



การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิทยานิพนธ์
ของ
บัลลังก์ มะเจียว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา
พฤษภาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิทยานิพนธ์
ของ
บัลลังก์ มะเจียว

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา
พฤษภาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

DEVELOPMENT OF EFFECTIVE COMMUNICATION INDICATORS
OF ADMINISTRATORS IN SECONDARY SCHOOLS UNDER THE OFFICE
OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION

BY
BANLANG MAJIEW

A Dissertation Submitted to Partial Fulfillment of the Requirement for
The Doctor of Philosophy Degree in Educational Administration and Development
at Sakon Nakhon Rajabhat University

May 2022

All Rights Reserved by Sakon Nakhon Rajabhat University



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ บัลลังก์ มะเจียว

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการสอบกรรมการสอบและ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร) และผู้ทรงคุณวุฒิ (รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์) ประธานที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

.....กรรมการสอบกรรมการสอบและ
(ดร.พรเทพ เสถียรนพเก้า) แต่งตั้งเพิ่มเติม (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบ่าง) กรรมการที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์

.....กรรมการสอบ
(ดร.เอกลักษณ์ เพ็ญสา) แต่งตั้งเพิ่มเติม

คณะกรรมการบริหารหลักสูตรรับรองแล้ว

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....

.....

(ดร.พรเทพ เสถียรนพเก้า)
ประธานหลักสูตร
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

(รองศาสตราจารย์ ดร.คิกานต์ เพ็ญธัญญกรณ์)
ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เมื่อวันที่ 17 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้เพราะได้รับความกรุณาจากท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ส่งผลให้วิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.กานต์ เนตรกลาง อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ดร.สาส์นลิขิต พลไธสง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ ดร.พูนสิน ประคัมรินทร์ ข้าราชการบำนาญ นายเฉลย ถวิลการ ข้าราชการบำนาญและ ดร.เศกสรร จันทะนาม ครูวิทยฐานะชำนาญการ โรงเรียนนาแกสามัคคีวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนมที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ทนต์ศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญที่ไม่ได้กล่าวนามในการสัมภาษณ์และบุคคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจนบรรลุเป้าหมายสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนากการศึกษา รุ่นที่ 7 ทุกท่านที่คอยเป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอดคุณค่าของงานวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บุรพจารย์ ผู้มีพระคุณทุกท่านและโดยเฉพาะกำลังใจจากครอบครัวที่คอยส่งเสริม สนับสนุนในด้านต่าง ๆ จนสำเร็จการศึกษา

บัลลังก์ มะเจี้ยว

ชื่อเรื่อง	การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน
ผู้วิจัย	บัลลังก์ มะเจ็ยว
กรรมการที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง
ปริญญา	ปร.ด. (การบริหารและพัฒนาการศึกษา)
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ปีที่พิมพ์	2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) จัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วย ระยะที่ 1 การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา โดยการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัย การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิการศึกษา และการศึกษารายกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษาดีเด่น ระยะที่ 2 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา ปีการศึกษา 2564 จำนวน 500 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.60–1.00 ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.35–0.78 และค่าความเชื่อมั่น 0.95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ตรวจสอบความเหมาะสมของคู่มือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ประเมินความเหมาะสมของคู่มือ

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ
วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักและ
19 องค์ประกอบย่อย จำแนกเป็น การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นมี 4 องค์ประกอบย่อย
ความชัดเจนในการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบย่อย การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับ
ผู้รับสารมี 4 องค์ประกอบย่อย ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อยและ
วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารมี 3 องค์ประกอบย่อย

2. โมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษาที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Chi-square = 60.53, df
= 96, p-value = 0.99, GFI = 0.99, AGFI = 0.98, RMSEA = 0.00)

3. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัศึกษามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: ตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา

TITLE	Development of Effective Communication Indicators of Administrators in Secondary Schools under the Office of the Basic Education Commission
AUTHOR	Banlang Majiew
ADVISORS	Assoc. Prof. Dr. Waro Phengsawat Asst. Prof. Dr. Wannika Chalakbang
DEGREE	Ph. D. (Educational of Administration and Development)
INSTITUTION	Sakon Nakhon Rajabhat University
YEAR	2022

ABSTRACT

The purposes of this study were to: 1) develop the effective communication indicators of secondary school administrators, 2) examine the congruence of the developed structural model on effective communication indicators of secondary school administrators and empirical data, and 3) construct a user manual of the effective communication indicators of secondary school administrators under the Office of the Basic Education Commission. The study was divided into three phases. Phase 1 was the development of the effective communication indicators of secondary school administrators through intensive review of related documents and research articles, interview with experts and case study of the outstanding secondary schools. Phase 2 was the examination of the congruence of the developed structural model on effective communication indicators of secondary school administrators. The participants comprised 500 of secondary school administrators and teachers in academic year 2021, who selected using Multi-Stage Random Sampling. The research tool was a 5-level rating scale questionnaires with the IOC between 0.60–1.00, the discrimination power index between 0.35–0.78, and reliability index was at 0.95. The collected data were analyzed using statistical software program. Phase 3 was the construction of the manual of the effective communication indicators of secondary school administrators.

The manual was validated by five experts using a 5-level rating scale questionnaires. The statistics used in data analysis were mean and standard deviation.

The research results were:

1. The effective communication indicators of secondary school administrators under the Office of the Basic Education Commission comprised five fundamental components and 19 sub-components, namely Open for others' opinions including 4 sub-components, Clear communication including 4 sub-components, Understanding and paying attention to the interlocutors including 4 sub-components, Completion of the communication including 4 sub-components, organizational culture promoting effective communication including 3 sub-components.

2. The developed structural model of effective communication indicators of secondary school administrators congruent with the empirical data with Chi-square = 60.53, $df = 96$, P-value = 0.99, GFI = 0.99, AGFI = 0.98 and RMSEA = 0.00.

3. The manual of the effective communication indicators of secondary school administrators obtained the appropriateness at the highest level.

Keywords: Indicators, Effective Communication, Secondary School Administrators

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
คำถามของการวิจัย	4
ความมุ่งหมายของการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ความสำคัญของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	9
นิยามศัพท์เฉพาะ	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผล	12
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา	47
แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับตัวบ่งชี้	117
การสร้างคู่มือ	192
3 วิธีดำเนินการวิจัย	197
ระยะที่ 1 การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	197
ระยะที่ 2 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์	202
ระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้	214
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	223
ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	234

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ระยะเวลาที่ 2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์	268
ระยะเวลาที่ 3 ผลการวิเคราะห์การประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	325
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	329
สรุปผลการวิจัย	330
อภิปรายผลการวิจัย	332
ข้อเสนอแนะ	341
บรรณานุกรม	343
ภาคผนวก	369
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์	371
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย	399
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย	451
ภาคผนวก ง การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview)	455
ภาคผนวก จ รายชื่อการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมัธยม ที่มีวิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ	459
ภาคผนวก ฉ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้	463
ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	467
ภาคผนวก ซ ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม	473

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ภาคผนวก ฅ คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	489
ประวัติย่อของผู้วิจัย	535

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การสังเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการขั้นพื้นฐาน	53
2 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น.....	62
3 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร	75
4 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร	84
5 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร	101
6 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับ กับผู้รับสาร	108
7 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร	129
8 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร	137
9 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร	151
10 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์	161
11 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร	172
12 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียน มัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตต่าง ๆ ปีการศึกษา 2564	204
13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สัน	211
14 แสดงค่าสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	212
15 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล ความสัมพันธ์โครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์	213
16 แผนการดำเนินการวิจัย	219
17 ความถี่และร้อยละของข้อมูลแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม	234

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ และระดับความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน โดยรวม	236
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น	239
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร	245
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร	251
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร	257
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร	263
24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น	276

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร	278
26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร	280
27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร	282
28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร	284
29 แสดงค่าสถิติ Bartlett ดัชนี KMO ของโมเดลย่อยการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	286
30 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการเปิดกว้างรับฟัง.....	287
31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบการเปิดกว้างรับฟัง.....	288
32 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การเปิดกว้างรับฟัง.....	291
33 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความชัดเจน	293
34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบ	294
35 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความชัดเจน	296
36 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการทำความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับผู้รับสาร	298

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบ การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)	299
38 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ การทำความเข้าใจ	301
39 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสมบูรณ์	304
40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบโมเดล	305
41 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) โดยการเรียงค่าน้ำหนัก องค์ประกอบจากมากไปหาน้อย	307
42 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)	310
43 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวในองค์ประกอบวัฒนธรรม ขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)	311
44 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้วัฒนธรรม ขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบ จากมากไปหาน้อย	313
45 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	317
46 ค่าสถิติ Bartlett ดัชนี KMO ของโมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	318

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	320
48 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	325
49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	326
50 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ	469
51 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) คู่มือใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้เชี่ยวชาญ	474
52 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	477

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	11
2 องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา	57
3 องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น	64
4 องค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร	86
5 องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร	110
6 องค์ประกอบย่อยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร	138
7 องค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร	163
8 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	218
9 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสามของตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	269
10 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น	271
11 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความชัดเจน ในการสื่อสาร	272
12 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการทำความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับผู้รับสาร	273
13 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสมบูรณ์ ของการสื่อสาร	274
14 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร	275
15 โมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)	289
16 โมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)	294
17 โมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)	299
18 โมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)	305
19 โมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)	311

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
20 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองการสื่อสารที่มี ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	316
21 โมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนปรับ	319
22 โมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลังปรับ	319

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การสื่อสารเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารงานที่จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ยุคของสังคมข่าวสารไร้พรมแดน มนุษย์สามารถสื่อสารกันได้แม้อยู่ห่างไกลกันคนละซีกโลกด้วยการสื่อสารที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้ข่าวสาร เรื่องราวและความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ในองค์กร ชุมชน สังคมทุกมุมโลกจึงส่งผ่านถึงกันได้ และด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้ข่าวสารถึงมือผู้บริโภคอาจขาดการกลั่นกรองเลือกสรร ข่าวสารอื่นที่ได้รับจากสื่อต่าง ๆ ผ่านมาทางเว็บไซต์ (Website) ต่าง ๆ (ปราณี สุรสิทธิ์, 2557, หน้า 13) หรือสถานีโทรทัศน์ การสื่อสารจึงมีความสำคัญเกี่ยวข้องกับทุกกลุ่มคน ทุกเพศ ทุกวัย ตั้งแต่ เด็ก พ่อแม่ ผู้ปกครอง นักกฎหมาย และผู้ออกนโยบายต่าง ๆ การสื่อสารเป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนทำเป็นประจำและต้องเตรียมความพร้อมสำหรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต (สมิทธิ บุญชุตติมา, 2559, หน้า 1) การดำเนินงานด้านการสื่อสารจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงหลักการและแนวคิดพื้นฐาน โดยต้องตระหนักว่าการดำเนินงานขององค์กรทุกประเภทให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้นล้วนมีกลไกการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงและขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ ดังนั้นการสื่อสารทั้งระดับบริหารสถานศึกษาและระดับปฏิบัติการจะสามารถพัฒนาได้ดี จำเป็นต้องมีพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสาร (รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ, 2558, หน้า 4)

การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสารจากฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (เจษฎา นกน้อย, 2559, หน้า 31) และการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรหรือหากจะกล่าวว่าการสื่อสารเป็นสายใยชีวิตขององค์กร เนื่องจากองค์กรแต่ละแห่งประกอบขึ้นด้วยบุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมารวมตัวกันอย่างเป็นระบบ ภายใต้โครงสร้างที่กำหนดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะขององค์กรเป็นสิ่งที่ชี้นำเพื่อที่จะเชื่อมโยงองค์ประกอบแต่ละส่วนขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมายได้นั้น

จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญ ช่วยผลักดันภารกิจพื้นฐานขององค์กร ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดีตั้งแต่การวางแผน การจัดวางระบบการทำงาน การประสานงาน การควบคุม การจัดทำงบประมาณ การวางกำลังคน และการติดตาม ประเมินการดำเนินงานภายในองค์กรเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคลากรแสดงออกภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้ง ความร่วมมือ การตัดสินใจ การใช้อำนาจและอิทธิพล การต่อต้าน การสร้างสรรค์นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง จริยธรรมในการทำงานร่วมกัน การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน รวมถึง การธำรงรักษาซึ่งวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นพื้นฐานการขับเคลื่อนทุกส่วนงานของ องค์กรซึ่งหากปราศจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขององค์กรแล้วก็ไม่สามารถนำพา องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ ช่วยจัดข้อมูลข่าวสารที่สร้างความสับสนและตัดต้นตอของ ข่าวลือที่บั่นทอนเสถียรภาพขององค์กรได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านการประชุม ต่าง ๆ จัดเป็นกุญแจสำคัญของสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานขององค์กร (รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ, 2558, หน้า 5-6)

โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ในการดูแลจัดการศึกษาและพัฒนาเด็กที่อยู่ในวัยรุ่นที่เสี่ยงต่อปัญหาต่าง ๆ ที่มีความซับซ้อน รุนแรง ทั้งยังมีปัญหาเดิมที่ยังไม่ได้ถูกแก้ไขทั้ง ปัญหาสุขภาพ การขาด โอกาสทางการศึกษา การถูกละเลย ทอดทิ้งจากพ่อแม่ผู้ปกครอง การตกเป็นเหยื่อ ของความรุนแรงในครอบครัว และการมีชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมหรือ อยู่ในสถานการณ์ที่ล่อแหลมต่อการเกิดปัญหาต่าง ๆ และมีปริมาณเพิ่มขึ้น รวมทั้ง ปรากฏการณ์ในรูปแบบใหม่ ๆ ที่ยากแก่การจัดการมากขึ้น การจัดการศึกษาที่ยังคง มีปัญหาทั้งในเรื่องของโอกาส ได้รับการศึกษาและคุณภาพ การจัดการศึกษาในระบบ ภาพอนาคตสังคมไทย และการศึกษาไทย (สิริมา หม่อมใหม่, 2555, หน้า 10-11)

จึงเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษา ตั้งแต่ระดับส่วนกลางจนถึง หน่วยงานย่อย ได้แก่ สถานศึกษา ซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียน การสอนที่มีความเหมาะสมกับเด็กที่ขาดโอกาสต่าง ๆ เหล่านี้ ในการเพิ่มโอกาสทาง การศึกษาของนักเรียน ประกอบด้วย การบริหารจัดการศึกษา การวัดผลประเมินผล สื่อ และแหล่งเรียนรู้ คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถานที่จัดการศึกษา การมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่าง ๆ วิธีการ

จัดการศึกษา ระยะเวลาในการจัดการศึกษา ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และงบประมาณ (ฉรินทร์ ชำนาญดู, 2556, หน้า 7-12)

ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร ตั้งแต่การแจ้งให้ทราบ เป็นการที่ผู้บริหารสถานศึกษาแจ้งข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ การสอนหรือให้การศึกษา เป็นการที่ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความรู้หรือการศึกษาในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ การสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง เป็นการที่ผู้บริหารได้จัดงานประจำปีหรืองานรื่นเริงที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความสนุกสนาน ความเพลิดเพลินจากการแสดงต่าง ๆ การแก้ปัญหา ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการระดมความคิดร่วมกันระหว่างความคิดของผู้บริหารสถานศึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร การจัดการความขัดแย้งในองค์กร ผู้บริหารสถานศึกษาจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้น ๆ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสามารถในการสื่อสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำให้เกิดความไว้วางใจและส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี, 2555, หน้า 112-116) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องพิจารณานำความผิดพลาดในอดีตเพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจต่อผลงานและช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาในระดับต่าง ๆ และบุคลากรโดยส่วนรวม หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติงและช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น ช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกฝ่ายทุกส่วนเป็นไปได้อย่างราบรื่นทั้งการประสานงานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ โดยการสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุก ๆ ฝ่ายทำหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นจะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ และช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (ชัยนันท์ นันทพันธ์, 2559, หน้า 39-45)

ดังนั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ให้ก้าวไปและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ผู้บริหาร

สถานศึกษาเป็นผู้นำผู้สื่อสาร มีความรู้ที่ช่วยสื่อสารกับบุคลากร คณะกรรมการ
สถานศึกษาและโรงเรียนอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมความสำเร็จ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร
ทั้งในด้านการเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น ให้ความชัดเจน การประเมินระดับการรับรู้
ของผู้รับสาร ความสมบูรณ์และค่านิยมที่ดีต่อองค์กร เพื่อสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก
การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ผู้ปกครอง
คณะกรรมการสถานศึกษาและสมาชิกในชุมชน เพื่อให้แน่ใจว่านักเรียนประสบความสำเร็จ
(Thomas and Vendelin 2014, pp. 1-8)

จากแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของการสื่อสารจะเห็นได้ว่า
การก้าวทันการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสาร การพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา
จำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารของผู้บริหารเพื่อประสานการทำงานกับบุคลากรทั้งหมด
ที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียนตั้งแต่ระดับผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน
ผู้ปกครองและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้บริหารจัดการศึกษา
ของโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง
การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพราะจะทำให้ได้สารสนเทศ
ที่เหมาะสมกับที่มีความสอดคล้องกับบริบทของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการ
บริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิผล รวมทั้งทันต่อ
สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน

คำถามของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ผู้วิจัยได้กำหนดคำถามของการวิจัย ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอะไรบ้าง
2. โมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้น
มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

3. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีลักษณะอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

โมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีความสำคัญของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญด้านวิชาการ

- 1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาได้ทราบตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 1.2 ผู้บริหารการศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษาสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปเป็นสารสนเทศเพื่อพัฒนาการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้น
- 1.3 สถานศึกษาในเครือข่ายหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องของทางด้านการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแหล่งอ้างอิงเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

2. ความสำคัญการนำผลการวิจัยไปใช้

- 2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาและเสริมสร้างการบริหารจัดการโรงเรียนให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น
- 2.2 ผู้บริหารการศึกษาสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการกำหนดนโยบาย แนวทางและมาตรฐานการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา
- 2.3 สถานศึกษาหรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาประสิทธิผลการสื่อสารเพื่อพัฒนาและเสริมสร้างการบริหารจัดการให้เป็นที่ยอมรับของชุมชนและสังคมเพิ่มขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสรุปได้ 5 องค์ประกอบหลักและ 19 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย

- 1.1 องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) มี 4 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความ

ไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

1.2 องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) มี 4 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร

1.3 องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) มี 4 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) ประสบการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะคิดและ 4) ทักษะการรับสาร

1.4 องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) มี 4 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

1.5 องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism) มี 3 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศขององค์กร และ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มเป้าหมาย

2.1 กลุ่มเป้าหมาย

ระยะที่ 1 กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย

1. ผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วย

1.1 นักวิชาการ จำนวน 2 คน คุณสมบัติเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ทางด้านการบริหารการศึกษาหรือการพัฒนาวัฒนธรรมทางการศึกษา ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 15 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาเอกหรือมีตำแหน่งทางวิชาการไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์

1.2 ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 2 คน เป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์เป็นผู้มีวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก หรือมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 ปี

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน เป็นผู้ที่มีคุณสมบัติดังนี้ คือ เป็นผู้ที่มีวุฒิทางการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก หรือมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 ปี

2. โรงเรียนดีเด่น คุณสมบัติของโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นโรงเรียนพระราชทานระดับมัธยมศึกษาที่มีผลการประเมินสถานศึกษาอยู่ในระดับดีในปีการศึกษา 2563 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 3 โรงเรียน จำแนกเป็น โรงเรียนกุดฉิมวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 เป็นโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดงมะไฟวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 เป็นโรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนปิยะมหาราชาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 เป็นโรงเรียนขนาดใหญ่ โดยการสัมภาษณ์ ผู้บริหารสถานศึกษา และรองผู้บริหารสถานศึกษาหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารงานวิชาการ จำนวน 6 คน

ระยะที่ 2 กลุ่มตัวอย่างในการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย

1. ประชากร ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5,633 คน และครู จำนวน 98,985 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 104,618 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ปีการศึกษา 2564 (2564, หน้า 7)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 250 คน และครู จำนวน 250 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 500 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ไลค์ลีสู้ดสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่เพราะถ้าใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดต่ำกว่า 100 หน่วย พบว่า โอภาสปฏิเสณสมมติฐานในการทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-Square) มาก เพราะค่าไค-สแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีค่าสูง ประกอบกับขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรพิจารณาควบคู่กับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าและในการวิเคราะห์องค์ประกอบควรใช้ขนาดตัวอย่าง 500 คน ความเหมาะสมของ

การวิเคราะห์ดีมาก (อาภารัตน์ ราชพัฒน์, 2554, หน้า 36) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 500 คน

ระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มเป้าหมายผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน ได้แก่ นักวิชาการอาจารย์ระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล จำนวน 1 คนและผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษา จำนวน 2 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. องค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ญัฐวดี โกวิททางกูร (2555); อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555); รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558); เวนิกา ชัยยิ้ม (2558); เจษฎา นกน้อย (2559); Young Cho (2005); Thomas (2007); Fred (2010); Magdalena Korkosz (2011); Alexander (2013); Hong Quach (2013); Eric John Nordin (2013); Akua and Emmanuel (2014); Clare (2014); Shuchi Sharma (2014); Harry (2015); Get (2017); Zubair (2017); DNE Singapore (2018); Nina (2018) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ 5 องค์ประกอบหลัก คือ 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) 4) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) และ 5) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism)

2. องค์ประกอบย่อยของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

2.1 องค์ประกอบการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554); กิติมา

สุรสนธิ (2557); อุไรรัตน์ ทิพยเนตร (2558); นวลฉวี ประเสริฐสุข (2558); Rosenfeld and Berko (1990); Anderson and Narus (1990); Pace and Faules (1994); Epstein (1995); Ivancevich and Donnelly (2000) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

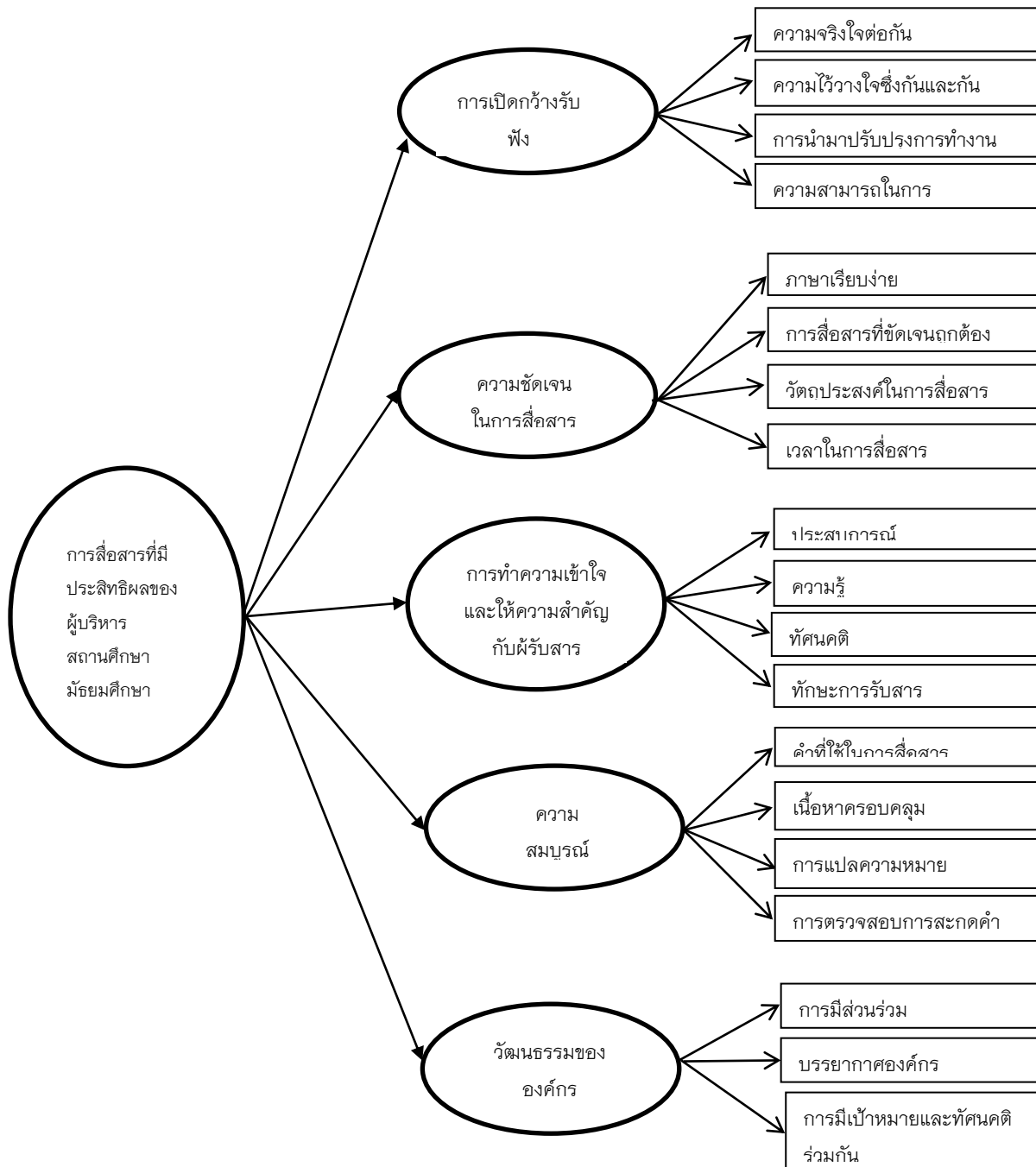
2.2 องค์ประกอบความชัดเจนในการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554); สหไทย ไชยพันธุ์ (2555); วิไล เจียรบรรพต (2558); ธวัชชัย เก็นโนนอกอก (2559); ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร (2564); สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2564); David (1960); Cooley and Roach (1984); Anderson and Narus (1990); Mulligan (2004); Casey and Wallis (2011) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร

2.3 องค์ประกอบการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์ (2553); ชิตชนก ทองไทย (2556); ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556); บุณริสารก์ สัจันทรา (2559); Berlo (1960); Wilbur Schramm (1973); Dell (1974); Robert (1984); Robert (1990) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการรับสาร

2.4 องค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประยุทธ์ โชคชัยมาตล (2557); ขนิษฐา จิตชินะกุล (2557); อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558); สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2559); นุชยา พรรณ วงษ์ศรีษะ (2560); เจษฎา นกน้อย (2560); David (1960) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ดังนี้ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

2.5 องค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วิชญาณี การุณย์สิริ (2551); จิตรีรัตน์ นุ่มน้อย (2551); สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557); สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2559); อัจฉรา สุขกลิ่น (2561); David (1960); Pace and Faules (1994); Quirke (2008); Luo and Shenkar (2016) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสารงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศองค์กรและ 3) การมีการเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน
 จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 ได้ 5 องค์ประกอบหลัก และ 19 องค์ประกอบย่อย ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์ ไว้ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรที่สามารถวัดและหาค่าได้ มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของสิ่งที่ต้องการศึกษาสามารถนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ต้องการประเมินและนำไปใช้ประโยชน์การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของโรงเรียนจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุด มี 5 องค์ประกอบหลักประกอบด้วย

2.1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของกลุ่มคนตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการให้ถูกต้องโปร่งใสและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งมีความเข้าใจร่วมกันในองค์กรประกอบด้วย

2.1.1 ความจริงใจต่อกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกทั้งการพูดหรือเขียนที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความหลากหลาย มีการพบปะพูดคุยกัน เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในการหาข้อยุติของปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน และยังทำให้บุคลากรได้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงขององค์กรและเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของข้อมูล ลดการเผชิญหน้าซึ่งกันและความขัดแย้งของแต่ละฝ่ายของสถานศึกษา

2.1.2 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองและมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและสัญลักษณ์ มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรสามารถการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนในการสื่อสารของบุคลากรและถูกต้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง จนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กรและทำให้บุคลากรเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารบุคลากรมีความเข้าใจร่วมกันตรงกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 การนำมาปรับปรุงการทำงาน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อแก้ปัญหาปรับปรุงการทำงานการสื่อสารภายในองค์กร ในการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา มีการแจ้งให้กับบุคลากรรับทราบขอบข่ายความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีการใช้หลักเหตุผล มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมลและอินเทอร์เน็ต จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลไปสื่อสารให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชา รับทราบและมีช่องทางการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กร อีกช่องทางหนึ่ง

2.1.4 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารในรูปแบบ ด้านเนื้อหาสาระ การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย เพื่อให้ไม่ต้องตีความในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาในการบรรลุเป้าหมายในองค์กรร่วมกัน

2.2 องค์ประกอบความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการสื่อสารทางด้านข้อมูลมีเป้าหมายที่ชัดเจนของผู้รับสารและผู้สื่อสารมีความเข้าใจตรงกัน มีการแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กรหรือเนื้อหาของข้อมูลหรือสารที่ต้องการสื่อสารต้องชัดเจน ประกอบด้วย

2.2.1 ภาษาเรียบง่าย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยภาษาที่เรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับรู้ข้อมูลมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้และมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการนำชุดสื่อสารมาใช้กับบุคลากรด้วยภาษาเรียบง่ายมีความเหมาะสมภายในองค์กร และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.2.2 การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบายตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาและเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่ง

แต่งตั้ง ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์กร ทุกครั้งที่ได้รับสารมาใหม่ผู้ส่งสารจะสื่อสารกับบุคลากรด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการทบทวนการสื่อสารด้วยการพูดทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการย้ำถามทุกครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนในข่าวสารที่ส่งออกไป

2.2.3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน มีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.2.4 เวลาในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับช่วงเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ภายใต้รูปแบบเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมการประชุมชี้แจง กระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีการส่งสารด้วยคำสั่ง บันทึกลงและอีเมล เพื่อการลดขั้นตอนในการเสียเวลา

2.3 องค์ประกอบการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะและความสามารถในการรับรู้ของผู้รับสารแล้วนำมาประมวลผลประกอบด้วย

2.3.1 ประสพการณ์ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลของบุคลากรในด้านประสพการณ์การปฏิบัติงานและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ มีการรายการประเมินผล การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ มีการมอบหมายงาน บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน มีการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรของทุกฝ่ายภายในองค์กรจนเกิดเป็นความพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสถานศึกษามีการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารด้วยการเสนอข่าวสารทั้งในรูปแบบของวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ความรู้ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาคำนี้ถึงความรู้ของบุคลากรและเลือกสารในการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในองค์กรตามความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดการความเข้าใจกับเนื้อหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่การปฏิบัติที่อย่างถูกต้องของผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและการปฏิบัติงานขององค์กร

2.3.3 ทักษะคิด หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารเพื่อทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ขององค์กร

2.3.4 ทักษะการรับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษารู้ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารหรือบุคลากร มีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มีทักษะในการสื่อสารด้วยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียง และผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะที่เข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติ

2.4 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ด้วยการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด ประกอบด้วย

2.4.1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสื่อสารด้วยการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือโดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ใช่คำพูดหรือภาษาทั่วไปในการสื่อสารในองค์กรหรือเป็นการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารอ่านแล้วไม่ต้องตีความ เขียนให้เข้าใจด้วยภาษาที่เรียบง่าย มีความรัดกุมของคำที่ใช้มีความถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กร

2.4.2 เนื้อหาครอบคลุม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมมีความน่าสนใจสามารถโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในการลดการเกิดข้อผิดพลาดซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอในแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้นขององค์กร

2.4.3 การแปลความหมาย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาครอบคลุม มีความครบถ้วนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวน การใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งต่อองค์กรและการเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น การออกหนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบ ผู้บริหารสถานศึกษามีการแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ

2.4.4 การตรวจสอบการสะกดคำ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ ให้ถูกต้องก่อนนำไปสู่ปฏิบัติและภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางการ มีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในขององค์กร

2.5 องค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism) หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกัน การตัดสินใจและการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย

2.5.1 การมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยการให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

2.5.2 บรรยากาศขององค์กร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว มีความเป็นกันเองกับบุคลากรภายในองค์กร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ร่วมตัดสินใจและเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับและทุกหน่วยงานโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กร

2.5.3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา และบุคลากรในสถานศึกษามีเป้าหมายและทัศนคติที่ตีร่วมกันต่อการสื่อสาร โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมผู้รับสารทั้งในด้านความคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจหรือการพูดกับตนเองซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3. การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศในการสื่อสารที่มีประสิทธิผลระหว่างบุคลากรกับผู้บริหารสถานศึกษา

4. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียน และรองผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้รักษาการในตำแหน่ง ในโรงเรียนของรัฐที่จัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564

5. ครู หมายถึง ข้าราชการครูที่ทำหน้าที่ปฏิบัติการสอนโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีการศึกษา 2564

6. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน หมายถึง เทคนิควิธีทางสถิติที่จะจับกลุ่มหรือรวมกลุ่ม หรือรวมตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มเดียวกัน ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ตัวแปรภายในองค์ประกอบเดียวกันจะมีความสัมพันธ์กันสูง ส่วนตัวแปรที่ต่างองค์ประกอบจะสัมพันธ์กันน้อยหรือไม่มี ใช้เพื่อการพัฒนาทฤษฎีใหม่หรือการทดสอบหรือยืนยันความสัมพันธ์ของตัวบ่งชี้

7. ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หมายถึง ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบค่า ไค-สแควร์ (Chi-Square) มีค่าต่ำหรือไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ มีความน่าจะเป็น(P-Value) เข้าใกล้ 1 ค่าดัชนีความกลมกลืน (Goodness of Fit Index = GFI) และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index = AGFI) มีค่าเท่ากับหรือเข้าใกล้ 1

8. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา หมายถึง ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษาเพื่อจัดทำคู่มือการใช้ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย

คำนำ สารบัญ วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย รายละเอียดตัวบ่งชี้
การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา วัตถุประสงค์การประเมิน
และเกณฑ์การประเมิน และส่วนที่ 3 ภาคผนวก ประกอบด้วย เครื่องมือ เกณฑ์
การประเมินตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้
ดำเนินการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
 - 1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
 - 1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - 1.5 รูปแบบของการสื่อสาร
 2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 2.1 ความหมายของประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 2.2 ความสำคัญของประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 2.3 องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
- มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับตัวบ่งชี้
 - 3.1 ความหมายของตัวบ่งชี้
 - 3.2 ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี
 - 3.3 ประเภทของตัวบ่งชี้
 - 3.4 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้
 - 3.5 กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้
 - 3.6 เกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้
 4. การสร้างคู่มือ
 - 4.1 ความหมายของคู่มือ
 - 4.2 ประเภทของคู่มือ

4.3 องค์ประกอบของคู่มือ

4.4 แนวทางพัฒนาคู่มือ

1. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผล มีเนื้อหาประกอบด้วย ความหมายของการสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสาร ผลของการสื่อสาร และการสื่อสารที่มีประสิทธิผล ซึ่งมีรายละเอียดนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้ ภัทรียา สุมะโน (2550, หน้า 13) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง รูปแบบ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อหรือช่องทาง (Channel) ซึ่งสอดคล้องกับ จินตวิร์ เกษมสุข (2554, หน้า 4) ได้สรุปไว้ว่า การสื่อสาร คือ การที่มนุษย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตนไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ความคิดจากบุคคลอื่นมาปรับพฤติกรรมของตนเอง อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 106) ได้สรุปว่าการสื่อสาร คือ การถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ ซึ่งผู้ส่งสารจะถ่ายทอดความคิดของตนเองเป็นคำพูดหรือสัญลักษณ์ไปสู่ผู้รับสาร ในขณะที่ศุภฤกษ์ เวศยาสิรินทร์ (2556, หน้า 67) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง การติดต่อสื่อสารหรือการส่งข่าวสารของบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง อันมีผลทำให้เกิดการตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ กัน เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตการปฏิบัติตนโดยทั่วไป ส่วนทัศนะของ วีระยุทธ โชคชัยมาตล (2557, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลต่อบุคคลหรือบุคคลต่อกลุ่ม โดยใช้สัญลักษณ์ สัญญาณ หรือพฤติกรรมที่เข้าใจกัน ชนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 1) การสื่อสาร หมายถึง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันของมนุษย์ที่แสดงออกทางภาษาไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาท่าทาง รวมทั้ง การแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์

สำหรับ สภางคพิมพ์ คล้ายธานี (2558, หน้า 56) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การสื่อสารไม่แต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น เช่น ดนตรี ภาพ และการแสดง เป็นต้น และ รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558, หน้า 4) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การมีความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายหรือมากกว่า โดยอาศัยการแลกเปลี่ยนกันผ่านวจนภาษาและอวจนภาษา และ ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559, หน้า 2) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสารจากฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร นอกจากนี้ เจษฎา นกน้อย (2559, หน้า 31) ได้กล่าวไว้ว่าการสื่อสาร คือ การสร้างสรรค์ความหมายร่วมกันในกลุ่มคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปผ่านทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2559, หน้า 3) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่อาจทำให้เข้าใจได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดโดยเฉพาะสมเหตุสมผลน่าจะเป็นการถ่ายโอนความหมาย (Meaning Transfer) ระหว่างผู้สื่อสาร (Communicators/ Communicants) ผู้สื่อสาร หมายถึง ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ว่าจำนวนเท่าใดเพื่อพยายามทำให้พวกเขาเข้าใจในความหมายเดียวกัน และ ทศนะของ ปฐมสุข สีลาดเลา (2558, หน้า 13) กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การพูด การเขียน การสื่อสาร การโต้ตอบ ในโอกาสและสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนสามารถชักจูงโน้มน้าวให้ผู้อื่น เห็นด้วย ยอมรับ คล้อยตามเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร

ในส่วนนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายท่าน เช่น Brian (1999, p. 5) กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการในการส่งและรับข้อมูลกับบุคคลอื่นโดยใช้คำพูดหรือการกระทำในเวลาเดียวกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้สื่อสารเป็นการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคนให้บรรลุเป้าหมายบางอย่าง และ Michelle (2006, p. 874) กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการของการส่งและรับข้อความที่มีความหมายที่แนบมา เริ่มต้นด้วยแหล่งที่มาของคน การเข้ารหัสข้อความที่มีข้อความตั้งใจผ่านช่องทางหรือวิธีการสื่อสารไปยังผู้รับที่ถอดรหัสข้อความด้วยข้อความที่รับรู้ที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของเขาหรือเธอ เครื่องรับอาจส่งข้อเสนอแนะไปยังผู้ส่งหรือแหล่งที่มาเพื่อส่งใบเสร็จรับเงินหรือเข้าใจหรือโต้ตอบกับข้อความ อย่างไรก็ตามสิ่งนี้ไม่ได้เกิดขึ้นเสมอไป Travis (2015, p. 9) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร เป็นการให้หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือข้อมูลโดยการพูดหรือการเขียน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา (ผู้ส่งสาร) ไปสู่บุคลากรทางการศึกษาหรือผู้เกี่ยวข้อง (ผู้รับสาร) โดยใช้วิธีการผ่านสื่อหรือช่องทางในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ วจนภาษา อวจนภาษา ดนตรี ภาพ และการแสดง เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ระหว่างกันให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารไว้ ดังนี้ สุพานิ สุภษฎ์วานิช (2552, หน้า 269) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ผู้บริหารหรือผู้จัดการ ใช้เวลาเป็นส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 70 โดยเฉลี่ยในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การประชุมทั้งที่ได้นัดหมายไว้และไม่ได้นัดหมายไว้ การเดินตรวจตารางงานและการโทรศัพท์ เป็นต้น ส่วนที่ 2 ส่วนบุคคล คือ การที่คนเราจะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานนั้น ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากก็คือ การมีทักษะและความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งรวมทั้งการนำเสนองาน (Presentations) ในรูปแบบต่าง ๆ อย่างเหมาะสมด้วย เพื่อที่จะแสดงออก (Express) ถึงความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นและทัศนะต่าง ๆ ของตนให้เป็นประจักษ์แก่ผู้อื่นหรือแสดงความสามารถในการโน้มน้าวแนวความคิดเห็นของตัวเองให้เกิดผลได้ 3) ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแง่องค์กรในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายบุคลากรทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี

สำหรับ สุปรีดี สุวรรณบุรณ์ (2553, หน้า 1-2) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญ ดังนี้ 1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงาน การทำธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคม จึงดำเนินไปพร้อม ๆ กับพัฒนาการทางการสื่อสาร 2) การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรือง วิถีชีวิตของผู้คน ช่วยดำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ 3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนา

ความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 108-113) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในชีวิตมนุษย์ เพราะว่า มนุษย์ใช้การสื่อสารในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นในการดำรงชีวิตต่าง ๆ เช่น ในชีวิตประจำวัน สังคม ธุรกิจ การเมืองในประเทศและต่างประเทศ ดังนี้

1. ด้านความเป็นสังคม การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อความเป็นสังคม เนื่องจากมนุษย์ต้องการสังคมและการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม โดยเริ่มจากการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Face to face Communication) ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันขณะทำการสื่อสาร และการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารในระดับเบื้องต้น มีจำนวนบุคคลที่ทำการสื่อสารไม่มากนัก ต่อมาเทคโนโลยีการสื่อสารมีการพัฒนาเพิ่มขึ้น มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น และมีการนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยกระจายสารไปสู่ผู้รับจำนวนมากได้อย่างรวดเร็วขึ้น เช่น สื่อวิทยุโทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ เป็นต้น การสื่อสารแบบนี้เรียกว่า การสื่อสารมวลชน (Mass communication) การที่มนุษย์ทำการสื่อสารระหว่างกันเป็นการสร้างเครือข่ายในสังคม

2. ด้านชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ โดยมนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร มนุษย์ใช้การสื่อสารทั้งคำพูดและกิริยาท่าทางตลอดวันเพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ถ้ามนุษย์ไม่สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นก็จะเกิดความวุ่นวายได้เนื่องจากมนุษย์ไม่สามารถแสดงถึงความต้องการของตนเองได้ เช่น ความหิว ไม่สบาย และความกลัว เป็นต้น นอกจากนั้นการที่บุคคลอื่นไม่เข้าใจในวัตถุประสงค์ของตนเอง อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้ เช่น การที่บุคลากรไม่สบายจนทำให้งานลดประสิทธิภาพลง แต่ผู้บังคับบัญชาเข้าใจผิดว่าบุคลากรไม่ขยันชอบหยุดงานเป็นประจำทำให้บุคลากรถูกตำหนิเป็นประจำ เป็นต้น

3. ด้านอุตสาหกรรมและธุรกิจ การสื่อสารมีประโยชน์ต่อวงการอุตสาหกรรมและธุรกิจซึ่งต้องการสื่อสารไปสู่กลุ่มลูกค้า การสื่อสารจะออกมาในรูปการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาสินค้าใหม่สู่กลุ่มผู้บริโภคเพื่อเผยแพร่สินค้าสู่กลุ่มเป้าหมาย เช่น การเผยแพร่ข่าวสารเพื่อทำให้บริษัทและผลิตภัณฑ์นั้นมีความโดดเด่นและมีความแตกต่าง

จากผลิตภัณฑ์อื่น เป็นต้น นอกจากนั้นการประชาสัมพันธ์มีบทบาทที่สำคัญต่อการสร้างภาพลักษณ์ทางธุรกิจ กล่าวคือ การสร้างภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) และภาพลักษณ์สินค้า (Product Image) ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการเจริญเติบโตของวงการอุตสาหกรรมและธุรกิจโดยวิธีการสื่อสารหาตลาดผู้บริโภคใหม่ การสื่อสารประชาสัมพันธ์และการโฆษณา

4. ด้านการเมืองในประเทศและระหว่างประเทศ การสื่อสารมีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ โดยในประเทศสามารถจำแนกเป็นการเมืองระดับชาติและท้องถิ่นซึ่งต้องใช้การสื่อสารกับประชาชน หากมีการสื่อสารที่ดีกับประชาชนและการดำเนินงานต่าง ๆ ของรัฐบาลจะเผชิญปัญหาอุปสรรคน้อยลงหรือหากเป็นการแถลงผลการดำเนินงานของรัฐบาลในการริเริ่มโครงการใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนก็ทำให้เกิดความนิยมมากขึ้น เช่น การริเริ่มสร้างรถไฟลอยฟ้าและรถไฟใต้ดิน เป็นต้น ด้านการเมืองท้องถิ่น ผู้นำท้องถิ่นมีการสื่อสารที่ดีกับประชาชนโดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ในด้านการเมืองระหว่างประเทศโดยเฉพาะประเทศเพื่อนบ้าน การสื่อสารที่ดีจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ ในทางตรงกันข้ามหากการสื่อสารกับประเทศเพื่อนบ้านไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจก่อให้เกิดความบาดหมางหรือความขัดแย้งและเกิดปัญหาระหว่างประเทศได้เช่นเดียวกัน

5. ด้านการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การที่ผู้บริหารพูดคุย ปรีกษาเรื่องการทำงาน หรือพยายามแก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา (Job Satisfaction) และก่อให้เกิดความเชื่อมั่น (Trust) และความไว้วางใจต่อผู้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้บริหารที่มีความสามารถในการสื่อสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าเป็นในรูปแบบของการพูดคุยแบบเผชิญหน้าหรือการใช้การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจและส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ส่วนคุณฤกษ์ เวศยาสิรินทร์ (2556, หน้า 72) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคคลที่อยู่ในหน่วยงานนั้นดำเนินการให้เป็นไป

ในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นด้วยความพึงพอใจ ผู้บริหารจะต้องใช้การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อบริหารงานในองค์กร ให้ดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและชนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 13-14) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ เพราะมนุษย์ใช้การสื่อสารในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละวัน นับตั้งแต่การพูดคุยสนทนากัน การศึกษา การประกอบอาชีพ การรับฟังข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การแสดงความคิดเห็น การทำความเข้าใจระหว่างกัน จะเห็นได้ว่ากิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งสิ้น ด้านสังคม การสื่อสารมีความจำเป็นต่อสังคม เพราะเมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันจำเป็นต้องมีกฎระเบียบ แบบแผนต่าง ๆ ที่สมาชิกของสังคม ต้องทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้สังคมเกิดความสงบสุข และเมื่อสังคมมีการเปลี่ยนแปลง สมาชิกในสังคมก็อาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญกับสังคมในด้านการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จะต้องอาศัยการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อการดำเนินการของสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารภายในองค์กรหรือนอก องค์กรจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารด้วยกันทั้งสิ้น เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษา จึงตระหนักและเห็นความสำคัญของการสื่อสารระหว่างองค์กรมากขึ้นเพื่อให้การ ดำเนินการจัดการด้านการสื่อสารให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของ องค์กร

ในขณะที่รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558, หน้า 5-6) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของการสื่อสารที่มีต่อองค์กรหนึ่ง ๆ ดังนี้ 1) การสื่อสารช่วยผลักดันภารกิจพื้นฐานขององค์กร ให้สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี ตั้งแต่การวางแผน (Planning) การจัดวางระบบการทำงาน (Organizing) การประสานงาน (Coordinating) การควบคุม (Controlling) การจัดทำ งบประมาณ (Budgeting) การจัดวางกำลังคน (Staffing) และการติดตามประเมินการ ดำเนินงาน (Monitoring) ซึ่งทั้งหมดนี้ ล้วนเป็นพื้นฐานของการขับเคลื่อนทุกส่วนงานของ องค์กร ทั้งงานด้านการผลิต (Production) ด้านการเงิน (Finance) การจัดซื้อ (Purchasing) การตลาด (Marketing) งานขาย (Selling) งานทรัพยากรบุคคล (Human Resource) งานวิจัยและพัฒนา (Research and Development) และอื่น ๆ ซึ่งปราศจากการสื่อสาร

ที่มีประสิทธิภาพขององค์กรแล้ว ก็ไม่สามารถนำพองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้

2) การสื่อสารที่ดีขององค์กรสามารถช่วยขจัดข้อมูลข่าวสารที่สร้างความสับสนและการตัดต้นตอของข่าวลือที่บั่นทอนเสถียรภาพขององค์กรได้ โดยจะช่วยให้องค์กรสามารถรักษามาตรฐานการดำเนินงานและพัฒนาไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3) การสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารผ่านการประชุมต่าง ๆ จัดเป็นกุญแจสำคัญของสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นการประชุมเล็ก ๆ ภายในแผนก การประชุมใหญ่ขององค์กร การประชุมนัดพิเศษในกรณีเร่งด่วน หรือการประชุมในลักษณะอื่น ๆ ล้วนเป็นแหล่งพลังอันสำคัญสำหรับองค์กรเนื่องจากการสื่อสาร โดยการประชุมที่ทรงประสิทธิภาพจะเป็นศูนย์กลางของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็นซึ่งทุกฝ่ายสามารถนำเสนอและอภิปรายร่วมกัน เพื่อผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายได้อย่างแข็งแกร่งในส่วนของ ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559, หน้า 1) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารนับว่ามีความสำคัญในสังคมปัจจุบัน การอยู่ร่วมกันของคนจำนวนมากในสังคมซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น ความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีมากขึ้น การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการพัฒนาสังคมในการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลและกลุ่มคนในสังคมทุกระดับ ขณะเดียวกันหากขาดการสื่อสารหรือการสื่อสารที่ไม่ดีย่อมเกิดปัญหาความเข้าใจผิดของคนในสังคมได้เช่นเดียวกัน

สำหรับในทัศนะของ สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร (2559, หน้า 7-9) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารไว้ดังนี้ 1) ทำให้เกิดทักษะในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมได้อย่างลึกซึ้ง และมีความพร้อมต่อการอธิบายปรากฏการณ์สังคม และมีความพร้อมต่อการอธิบายปรากฏการณ์สังคมได้ในแง่มุมของการสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

2) ทำให้มีความรู้เท่าทันในการสื่อสาร กล่าวคือ รู้ว่าผู้สื่อสารคิดอย่างไร ทำไมสื่อจึงแพร่सारออกไปเช่นนั้น สื่อมีการตีกรอบให้ตัวเองไปในทิศทางไหนประชาชนในฐานะผู้รับสารมีความสำคัญอย่างไร และความรับผิดชอบและจรรยาบรรณของสื่อควรเป็นอย่างไร

3) ช่วยกำหนดกรอบในการทำวิจัยทั้งในเชิงกว้างและในเชิงลึก โดยปรกติรายงานการวิจัยจำเป็นต้องกำหนดทฤษฎีเพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ทฤษฎีสามารถช่วยนักวิจัยในการกำหนดตัวแปร และความสัมพันธ์ตัวแปรตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การอาศัยโครงข่ายตัวแปรทางทฤษฎีในวัตถุประสงค์จะช่วยทำให้ภาษาและความเข้าใจในวัตถุประสงค์ถูกนำไปทดสอบได้อย่างมั่นใจ 4) นำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต เพราะทำให้บุคคลสามารถวิเคราะห์สภาพแวดล้อมรอบตัว ทำให้สามารถสร้างสรรค์

ประสบการณ์ได้ตามแนวทางในการวิเคราะห์นอกเหนือจากสามารถนำไปคาดทำนายผล
 พวงที่ตามมาอีกด้วย 5) ทำให้บุคคลพร้อมรับสถานการณ์ เพราะสามารถนำไปใช้ได้
 หลายสถานการณ์ เมื่อบุคคลรับรู้ทำให้ตื่นตัวต่อสถานการณ์ใด ๆ ที่เข้ามาและ 6) ส่งเสริม
 มุมมองของศาสตร์สาขาอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้วิเคราะห์และสังเคราะห์ปรากฏการณ์ได้ชัดเจน
 มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ในปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยความเป็นสหวิทยาการในการพิจารณาเปรียบเทียบ
 ปรากฏการณ์หนึ่ง ๆ เพื่อให้การพิจารณานั้นมีความสมบูรณ์ที่สุดเท่าที่เป็นไปได้

สำหรับ นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560, หน้า 2-5) ได้กล่าวไว้ว่า
 การสื่อสารมีความสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งเราใช้การสื่อสาร
 ตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว
 กลุ่มเพื่อน ผู้ร่วมงาน และทุกกิจกรรม ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น สรุปได้ดังนี้

- 1) การสื่อสารทำให้เราสามารถรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่นได้
- 2) การสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการสร้าง
 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ
 ในสังคม 3) การสื่อสารทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ความสุนทรีย์ การผ่อนคลาย
 อารมณ์ และเกิดความเพลิดเพลินทางจิตใจ และความสุขในชีวิต 4) การสื่อสารช่วย
 ในการสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล ทำให้เข้าใจตนเองและผู้อื่นรู้จักแสดงออกพฤติกรรม
 ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งทำให้รู้จักบทบาทของตนเองและผู้อื่น 5) การสื่อสารทำให้เกิด
 การเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งผลต่อการพัฒนาด้านสติปัญญา ความถนัด
 ความสนใจ ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และมีโลกทัศน์มากขึ้น 6) การสื่อสารช่วยให้
 เกิดแรงจูงใจ ทำให้เกิดความหวัง การสร้างกำลังใจและการสร้างเป้าหมายในชีวิตและ
 7) การสื่อสารช่วยสอดส่องดูแลสิ่งแวดล้อมและทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
 ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลหรือข่าวสาร แล้วมีการนำมาเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งทำให้
 เกิดการรับรู้ข้อมูล และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้ง
 ยังเป็นการร่วมช่วยกันดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย

ประการที่ 2 ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์รวมตัวกันเป็นสังคมได้
 ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนถึงสังคมที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะ
 อาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันและดำเนินชีวิตร่วมกัน ก็ย่อมต้อง

มีข้อตกลงกัน โดยกำหนดเป็นระเบียบ กติกาต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม ทำให้สังคมนั้น ๆ ดำรงอยู่ได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และการที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ก็เพราะใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี ความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นหนึ่ง มาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง

ประการที่ 3 ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการตลาด การขาย การจัดหาวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารระหว่างบุคคล จนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและกลายเป็นเรื่องจำเป็นมาก ด้านธุรกิจ รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสื่อสารมากมาย

ประการที่ 4 ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองไม่ว่าจะเป็นการปกครองระดับใด หรือการปกครองระบอบใดก็ตาม ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองจะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้องแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูกปกครองก็จะต้องสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ปกครองด้วย เพื่อความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสำคัญ

ประการที่ 5 ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งด้านการเมือง และเศรษฐกิจ และปัจจุบันมีหน่วยงานหรือองค์กรของแต่ละประเทศ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารข่าวการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร ซึ่งการสื่อสารมวลชนก็เข้ามามีบทบาทร่วมด้วยเช่นกัน

สำหรับตรีงตรา แหลมสุนทรและคณะ (2560, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสาร ไว้ดังนี้ 1) ความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของปัจเจกบุคคล เพราะว่าคนจะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้จะต้องใช้การพูดจาสร้างมิตรภาพ ทั้งในบ้าน สถานศึกษาที่ทำงานและสังคมภายนอกอื่น ๆ เช่น ร้านค้า โรงพยาบาล และงานเลี้ยง เป็นต้น บางครั้งอาจอยู่ในรูปของสัญลักษณ์ เช่น สัญญาณไฟเขียวไฟแดง การส่งดอกไม้ก็ได้ 2) ความสำคัญต่อการติดต่อระหว่างปัจเจกบุคคลกับสังคม เพราะว่าบุคคลทั่วไปที่ต้องการทราบความเป็นไปของสังคมสามารถค้นหาได้จากหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรืออินเทอร์เน็ต สื่อมวลชนจะเป็นผู้กระจายข้อมูลข่าวสารของสังคม ไปสู่ปัจเจกบุคคล

ที่อยู่ทั่วไปให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกัน 3) ความสำคัญต่อการพัฒนาสังคมและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เพราะว่าสังคมจะพัฒนาก้าวไกลได้อย่างทั่วถึงต้องอาศัยการสื่อสารทั้งระดับบุคคล เช่น พัฒนาการ ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน จนกระทั่งถึงสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต จากสื่อมวลชนเหล่านี้ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้า ทั้งทางเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม โดยส่วนรวมและ 4) ความสำคัญต่อความเป็นมาและเป็นไปของประชาชนในสังคม เพราะว่า การค้นคว้าศึกษาและจัดบันทึกข้อมูลทางประวัติศาสตร์ ทำให้เกิดการศึกษาค้นคว้าความเป็นมาของสังคมว่าเจริญมาอย่างไร และยังสามารถประมาณการความเป็นไปของสังคมในอนาคตได้ด้วยการใช้การสื่อสารให้การศึกษา ก่อแนวคิด และปลูกฝังคนรุ่นใหม่ของสังคม และทัศนะของ อภิภากรณ์ พุฒเอก (2560, หน้า 1-2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารมีความจำเป็นต่อมนุษย์ทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ดังนี้ 1) ระดับจุลภาค ได้แก่ ให้สำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ ความเป็นสังคม การสร้างความร่วมมือ การแสวงหาความรู้ การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง การให้ความบันเทิง การเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลและการทำจิตบำบัด และ 2) ระดับมหภาค ได้แก่ ให้สำคัญต่อการเมืองการปกครอง การเมืองระหว่างประเทศ การเสริมสร้างประชาธิปไตย การพัฒนาประเทศ การถ่ายทอดวัฒนธรรม การศึกษา ธุรกิจและอุตสาหกรรมและการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร และในส่วนของเจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 13) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารองค์กร มี 3 ประการ คือ ประการแรก ช่วยให้เข้าใจองค์กรและประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงานในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร ประการสอง ช่วยสร้างความตระหนักในทักษะของการสื่อสารซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรและประการสามเป็นจุดเริ่มต้นของความสนใจในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้เชี่ยวชาญการสื่อสารองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญและมีความจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน ด้านทางสังคม ภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ การปกครอง การเมืองและด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายและยังช่วยลดความขัดแย้งในสถานศึกษา เป็นการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมของการสื่อสารในสถานศึกษาร่วมกัน

1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ ดังนี้ จินตวิรี เกษมสุข (2554, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์

ในการสื่อสาร อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารจะไม่เกิดขึ้นหากปราศจากวัตถุประสงค์ และการสื่อสารนั้นอาจไม่ประสบความสำเร็จอย่างที่คาดหวังไว้หากขาดซึ่งวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน วัตถุประสงค์ของการสื่อสารสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประการ ได้แก่ 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) 2) เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ (To Educate) 3) เพื่อโน้มน้าวใจให้คล้อยตาม (To Persuade) และ 4) เพื่อให้ความบันเทิง (To Entertain)

ในส่วนของ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 113-116) ได้กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ผู้บริหาร เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เป็นการที่ผู้บริหารแจ้งข้อมูลให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ เช่น การประกาศข่าว การแถลงนโยบายองค์กร และการประชุม เป็นต้น 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Education) หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การศึกษาหรือให้ความรู้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การประชุมและการสัมมนาใหม่เกี่ยวกับเทคนิคการให้บริการลูกค้า 3) เพื่อสร้างความพึงพอใจหรือความบันเทิง (Please or Entertain) หมายถึง การที่ผู้บริหารได้จัดงานประจำปีหรืองานรื่นเริงที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความสนุกสนานความเพลิดเพลินจากการแสดงต่าง ๆ เช่น การจัดงานฉลองการก่อตั้งบริษัท และงานปีใหม่ 4) เพื่อการแก้ปัญหา (Problem-Solving) ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการระดมความคิดร่วมกันระหว่างความคิดของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาในการหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร 5) เพื่อการจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict Management) หมายถึง ผู้บริหารจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพโดยทำให้ทุกฝ่ายพึงพอใจในการจัดการนั้น ๆ การที่ผู้บริหารใช้การสื่อสารในการสร้างความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชามีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) รับทราบ (Understand) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบถึงข้อมูลที่ผู้บริหารส่งมาในรูปแบบของคำพูดและลายลักษณ์อักษร 2) เรียนรู้ (Learn) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เช่น การได้รับความรู้จากวิทยากรที่ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ในการนำเสนอความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน 3) ความพึงพอใจ (Enjoy) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจหรือเพลิดเพลินกับงานรื่นเริงต่าง ๆ ขององค์กร 4) เพื่อการสนองตอบต่อการแก้ปัญหา (Problem-Solving Response) หมายถึง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการหาวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร และ 5) การยอมรับการจัดการความขัดแย้งในองค์กร (Conflict Management

Response) หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจกับการจัดการความขัดแย้งในองค์กรของผู้บริหาร

ขณะที่ ขนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 3) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เพื่อให้บุคคลสองฝ่ายเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารว่า ต้องการสื่อสารเพื่ออะไร และวัตถุประสงค์ของผู้รับสารว่ารับสารเพื่ออะไร หากวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารสอดคล้องกัน ก็ย่อมทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จเพื่อ 1) แจ่มให้ทราบ 2) สอนหรือให้การศึกษา 3) ความบันเทิงใจ และ 4) ชักจูงใจ ผู้รับสารเพื่อ 1) รับทราบ 2) ศึกษา 3) ความพึงพอใจ และ 4) กระทำ/ การตัดสินใจในการสื่อสารแต่ละครั้งหากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องกันจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จได้ ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเพื่อ 1) บอกกล่าว 2) ให้ความรู้ 3) การโน้มน้าวใจ 4) สร้างความเพลิดเพลิน และวัตถุประสงค์ของผู้รับสารเพื่อ 1) ความเข้าใจ 2) การเรียนรู้ 3) การตัดสินใจ และ 4) แสวงหาความเพลิดเพลิน และทัศนคติของตริงตราและคณะ (2560, หน้า 3) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ดังนี้ 1) เพื่อให้ข่าวสารและความรู้ (Inform) 2) เพื่อชักจูงใจ (Persuade) และ 3) เพื่อความบันเทิง (Entertain)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อแจ่มให้ทราบ สร้างความเข้าใจ การโน้มน้าว การสร้างความพึงพอใจ และเป็นการสอนหรือให้การศึกษาหรือบอกกล่าวไว้ว่า การชักจูงใจและเพื่อให้บุคลากรผู้รับสารเกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารไว้ ดังนี้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 107-108) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร ปฏิกริยาสะท้อนกลับ และสิ่งรบกวน โดยผู้ส่งสารมีหน้าที่ตัดสินใจที่จะส่งข่าวสารใดแก่ผู้รับสาร โดยการเข้ารหัสข้อความและส่งข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสาร ไปยังผู้รับสารซึ่งทำหน้าที่ถอดรหัสข้อมูลและแปลความหมายข้อมูลนั้น ส่วนปฏิกริยาสะท้อนกลับหมายถึงความเชื่อมโยง

ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร อย่างไรก็ตามทุกขั้นตอนอาจเกิดข้อผิดพลาดและการบิดเบือนข้อมูลในกระบวนการสื่อสารที่เรียกว่าสิ่งรบกวน (Noise) ผลทำให้อาจลดประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้น ชนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 3-10) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารมี 5 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้ส่งสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ถ่ายทอดข่าวสารไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งที่เรียกว่าผู้รับสาร ซึ่งบุคคลทั้งสองฝ่ายอาจทำหน้าที่สลับเปลี่ยนกันในขณะที่สื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้ส่งสารเมื่อสารไปยังผู้รับสาร ผู้รับสารจะรับทราบตีความสารและมีปฏิกิริยาตอบกลับไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เพื่อให้ผู้ส่งสารได้รับรู้และเกิดการสื่อสารต่อไป

2) สาร คือ เรื่องราวที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อความหมายไปยังผู้รับสาร สารนั้นอาจเป็นข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็นที่ผู้ส่งสารได้ใช้ภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดการรับรู้ร่วมกัน และเมื่อผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายแล้วจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง 3) สื่อ คือ ช่องทางที่จะนำข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งหากการสื่อสารไม่มีสื่อ การสื่อสารย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ สื่อในที่นี้จะรวมถึงคลื่นแสง คลื่นเสียง อากาศ รวมถึงระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของมนุษย์ที่สามารถรับรู้ความหมายได้

4) ผู้รับสาร คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ผู้ส่งสารต้องการส่งสารเพื่อให้เกิดการรับรู้ร่วมกันกับผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้รับสารมีบทบาทพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการ คือ การกำหนดรู้ความหมายของเรื่องราวที่ส่งสารและการมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร และ 5) ผลของการสื่อสาร คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับสารได้รับรู้หรือตอบสนองต่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่งการรับรู้และตอบสนองนั้นอาจทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปไม่ว่าจะด้านความรู้ ความคิด ความเชื่อที่แสดงออกทั้งเจตนาและไม่เจตนา

สำหรับทัศนะของ ชัยนันท์ นันทพันธ์ (2559, หน้า 6) ได้กล่าวไว้ว่า

องค์ประกอบของการสื่อสารมี 5 องค์ประกอบ คือ 1) ผู้ส่งสารหรือผู้เข้ารหัส 2) ผู้รับสารหรือผู้ถอดรหัส 3) สาร 4) ช่องทางสื่อสาร 5) สภาพแวดล้อมของการสื่อสาร ตรึงตรา แหลมสุนทรและคณะ (2560, หน้า 3-5) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร มีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ คือ 1) ผู้ส่งสาร (Transmitter, Source, Sender, Originator) หมายถึง แหล่งกำเนิดของสารหรือผู้ที่สารเสือกสรรข่าวสารที่เกี่ยวกับความคิดหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร อาจเป็นคนเดียว คณะ หรือสถาบัน 2) สาร (Message) หมายถึง สารหรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะเป็นความคิดหรือเรื่องราว ทั้งวัจนะภาษา และอวัจนะภาษา องค์ประกอบของสารมี 3 ประการ

คือ สัญลักษณ์ของสาร (Message Code) เนื้อหาของสาร (Message Content) การเลือกหรือจัดลำดับข่าวสาร (Message Treatment) คำว่า “สาร” ในความหมายที่ใช้โดยทั่วไปมักหมายถึง เนื้อหาสาระของสารมากกว่า ซึ่งก็คือข้อความที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อสื่อความหมายตามที่ต้องการ ทั้งนี้อาจจะรวมถึงข้อเสนอ บทสรุป และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารแสดงออกมาในข่าวสารนั้น ๆ 3) ผู้รับสารหรือผู้ฟัง (Receiver or Audience, Destination) หมายถึง ผู้ที่ได้รับข่าวสารจากผู้ส่งสารแล้วถอดรหัสข่าวสารนั้นออกเป็นความหมายซึ่งเป็นจุดหมายปลายทาง และเป้าหมายของการสื่อสาร ผู้รับสารอาจจะเป็นบุคคลคนเดียว กลุ่มคน หรือหลายคนก็ได้ ซึ่งแบ่งผู้รับสารได้เป็น 2 ประเภท คือ ผู้รับสารตามเจตนาของผู้ส่งสาร (Intended Receiver) และผู้รับสารที่ไม่ใช่เป้าหมายในการสื่อสารของผู้ส่งสาร (Unintended Receiver) 4) สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel Media) หมายถึง ช่องทางที่สารผ่านออกไปยังผู้รับสาร สิ่งใช้สื่อสารเป็นสัญลักษณ์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านท่าทาง (Gestures) การใช้ท่าทางในการแสดงออกนั้นจะต้องเป็นสากลและเป็นที่ยอมรับมากที่สุดหรือสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ด้านภาษาพูด (Language Spoken) มนุษย์ทุกชนชาติต่างมีภาษาพูดเป็นของตนเองมาแต่โบราณกาล ภาษาพูดมีข้อจำกัดอยู่ 2 ประการ คือ ระยะทาง (Space) กับเวลา (Time) และด้านภาษาเขียน (Language Written) ภาษาเขียนไม่ได้หมายถึงตัวอักษรเท่านั้น แต่รวมไปถึงรูปภาพ สี เส้น ขนาดของตัวอักษร หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่แสดงออกด้วยการเขียน ก็นับว่าเป็นการสื่อสารโดยทางภาษาเขียนทั้งสิ้น

ดังนั้นในการสื่อสารผู้ส่งสารจะต้องเลือกสื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของผู้รับสารและวัตถุประสงค์ในการสื่อสารด้วย 5) เสียงหรือสิ่งรบกวน (Noise) หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับเสียง หรือสิ่งรบกวนใด ๆ ก็ตามที่แทรกเข้ามาในช่องทางสื่อสารซึ่งผู้ส่งสารไม่ปรารถนาให้สอดแทรกเข้ามา ทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างไรราบรื่น ไม่บรรลุเป้าหมายหรือไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร สิ่งรบกวนเหล่านี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ สิ่งรบกวนภายนอก (Physical Noise) ซึ่งอยู่เหนือการควบคุมของผู้รับสาร เช่น เสียงเครื่องจักรทำงาน เสียงเพลงที่ดังเกินไป และสิ่งรบกวนภายใน (Psychological Noise) ซึ่งเกิดภายในตัวผู้รับสารเอง เช่น หิวข้าว การเหม่อลอย 6) ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) หมายถึง วิธีการที่ผู้รับสารแสดงออกมาให้ผู้ส่งสารได้ทราบผลของการสื่อสารว่าสำเร็จแค่ไหน บรรลุเป้าหมายและสร้างความพอใจให้ผู้รับสารมากน้อยเพียงใด เพื่อผู้ส่งสารจะได้นำมาปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือคงสภาพ วิธีการ เนื้อหาสาระของสาร และการเลือกสื่อ

ซึ่งจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น หรือพิจารณาว่าควรจะสื่อสารต่อไปหรือไม่เพียงใด ปฏิกริยาตอบกลับนี้อาจจะแสดงออกทางสีหน้า การตั้งคำถาม การพูดโต้ตอบ หรือแสดงความคิดเห็นก็ได้ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ปฏิกริยาตอบกลับแบบทันทีทันใด (Immediate Feedback) จะเกิดขึ้นในการสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารหรือผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้ (Face to Face Communication) หรือการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และปฏิกริยาตอบกลับแบบช้า ๆ (Delayed Feedback) ซึ่งเป็นลักษณะของการสื่อสารมวลชน ปฏิกริยาตอบกลับมีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ ปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวก (Positive) และปฏิกริยาตอบกลับเชิงลบ (Negative) ในการสื่อสารนั้นปฏิกริยาตอบกลับเชิงบวกมักจะก่อให้เกิดผลดี เพราะทำให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินผลความสำเร็จของการสื่อสารได้ ส่วนปฏิกริยาทางลบจะแจ้งให้ทราบว่าการสื่อสารนั้นผิดพลาดล้มเหลว หรือบกพร่องอย่างไร ฉะนั้นปฏิกริยาตอบกลับจึงเป็นกลไกควบคุมกระบวนการสื่อสารด้วย แต่บางครั้งที่ผู้รับสารไม่แสดงปฏิกริยาตอบกลับให้ผู้ส่งสารทราบและ 7) ประสบการณ์ (Frame of Reference/ Field of Experience) หมายถึง ประสบการณ์ของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร รวมทั้งความรู้และความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และทัศนคติ ซึ่งทำให้ความเข้าใจสารของผู้รับสารเหมือนหรือคล้ายคลึงกับผู้ส่งสาร ทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ตีความหมายของสัญลักษณ์ หรือสารที่รับหรือส่งมา ดังนั้นการสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีประสบการณ์ร่วมกันหรือไม่นั่นเอง

สำหรับทัศนะของ นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) สารหรือข้อมูล (Message) และผู้รับสาร (Receiver) เจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 9-12) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารมี 6 ประการ คือ

ประการที่ 1 ผู้ส่งสาร (Sender) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มหรือเริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่งจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม หรือเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสารผ่านช่องทางหนึ่งไปยังผู้รับสาร ฉะนั้นผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้แนะว่าพฤติกรรม การสื่อสารภายในสถานการณ์หนึ่ง ๆ นั้นจะเป็นไปในรูปแบบใดและมีผลอย่างไร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ ผู้ส่งสาร คือ ผู้กระตุ้น (Stimulus) ที่ทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) จากผู้รับสาร หรือผู้ส่งสารอาจเรียก ผู้เข้ารหัส (Encoder) คือ ผู้ที่รับผิดชอบในการนำความคิดของผู้ริเริ่ม ความคิดหรือแหล่งสาร (Source) ส่งไปยังผู้ที่ต้องการจะสื่อสารด้วย

โดยการใช้สัญญาณ (Signal) และสัญลักษณ์ (Symbol) หรือเรียกว่า การเข้ารหัส (Encoding) ซึ่งแสดงถึงเป้าหมายหรือสิ่งที่แหล่งสารต้องการสื่อ

ประการที่ 2 ผู้รับสาร (Encoder) คือ ผู้ที่รับสารจากบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งเมื่อได้รับสารผู้รับสารจะเกิดการตีความและการตอบสนองจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม และส่งปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) กลับไปยังผู้ส่งสาร หรือผู้รับสารเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ผู้ถอดรหัส (Decoder) คือ ผู้ที่ถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ที่ผู้เข้ารหัสส่งมาหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ผู้รับผิดชอบการถอดรหัสของสาร (Decoding) เพื่อให้ผู้รับสารปลายทาง (Receiver/ Destination) ผู้รับสารที่ผู้ส่งสารต้องการได้รับสารของตน

ประการที่ 3 สาร (Message) คือ สิ่งที่ผู้ส่งสารให้ผู้รับสารในรูปของรหัส คำว่า “รหัส” หมายถึง สัญญาณ (Signal) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) หรือกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อคน และผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายของมันได้ก็ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ออกมา สัญญาณหรือสัญลักษณ์ในที่นี้อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมายหรือการทำทางต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสารก็คือ ภาษา (Language)

ประการที่ 4 ช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือ ตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ช่องทางเปรียบเหมือนทางหรือพาหนะระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) ช่องทางที่เป็นตัวกลางนำสารจากผู้ส่งสารไปให้ผู้รับสาร ซึ่งได้แก่ คลื่นแสง คลื่นเสียง วิทยุ โทรเลข โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ช่องทางเหล่านี้เน้นหนักในเรื่องสื่อทางเทคโนโลยี 2) ช่องทางที่เป็นพาหนะของสิ่งที่นำสาร เช่น อากาศ ซึ่งเป็นตัวนำคลื่นเสียงไปสู่ประสาทรับความรู้สึกต่าง ๆ หรือประสาททั้งห้า ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การสัมผัส และการลิ้มรส ช่องทางประเภทนี้พบในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล และ 3) วิธีในการเข้ารหัสและถอดรหัสสาร (Mode of Encoding and Decoding) เช่น การใช้วิธีการพูด และ การใช้วิธีการเขียน เป็นต้น

ประการที่ 5 สิ่งรบกวน (Noise) คือ สิ่งจำกัดประสิทธิภาพการถ่ายทอดสาร หรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลเท่าที่ควร หรือบางครั้งอาจทำให้การสื่อสารไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ สิ่งรบกวนแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ 1) สิ่งรบกวนทางกายภาพ (Physical Noise) คือ สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายนอกตัวบุคคล

เช่น เสียงรบกวน เสียงคนคุยกัน และเสียงประตู เป็นต้น 2) สิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise) คือ สิ่งรบกวนซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ภายในความคิด จิตใจ และอารมณ์ของผู้สื่อสาร

ประการที่ 6 ปฏิกริยาตอบสนอง (Feedback) คือ สาร แต่เป็นสารที่ผู้รับสาร ส่งไปให้ผู้ส่งสาร เมื่อตีความหมายของสารที่ตนได้รับ ในเมื่อความหมายของสารมิได้อยู่ที่ตัวสาร แต่อยู่ที่การตีความของผู้รับสาร ผู้สื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องสนใจและให้ความสำคัญกับปฏิกริยาตอบสนอง เนื่องจากบางครั้งผู้ส่งสารอาจต้องการส่งสารที่มีความหมาย X ไปให้ผู้รับสาร แต่ผู้รับสารกลับตีความหมายของสารนั้นเป็น Y ซึ่งไม่ตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการ ถ้าผู้ส่งสารสังเกตปฏิกริยาตอบสนองว่าไม่เป็นไปในทางที่ตนต้องการ ผู้ส่งสารก็สามารถปรับสารของตนให้ผู้รับสารเข้าใจสารตรงตามที่ต้องการได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารของผู้บริหาร สถานที่ที่มีต่อผู้รับสารคือบุคคลากร มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งสาร คือ ผู้บริหาร สถานศึกษาที่ถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร สาร คือ สิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาที่ต้องการสื่อความหมายทั้งในรูปของภาษาและสัญลักษณ์โดยมีช่องทางการสื่อสารและปฏิกริยาตอบสนองภายหลังการรับสารของบุคคลากรสามารถรับรู้หรือตอบสนองต่อการสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 รูปแบบของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงรูปแบบของการสื่อสารไว้ ดังนี้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 149-161) ได้จำแนกรูปแบบการสื่อสาร ไว้ดังนี้ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่เป็นระเบียบแบบแผนและมีการไหลของข่าวสารระหว่างบุคคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์กร ได้แก่

- 1) การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานบังคับบัญชาในองค์กร โดยถ่ายทอดคำสั่งและกฎระเบียบจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา (Upward Communication) อยู่ในรูปของการรายงานการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นอกจากนั้นผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาต่าง ๆ และการพัฒนานโยบายและระเบียบการทำงาน และ
- 3) การสื่อสารจากบุคคลากรในระดับเดียวกันหรือต่างแผนกในองค์กรเดียวกัน (Horizontal or Lateral Communication) ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยการแลกเปลี่ยน

ข่าวสารต่างสายงานกันและสร้างความร่วมมือในการทำงานระหว่างแผนกหรือกลุ่มงาน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง รูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามระเบียบแบบแผน การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะสร้างความเป็นส่วนหนึ่งในสังคมและสร้างการสื่อสารผ่านเครือข่าย (Grapevine) ในสังคมแพร่กระจายได้เร็วกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการ บุคลากรบางคนอาจสะดวกใจในการพูดคุยกันอย่างเป็นทางการเป็นส่วนตัวกับบุคลากรด้วยกันทำให้การแพร่กระจายของข่าวสารด้านบวกหรือด้านลบเป็นไปอย่างรวดเร็วในองค์กร การสื่อสารผ่านเครือข่ายจะได้รับการยอมรับทันทีในองค์กรที่มีปัญหาการสื่อสารอย่างเป็นทางการ กลุ่มบุคคลที่มีบทบาทในการสื่อสารผ่านเครือข่าย ได้แก่ เลขานุการ บุคลากรส่งเอกสาร หรือบุคลากรเทคนิคคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็นที่ชื่นชอบในวงสนทนาและเป็นคนคุ้นเคยในองค์กรนั้น โดยมีเครือข่ายข้อมูลหลากหลายในองค์กร

ในส่วนของ ไพโรจน์ วิไลนุช (2557, หน้า 15-22) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสาร 3 ลักษณะ ดังนี้ 1) การสื่อสารแนวตั้ง เป็นการสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เช่น ผู้บังคับบัญชาสั่งงานมายังผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน เช่น บุคลากรส่งรายงานการปฏิบัติงานไปยังผู้บังคับบัญชา 2) การสื่อสารแนวนอน เป็นการสื่อสารในระนาบเดียวกัน คู่สื่อสารมักมีตำแหน่งและหน้าที่การทำงานไม่ต่างกันและ 3) การสื่อสารแนวไขว้ เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานหนึ่งและบุคลากรของอีกหน่วยงานหนึ่ง สำหรับทัศนะของรุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558, หน้า 174-183) ได้กล่าวถึง โครงสร้างการสื่อสาร (Communication Structure) ในองค์กร โดยทั่วไปมักจะพิจารณาโครงสร้างการสื่อสารจากมุมมองเกี่ยวกับช่องทางของการสื่อสาร (Channels Perspective) ซึ่งอธิบายว่าโครงสร้างการสื่อสารเป็นระบบของเส้นทางการไหลของข่าวสาร (Message Pathways) ภายในองค์กร โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่วนอีกมุมมองพิจารณาจากเครือข่ายที่สังเกตได้ (Observable Network Perspective) ซึ่งอธิบายว่า โครงสร้างการสื่อสารเป็นรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ (Pattern of Interaction) ภายในกลุ่มบุคคลที่ประกอบขึ้นเป็นองค์กร โครงสร้างตามแนวความคิดนี้เน้นใครสื่อสารกับใครเป็นสำคัญ โดยมองว่า เครือข่าย (Network) ประกอบด้วยปัจเจกบุคคลที่ถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกัน (Interconnected Individuals) ด้วยรูปแบบการไหลของข่าวสาร (Information) อิทธิพล (Influence) และความรู้สึก (Affect)

ดังนั้นโครงสร้างของการสื่อสารจำแนกตาม 2 ทศนะ ดังนี้ ทศนะดั้งเดิม เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร (Traditional View of Organization Communication) จำแนกโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กรเป็น 2 แบบ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารผ่านช่องทางซึ่งถูกกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ ระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยทั่วไปมักจะกำหนดระบบของการสื่อสารอย่างเป็นทางการไว้ในโครงสร้างการบริหารและในคู่มือขององค์กร จากพื้นฐานแนวคิดเกี่ยวกับลำดับชั้น (The Concept of Hierarchy) สามารถจำแนกการสื่อสารออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการส่งสารจากระดับบน (Upper Levels) ไปสู่ระดับล่าง ๆ (Lower Levels) ตามลำดับชั้นในองค์กร เป็นเครื่องมือพื้นฐานหรือเป็นหัวใจสำหรับการควบคุมการจัดการ (Managerial Control) และการประสานงาน (Coordination) ในองค์กร ต่อมาเมื่อข้อโต้แย้งว่า สมาชิกขององค์กรมีความต้องการที่จะรู้ (A Need to Know) เพื่อสนองจุดมุ่งหมายต่าง ๆ ของตน ความพึงพอใจที่สมาชิกจะได้รับการตอบสนองความต้องการรู้ของตนจึงมีบทบาทสำคัญต่อการปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้ 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การส่งผ่านสารจากระดับล่าง ๆ ของสายการบังคับบัญชาสู่ระดับบนขององค์กร หรืออาจจะเรียกอีกนัยหนึ่งว่า เป็นการสื่อสารที่ริเริ่มโดยผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ในอดีตบทบาทของการสื่อสารลักษณะนี้ถูกจำกัดเฉพาะสำหรับการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ต่อมาแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Human Relations) ได้ขยายบทบาทของการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยเน้นที่แนวทางการสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร

นอกจากนี้ ในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรเห็นว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะช่วยเอื้อต่อการรวมตัวกันของสมาชิกภายในองค์กร และยังช่วยปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 3) การสื่อสารแนวราบ (Horizontal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีการไหลของสารในลักษณะข้ามกันระหว่างขอบเขตหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ (Across Functional Areas) ขององค์กรแทนที่หัวหน้างานระดับล่างจะต้องสื่อสารผ่านลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาไปยังหัวหน้าใหญ่ของตน เพื่อส่งให้หัวหน้าของอีกฝ่ายหนึ่งนำไปถ่ายทอดสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแนวราบ เอื้อ

ให้ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับเดียวกันสามารถสื่อสารกันได้โดยตรง ทำให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกันระหว่างฝ่ายหรือแผนก การสื่อสารแนวราบช่วยเอื้อต่อการดำเนินงานขององค์กรให้มีความยืดหยุ่นในโครงสร้างองค์กร ทำให้องค์กรมีความคล่องตัวในการแก้ไขปัญหา การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างทีมงานต่าง ๆ ตลอดจนการประสานภารกิจระหว่างฝ่าย เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ รวมทั้งเป็นวิธีการหนึ่งในการแก้ไขข้อขัดแย้ง และเป็นองค์ประกอบสำคัญสำหรับการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมในองค์กร (Participative Decision Making) และการปรับตัวขององค์กร (Organizational Addictiveness) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หรือระบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal System) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในลักษณะที่ไม่เกี่ยวข้องกันโดยตรงกับช่องทางการสื่อสารที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการช่วยลดแทนส่วนที่ขาดหายไปในระบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ และช่วยคลี่คลายปัญหาความไม่ชัดเจนของการสื่อสารแบบเป็นทางการ พิเคราะห์พบว่า การสื่อสารไม่เป็นทางการมีอยู่แล้วในองค์กร และเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นสำหรับชีวิตขององค์กร (Organizational Life) ซึ่งสามารถจำแนกลักษณะการสื่อสารออกเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่

รูปแบบที่ 1 หน้าที่และขอบเขตการสื่อสารแบบถึงตัวบุคคลหรือแบบเถาองุ่น (Function and Extent of Grapevine Communication) การสื่อสารลักษณะนี้มีที่มาจากความสนใจทางสังคมและความสนใจส่วนตัวของบุคลากรเป็นหลัก เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรทุกแห่ง โดยให้ความสำคัญกับข่าวสารที่เน้นเรื่องราวของผู้คน (People-Oriented Information) และเหตุการณ์ที่เป็นข่าว (News Events)

รูปแบบที่ 2 ผู้มีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบถึงตัวบุคคลหรือแบบเถาองุ่น (Participants in Grapevine Communication) ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับเลขานุการมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารแบบนี้ อาจมีการส่งผ่านสารในลักษณะถึงตัวบุคคลโดยขยายวงต่อไปยังสมาชิกอื่น ๆ ขององค์กร อย่างไรก็ตาม สมาชิกบางส่วนที่ได้รับข่าวสารในลักษณะนี้ก็อาจไม่ได้บอกต่อไปยังผู้อื่น อนึ่งการสื่อสารแบบนี้เกิดขึ้นทั้งในแวดวงของสมาชิกในระดับบุคลากรปฏิบัติการ และในกลุ่มหัวหน้างานระดับต่าง ๆ และผู้เกี่ยวข้องอาจเป็นได้ทั้งเพศชายและหญิงนั่นหมายความว่า คนในองค์กรส่วนใหญ่มักเกี่ยวข้องกับการสื่อสารแบบถึงตัวบุคคล

รูปแบบที่ 3 เป็นรูปแบบและสื่อของการสื่อสารแบบถึงตัวบุคคลหรือแบบเถา
องุ่น (Patterns and Media of Grapevine Communication) การสื่อสารมักอยู่ในรูปแบบของ
การพูด (Oral) และมักเป็นการสื่อสารกันเป็นกลุ่ม ๆ (Cluster Transmission Patterns)
โดยอาจเริ่มต้น ดำเนินไป และจบลงที่จุดใดจุดหนึ่งในองค์กรก็ได้

รูปแบบที่ 4 ความดัง ความเร็ว และความเชื่อถือได้ของข่าวสาร (Volume,
Speed, and Reliability of Grapevine Communication) แม้ว่าโดยทั่วไปแล้วข่าวสาร
ในการสื่อสารแบบถึงตัวบุคคลจะไม่สมบูรณ์แต่ก็มักจะมี ความถูกต้องที่สำคัญคือ
การแพร่กระจายของข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

รูปแบบที่ 5 บทบาทในการแพร่ข่าวลือ (Role of Rumor Transmission)
การสื่อสารแบบถึงตัวบุคคลช่วยกระจายข่าวลือในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ข่าวลือที่เป็น
ความกังวล (Anxiety Rumors) ข่าวลือที่ต้องการเติมเต็มความปรารถนา (Wish-Fulfillment
Rumors) และข่าวลือที่ขยี้แฉงตะแคงรัว (Wedge-Driving Rumors) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วข่าวลือ
จะถูกบิดเบือนโดยการทำให้เข้มข้นขึ้น เมื่อใดก็ตามที่ข่าวลือมีความน่าเชื่อถือ เราจะเห็น
องค์กรปรับเปลี่ยนไปตามข่าวลือนั้น

โครงสร้างการสื่อสารเป็นเครือข่าย (Communication Structure as a Network)
ประกอบด้วย คุณลักษณะ 4 ประการ ได้แก่ ประการที่ 1 บทบาทของสมาชิก (Member
Roles) หมายถึง ผู้คนเชื่อมโยงกันซึ่งบ่งบอกได้ว่าใครสื่อสารกับใครบ้าง โดยที่การเชื่อมโยง
(Link) ถือเป็นหัวใจของเครือข่าย องค์กรจะประกอบด้วยบทบาทของเครือข่ายต่าง ๆ
(Network Roles) ที่สมาชิกองค์กรกำหนดขึ้น กลุ่ม (Group) ถูกกำหนดขึ้นโดยสมาชิกที่มี
ปฏิสัมพันธ์ค่อนข้างบ่อย เมื่อเทียบกับการมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่มอื่น ๆ คนส่วน
ใหญ่ในเครือข่ายการสื่อสารมีสถานภาพเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group Members) โดยมีฝ่าย
ติดต่อประสานงาน (Liaison) ทำหน้าที่เชื่อมโยงกลุ่มต่าง ๆ แต่มิได้เป็นสมาชิกของกลุ่มใด
กลุ่มหนึ่ง ผู้สร้างสะพานเชื่อม (A Bridge Link) ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างกลุ่ม 2 กลุ่ม
และในขณะเดียวกันก็มีสถานภาพเป็นสมาชิกกลุ่มด้วย สำหรับผู้ที่ปลีกตัวออกจากกลุ่ม
(An Isolate) ซึ่งมีได้เชื่อมโยงกับใคร แต่มิได้ไม่ติดต่อสื่อสารกับใครเลย เพียงแต่การสื่อสาร
มักไม่ได้รับความสนใจจากส่วนอื่น ๆ ของเครือข่าย และมีการสื่อสารกับสมาชิกอื่น ๆ
น้อยมากหากเทียบเท่ากับปริมาณการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในแต่ละกลุ่ม
ประการที่ 2 การเชื่อมโยงกัน (Links) ระหว่างสมาชิกของเครือข่ายบ่งชี้ถึงการแลกเปลี่ยน
ตอบแทนกัน (Reciprocity) ในที่นี้หมายถึงการไหลของสารแบบสองทาง (Two-Way Flow

of Messages) ภายในเครือข่ายความเข้มข้นจริงจัง (Intensity) เกี่ยวข้องกับข้อผูกพันระหว่างสมาชิกที่ถูกเชื่อมโยงกันภายในเครือข่าย เช่น สมาชิกที่ต้องรับผิดชอบกันและกัน ในฐานะหัวหน้างานกับบุคลากรสายตรง ย่อมมีลักษณะของความเข้มข้นจริงจังมาก ภาวะซับซ้อน (Multiplicity) เกี่ยวกับปริมาณหรือจำนวนวิถีทางที่สมาชิกในแนวเชื่อมโยงหนึ่ง ๆ (A Link) ถูกเชื่อมถึงกัน ทำให้เกิดลักษณะความซับซ้อนต่างกัน ประการที่ 3 ลักษณะโครงสร้าง (Structural Characteristics) ครอบคลุมปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ขนาดของเครือข่าย (Size) ความหนาแน่นของเครือข่ายและสัดส่วนจำนวนสมาชิกในเครือข่าย (Density) การจับกลุ่มของแต่ละภาคส่วนย่อย ๆ ในเครือข่าย (Clustering) ความมีเสถียรภาพของเครือข่าย (Stability) เงื่อนไขต่าง ๆ ของสมาชิกภาพในเครือข่าย (Conditions of Membership) และการเชื่อมโยงถึงกันหรือความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงภายในองค์กร (Connectedness) และประการที่ 4 เนื้อหาที่ส่งผ่านถึงกัน (Transactional Content) เนื้อหาของการสื่อสารประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ การแสดงออกถึงความรู้สึก (Expression of Affect) การแสดงออกถึงอิทธิพล (Expression of Influence) การแสดงออกถึงข้อมูลข่าวสาร (Expression of Information) หรือสินค้าหรือบริการต่าง ๆ (Goods and Services) ดังนั้นทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Direction of Communication) ประกอบด้วย (ชัยนันท์ นันทพันธ์, 2559, หน้า 110-111)

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward) คือ การติดต่อสื่อสารจากระดับหนึ่งไปสู่ระดับที่ต่ำกว่าในกลุ่มหรือองค์กร ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาวิธีนี้มักใช้โดยกลุ่มผู้นำและผู้จัดการเพื่อที่จะสั่งงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย การสอนงาน การชี้แจง ผู้ใต้บังคับบัญชาเกี่ยวกับนโยบายและวิธีดำเนินการ การชี้ให้เห็นปัญหาที่สำคัญและให้การป้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างจึงไม่จำเป็นต้องใช้คำพูดแบบเผชิญหน้า ฝ่ายบริหารอาจส่งจดหมายมายังบุคลากรที่บ้านเพื่อแนะนำเกี่ยวกับนโยบายใหม่ขององค์กรที่ถูกทะเลาะเลยเป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างเช่นเดียวกัน

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward) คือ การติดต่อสื่อสารจากระดับหนึ่งไปยังระดับที่สูงกว่าในกลุ่มหรือองค์กร มักใช้ในลักษณะของการป้อนกลับ ข้อมูลจากล่างขึ้นบนเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและเป็นการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะทำให้ผู้จัดการทราบว่าบุคลากรรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงาน ผู้ร่วมงานของเขา องค์กรโดยทั่ว ๆ ไป การติดต่อสื่อสารแบบนี้อาศัยความคิดเห็นของบุคลากรในการปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วย

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจจะใช้การรายงานจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาได้ตรวจดูอีกครั้ง โดยอาจทำในรูปกล่องความคิดเห็นสำหรับทัศนคติของบุคลากร กระบวนการข้อเสนอแนะ การเปิดอภิปรายระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการจัดให้มีช่วงเวลาของการคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสที่จะอภิปรายปัญหากับผู้บังคับบัญชา

3. การสื่อสารในระดับเดียวกัน (Lateral) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับเดียวกันทำให้การสื่อสารมีความเป็นกันเองมากขึ้น และเป็นการสื่อสารที่ดำเนินไปอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันอย่างรวดเร็ว

สำหรับทัศนะของ นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560, หน้า 9-10) ได้กล่าวถึงรูปแบบการสื่อสาร 4 รูปแบบ ดังนี้ รูปแบบที่ 1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Up-Flow) ได้แก่ การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพสูงกว่า ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพต่ำกว่า รูปแบบที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Down-Flow) ได้แก่ การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพต่ำกว่า ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพสูงกว่า รูปแบบที่ 3 การสื่อสารในแนวราบ (Horizontal Flow) ได้แก่ การสื่อสารในระดับเดียวกัน จากบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน รูปแบบที่ 4 การสื่อสารแบบผสม (Mix Flow) ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์หลายสาย หรือการจัดประชุมทางวิดีโอทัศน์ (Video Teleconference) ซึ่งเป็นการสื่อสารหลายทิศทาง และนำสื่อที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อสารด้วย เจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 67-94) ได้กล่าวถึง รูปแบบของการสื่อสารมี 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ การสื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการระหว่างบุคคลแต่ละตำแหน่งภายในองค์กร ในหลายองค์กรระบบการสื่อสารแบบเป็นทางการถูกระบุไว้ในคู่มือและโครงสร้างองค์กร ขณะที่ในองค์กรอีกจำนวนไม่น้อย การสื่อสารแบบเป็นทางการมีความชัดเจนซึ่งทำให้สมาชิกขององค์กรเข้าใจได้เป็นอย่างดี แนวความคิดเกี่ยวกับลำดับชั้นของการบังคับบัญชาฝังแน่นอยู่ในวิถีปฏิบัติขององค์กร การสื่อสารแบบเป็นทางการจะอธิบายทิศทางการไหลของข่าวสารภายในองค์กรตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชาใน 4 ลักษณะ คือ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการส่งสารจากระดับบนมาสู่ระดับล่างของสายการบังคับบัญชาในองค์กร เช่น จากผู้จัดการสู่บุคลากร หรือจากที่ปรึกษาสู่บุคลากร การสื่อสารเป็นเครื่องมือแรกๆที่ผู้บริหารใช้ในการควบคุมและติดต่อ

ประสานงาน โดยแนวทางนี้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารจากบนลงล่างในลักษณะของ คำสั่งและกฎระเบียบจากผู้บริหารสู่บุคลากร ซึ่งเนื้อหาของสารจะเกี่ยวข้องกับหน้าที่

รูปแบบที่ 2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการ ส่งผ่านข่าวสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนขององค์กร กล่าวคือ การสื่อสารซึ่งเริ่มจาก ผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บริหาร บทบาทของการสื่อสารจากล่างขึ้นบนถูกจำกัดอยู่กับหน้าที่พื้นฐาน ของบุคลากร คือ งานที่แต่ละคนรับผิดชอบ การปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ขยายบทบาทของการสื่อสารจากล่างขึ้นบนโดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบสองทาง ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมกำลังใจ ทฤษฎีการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ให้ความสำคัญกับความจำเป็นของการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเพื่อ ผลผสมผสานสมาชิกในองค์กรเข้าด้วยกัน และปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจให้ดีขึ้น การสื่อสารจากล่างขึ้นบนต้องทำก่อนเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา รวมถึงการพัฒนานโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน

รูปแบบที่ 3 การสื่อสารในแนวนอน (Horizontal Communication) เป็นการ ส่งผ่านข่าวสารทั่วทั้งพื้นที่งานในระดับเดียวกันขององค์กร ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการเตรียมการ บางอย่างเพื่อเป็นสะพานเชื่อมการสื่อสารของบุคลากรในระดับเดียวกัน โดยไม่ให้ข้ามไปยัง ระดับอื่น ๆ ขององค์กร การสื่อสารในแนวนอนสามารถปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างของ องค์กรได้เป็นอย่างดีสามารถช่วยแก้ปัญหา ช่วยแบ่งปันข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานและ ช่วยประสานความร่วมมือระหว่างแผนก 4) การสื่อสารแบบทแยงมุม (Diagonal Communication) เป็นการสื่อสารข้ามระดับตำแหน่งและหน้าที่หรือแผนกภายในองค์กร ถึงแม้ว่าจะดูมีเหตุผลที่สื่อสารแบบทแยงมุมนี้จะมีอยู่ในองค์กร แต่ความพยายามที่จะ เข้าใจ สนับสนุน และประเมินประสิทธิผลของการสื่อสารแบบทแยงมุมเพียงจะเกิดขึ้นเมื่อไม่ นานมานี้เอง ทั้งนี้การสื่อสารแบบทแยงมุมมีอยู่ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ

รูปแบบวงล้อมคุณภาพ (Quality Circle) เป็นการสร้างกลุ่มบุคลากรที่ทำหน้าที่ ในการแก้ปัญหาเพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการภายในองค์กร โครงสร้างของ วงล้อมคุณภาพเกี่ยวข้องกับบุคลากรกลุ่มเล็ก ๆ (ประมาณ 5-15 คน) ซึ่งพบปะกันเป็นประจำเพื่อพิสูจน์ อภิปราย และเสนอวิธีการในการแก้ปัญหา โดยให้ความสำคัญกับ คุณภาพและผลิตภาพของสินค้าหรือบริการ วงล้อมคุณภาพ ประกอบด้วย บุคลากรจาก งานเดียวกัน หรืออาจจะรวมบุคลากรจากต่างแผนกและต่างระดับชั้นขององค์กร เพื่อส่งเสริมประสิทธิผลในการตัดสินใจสมาชิกของวงล้อมคุณภาพจะได้รับการฝึกอบรม

ในกระบวนการแบบกลุ่มและวิธีการในการแก้ปัญหา วงล้อมคุณภาพกล่าวถึงการรวมกลุ่มของบุคลากรที่มุ่งมั่นจะพัฒนาคุณภาพหรือผลผลิตภาพของสินค้าหรือบริการ ในองค์กรหนึ่ง ๆ อาจจะมีวงล้อมคุณภาพหนึ่งวงล้อมหรือมากกว่าอย่างไรก็ตามแม้ว่าจะมีวงล้อมคุณภาพหลายวงล้อมในองค์กรขนาดใหญ่ แต่วงล้อมเหล่านี้ไม่ได้สะท้อนถึงโครงสร้างทั้งหมดขององค์กร

รูปแบบตาราง (Lattice Design) เป็นองค์กรซึ่งไม่มีลำดับชั้นการบังคับบัญชา ไม่มีหัวหน้า บุคลากรใหม่ขององค์กรจะไม่ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานกับแผนกใดแผนกหนึ่งพวกเขาจะค้นหาทีมซึ่งอยากจะร่วมงานด้วย บุคลากรสมัครใจที่จะรับผิดชอบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในฐานะส่วนหนึ่งของทีม ในองค์กรแบบตารางการสื่อสารทางตรงได้รับการสนับสนุน ภาวะผู้นำปรากฏในกลุ่มสมาชิกของทีมมากกว่าอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหรือถูกกำหนดมา สมาชิกของทีมสร้างและยอมรับวัตถุประสงค์ รวมทั้งร่วมมือกันเพื่อทำให้วัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นจริง นอกจากนี้องค์กรแบบตารางยังยอมรับผู้ให้การสนับสนุนมากกว่าหัวหน้า

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการปฏิสัมพันธ์กันซึ่งไม่ได้เกิดจากช่องทางการสื่อสารที่ถูกออกแบบไว้ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเกิดขึ้นเมื่อการสื่อสารแบบเป็นทางการมีไม่เพียงพอและคลุมเครือ นักวิชาการทางด้านการศึกษาของการสื่อสารองค์กรเชื่อว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในองค์กร ถึงแม้ว่าผู้เชี่ยวชาญจะกระตุ้นให้ผู้บริหารองค์กรควบคุมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการภายในองค์กรก็ตาม การรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคลากร ซึ่งบางครั้งเกี่ยวกับงานด้วย การไหลของข่าวสารจะไปตามช่องทางที่ไม่เป็นทางการและไปได้รวดเร็วกว่าการสื่อสารที่เป็นทางการ

ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจเครือข่ายของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้ เพราะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนับว่าเป็นช่องทางการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือวัดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การสื่อสารแบบข่าวสารมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

ประการที่ 1 หน้าที่และขอบเขตของการสื่อสารแบบข่าวสาร ข่าวสารเกิดขึ้นจากความสนใจของสังคม หรือความสนใจส่วนบุคคลของบุคลากรมากกว่าความจำเป็นขององค์กร เป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญกับข่าวสารที่เป็นที่สนใจของบุคลากร

ประการที่ 2 การมีส่วนร่วมในการสื่อสารแบบข่าวลือ เลขานุการและผู้ประสานงานมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารแบบข่าวลือ ถึงแม้ว่าบุคลากรบางส่วนเท่านั้นจะทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงาน เพราะบุคลากรหลายคนที่ได้รับข่าวลือมาแล้วไม่ส่งต่อไปยังบุคคลอื่น การใช้ข่าวลือแพร่หลายในกลุ่มผู้บริหารเช่นเดียวกับในกลุ่มบุคลากรและแพร่หลายในกลุ่มผู้ชายเช่นเดียวกับในกลุ่มผู้หญิง

ประการที่ 3 รูปแบบและสื่อของการสื่อสารแบบข่าวลือ การสื่อสารแบบข่าวลือโดยทั่วไปจะใช้การพูดและมีรูปแบบการถ่ายทอดข่าวสารแบบกลุ่ม โดยอาจจะเริ่มต้นส่งต่อ และสิ้นสุดที่ใดก็ได้ในองค์กร

ประการที่ 4 ปริมาณ ความเร็ว และความน่าเชื่อถือของข่าวสาร ถึงแม้ว่าการสื่อสารแบบข่าวลือโดยทั่วไปจะไม่สมบูรณ์ แต่ข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารแบบข่าวลือมีแนวโน้มที่จะมีความถูกต้องมากกว่าจะไม่ถูกต้อง และการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ประการที่ 5 บทบาทในการถ่ายทอดข่าวลือ ข่าวลือ 3 ประเภท ถูกกระจายไปในการสื่อสารแบบข่าวลือ ประกอบด้วย ข่าวลือที่สร้างความวิตกกังวล ข่าวลือที่เติมเต็มความต้องการ และข่าวลือที่เกี่ยวกับเงินหรือค่าตอบแทนเมื่อข่าวลือถูกส่งต่ออย่างน่าเชื่อถือองค์กรก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องและสนับสนุนข่าวลือดังกล่าว

การสื่อสารแบบเครือข่าย ถึงแม้ปัญหาในแนวคิดการสื่อสารแบบดั้งเดิม คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะไม่ได้รับการแก้ไข แต่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปรับขอบเขตโดยมุ่งไปที่รูปแบบของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกภายในองค์กรหรือเครือข่ายการสื่อสาร ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกของเครือข่ายอาจถูกพิจารณาในแง่ของการแลกเปลี่ยนกัน ความเข้มข้นของความสัมพันธ์ และแง่มุมที่หลากหลายในความสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนกันเกี่ยวข้องกับ การสื่อสารแบบสองทาง ความเข้มข้นของความสัมพันธ์เกี่ยวกับความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกที่มีความสัมพันธ์กัน ขณะที่แง่มุมที่หลากหลายในความสัมพันธ์เกี่ยวกับจำนวนวิธีการที่สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กัน ลักษณะโครงสร้างของเครือข่าย ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ กล่าวคือ ขนาดของเครือข่าย ความหนาแน่นของเครือข่าย สัดส่วนของสมาชิกองค์กรภายในเครือข่าย การรวมกลุ่มหรือการเกิดขึ้นของเขตที่มีความ

หนาแน่น ในเครือข่าย ความมั่นคงของเครือข่าย เงื่อนไขของการเป็นสมาชิกในเครือข่าย และความสัมพันธ์ที่เป็นไปได้ที่เกิดขึ้นในเครือข่าย เนื้อหาของความสัมพันธ์ซึ่งเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนประกอบด้วย 4 ประการ คือ ผลที่ต้องการ กฎเกณฑ์ ข่าวสารและสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ชนิดของเครือข่ายที่แตกต่างกันจะมีเนื้อหา การเชื่อมต่อ และโครงสร้างของความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันด้วย เครือข่ายการสื่อสารที่พบบ่อย ได้แก่

1. วงกลม (The Circle) สมาชิกส่งข่าวสารผ่านช่องทาง การส่งข่าวสารจะสามารถวกกลับไปจุดเริ่มของผู้ส่งอีกครั้งหนึ่ง ทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่า ๆ กัน ดูเหมือนว่าไม่มีผู้นำในการส่งข่าวสาร การที่ทุกคนมีโอกาสได้รับข่าวสารเท่าเทียมกัน จะส่งเสริมขวัญและกำลังใจ มีความพอใจในการเป็นสมาชิก เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนขององค์กร

2. วงล้อ (The Wheel) สมาชิกคนใดคนหนึ่งเป็นศูนย์กลางและมีอำนาจในการรับส่งข้อมูล สมาชิกคนอื่น ๆ จะต้องติดต่อกับผู้ที่เป็ศูนย์กลางและไม่มีการติดต่อกันโดยตรงของสมาชิก พบในองค์กรที่มีการแบ่งระดับผู้บริหารอย่างชัดเจน การสร้างเครือข่ายแบบนี้ทำให้การตัดสินใจเรื่องสำคัญ ๆ ที่เสนอจากล่างขึ้นบนต้องใช้เวลาานเนื่องจากต้องส่งผ่านแต่ละระดับขึ้นไป เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ หัวหน้าแต่ละระดับมีอำนาจในการตัดสินใจได้โดยไม่ต้องมีการตั้งกลุ่มประชุมเพื่อหาวิธีการแก้ปัญหา ประสิทธิภาพของงานเป็นหัวใจของเครือข่ายประเภทนี้ สมาชิกของกลุ่มจะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าแบบวงกลม

3. ลูกโซ่ (The Chain) การไหลของข่าวสารจะถูกควบคุมอยู่ที่ส่วนกลาง คนอยู่ตำแหน่งกลางของการรับส่งข่าวสารจะเป็นผู้นำของการสื่อสาร เหมาะสำหรับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เครือข่ายประเภทนี้ คนตรงกลางจะได้รับข้อมูลจากทั้งสองฝ่าย โดยที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่จำเป็นต้องเจอกัน

4. รูปตัว Y (The Y) เครือข่ายประเภท Y เป็นลักษณะขององค์กรเล็ก ๆ ประกอบด้วยกลุ่มหลัก ๆ 3 ฝ่าย คือ แผนกหลัก มีคนจำนวนมาก ขณะที่แผนกอื่นอีก 2 แผนกจะมีคนจำนวนน้อยกว่า

5. ทุกช่องทาง (The All-Channel) ไม่มีผู้นำในการสื่อสาร สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกันได้โดยตรง ไม่มีใครเป็นศูนย์กลางของข้อมูล มักเกิดขึ้นในการพบปะกันครั้งแรกของกลุ่ม เมื่อกลุ่มพัฒนาไปเครือข่ายการสื่อสารประเภทอื่นจะเกิดขึ้น (All-Channel) อาจไม่เป็นเครือข่ายแต่ใช้อธิบาย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบของการสื่อสารมีทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารแบบทแยงมุม การสื่อสารแบบวงกลม การสื่อสารแบบวงล้อ การสื่อสารแบบลูกโซ่ การสื่อสารแบบรูปตัว Y และการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มีเนื้อหาประกอบด้วย ความหมายประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ความสำคัญของประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาและองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลซึ่งมีรายละเอียดนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความหมายประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ไว้เช่น ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 667) ได้ให้ความหมายประสิทธิผล หมายถึง ผลสำเร็จ ผลที่เกิดขึ้น สรรวุธ จุมพลา (2554, หน้า 33) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จของสถานศึกษา ในการดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษา สุริดา หลังจิ (2556, หน้า 7); พระจอม จารุวณฺโณ (หงษ์ทอง) (2556, หน้า 12); วรพงษ์ เกียรติชาล (2557, หน้า 17); เสาวลักษณ์ พรหมจันทร์ (2560, หน้า 1127) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานศึกษาที่บรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อังสนา เข้มไคร (2560, หน้า 16) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานของผู้บริหารสถานศึกษา ในการผลิตนักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทัศนคติทางบวก สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างดี สามารถแก้ปัญหาภายในโรงเรียน มีความยืดหยุ่น การบูรณาการผสมผสานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงเรียนที่ได้ตั้งไว้ งามทิพย์ มิตรสุภาพ (2560, หน้า 15) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิผลของสถานศึกษา หมายถึง ความสำเร็จในการดำเนินงานของสถานศึกษา

ในส่วนของ Campbell (1977, pp. 36–39) ให้ความหมายประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ

โรงเรียนโดยยึดหลัก คือ การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย การบูรณาการและการคงสภาพของค่านิยมจนบรรลุเป้าหมาย Steers (1977, p. 55) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง การที่ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแยกแยะการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ Robert (2002, p. 7) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษา หมายถึง การจัดการสถานศึกษาใหม่ตั้งแต่การกำหนดกลยุทธ์ศาสตร์ของสถานศึกษา การนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ การติดตามเพื่อตรวจสอบผล การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษากำหนดไว้หรือไม่

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารระหว่างบุคลากรในการดำเนินงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างสูงสุด

2.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา เช่น สมบูรณ์ พรธมนภาพ (2550, หน้า 59) กล่าวไว้ว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพของสถานศึกษา เป็นความสำเร็จของสถานศึกษาสามารถทำหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานจัดการเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร Lunenburg and Omstein (1996, p. 348) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา ทำให้สถานศึกษามีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับของสังคม บุคลากรเกิดความรักสามัคคีกันและมีเป้าหมายร่วมกันสามารถตรวจสอบได้ มีบรรยากาศและวัฒนธรรมที่มีความสุขเกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการและผู้มารับบริการพร้อมทั้งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ Gibson, et.al. (2003, p. 205) กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษานั้นมีความสำคัญโดยส่งผลต่อการผลิตนักเรียน ประสิทธิภาพขององค์กร ความพึงพอใจของครูและผู้ปกครองนักเรียน การปรับเปลี่ยนขององค์กรและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของสถานศึกษา และในทัศนะของ Steers and Porter (2005, p. 196) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อสถานศึกษา ได้แก่ โครงสร้างสถานศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับสายงานของแต่ละฝ่าย ภาระงาน บทบาทหน้าที่ตลอดจนขนาดของสถานศึกษา สภาพแวดล้อมของสถานศึกษา คุณลักษณะบุคลากรในการแก้ไขปัญหา

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสำคัญทั้งในด้านความสามารถในการผลิตนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สูงขึ้น การพัฒนาความสามารถของนักเรียนให้มีทัศนคติเชิงบวกต่อตนเองและสถานศึกษา การปรับเปลี่ยนองค์กรและการพัฒนาสถานศึกษาอย่างเป็นระบบต่อเนื่องในการปรับปรุง แก้ไขให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้นไปอีก

2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ไว้ดังนี้

ณัฐวดี โกวิททางกูร (2555, หน้า 45) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) ความเข้าใจ 5) ความน่าเชื่อถือ และ 6) ความน่าสนใจ

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 56) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 3) ความชัดเจนในการสื่อสาร 4) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 5) การฟังอย่างมีส่วนร่วม และ 6) การรับรู้

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558, หน้า 8) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 3) ความน่าเชื่อถือ 4) การฟังอย่างมีส่วนร่วม 5) การรับรู้ 6) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ 7) ความซื่อสัตย์จริงใจ และ 8) รูปธรรม

เวณิกา ชัยยิ้ม (2558, หน้า 12) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การติดตาม การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 5) ความเข้าใจ 6) การรับรู้ 7) ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริง 8) การติดต่อสื่อสารเพื่อวันพรุ่งนี้ 9) ความสุภาพ ความมั่นใจ และ 10) การติดตาม

เจษฎา นกน้อย (2559, หน้า 7) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

- 2) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร
4) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

Woon Young Cho (2005, pp. 78–85) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร และ 3) ความเข้าใจ

Thomas (2007, pp. 1–17) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) ความกระชับ 4) ความสุภาพ ความมั่นใจ 5) ความถูกต้อง และ 6) รูปธรรม

Fred (2010, pp. 1–11) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) ความน่าสนใจ 5) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ 6) ความซื่อสัตย์ จริงใจ 7) การวางแผน 8) เหมาะโอกาส และ 9) การติดตาม

Magdalena Korkosz (2011, pp. 405–418) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 5) การทำความเข้าใจ 6) ความน่าสนใจ 7) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ และ 8) ความซื่อสัตย์ จริงใจ

Alexander (2013, pp. 344–358) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร และ 3) ความเข้าใจ

Nordin (2013, pp. 1–174) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 4) ความน่าเชื่อถือ และ 5) การรับรู้

Akua and Emmanuel (2014, p. 34) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

4) ความน่าสนใจ ความซื่อสัตย์ จริงใจ 5) ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริง 6) เวลาที่เหมาะสม 7) การวางแผน 8) เหมาะโอกาส และ 9) การติดตาม

Clare (2014, pp. 10–27) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 5) การรับรู้ และ 6) ความสุภาพและความมั่นใจ

Sharma (2014, pp. 3151– 3156) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) ความน่าสนใจ 5) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ 6) ความกระชับ 7) ความสุภาพและความมั่นใจ 8) ความถูกต้อง 9) ความสม่ำเสมอ 10) ความเพียงพอ 11) เวลาที่เหมาะสม และ 12) การบูรณาการ (ร่วมมือ)

Harry (2015, p. 5) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 3) ความชัดเจนในการสื่อสาร 4) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ 5) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 6) ความเรียบง่าย และ 7) ความมั่นใจ

Get (2017, p. 254) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร และ 4) ความน่าสนใจ

Zubair (2017, pp. 1–24) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 3) ความชัดเจนในการสื่อสาร 4) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 5) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร และ 6) ปฏิกริยาตอบกลับเสนอแนะ

DNE Singapore (2018, p. 478) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร 2) ความชัดเจน 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริง 5) ความสม่ำเสมอ และ 6) เวลาที่เหมาะสม

Nina (2018, p.145) ได้กล่าวว่องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
ของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความ
สมบูรณ์ของการสื่อสาร 3) ความชัดเจนในการสื่อสาร 4) การทำความเข้าใจและ
ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 5) วัฒนธรรมขององค์กร 6) ความเข้าใจ 7) น่าสนใจ และ
8) ความกระชับ

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ
การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	องค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา	1. ณัฐวดี โกวาทงกูร (2555)	2. อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555)	3. รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558)	4. เวณิกา ชัยยิม (2558)	5. เจษฎา มกน้อย (2559)	6. Woon Young Cho (2005)	7. Thomas (2007)	8. Fred (2010)	9. Magdalena Korkosz (2011)	10. Alexander (2013)	11. Nordin (2013)	12. Akua and Emmanuel (2014)	13. Clare (2014)	14. Sharma (2014)	15. Harry (2015)	16. Get (2017)	17. Zubair (2017)	18. DNE Singapore (2018)	19. Nina (2018)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
		1.	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	15
2.	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร		✓			✓		✓		✓					✓	✓		✓	✓	✓	9	47.36	✓
3.	ความชัดเจนในการสื่อสาร	✓	✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	16	84.21	✓
4.	การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓			✓	✓	✓			✓	✓	✓	14	73.68	✓
5.	วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริม การสื่อสาร				✓	✓				✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓	9	47.36	✓
6.	ความเข้าใจ	✓			✓		✓				✓									✓	5	26.31	
7.	ความน่าเชื่อถือ	✓		✓								✓									3	15.78	

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา	1. ณัฐวดี โกวินทางกูร (2555)	2. อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555)	3. รุ่งรัตน์ ชัยล้ำเร็ว (2558)	4. เวณิกา ชัยอิม (2558)	5. เจษฎา นกน้อย (2559)	6. Woon Young Cho (2005)	7. Thomas (2007)	8. Fred (2010)	9. Magdalena Korkosz (2011)	10. Alexander (2013)	11. Nordin (2013)	12. Akua and Emmanuel (2014)	13. Clare (2014)	14. Sharma (2014)	15. Harry (2015)	16. Get (2017)	17. Zubair (2017)	18. DNE Singapore (2018)	19. Nina (2018)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
8.	ความน่าสนใจ	✓						✓	✓				✓		✓		✓			✓	7	26..84	
9.	การฟังอย่างมีส่วนร่วม		✓	✓																	2	10.52	
10.	การรับรู้		✓	✓	✓							✓		✓							5	26.31	
11.	ปฏิกิริยาตอบกลับเสนอแนะ			✓				✓	✓						✓			✓			5	26.31	
12.	ความซื่อสัตย์ จริงใจ			✓					✓	✓			✓								3	15.78	
13.	ตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริง				✓			✓					✓					✓			4	21.05	
14.	การติดต่อสื่อสารเพื่อวันพรุ่งนี้				✓																1	5.26	
15.	ความกระชับ							✓							✓					✓	3	15.78	
16.	ความสุภาพ ความมั่นใจ				✓			✓	✓				✓	✓							5	26.31	

ตาราง 1 (ต่อ)

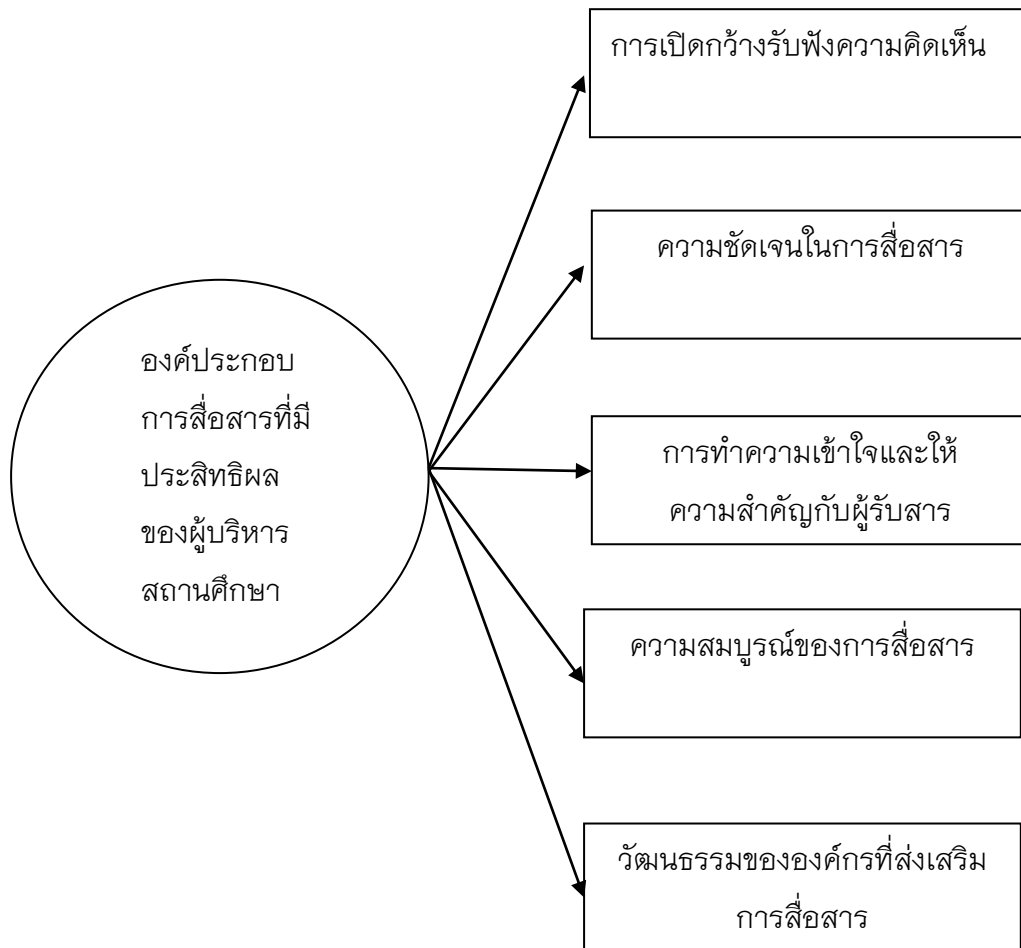
ข้อ	องค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา	1. ญัฐวดี โกวาทงกูร (2555)	2. อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555)	3. รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558)	4. เวณิกา ชัยอิม (2558)	5. เฉษฐา นกน้อย (2559)	6. Woon Young Cho (2005)	7. Thomas (2007)	8. Fred (2010)	9. Magdalena Korkosz (2011)	10. Alexander (2013)	11. Nordin (2013)	12. Akua and Emmanuel (2014)	13. Clare (2014)	14. Sharma (2014)	15. Harry (2015)	16. Get (2017)	17. Zubair (2017)	18. DNE Singapore (2018)	19. Nina (2018)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
17.	ความถูกต้อง							✓							✓						2	10.52	
18.	ความสม่ำเสมอ														✓				✓		2	10.52	
19.	ความเพียงพอ														✓						1	5.26	
20.	เวลาที่เหมาะสม												✓		✓				✓		3	15.78	
21.	การบูรณาการ (ร่วมมือ)														✓						1	5.26	
22.	การวางแผน								✓				✓								2	10.52	
23.	เหมาะสมโอกาส								✓				✓								2	10.52	
24.	การติดตาม				✓				✓				✓								3	15.78	
25.	รูปธรรม			✓				✓													2	10.52	

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อ	องค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา	1. ฌ็อง-ฌัก กอวิตทงกูร (2555)	2. อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555)	3. รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง (2558)	4. เวนิกา ชัยยิม (2558)	5. เจษฎา นกน้อย (2559)	6. Woon Young Cho (2005)	7. Thomas (2007)	8. Fred (2010)	9. Magdalena Korkosz (2011)	10. Alexander (2013)	11. Nordin (2013)	12. Akua and Emmanuel (2014)	13. Clare (2014)	14. Shuchi Sharma (2014)	15. Harry (2015)	16. Get (2017)	17. Zubair (2017)	18. DNE Singapore (2018)	19. Nina (2018)	ความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
26.	ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย												✓							1	5.26		
	รวม	6	6	8	10	4	3	6	9	8	3	5	9	6	12	7	4	6	6	8			

จากตาราง 1 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไปหรือมีความถี่ตั้งแต่ 9 ขึ้นไป ซึ่งได้องค์ประกอบดังนี้

1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร 4) ความสมบูรณ์ของเนื้อหา และ 5) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา

2.1 องค์ประกอบด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

2.1.1 ความหมายการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ไว้ดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 249) ได้ให้ความหมาย ความคิดเห็นว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์เพื่อยืนยันได้เสมอไปก็ตาม ในส่วนทัศนะของทวี เลรัมย์ญ (2550, หน้า 35) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นบุคคลหรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ ได้ สงวน คำรศ (2551, หน้า 25) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน ความคิดเห็น ไม่เหมือนทัศนคติตรงที่ไม่จำเป็นต้องแสดงความรู้อารมณ์หรือการแสดง

พฤติกรรมที่จะตอบสนองต่อสิ่งหนึ่งเป็นคำพูดพร้อมเหตุผลที่บุคคลคิดขึ้นมาและถ้าไม่มีคนเห็นด้วยก็อาจเปลี่ยนคำพูดดังกล่าวได้ สุมาลี ประทุมมา (2554, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อในการตัดสินใจเกี่ยวกับความรู้สึกและเหตุผลของแต่ละบุคคลว่ามีความคิดเห็นอย่างไรโดยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ได้รับ สำหรับทัศนนะของ ญัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554, หน้า 8) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารภายในอย่างเปิดกว้าง หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในที่ไม่มีรูปแบบเป็นทางการ สามารถแสดงความคิดเห็นและโต้ตอบกันได้ เปิดใจยอมรับ ข้อติชมระหว่างกัน ทุกระดับจะส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดใหม่ ๆ

สำหรับทัศนนะของ พิสิทธิ์ อุดชาชน และคณะ (2558, หน้า 3) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกภายในนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือความนิยมหรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรม ในแง่ของจิตวิทยาก็กล่าวได้ว่าเจตคติ ความเชื่อการประเมินผลสัมฤทธิ์ของนักเรียน ดังนั้นการรับฟังความคิดเห็น หมายถึง กระบวนการในการแสวงหาหรือรวบรวมข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้เกี่ยวข้องที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้เสียกับประเด็นหรือเรื่องที่รัฐจะดำเนินการเพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะมาใช้ประกอบการ พิจารณาหรือตัดสินใจในเรื่องนั้นจะส่งผลกระทบต่อผู้เกี่ยวข้อง มากน้อยเพียงใด ประโยชน์ที่จะได้รับมีความคุ้มค่า หรือไม่ อย่างไร Best (1977, p. 42) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ด้วยการพูดการเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น เป็นหลักในการแสดงความคิดเห็นและทัศนนะของ Webster (1983, p. 203) กล่าวไว้ว่า ความคิดเห็น หมายถึงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้อันแท้จริงแต่จะตั้งอยู่ในจิตใจและความเห็นการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่น่าจะเป็นจริงหรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้และ ภาษาไทยพื้นฐาน (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวไว้ว่า การพูดแสดงความคิดเห็น คือ การพูดในเชิงอธิบายเหตุผล ข้อเท็จจริง หลักการหรือแนวความคิดของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังคล้อยตามเชื่อถือ ยอมรับหรือเห็นด้วยกับผู้พูดและสามารถแนวคิดเหล่านั้นไปวิเคราะห์เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไปได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของกลุ่มคนตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการให้ถูกต้อง

โปร่งใสและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งมีความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

2.1.2 ความสำคัญของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ไว้ดังนี้ พิลิทธิ อุดชาชน และคณะ (2558, หน้า 6-7) ได้ให้ความสำคัญของความคิดเห็นไว้ดังนี้ มีบทบาทกำหนดวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์เป็นอย่างมาก สามารถพัฒนาชีวิตสังคมหรือมนุษย์ชาติทั้งหมดไปสู่ความเจริญงอกงาม หลุดพ้นหรือนำไปสู่ความเสื่อม ความพินาศก็ได้ การชักนำแนวความคิด การพูดการกระทำที่จะสนองตอบได้แสดงปฏิกริยาออกไปเองว่าจะเอาอย่างไรพูดหรือทำอย่างไรกับบุคคล สิ่งของ สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์นั้น ๆ พร้อมทั้งสร้างเหตุผลประกอบ สำหรับนายกรัฐมนตรี (2560, หน้า 18-19) ได้ให้ความสำคัญของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ดังนี้ 1) เพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง 2) เพื่อทราบผลกระทบจากกฎหมาย การรับฟังความคิดเห็นจะทำให้หน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินการวิเคราะห์ผลกระทบของมาตรการทางกฎหมายได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและป้องกันมิให้เกิดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมายจนเกินสมควร 3) เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของกลุ่มคนในสังคมที่ได้ประโยชน์และกลุ่มที่เสียประโยชน์จากนโยบายหรือร่างกฎหมายนั้น 4) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใสและตรงตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย 5) มีความเข้าใจที่ถูกต้อง และ 6) เพื่อรวบรวมความคิดเห็น และ ภาษาไทยพื้นฐาน (2564, ออนไลน์) ได้ให้ความสำคัญของการพูดแสดงความคิดเห็น ดังนี้ 1) การเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามาร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม 2) การพูดแสดงความคิดเห็นเป็นการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดของบุคคลที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยกัน เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน 3) การพูดแสดงความคิดเห็นทำให้สังคมได้รับรู้ร่วมกันว่า ในขณะนี้ได้เกิดอะไรขึ้นและจะต้องปรับตัวเพื่อรับสถานการณ์นั้น ๆ กันอย่างไร และ 4) การพูดแสดงความคิดเห็นช่วยให้หาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น จึงต้องนำมาหารือเพื่อให้ทุกฝ่ายได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่มีความเป็นไปได้ที่ทุกฝ่ายจะเกิดการยอมรับ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง ผลกระทบจากกฎหมาย สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของกลุ่มคนและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งมีเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน

2.1.3 การสังเคราะห์องค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ไว้ดังนี้

นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554, หน้า 8) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือ 2) การรับรู้ 3) เปิดเผย 4) ภาษา 5) ตรงประเด็น 6) ข้อมูลชัดเจน และ 7) ถูกต้อง

กิติมา สุรสนธิ (2557, หน้า 10) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) การมีความสัมพันธ์กัน 2) เป้าหมาย 3) วัตถุประสงค์ และ 4) การปรับเปลี่ยน 5) ความจริงใจต่อกัน 6) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 7) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 8) ความสามารถติดต่อได้

อุไรรัตน์ ทิพยเนตร (2558, หน้า 155-162) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจ 2) เข้าร่วมกับกิจกรรม 3) ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หลากหลาย 4) การติดต่อสื่อสารใช้ภาษาท้องถิ่น 5) ประสานงาน 6) ภาษาที่ใช้ชัดเจน ตรงประเด็นและเข้าใจง่าย

นवलฉวี ประเสริฐสุข (2558, หน้า 155-162) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) แบบเห็นพ้องต้องกัน 2) แบบเปิดเสรีทางความคิด 3) แบบปกป้อง และ 4) แบบปล่อยปละละเลย

Rosenfeld and Berko (1990, pp. 524-533) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงาน 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร และ 5) การกระตุ้นในการทำงาน

Anderson and Narus, (1990, pp. 53-65) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ตรงประเด็น 2) ทันต่อเวลา 3) การยอม

และน่าเชื่อถือ 4) ความจริงใจต่อกัน 5) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 6) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 7) ความสามารถติดต่อได้

Pace and Faules, (1994, pp. 18–21) ได้กล่าวว่องค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงาน 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 5) การมีส่วนร่วม 6) เปิดเผย 7) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน และ 8) เป้าหมายร่วมกัน

Epstein (1995, p. 395) ได้กล่าวว่องค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

Ivancevich and Donnelly (2000, p. 522) ได้กล่าวว่องค์ประกอบของการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 5) การความรู้ ความเข้าใจ 6) การตัดสินใจ และ 7) การแสดงออกพฤติกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ดังตาราง 2

ตาราง 2 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

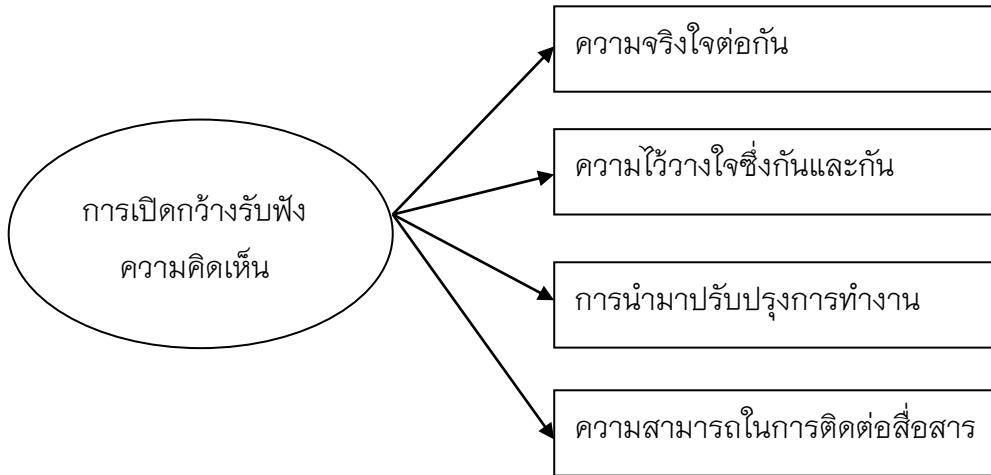
องค์ประกอบย่อย ด้านการเปิดกว้างรับฟัง ความคิดเห็น	1. นิติยา ศรีญาณลักษณ์ (2554)	2. กิติมา สุรสนธิ (2557)	3. อุไรรัตน์ ทิพยเนตร (2558)	4. นवलลวี ประเสริฐสุข (2558)	5. Rosenfeld and Berko (1990)	6. Anderson and Narus (1990)	7. Pace and Faules (1994)	8. Epstein (1995)	9. Ivancevich and Donnelly (2000)	ค่าความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
1. ความจริงใจต่อกัน		√	√		√	√	√	√	√	7	77.77	√
2. เข้าร่วมกับกิจกรรม			√							1	11.11	
3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่หลากหลาย			√							1	11.11	
4. การติดต่อสื่อสาร ใช้ภาษาท้องถิ่น	√		√							2	22.22	
5. การประสานงาน			√							1	11.11	
6. ภาษาที่ใช้ชัดเจน ตรง ประเด็นและเข้าใจง่าย	√		√			√				3	33.33	
7. เห็นพ้องต่อกัน				√						1	11.11	
8. เปิดเสรีทางความคิด				√						1	11.11	
9. การปกป้อง				√						1	11.11	
10. ปลอ่ยปลະละเลย				√						1	11.11	
11. ความร่วมมือ	√									1	11.11	
12. การรับรู้	√									1	11.11	
13. เปิดเผย	√						√			2	22.22	
14. ข้อมูลชัดเจน	√									1	11.11	
15. ความถูกต้อง	√									1	11.11	
16. ความสัมพันธ์		√					√			2	22.22	

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย ด้านการเปิดกว้างรับฟัง ความคิดเห็น	1. นิติยา ศรีญาณลักษณ์ (2554) 2. กิติมา สุรสนธิ (2557) 3. อุไรรัตน์ ทิพยเนตร (2558) 4. นวลลณี ประเสริฐสุข (2558) 5. Rosenfeld and Berko (1990) 6. Anderson and Narus (1990) 7. Pace and Faules (1994) 8. Epstein (1995) 9. Ivancevich and Donnelly (2000)									ค่าความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
17. เป้าหมาย		√					√			2	22.22	
18. วัตถุประสงค์		√								1	11.11	
19. การปรับเปลี่ยน		√								1	11.11	
22. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน		√			√	√	√	√	√	6	66.66	√
23. การนำมาปรับปรุงการทำงาน		√			√	√	√	√	√	6	66.66	√
24. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร		√			√	√	√	√	√	6	66.66	√
25. การมีส่วนร่วม							√			1	11.11	
26. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน							√			1	11.11	
27. การกระตุ้นในการทำงาน					√					1	11.11	
28. ทัณฑ์เวลา						√				1	11.11	
29. ความรู้ ความเข้าใจ									√	1	11.11	
30. การตัดสินใจ									√	1	11.11	
31. ยอมรับและนับถือ						√				1	11.11	
32. พฤติกรรมที่แสดงออก									√	1	11.11	
รวม	7	8	6	4	5	7	8	4	7			

จากตาราง 2 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบด้านการเปิดกว้างรับฟัง
ความคิดเห็น ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไป ที่มีความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป
ซึ่งได้องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ดังนี้

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ความจริงใจต่อกัน | ความถี่เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 77.77 |
| 2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน | ความถี่เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 66.66 |
| 3. การนำมาปรับปรุงการทำงาน | ความถี่เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 66.66 |
| 4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร | ความถี่เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 66.66 |



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

**ความหมายและความสำคัญขององค์ประกอบด้านการเปิดกว้างรับฟัง
ความคิดเห็น ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังนี้**

1. ความจริงใจต่อกัน

1.1 ความหมายของความจริงใจต่อกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความจริงใจต่อกัน ไว้ดังนี้ กลุ่มบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2564, ออนไลน์) กล่าวว่า ความเป็นจริงใจต่อกัน เป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นวิธีการที่บุคคลติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น มักเป็นเครื่องตัดสินความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพของบุคคลว่าจะนำไปสู่ความใกล้ชิดกับผู้อื่นมากขึ้นหรือคงเดิม ทำให้ยิ่งห่างเหินกับเขาออกไป และเมื่อบุคคลประพฤติปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อสื่อสารกับคน ๆ หนึ่ง มักทำอย่างนั้นเรื่อยไปกับคนอื่น จนในที่สุดกลายเป็นความเคยชิน กลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว ซึ่งจะเห็นได้ว่าทักษะด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้น บุคคลควรฝึกฝนตนเองให้ทำได้ และเมื่อทำได้แล้วกับคน ๆ หนึ่งก็มักมีแนวโน้มในการนำไปใช้กับบุคคลอื่น ๆ ต่อไป Julian (2014, p. 42) กล่าวว่า ความเป็นจริงใจต่อกัน เป็นการสื่อสารที่ช่วยให้เรามีสติ

และมีความเป็นคน ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์อะไรก็ตาม การสื่อสารจากใจจะทำให้สามารถสื่อสารด้วยจิตสำนึกและทำให้เกิดการเข้าใจการกระทำมากขึ้น บางครั้งเวลาพูดกับคนอื่นไม่ว่าจะเป็นคนในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนสนิท ซึ่งอาจจะเปลือยคำพูดในการสื่อสารทำร้ายความรู้สึกของคนอื่น ถึงแม้ว่าอาจจะไม่ได้ตั้งใจก็ตาม บางครั้งก็ทำร้ายจิตใจคนอื่นโดยที่ไม่รู้ตัว การสื่อสารจากใจ มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การสำรวจ ขั้นตอนที่ 2 ความรู้สึก ขั้นตอนที่ 3 ความต้องการ และขั้นตอนที่ 4 การขอร้อง เริ่มต้นการเปิดเผยอย่างจริงใจผ่าน 4 ขั้นตอนนี้จะทำให้เราสื่อสารได้อย่างเข้าใจและเห็นใจกันมากขึ้น และมันจะช่วยให้เราสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าฝ่ายหรือคนในสังคม เปิดเผยความต้องการของให้คนอื่นรู้ และในขณะที่เดียวกันก็รับฟังสิ่งที่คนอื่นต้องการ ด้วยความเข้าใจและเห็นใจ มองลึกลงไปให้เห็นสิ่งที่เค้าต้องการจริง ๆ และหาทางแก้ไขความขัดแย้ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความจริงใจต่อกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกทั้งการพูดหรือเขียนที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความหลากหลายมีการพบปะพูดคุยกัน เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในการหาข้อยุติของปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน และยังทำให้บุคลากรได้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงขององค์กร และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของข้อมูล ลดการเผชิญหน้าซึ่งกันและ ความขัดแย้ง ของแต่ละฝ่ายของสถานศึกษา

1.2 ความสำคัญของความจริงใจต่อกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความจริงใจต่อกัน ไว้ดังนี้ กลุ่มบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความจริงใจต่อกัน ดังนี้ ผู้บริหาร ผู้นำหรือหัวหน้ามีความสนใจ เอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้ที่มาติดต่อสื่อสารกับคู่สนทนาจะทำให้จับใจความการพูดการคุยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทำให้เข้าใจเรื่องงานได้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ทุกคนมีความเข้าใจในงานตรงกัน การแสดง ความสนใจเอาใจใส่ และ1 ให้ความสำคัญกับผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วยนั้น ลักษณะการ แสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงและคำพูด ซึ่งแสดงการยอมรับ กระตือรือร้นต่อการสนทนา มองสบตาโดยเปิดเผยจริงใจ เต็มใจต่อการพูดคุย ให้เวลาเพียงพอต่อการพูดคุยหรือติดต่อสื่อสารกัน พยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการให้

รับทราบ หลีกเลี่ยงการพูดฟังถึงคนอื่น การตั้งคำถามไม่เจาะจง การตั้งคำถามเพื่อให้คู่สนทนาตอบโดยประเด็นคำถามพุ่งไปสู่คู่สนทนา รู้สึกว่ากำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง ดังนั้นการถามยังมีความจำเป็นต้องใช้อยู่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเมื่อต้องทำงานร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกันอยู่ การใช้คำถามเชิงอธิบายแทนการสั่งสอนหรือแนะนำ การใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่ง เมื่อต้องการแสดงความรับผิดชอบ ในสิ่งที่พูดมีความตระหนักดีถึงความรับผิดชอบการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นใช้ในการแสดงออกซึ่งประสบการณ์หรือแนวคิดส่วนตัว และการใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนาเพื่อแสดงความเข้าใจ วิธีสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนานั้น ใช้คำพูดเปิดเผยตนเองเพื่อแสดงความจริงใจและพร้อมเป็นมิตร

สำหรับ วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี (2564, ออนไลน์) กล่าวได้ว่า ความจริงใจต่อกัน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นติดต่อกันนั้น จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกันและรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ขององค์กร นอกจากนี้ก็จะทำให้รู้จักตนเองด้วย เพราะการสื่อสารเป็นเหมือนภาพสะท้อนที่กลับมาหาตัวเอง คนที่ขาดการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นคนที่ขาดความเข้าใจ ความต้องการและ ความจำเป็นอันแตกต่างและหลากหลายของบุคคลอื่น ยิ่งคนที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลมากเพียงใดก็จะยิ่งเพิ่มการรู้จักตัวเองและการรู้จักคนอื่นมากยิ่งขึ้นเพียงนั้น ข้อมูลที่เราได้มาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากจะเป็นประโยชน์ในการปรับตัวเองแล้วยังแสดงว่าตัวเอง มีความสามารถในการสื่อสารกับคนอื่นอีกด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลจะก่อให้เกิดผล 3 ประการ คือ ประการที่ 1 ลดความกลัวลง ประการที่ 2 มีความสอดคล้องกันและประการที่ 3 สร้างความไว้วางใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความจริงใจต่อกันมีดังนี้ ช่วยในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันจนทำให้เข้าใจเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ช่วยให้เกิดการรับรู้การดำเนินงานร่วมกัน ช่วยในเรื่องการปรับตัวเองกับบุคคลอื่นจากการสื่อสารและการสร้างมิตรภาพ ความรู้สึกอย่างเปิดเผยตนเองเพื่อแสดงถึงความจริงใจต่อกัน

2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2.1 ความหมายของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไว้ดังนี้ พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูล (2554, หน้า 13) กล่าวไว้ว่า

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การแสดงถึงการพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจ ในบางสถานการณ์สะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังของผลลัพธ์ทางบวก แสดงถึงความเสี่ยงบางประการต่อความคาดหวังของสิ่งที่ได้รับและความไม่แน่นอนของผลลัพธ์ พิมพ์พิมล สาระหงษ์ (2558, หน้า 8) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ความรู้สึกความมั่นใจและสนับสนุนที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นความเชื่อที่องค์กรต้องซื่อตรง และสร้างความผูกพันและความไว้วางใจในองค์กรเป็นพื้นฐานจากผลของโครงสร้างสังคม วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี (2564, ออนไลน์) กล่าวได้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่คนเราสื่อสารกับคนอื่นสอดคล้องกับความรู้สึกของตนเองจะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่ติดต่อด้วย เมื่อคนเกิดความไว้วางใจการสื่อสารก็เกิดขึ้นอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมาเพราะคนรู้สึกอิสระที่จะแสดงออก มีความพอใจที่จะติดต่อสื่อความกันและสร้างความสัมพันธ์ในทางที่ดีขึ้น ในแง่ของตัวเองเมื่อคนอื่นมีความไว้วางใจก็จะเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองมากขึ้น เมื่อตนเองเกิดความรู้สึกว่าตัวเองไม่ถูกคุกคามหรือข่มขู่จากผู้อื่น จะทำให้พฤติกรรมในการป้องกันตัวเองจะน้อยลง และจะเกิดความพอใจที่อยากจะติดต่อกับผู้อื่น การแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็จะดำเนินไปอย่างดีและประสบผลสำเร็จ

สำหรับนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไว้เช่น Luhmann (1979, p. 31) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง เป็นสิ่งซ่อนเร้นและคงอยู่จากประสบการณ์ประจำวันที่มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจ Robinson (1996, p. 25) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง เป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส Cummings and Bromiley (1996, pp. 26-28) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง รูปแบบความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและความไว้วางใจระหว่างองค์กรหรือระหว่างบุคคลภายนอก Stern (1997, pp. 7-17) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการ แก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ ความใกล้ชิด และความคุ้นเคยเพื่อครองใจลูกค้า Lewicki, McAllister and Bies (1998, p. 439) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามความไม่ไว้วางใจหรืออยู่เฉพาะด้านใดด้านหนึ่งแต่แทนที่จะแยกออกจากกันแต่ทว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันโครงสร้างมิติเดียวอาจอยู่ร่วมกันได้

ในส่วนของ Reynolds (2000, p. 141) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรที่มีความแตกต่างกันระหว่าง องค์กรที่ดีและองค์กรทั่วไปที่แสดงออกถึงความเชื่อ ความมั่นใจ ความซื่อสัตย์ ความ น่าเชื่อถือและความยุติธรรมในบุคคลหรือสิ่งอื่นใด Marshall (2000, p. 76) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคล ที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น และทัศนะของ Boies and Corbett (2007, pp. 8-9) กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นความเต็มใจของบุคคลที่มีความ มั่นคงต่อบุคคล โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจ ห่วงใยและให้ความน่าเชื่อถือ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองและ มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและสัญลักษณ์ มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรสามารถการถ่ายถอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนในการสื่อสารของบุคลากรและ ถูกต้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง จนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กรและทำให้บุคลากรเข้าใจตรง ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารบุคลากรมีความ เข้าใจร่วมกันตรงกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ความสำคัญของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไว้ดังนี้ Luhmann (1979, p. 208) กล่าวถึงความสำคัญของ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย ความหวังความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นความ ไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาในระบบเป็นความไว้วางใจโดยองค์กร ทฤษฎีความไว้วางใจเป็น ตัวแทนระดับความมั่นใจของบุคคลที่มีต่อผู้อื่นในการกระทำที่เป็นธรรม มีจริยธรรมและ สามารถพยากรณ์ได้โดยผลงานและที่ความสำคัญการไว้วางใจเป็นระบบขององค์กร ที่แสดงถึงการยอมรับของคุณค่าเป้าหมายรวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะอยู่ ร่วมกันขององค์กร และในส่วนของ Hosmer (1995, p. 86) ได้ให้ความสำคัญของความ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ในด้านความคาดหวังของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ โครงสร้างทางสังคมและพฤติกรรมและจริยธรรมและทัศนะ ของ Reynolds (1997, p. 193) ได้ให้ความสำคัญของความไว้วางใจ เป็นความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลในองค์กรและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวกับความไว้วางใจ การตอบสนองต่อความไว้วางใจมีความสำคัญ ดังนี้ ความไว้วางใจต้องใช้เวลาในการพัฒนาการคงไว้ทำให้เกิดความสม่ำเสมอโดยที่ทุกคนมีเป้าหมายร่วมกันที่ชัดเจนและไม่มีการลงโทษ ความต้องการความไว้วางใจต้องมีความอดทน ถ้าความไว้วางใจต่ำผลการดำเนินงาน ก็ต่ำไปด้วย ดังนั้นต้องใช้ทักษะและการฝึกปฏิบัติในการพัฒนาทักษะ จิตใจเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อสัมพันธภาพของความไว้วางใจซึ่งกันและกันในองค์กร

ในส่วนของ Reina and Reina (1999, p. 66) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีดังนี้ ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (Communication trust) คือ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างคงที่และสม่ำเสมอ ทำให้การปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้า มีผลต่อความสามารถในการเพิ่มผลผลิตและผลกำไร โดยสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน การพูดในสิ่งที่จริง การยอมรับความผิดพลาด การให้และรับข้อมูลย้อนกลับ การรักษาความลับ รวมทั้งการชี้แจงถึงความมีเจตนาที่ดี และความไว้วางใจด้านศักยภาพ (Competence trust) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยเฉพาะงานที่เฉพาะเจาะจงหรืองานที่มีความซับซ้อน รวมถึงความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการช่วยให้ผู้อื่นสามารถปฏิบัติงานได้ โดยสามารถสร้างและรักษาความไว้วางใจในศักยภาพ ได้แก่ การที่บุคคลมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ความสามารถ ความยุติธรรม สามารถเข้าใจและรับรู้ถึงศักยภาพของผู้อื่นได้ รวมทั้งการช่วยให้ผู้อื่นเกิดทักษะความชำนาญในการกระทำนั้น ๆ และความไว้วางใจด้านคำมั่นสัญญา (Contractual trust) คือ การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่พูดไว้ว่าจะกระทำการกระทำตามในสิ่งที่เคยพูดไว้ก่อให้เกิดผลผลิต มีความพร้อมที่จะให้การบริการ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความใส่ใจต่อการมีส่วนร่วม การรักษาความคิดเห็น ความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ และการแสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ ความเชื่อมั่นในความตั้งใจ ความแน่นอน และความเชื่อมั่นของบุคคลเกี่ยวกับความซื่อสัตย์จงรักภักดี โดยสิ่งทีนำไปสู่ความไว้วางใจ สำหรับ Robbins (2000, p. 504) ได้ให้ความสำคัญของความไว้วางใจ ดังนี้ ช่วยสร้างความสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรทั้งในด้านเลื่อนขั้นเงินเดือน การปรับโครงสร้างความสัมพันธ์รูปแบบใหม่ ทำให้เกิดความราบรื่นในการทำงาน มีการประสานงานที่ดีในองค์กร โดยเป็นการขจัดความขัดแย้งทางความคิดและการสร้างความ

ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความสัมพันธ์ทางบวกต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงซึ่งเป็นตัวกำหนดให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและรักษาสมาชิกในองค์กรให้คงอยู่รอด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีดังนี้ ช่วยในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ความคาดหวังของบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ โครงสร้างทางสังคมและพฤติกรรม คุณธรรม จริยธรรม และการขจัดความขัดแย้งและการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3. การนำมาปรับปรุงการทำงาน

3.1 ความหมายของการนำมาปรับปรุงการทำงาน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการนำมาปรับปรุงการทำงาน ไว่ดังนี้ ปิยวัฒน์ ตันธา (2559, หน้า 77-78) กล่าวว่า การนำมาปรับปรุงการทำงาน เป็นการนำผลการดำเนินงานของสถานศึกษามาทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์สาเหตุการไม่บรรลุมาตรฐานการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาเพื่อวางแผน แก้ไขปรับปรุง และการระดมความคิดจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาช่วยหาวิธีแก้ปัญหา ศิริชัย กาญจนวาสี (2562, หน้า 21-22) กล่าวว่า การแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคเป็นกิจกรรมที่ต้องทำในกรณีที่ปรากฏว่าตรวจสอบแล้ว ผลงานไม่บรรลุหรือไม่สอดคล้องกับเป้าหมายก็ให้ปรับปรุงใหม่ วิธีการปรับปรุงใหม่ให้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ การปรับปรุงการวางแผนใหม่ การลงมือปฏิบัติตามแผนที่ปรับปรุงใหม่ การตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานใหม่และถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายจะต้องปรับปรุงใหม่ จนกว่าจะบรรลุเป้าหมายจึงกำหนดเป็นมาตรฐาน บุญธรรม อ้วนกันยา (2562, หน้า 12) ได้กล่าวไว้ว่า ปรับปรุงแก้ไข้และพัฒนา หมายถึง เป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยความร่วมมือของบุคลากรในสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งสะท้อนให้เห็นเป้าหมาย จุดเน้นและทิศทางการพัฒนาสถานศึกษา มีการนำผลการประเมินสถานศึกษามาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานให้เกิดผลในทางที่ดีขึ้น

ในส่วนของ ยุทธชัย จริตน์อม (2563, หน้า 14) ได้กล่าวไว้ว่า การปรับปรุงแก้ไข้การทำงาน หมายถึง การดำเนินการของโรงเรียน โดยผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรร่วมกันปรับปรุงแก้ไข้ โดยให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการการวางแผนใหม่ การลงมือปฏิบัติตามแผนที่ปรับปรุงใหม่ การตรวจสอบและ

ควบคุมการปฏิบัติงานใหม่และถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายจะต้องปรับปรุงใหม่ จนกว่าจะบรรลุเป้าหมายจึงกำหนดเป็นมาตรฐานและ ชมณิ ศิลาณุกิจ (2563, หน้า 47) กล่าวไว้ว่าการนำมาปรับปรุงการทำงาน เป็นกำหนดนโยบายและมาตรการการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและแนวทางการดำเนินงานขององค์กร การจัดองค์การ โครงสร้าง การบริหารงานที่ชัดเจน เพื่อนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร ส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยผ่านการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องและ พัชรินทร์ โคตพันธ์ (2564, หน้า 2) ได้ให้ความหมายของการปรับปรุงการทำงาน หมายถึง การดำเนินการเพื่อทบทวน กระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน หากพบว่ามีสิ่งใดสมควรได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การนำมาปรับปรุงการทำงาน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อแก้ปัญหาปรับปรุงการทำงานการสื่อสารภายในองค์กร ในการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา มีการแจ้งให้กับบุคลากรรับทราบขอขยายความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีการใช้หลักเหตุผล มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมลและอินเทอร์เน็ต จนทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลไปสื่อสารให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชา รับทราบและมีช่องทางการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กร อีกช่องทางหนึ่ง

3.2 ความสำคัญของการนำมาปรับปรุงการทำงาน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการนำมาปรับปรุงการทำงาน ไว้ดังนี้ พัชรินทร์ โคตพันธ์ (2564, หน้า 4) กล่าวไว้ว่าการปรับปรุงการทำงานมีความสำคัญ ดังนี้ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและทำให้การทำงานมีความคล่องตัวมากขึ้น การแสวงหาวิธีดำเนินงานที่ดีกว่าใช้เวลาน้อยกว่าแต่ได้ผลมากกว่า ช่วยให้ประหยัดทรัพยากรทางการบริหาร เช่น คน เงิน เวลา วัสดุ อุปกรณ์และเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเป็นทีมที่ดี มีการประสานงาน มีการส่งเสริมความร่วมมือการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จรวมทั้งการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอีกด้วยและสถาบัน

เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2564, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่าการปรับปรุงการทำงานมีความสำคัญ
 ดังนี้ ช่วยในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกระบวนการทำงานและกิจกรรม โดยมี
 วัตถุประสงค์ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการและองค์กร การมุ่งเน้นการ
 กำจัดความสูญเสียนองการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่าในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการนำมาปรับปรุงการทำงาน
 มีดังนี้ ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายร่วมกัน
 ช่วยให้ผู้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การมีส่วนร่วม การประสานงาน การสร้างเครือข่าย
 การแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นร่วมกันและช่วยทำให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดีในองค์กร

4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

4.1 ความหมายของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของ
 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ไว้ดังนี้ กิตติคุณ แย้มบาน (2559, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า
 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้ภาษาในการ
 สื่อสารหรือการอธิบายรายละเอียดของการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่มีผลต่อ
 ประสิทธิภาพในองค์กร ยาเป็น เรื่องจรรยาสุกรี (2564, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่าความสามารถ
 ในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษามีรูปแบบของ
 กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีก
 กลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำ
 ให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน Wiemann and Backlund (1980, p. 400) กล่าวไว้ว่า
 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง เป็นความสามารถในการถ่ายทอดความคิด
 ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะของตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและ
 ประสบการณ์ รวมทั้งการเจรจาต่อรอง เพื่อขจัด และลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ
 การเลือกรับหรือไม่รับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
 Griggs (2001, p. 350) กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง
 คุณลักษณะของผู้บริหารที่สามารถในการสื่อสารโดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารของ
 ตนเองเพื่อเป็นสื่อที่ใช้เป็นการสื่อสารทั้งด้าน สมอง กายและใจในเวลาเดียวกัน และทัศนะ
 ของ Julian (2014, pp. 40-42) กล่าวไว้ว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง
 เป็นความสามารถในการถ่ายทอดความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะของ
 ตนเอง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์ รวมทั้งการเจรจาต่อรอง เพื่อขจัด

และลดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ การเลือกรับหรือไม่รับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารในรูปแบบด้านเนื้อหาสาระ การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย เพื่อให้ไม่ต้องตีความในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ดัดลีนใจและร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาในการบรรลุเป้าหมายในองค์กรร่วมกัน

4.2 ความสำคัญของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ไว้ดังนี้ กิตติคุณ แยมบาน (2559, หน้า 8) ได้กล่าวถึงความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กรในการสร้างความเข้าใจที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการแจ้งวัตถุประสงค์การดำเนินงานให้ทุกคน ทุกฝ่ายได้รับทราบอย่างชัดเจนถึงความเข้าใจ ความต้องการ ความคิด ความรู้สึก แนวคิด ท่าทีความเห็นด้วยไม่เห็นด้วย การชี้แจงการปฏิบัติงานในภาพรวม ผู้บริหารสถานศึกษาต้องตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทในการสื่อสารและกลไกในการสื่อสารที่จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ในส่วนของ ยาบ เป็นเรื่องจรรยาบรรณ (2564, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและประโยชน์ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้ 1) ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาได้รับทราบนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของสถานศึกษา เพราะผู้บริหารสถานศึกษามีการถ่ายทอด เผยแพร่ให้บุคลากรเข้าใจ เพื่อให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมาย 2) ทำให้บุคลากรทราบบทบาทและหน้าที่ของตน โดยผู้บริหารสถานศึกษามีการแต่งตั้งมอบหมายงานให้ชัดเจน 3) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสอนและแนะนำวิธีการทำงานให้กับบุคลากรแต่ละคนเข้าใจการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน 4) ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการยกย่องชมเชย เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน 5) ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในส่วนที่ก้าวหน้าและเป็นปัญหา ทำให้นำมาปรับปรุงการทำงานของตนได้ 6) ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกับชุมชนในการจัดการศึกษา 7) สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นมิตรและเป็นกันเองทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน 8) ทำให้บุคลากรในระดับ

เดียวกันได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของแต่ละคนหรือแต่ละฝ่าย ทำให้ทราบวิธีการทำงานและปัญหาของกันและกัน 9) ทำให้บุคลากรยึดเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นหลักในการทำงาน 10) ส่งเสริมกระบวนการทำงานเป็นทีมและ 11) ประหยัดทรัพยากรในการบริหาร

สำหรับ กิตติคุณ แย้มบาน (2559, หน้า 9-10 อ้างถึงใน Berlo, 1960, p. 64) ได้กล่าวถึงความสามารถในการติดต่อสื่อสารความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ต้นแหล่งสาร ผู้เข้ารหัส สาร ช่องทาง ผู้ถอดรหัสและผู้รับสารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อขีดความสามารถของผู้ส่งและรับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ผลสำเร็จ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร คือ ทักษะทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร การพูด ภาษาพูดที่ถูกต้อง คำพูดที่ชัดเจนฟังง่าย ท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองสีลาในการพูดเป็นจังหวะ นำฟังและผู้รับสารต้องมีความสามารถในการถอดรหัสด้านการฟังและการอ่าน ทักษะคิด ผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดีและเชื่อมโยงไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันและระดับความรู้ ผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี ถ้ามีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งด้านภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารที่ดีต่อบุคลากร ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแสดงออกถึงความต้องการ ความรู้สึกร่วมกัน ความเข้าใจต่อกัน ความเห็นใจกัน และช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถบริหารจัดการและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

สรุปความหมายองค์ประกอบด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น หมายถึงผู้บริหารสถานศึกษาต้องสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของกลุ่มคนตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการให้ถูกต้อง โปร่งใสและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพร้อมทั้งมีความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ประกอบด้วย

- 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ
- 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ดังตาราง 3

ตาราง 3 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
1. ความจริงใจต่อกัน	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกทั้งการพูดหรือเขียนที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความหลากหลายมีการพบปะพูดคุยกัน เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในการหาข้อยุติของปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน และยังทำให้	1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	<p>บุคลากรได้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงขององค์กรและเป็นการสร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องของข้อมูล ลดการเผชิญหน้าซึ่งกันและ ความขัดแย้งของแต่ละฝ่ายของสถานศึกษา</p>	<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร</p>
<p>2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน</p>	<p>ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองและมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและสัญลักษณ์ มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรสามารถการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนในการสื่อสารของบุคลากรและถูกต้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง จนเกิดความไว้วางใจภายใน</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ</p> <p>2. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง</p>

องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	<p>องค์กรและทำให้บุคลากรเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารบุคลากรมีความเข้าใจร่วมกันตรงกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กร</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็นเพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร</p>
<p>3. การนำมาปรับปรุงการทำงาน</p>	<p>ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อแก้ปัญหาปรับปรุงการทำงานการสื่อสารภายในองค์กร ในการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา มีการแจ้งให้กับบุคลากรรับทราบ</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร</p>

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	<p>ขอข่ายความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีการใช้หลักเหตุผล มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมลและอินเทอร์เน็ต จนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลไปสื่อสารให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชาทราบ และมีช่องทางการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กร อีกช่องทางหนึ่ง</p>	<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชาทราบ</p>

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร
4. ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารในรูปแบบด้านเนื้อหาสาระ การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย เพื่อให้ไม่ต้องตีความในการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา เป้าหมายในองค์กรร่วมกัน	1. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร 3. ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		<p>4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสามารถในการสื่อสาร โดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสามารถติดต่อ บุคลากรภายในองค์กร ให้ทราบการปฏิบัติงานเป็น ประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยัน ให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันใน องค์กร</p>

2.2 องค์ประกอบด้านความชัดเจนในการสื่อสาร

2.2.1 ความหมายของความชัดเจนในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความชัดเจน ไว้ดังนี้ ชูติรัตน์ กาญจนธนชัย (2562, หน้า 18) กล่าวว่า ีความชัดเจนในการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษาในสื่อสารอย่างตรงประเด็นตรงไปตรงมา มีการใช้ภาษาและถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ใช้ข้อความชัดเจนสั่งงาน สามารถทำให้บุคลากร มีความเข้าใจ ชัดเจนต่อสารที่สื่อออกไปและทบทวนสารที่สื่อออกไปกับบุคลากรเพื่อความ ถูกต้องชัดเจนพจนานุกรมไทย (2564, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายคำว่า ชัดเจน หมายถึง ถูกต้องแน่นอน ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2564, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายความชัดเจน หมายถึง ข้อมูลที่สื่อสารต้องมีความชัดเจนทางด้านข้อมูลข้อมูลที่สื่อสารต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้รับข้อมูลควรเข้าใจได้ว่าทำไมพวกเขาจึงได้รับข้อมูลนี้และผู้สื่อสารต้องการอะไร หากการ สื่อสารนั้น มีเป้าหมายหลายอย่าง ควรแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจน หากผู้สื่อสาร มีเป้าหมายต้องการให้ผู้รับข้อมูลทำอะไร เป้าหมายนั้นต้องชัดเจนและหนัก

แน่นอนพอที่จะทำให้พวกเขาตัดสินใจทำและด้านเนื้อหาสาระของข้อมูลที่สื่อสารต้องชัดเจน พยายามหลีกเลี่ยงคำ ที่รู้กันเฉพาะภายในกลุ่ม ควรใช้คำง่าย ๆ มีโครงสร้างประโยคที่ไม่ วกวน และเน้นไปที่ประเด็นหรือแก่นของเนื้อหาสาระของข้อมูล อย่าปล่อยให้ผู้รับข้อมูลคิด หรือเข้าใจไปเองว่าผู้สื่อสารพยายามจะบอกอะไร ข้อมูลที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีลักษณะ ดังนี้ เข้าใจง่าย ผู้รับข้อมูลทั้งหลายเข้าใจตรงกันว่าข้อมูลนั้นกล่าวถึงและมุ่งหมายอะไร ชัดเจนในแนวคิด เด่นชัดในเนื้อหาสาระใช้คำที่มีความหมายตรงตัวไม่ต้องตีความจนอาจ เกิดความเข้าใจผิด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความชัดเจนในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหาร สถานศึกษาให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการสื่อสารทางด้านข้อมูลมีเป้าหมายที่ ชัดเจน โดยที่ผู้รับข้อมูลและผู้สื่อสารมีความต้องการอะไร มีการแยกเป้าหมายแต่ละอย่าง ออกจากกันให้ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กรเพื่อการตัดสินใจ ทางด้านเนื้อหาของข้อมูล ที่ต้องการสื่อสารต้องชัดเจนภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การ สื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร

2.2.2 ความสำคัญของความชัดเจนในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญต่อความชัดเจน ในการสื่อสาร วัตถุประสงค์นี้ การสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากในการอยู่ ร่วมกัน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม กล่าวคือ มีการอยู่ร่วมกัน มีการช่วยเหลือกัน มีการ แบ่งงานกันทำ ดังนั้นการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน การใช้ท่าทาง จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารไม่ว่า จะด้วยการพูด การเขียนจะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสาร ออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ความชัดเจน (Clear) ในการสื่อสารแบ่งออก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่สื่อสารต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้รับ ข้อมูลควรเข้าใจได้ว่าทำไมพวกเขาจึงได้รับข้อมูลนี้และผู้สื่อสารต้องการอะไร หากการ สื่อสารนั้นมีเป้าหมายหลายอย่าง ควรแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจน หากผู้สื่อสารมีเป้าหมายต้องการให้ผู้รับข้อมูลทำอะไร เป้าหมายนั้นต้องชัดเจนและ หนักแน่นพอที่จะทำให้พวกเขาตัดสินใจทำด้านเนื้อหาสาระของข้อมูลที่สื่อสารต้องชัดเจน พยายามหลีกเลี่ยงคำที่รู้กันเฉพาะภายในกลุ่ม (Jargon) ควรใช้คำง่าย ๆ มีโครงสร้าง ประโยคที่ไม่วกวน และเน้นไปที่ประเด็นหรือแก่นของเนื้อหาสาระของข้อมูล อย่าปล่อยให้ ผู้รับข้อมูลคิดหรือเข้าใจไปเองว่าผู้สื่อสารพยายามจะบอกอะไร ข้อมูลที่ชัดเจนในการ

สื่อสาร มีลักษณะดังนี้ 1) เข้าใจง่าย ผู้รับข้อมูลทั้งหลายเข้าใจตรงกันว่าข้อมูลนั้นกล่าวถึง และมุ่งหมายอะไร 2) ชัดเจนในแนวคิด และ 3) เด่นชัดในเนื้อหาสาระ ใช้คำที่มีความหมาย ตรงตัว ไม่ต้องตีความจนอาจเกิดความเข้าใจผิด (ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร, 2564, ออนไลน์)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความชัดเจนในการสื่อสาร เป็นข้อมูลสื่อสารที่ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้รับข้อมูลและผู้สื่อสารต้องการอะไร เป้าหมายหลายอย่าง ควรแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจน หากผู้สื่อสาร มีเป้าหมายต้องการให้ผู้รับข้อมูลทำอะไร เป้าหมายนั้นต้องชัดเจนในการสื่อสารและหนักแน่นในการตัดสินใจทั้งด้านเนื้อหาของข้อมูลที่สื่อสารต้องชัดเจนของผู้บริหารสถานศึกษา

2.2.3 องค์ประกอบย่อยความชัดเจนในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ไว้ดังนี้

นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554, หน้า 42) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความร่วมมือ 2) การรับรู้ 3) เปิดเผย 4) ภาษา 5) ตรงประเด็น 6) ข้อมูลชัดเจน และ 7) ถูกต้อง

สหไทย ไชยพันธุ์ (2555, หน้า 140-154) ได้กล่าวว่างค์ประกอบ ย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) ภาษาที่ใช้ 3) วัย 4) ความสนใจ 5) ถูกสถานที่ 6) เวลา 7) ความสนใจ 8) ความเชื่อ

วิไล เจียรบรรพต (2558, หน้า 7) ได้กล่าวว่างค์ประกอบ ความ ชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ตรงประเด็น 2) ทันทเวลา และ 3) น่าเชื่อถือ

ธวัชชัย เก็นโนนกอก (2559, หน้า 98-99) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบ ย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ไหวพริบ 2) ความถูกต้อง 3) วิธีการ และ 4) ถูกสถานที่ 5) ถูกเวลา 6) ตรงวัตถุประสงค์ ซึ่งจะต้องแสดงกริยาท่าทางการพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ 3) ภาษาและ เรียบง่าย

สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ภาษาเรียบง่าย 2) ความถูกต้อง 3) เข้าใจวัตถุประสงค์

David (1960, p. 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ 3) ภาษาเรียบง่าย

Cooley and Roach (1984, p. 18) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจน ประกอบด้วย 1) ภาษาที่ใช้ 2) ถ้อยคำ 3) การแปลความหมาย 4) วัฒนธรรม 5) ปฏิสัมพันธ์ 6) ความรู้ และ 7) สติปัญญา

Anderson and Narus (1990, pp. 42–58) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ตรงประเด็น 2) ทันท่วงที และ 3) ความน่าเชื่อถือ

Mulligan (2004, p. 188) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง 2) เข้าใจวัตถุประสงค์ 3) ภาษาเรียบง่าย

Casey and Wallis (2011, p. 154) ได้กล่าวว่างค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ถูกต้อง 2) แม่นยำ 3) รวดเร็ว และ 4) ความกระชับ ได้ใจความ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ดังตาราง 4

ตาราง 4 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจน ในการสื่อสาร	องค์ประกอบย่อย											ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา	
	1. นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554)	2. สหไทย ไชยพันธุ์ (2555)	3. วิไล เจริญบรรพต (2558)	4. ธวัชชัย เกินเนนทอก (2559)	5. ปิยนันท์ สวัสดิ์คัตยงสาร (2564)	6. สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2564)	7. David (1960)	8. Cooley and Roach (1984)	9. Anderson and Narus (1990)	10. Mulligan (2004)	11. Casey and Wallis (2011)			ค่าความถี่
1. ความร่วมมือ	√											1	9.0	
2. การรับรู้	√											1	9.0	
3. เปิดเผย	√											1	9.0	
4. ภาษาเรียบง่าย	√	√			√	√	√	√	√			7	63.6	√
5. ตรงประเด็น	√		√						√			3	27.7	
6. ข้อมูลชัดเจน	√											1	9.0	
7. ถูกต้อง	√			√	√	√	√			√	√	7	63.6	√
8. วัตถุประสงค์		√		√	√	√	√			√		6	54.5	√
9. ง่าย		√										1	9.0	
10. ความสนใจ		√										1	9.0	
11. ถูกสถานที่		√		√								2	18.1	
12. เวลา		√	√	√					√			4	36.3	√
13. ความสนใจ		√										1	9.0	
14. ความเชื่อถือ		√	√						√			3	27.2	
15. ไหวพริบ				√								1	9.0	
16. วิธีการ				√								1	9.0	
17. ถ้อยคำ								√				1	9.0	

ตาราง 4 (ต่อ)

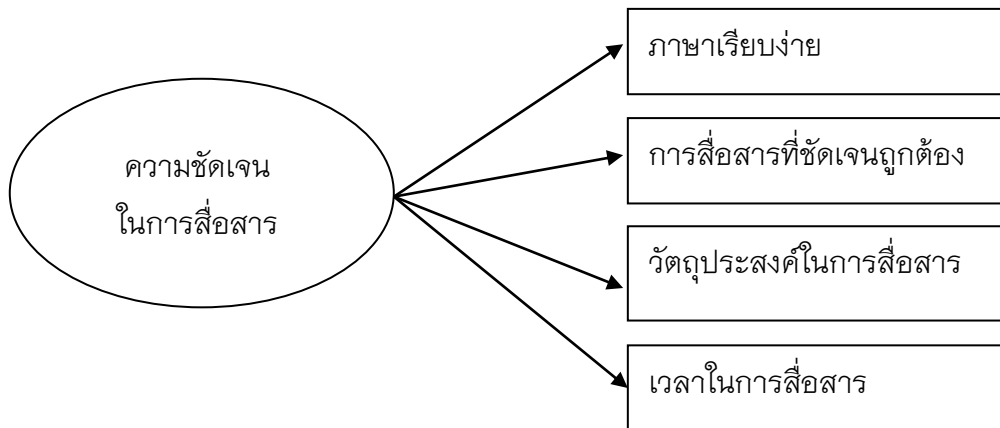
องค์ประกอบย่อย ด้านความชัดเจน ในการสื่อสาร	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา												
	1. นิธิยา ศรีญาณลักษณ์ (2554)	2. สหไทย ไชยพันธ์ (2555)	3. วิไล เจียรบรรพต (2558)	4. ธวัชชัย เกินนอก (2559)	5. ปิยนันท์ สวัสดิ์คัตงสาร (2564)	6. สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2564)	7. David (1960)	8. Cooley and Roach (1984)	9. Anderson and Narus (1990)	10. Mulligan (2004)	11. Casey and Wallis (2011)	ค่าความถี่	ร้อยละ
18. ปฏิสัมพันธ์							✓				1	9.0	
19. การแปลความหมาย							✓				1	9.0	
20. ความรู้							✓				1	9.0	
21. สถิติปัญหา							✓				1	9.0	
22. วัฒนธรรม							✓				1	9.0	
23. แม่นยำ										✓	1	9.0	
24. กระชับใจความ										✓	1	9.0	
25 รวดเร็ว										✓	1	9.0	
รวม	7	8	3	6	3	3	3	7	3	3	4		

จากตาราง 4 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไปหรือมีความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ซึ่งได้ องค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร และเพื่อให้มีความหมายในการสื่อสาร ที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้ตั้งชื่อ ดังนี้

- | | |
|-----------------|--|
| 1. ถูกต้อง | เปลี่ยนเป็น การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง |
| 2. วัตถุประสงค์ | เปลี่ยนเป็น วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร |
| 3. เวลา | เปลี่ยนเป็น เวลาในการสื่อสาร |

ดังนั้นองค์ประกอบด้านความชัดเจนในการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1. ภาษาเรียบง่าย | ความถี่ เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 63.6 |
| 2. การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง | ความถี่ เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 63.6 |
| 3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร | ความถี่ เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 54.5 |
| 4. เวลาในการสื่อสาร | ความถี่ เท่ากับ 4 หรือร้อยละ 36.3 |



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบย่อยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร

ความหมายและความสำคัญขององค์ประกอบด้านความชัดเจนในการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. ภาษาเรียบง่าย

1.1 ความหมายของภาษาเรียบง่าย

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของภาษาเรียบง่าย ไว้เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 (2542, หน้า 822) ได้ให้ความหมายของภาษา หมายถึง ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีนหรือเพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากำหมาย ภาษาธรรม เสียง และตัวหนังสือหรือกิริยาอาการที่สื่อความได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ มยุเรศ รัตนานิคม (2542, หน้า 3) กล่าวไว้ว่า ภาษา หมายถึง รหัสชนิดหนึ่งซึ่งมนุษย์ใช้สื่อความหมายระหว่างกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยผ่านสื่อที่เป็นเสียงสัญลักษณ์ตามที่ได้ตกลงยอมรับกันในสังคมของผู้ใช้รหัสเดียวกันนั้น เสียงสัญลักษณ์ดังกล่าวจะต้องมีระบบแบบแผนที่แน่นอนและมีความสัมพันธ์กันกับระบบความหมายอันเป็นความหมายที่สามารถเข้าใจตรงกันได้ในกลุ่มชนนั้น ๆ อุดม วิโรตม์

ลิกขิตติย์ (2547, หน้า 1-2) กล่าวไว้ว่า ภาษา หมายถึง การสื่อความหมายที่ต้องมีเสียง ความหมาย ระบบ กฎเกณฑ์ ที่ยอมรับกันทั่วไปหรืออีกนัยหนึ่งกล่าวว่า ภาษาต้องมี โครงสร้าง (Structure) สำหรับนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายของภาษา ในแนวทางเดียวกัน John (1935, p. 10), Gimson (1970, p. 3), กล่าวไว้ว่า ภาษา หมายถึง การวางเงื่อนไขในการสื่อสารของกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ โดยเข้าใจร่วมกันว่าเงื่อนไขหรือรหัส ที่กำหนดไว้หมายถึงอะไร ซึ่งใช้สื่อสารความคิด ความเข้าใจและความรู้สึกของผู้สื่อไปยัง ผู้รับโดยอาศัยเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ภาษา) เป็นเครื่องสื่อความโดยภาษาต้องประกอบด้วย ระบบ ความหมายและโครงสร้างเพื่อให้เข้าใจตรงกันผู้อยู่ในกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ จึงต้อง เรียนรู้ภาษาซึ่งกันและกันแต่บางครั้งสิ่งที่เกิดจากสัญชาตญาณก็อาจเป็นภาษาได้ เช่น ภาษาสัตว์ ภาษาคนตรี และ ภาษานก เป็นต้น Ronald Wardhaugh (1972, p. 3) กล่าวไว้ว่า ภาษา เป็นสัญลักษณ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการสื่อความเข้าใจ ระหว่างกันของคนในสังคม ช่วยสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันช่วยสร้างความสัมพันธ์ของคน ในสังคม ถ้าคนในสังคมพูดกันด้วย ถ้อยคำที่ดีจะช่วยให้คนในสังคมอยู่กันอย่างปกติสุข ถ้าพูดกันด้วยถ้อยคำไม่ดีจะทำให้เกิดความบาดหมางน้ำใจกัน ภาษาจึงมีส่วนช่วยสร้าง มนุษย์สัมพันธ์ของคนในสังคม ภาษาเป็นสมบัติของสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ภาษาเรียบง่าย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยภาษาที่เรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับรู้ข้อมูลมีความเข้าใจ อย่าง ถี่ถ้วน และมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการ นำชุดสื่อสารมาใช้กับบุคลากรด้วยภาษาเรียบง่ายมีความเหมาะสมภายในองค์กร และ สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

1.2 ลักษณะสำคัญของภาษา

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของภาษา ไว้ดังนี้ นิสา ศักดิ์เดชยนต์, ยุพา ส่งศิริและใจเอื้อ บุรณะสมบัติ (2526, หน้า 3), วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (2526, หน้า 1-4), ประยุทธ์ กุญศาคร 2527, (หน้า 8-13) จรัลวิไล จรูญโรจน์ (2549, หน้า 15-22) กล่าวสรุปได้ดังนี้

1.2.1 ภาษาเป็นเสียงที่มีความหมาย หมายถึง คำที่เป็นเสียงพูดเท่านั้น ภาษาเขียนเป็นเพียงตัวแทนของภาษาพูด เสียงที่มีความหมายในภาษาหนึ่งอาจเป็นเสียงที่ ไม่มีความหมายในภาษาอื่นก็ได้

1.2.2 ภาษาที่มีระบบกฎเกณฑ์ที่แน่นอน คือ มีการวางโครงสร้างระบบลำดับของเสียงพูด คำ ประโยคโดยมักแบ่งออกเป็น 2 ประการ คือ โครงสร้างทางไวยากรณ์และโครงสร้างทางเสียง

1.2.3 มีลักษณะที่อธิบายเหตุผลไม่ได้ คือ ไม่สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่าทำไมคำที่มีความหมายเดียวกันแต่เขียนและออกเสียงต่างกันทั้งที่มีความหมายตรงกัน

1.2.4 ภาษาที่มีลักษณะเป็นสังคม กล่าวคือ ภาษาที่มีผู้ใช้อยู่ในวัฒนธรรมกลุ่มเดียวกัน แต่การออกเสียงหรือสำเนียงอาจแตกต่างกันบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสรีระอวัยวะออกเสียงของแต่ละบุคคล

1.2.5 ภาษาที่มีลักษณะสร้างสรรค์ คือ ภาษาสามารถสื่อความเป็นประโยค ได้อย่างไม่รู้จบทั้งที่พยัญชนะ สระ วรรณยุกต์มีจำนวนจำกัด

1.2.6 ภาษาเป็นวัฒนธรรม กล่าวคือ ภาษาที่มีลักษณะสำคัญเหมือนวัฒนธรรม เพราะภาษาเป็นมรดกทางสังคม มีการถ่ายทอด มีการพัฒนา มีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแก้ไขตามกาลสมัย

1.2.7 ภาษามีระดับ ภาษาย่อมมีระดับในการใช้เพื่อให้เหมาะสมกับกาลเทศะและถูกต้องตามบริบทที่เผชิญอยู่ โดยมากแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ภาษาปาก ภาษาถึงแบบแผนและภาษาแบบแผน (ภาษาราชการ)

1.2.8 ภาษาเป็นเรื่องของการใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน กล่าวคือ ภาษาเป็นเรื่องของชุมชนที่ต้องทำความเข้าใจหรือวางสัญลักษณ์ที่เข้าใจร่วมกัน

1.2.9 ภาษาย่อมเกิดจากการเรียนรู้ กล่าวคือ มนุษย์จะเรียนรู้ภาษาได้ต้องอาศัยการได้ยินได้ฟังคนอื่นพูดมาก่อนแล้วค่อยเลียนแบบอย่างตามการเรียนรู้ภาษาของมนุษย์อยู่ในทุกช่วงวัยนับตั้งแต่วัยเด็ก วัยรุ่น วัยกลางคน วัยชรา มนุษย์ย่อมมีการเรียนรู้ภาษาอยู่เสมอ การเรียนรู้ภาษานั้นต้องอาศัยการเรียนรู้ผ่านกระบวนการทางสังคม ไม่ใช่สัญชาตญาณ กล่าวคือ หากเด็กที่มีพ่อแม่เป็นคนจีนมาอยู่ในสังคมไทยย่อมพูดภาษาไทยได้แต่ไม่สามารถพูดภาษาจีนอันเป็นภาษาของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองได้แต่เด็กคนนี้ย่อมมีสัญชาตญาณในการเรียนรู้ภาษาจีนได้ดีกว่าคนไม่ใช่กลุ่มชาติพันธุ์จีน

1.2.10 ภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสาร ภาษาเป็นเครื่องมือที่สื่อความรู้ ความคิด ความรู้สึกของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยกระบวนการสื่อสารนั้นต้องอาศัยภาษาเป็นเครื่องมือที่เข้าใจร่วมกัน นั่นคือภาษานั้นเอง

1.2.11 แต่ละภาษาย่อมมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะภาษาแต่ละภาษานั้น มีโครงสร้างทั้งทางเสียงและทางไวยากรณ์ที่แตกต่างกันย่อมนำมาซึ่งความหมายที่แตกต่างกันด้วยหรือแม้แต่ในภาษาเดียวกันแต่มีโครงสร้างที่แตกต่างกันย่อมมีลักษณะความหมายที่แตกต่างกันไปด้วย

1.2.12 ภาษาย่อมไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว กล่าวคือ แม้ว่าภาษาจะมีระบบโครงสร้างที่ชัดเจนแต่ความจริงแล้วโครงสร้างเหล่านั้นไม่ใช่สิ่งที่สามารถกำหนดได้อย่างตายตัว ทั้งนี้เพราะต้องอาศัยบริบทต่าง ๆ ช่วยเหลือให้ภาษาเหล่านั้นมีความหมายหรือเสียงต่างจากเก่าได้

1.2.13 ภาษาทุกภาษาย่อมมีค่าแห่งความเป็นภาษาเท่าเทียมกัน กล่าวคือ ภาษาย่อมมีคุณค่าความสำคัญเท่ากัน ไม่ว่าจะเป็ภาษาไหนก็ตามที่ทั้งนี้เพราะภาษาทุกภาษาย่อมมีกฎเกณฑ์และมาตรฐานที่ต่างกันแต่มีศักดิ์ในการสื่อสารเท่าเทียมกัน

1.2.14 ภาษาเป็นวิทยาศาสตร์ กล่าวคือ ภาษาเป็นการออกเสียงโดยการกักเสียงหรือระเบิดเสียงตามหลักทางวิทยาศาสตร์สามารถฝึกหัดและเรียนรู้ได้ ศาสตร์ในการเรียนรู้ภาษาโดยอาศัยวิทยาศาสตร์ตั้งเรียนรู้ตั้งแต่ระบบสมองสั่งการ ระบบของอวัยวะออกเสียง ระบบเสียง เรียกศาสตร์แขนงนี้ว่าภาษาศาสตร์

1.2.15 ภาษาย่อมมีการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากภาษาเป็นการวางเงื่อนไขของสังคมแต่ละสังคม ดังนั้นเมื่อมีผลกระทบอันเกิดจากภาษาย่อมมีการแปรเปลี่ยนภาษาได้ตามเหตุการณ์นั้น ๆ ทางสังคมอย่างแน่นอน

1.2.16 ภาษาย่อมมีความหมาย เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของภาษา ทุกภาษาย่อมต้องมีความหมายรูปธรรม เช่น คน ต้นไม้ และสัตว์ เป็นต้น ความหมายนามธรรม เช่น หนาว ร้อน ชอบ สวย สบาย ดี และชั่ว เป็นต้น และความหมายของคำที่มีบริบทหรือตำแหน่งเป็นตัวบังคับ เช่น ไก่ขันตอนเช้า/ ขัน/ หมายถึง กิริยาอาการส่งเสียงของไก่ เขาใช้ขันตักน้ำ/ ขัน/ หมายถึง ภาชนะที่ใช้ตักน้ำ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของภาษามีหลากหลายลักษณะ ดังนี้ ภาษาเป็นเสียงที่มีความหมาย กฎ โครงสร้าง ระดับ ภาษาเป็นเรื่องของการใช้สัญลักษณ์ร่วมกัน ภาษาย่อมเกิดจากการเรียนรู้ ภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสาร แต่ละภาษาย่อมมีความแตกต่างกัน ภาษาย่อมไม่มีกฎเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว ภาษาทุกภาษาย่อมมีค่าแห่งความเป็นภาษาเท่าเทียมกัน ภาษาเป็นวิทยาศาสตร์ ภาษาย่อมมีการเปลี่ยนแปลงของภาษาย่อมมีความหมายในการติดต่อสื่อสาร

1.3 ประเภทของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.3.1 วจนภาษา (Verbal Language) หมายถึง ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูด หรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคมซึ่งหมายรวมทั้งเสียงและลายลักษณ์อักษร ภาษาถ้อยคำเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด การใช้วจนภาษาในการสื่อสารต้องคำนึงถึงความชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษา และความเหมาะสมกับลักษณะการสื่อสาร ลักษณะงานเป้าหมาย สื่อและผู้รับสาร วจนภาษาแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1.3.1.1 ภาษาพูด เป็นภาษาที่มนุษย์เปล่งเสียงออกมาเป็นถ้อยคำเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น นักภาษาศาสตร์ถือว่าภาษาพูดเป็นภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ ส่วนภาษาเขียนเป็นเพียงวิวัฒนาการขั้นหนึ่งของภาษาเท่านั้น มนุษย์ได้ใช้ภาษาพูดติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอยู่เสมอทั้งในเรื่องส่วนตัว สังคมและหน้าที่การงาน ภาษาพูดจึงสามารถสร้างความรัก ความเข้าใจและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ได้มากมาย

1.3.1.2 ภาษาเขียน เป็นภาษาที่มนุษย์ใช้อักษรเป็นเครื่องหมายแทนเสียงพูดในการสื่อสาร ภาษาเขียนเป็นสัญลักษณ์ของการพูด ภาษาเขียนนั้นเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อใช้บันทึกภาษาพูดเป็นตัวแทนของภาษาพูดในโอกาสต่าง ๆ แม้นักภาษาศาสตร์จะถือว่าภาษาเขียนมิใช่ภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ แต่ภาษาเขียนเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารของมนุษย์ มาเป็นเวลาช้านาน มนุษย์ใช้ภาษาเขียนสื่อสารทั้งในส่วนตัวสังคม และหน้าที่การงาน ภาษาเขียนสร้างความรัก ความเข้าใจ และช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ได้มากมายหากมนุษย์รู้จักเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลโอกาสและสถานการณ์

1.3.2 อวจนภาษา (Non-Verbal Communication) หมายถึง เป็นการสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน เป็นภาษาที่มนุษย์ใช้สื่อสารกันโดยใช้อกกับกิริยา ท่าทาง น้ำเสียง สายตาหรือ ใช้อวัตถุ การใช้สัญญาณและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ หรือแสดงออกทางด้านอื่นที่สามารถรับรู้กันได้สามารถแปลความหมายได้และทำความเข้าใจต่อกันได้ การแสดงออกด้วยอวจนภาษา เป็นสัญลักษณ์ที่มีแหล่งแสดงออกด้วยอกกับกิริยาหรือที่เกิดการแสดงออกในหลายแหล่งด้วยกัน ได้แก่ เกิดขึ้นตามธรรมชาติ วิสัย เช่น การยิ้ม การโบกมือ การส่ายหน้า การปิดเมื่อแมลง ไต่ตอม เป็นต้น เกิดจาก

อารมณ์แรงเป็นเครื่องเร้า เช่น เวลาที่มีอารมณ์โกรธเลือดจะสูบฉีด จมูกหน้าแดง มือเกร็ง และกำหมัด เป็นต้น และสามารถจำแนกย่อยประเภทของอวัจนภาษา ได้ดังนี้

1.3.2.1 สายตา (เนตริกภาษา) การแสดงออกทางสายตา เช่น การสบตากันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารก็มีส่วนช่วยในการตีความหมาย เช่น การสบตาแสดงออกถึงความจริงใจ การรี้อตาแสดงออกถึงความสงสัย ความไม่แน่ใจ เป็นต้น การแสดงออกทางสายตาจะต้องสอดคล้องกับการแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางสีหน้าและสายตาจะช่วยเสริมอวัจนภาษาให้มีน้ำหนักยิ่งขึ้นและใช้แทนอวัจนภาษาได้อย่างดี

1.3.2.2 กิริยาท่าทาง (อาการภาษา) การแสดงกิริยาท่าทางของบุคคล สามารถสื่อความหมายได้โดยไม่ต้องใช้คำพูดหรือใช้เสริมคำพูดให้มีน้ำหนักมากขึ้นได้ ได้แก่ กิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกายและอากัปกิริยาท่าทางต่าง ๆ สามารถสื่อความหมายได้มากมาย เช่น การเคลื่อนไหวมือ การโบกมือ การส่ายหน้า การพยักหน้า การยกไหล่ การยิ้มประกอบ การพูด การยกไหล่ การยกคิ้ว และอาการนิ่ง เป็นต้น

1.3.2.3 น้ำเสียง (ปริภาษา) เป็นอวัจนภาษาที่แฝงอยู่ในภาษาพูด ได้แก่ สำเนียงของผู้พูด ระดับเสียงสูงต่ำ การเปล่งเสียง จังหวะการพูด ความดังความค่อยของเสียงพูด การตะโกน การกระซิบ น้ำเสียงช่วยบอกอารมณ์และความรู้สึก นอกจากนี้ยังช่วยแปลความหมายของคำพูด เช่น การใช้เสียงเน้นหนักเบา การเว้นจังหวะ การทอดเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้คำพูดเด่นชัดขึ้น การพูดเร็ว ๆ รัว ๆ การพูดที่หยุดเป็นช่วง ๆ แสดงให้เห็นถึงอารมณ์กลัวหรือตื่นเต้นของผู้พูด เป็นต้น

1.3.2.4 สิ่งของหรือวัตถุ (วัตถุภาษา) สิ่งของหรือวัตถุต่าง ๆ ที่บุคคลเลือกใช้ เช่น ของใช้เครื่องประดับ เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ปากกา แว่นตา เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นอวัจนภาษาที่สื่อความหมายได้ทั้งสิ้น

1.3.2.5 เนื้อที่หรือช่องว่าง (เทศภาษา) ช่องว่างของสถานที่หรือระยะใกล้ไกลที่บุคคลสื่อสารกัน เป็นอวัจนภาษาที่สื่อสารให้เข้าใจได้ เช่น ระยะห่างของหญิงชาย พระกับสตรี คนกับสิ่งศักดิ์สิทธิ์ คนสองคนนั่งชิดกันบนม้านั่งตัวเดียวกัน ย่อมสื่อสารให้เข้าใจได้ว่าทั้งสองคนมีความสนิทสนมเป็นพิเศษ เป็นต้น

1.3.2.6 กาลเวลา (กาลภาษา) หมายถึง การสื่อความหมายโดยให้เวลา มีบทบาทสำคัญ เวลาแต่ละช่วงมีความหมายในตัว คนแต่ละคนและคนต่างวัฒนธรรมจะมีความคิดและความหมายเกี่ยวกับเวลาแตกต่างกัน เช่น การตรงต่อเวลา

วัฒนธรรมตะวันตก ถือว่ามีความสำคัญมาก การไม่ตรงต่อเวลานัดหมายเป็นการแสดงความดูถูก เป็นต้น

1.3.2.7 การสัมผัส (สัมผัสภาษา) หมายถึง อวัจนภาษาที่แสดงออก โดยการสัมผัสเพื่อสื่อความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การจับมือ การแลบลิ้น การลูบศีรษะ การโอบกอด การตบไหล่ ซึ่งสัมพันธ์กับ วัฒนธรรมของแต่ละสังคม เช่น คนไทยถือมิให้เด็กสัมผัสส่วนหัวของผู้ใหญ่ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ ประเภทวัจนภาษา ประกอบด้วย ภาษาพูดกับภาษาเขียน และประเภทอวัจนภาษา ประกอบด้วย สายตา น้ำเสียง สิ่งของหรือวัตถุ เนื้อที่หรือช่องว่าง กิริยาท่าทาง กาลเวลา และการสัมผัส

1.2 ความสำคัญของภาษาเรียบง่าย

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของภาษาเรียบง่าย ไว้เช่น โรงเรียนทรูปลูกปัญญา (2557, ออนไลน์) กล่าวถึงความสำคัญของภาษาไว้ดังนี้ 1) ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารของมนุษย์ มนุษย์ติดต่อกันได้ เข้าใจกันได้ก็ด้วยอาศัยภาษาเป็นเครื่องช่วยที่ดีที่สุด 2) ภาษาเป็นสิ่งช่วยยึดให้มนุษย์มีความผูกพันต่อกัน เนื่องจากแต่ละภาษาต่างก็มีระเบียบแบบแผนของตน ซึ่งเป็นที่ตกลงกันในแต่ละชาติ แต่ละกลุ่มชน การพูดภาษาเดียวกันจึงเป็นสิ่งที่ทำให้คนรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความผูกพันต่อกันในฐานะที่เป็นชาติเดียวกัน 3) ภาษาเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ และเป็นเครื่องแสดงให้เห็นวัฒนธรรมส่วนอื่น ๆ ของมนุษย์ด้วย เราจึงสามารถศึกษา วัฒนธรรมตลอดจนเอกลักษณ์ของชนชาติต่าง ๆ ได้จากศึกษาภาษาของชนชาตินั้น ๆ 4) ภาษาศาสตร์มีระบบกฎเกณฑ์ ผู้ใช้ภาษาต้องรักษากฎเกณฑ์ในภาษาไว้ด้วยอย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์ในภาษานั้นไม่ตายตัวเหมือนกฎวิทยาศาสตร์ แต่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามธรรมชาติของภาษา เพราะเป็นสิ่งที่มนุษย์ตั้งขึ้น จึงเปลี่ยนแปลงไปตามกาลสมัยตามความเห็นชอบของส่วนรวม 5) ภาษาเป็นศิลปะ มีความงดงามในกระบวนการใช้ภาษา กระบวนการใช้ภาษานั้น มีระดับและลีลา ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายด้าน เช่น บุคคล กาลเทศะ และประเภทของเรื่อง เป็นต้น การที่จะเข้าใจภาษา และใช้ภาษาได้ดีจะต้องมีความสนใจศึกษาสังเกตให้เข้าถึงรสของภาษาด้วยองค์ประกอบของภาษา

ในส่วนของวัฒนธรรมไทยมีลักษณะเฉพาะเป็นเอกลักษณ์ของตน การที่วัฒนธรรมไทยจะสืบทอดลักษณะ และรายละเอียดทั้ง มวล จาก อดีต มาถึงปัจจุบันและ

จากปัจจุบันที่จะสืบทอดต่อไปในอนาคตได้นั้นก็ด้วยอาศัยภาษาเป็นเครื่องมือทั้งโดยการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและการเล่าจดจำสืบทอดมา ภาษายังมีความสำคัญอย่างยิ่งในแง่เป็นเครื่องสื่อความหมายทางวัฒนธรรมด้วย ภาษาช่วยดำรงสังคมสังคมจะดำรงอยู่ได้มนุษย์ต้องมีมิติต่อกัน ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบวินัยของสังคมและประเพณีตนให้เหมาะสมแก่ฐานะตนเอง ซึ่งทั้งหมดนี้ต้องอาศัยภาษา คือ ภาษาใช้แสดงมิติจิตใจต่อกัน เช่น การทักทายปราศรัยกัน ภาษาใช้แสดงกฎเกณฑ์ของสังคมว่าคนในสังคมควรปฏิบัติตนอย่างไร เช่น คีล 5 เป็นแนวทางปฏิบัติของพุทธศาสนิกชน ภาษาใช้แสดงความสัมพันธ์ของบุคคล แต่ละบุคคลมีฐานะ บทบาท และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นต่าง ๆ กันไป การใช้ภาษาจึงแสดงฐานะและบทบาทในสังคมด้วย การแสดงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคล บุคคลแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไป ภาษาจะช่วยสะท้อนลักษณะดังกล่าวของบุคคล ทำให้ทราบถึงอุปนิสัย อารมณ์ รสนิยม ตลอดจนความคิดเห็นต่าง ๆ แต่ละบุคคลจะมีวิธีพูด หรือการใช้ภาษาแตกต่างกันไปตามลักษณะเฉพาะของตน เช่น ถ้าเราอ่านเรื่องของนักเขียนคนนั้นหลาย ๆ เรื่องก็จะทราบว่านักเขียนคนนั้นชอบหรือไม่ชอบอะไร ภาษาช่วยให้มนุษย์พัฒนา มนุษย์อาศัยภาษาถ่ายทอดประสบการณ์ต่าง ๆ ต่อๆ กันมา ทำให้ความรู้แพร่ขยายมากยิ่งขึ้น มนุษย์ไม่ต้องเสียเวลาเรื่องทุกเรื่องใหม่ แต่สามารถพัฒนาค้นคว้าต่อให้เจริญก้าวหน้าต่อไป บางครั้งเมื่อมีความเห็นไม่ตรงกันก็จะใช้ภาษาอภิปรายโต้แย้งกัน ทำให้ความรู้ความคิดเจริญออกงายมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะภาษาเขียนจะช่วยบันทึกเรื่องราวความรู้ต่าง ๆ ไว้ให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้ต่อไป

ภาษายังเป็นตัวช่วยกำหนดอนาคต มนุษย์อาศัยภาษาช่วยกำหนดอนาคตในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ทำแผน ทำโครงการ คำสั่ง สัญญา คำพิพากษา กำหนดการ คำพยากรณ์ซึ่งจะเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป ในบางกรณีสิ่งที่กำหนดล่วงหน้าไว้นี้อาจไม่เป็นไปตามนั้นก็ได้อีก เพราะอนาคตเป็นเรื่องที่ไม่แน่นอน ภาษาช่วยจรรโลงใจ คือ คำจุนใจใจให้มั่นคง ไม่ตกอยู่ในอำนาจฝ่ายต่ำ โดยปกติมนุษย์ต้องการได้รับความจรรโลงใจอยู่เสมอ มนุษย์จึงอาศัยภาษา ช่วยให้ความชื่นบาน ให้ความเพลิดเพลิน เช่น บทเพลง นิทานและคำอวยพร เป็นต้น ทำให้สังคมดำรงอยู่ได้ด้วยดี ภาษามีความสำคัญสำหรับมนุษย์ แต่ในขณะที่เดียวกันก็มีอิทธิพลต่อมนุษย์ด้วย ทั้งนี้เพราะมนุษย์ไม่ได้คิดว่าภาษาเป็นเพียงสัญลักษณ์ที่ใช้แทนเท่านั้น (ภาษากับการสื่อสารของมนุษย์, 2564, เข้าถึงได้จาก <https://nungruatai11.wordpress.com/>. เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของภาษา มีประโยชน์มากมาย ได้แก่ ภาษาช่วยดำรงสังคม ภาษาแสดงความเป็นปัจเจกบุคคล ภาษาช่วยให้มนุษย์พัฒนา ภาษาช่วยกำหนดอนาคต และภาษาช่วยจรรโลงจิตใจของมนุษย์จะช่วยให้สังคมอยู่ได้ด้วยดี ทำให้โลกสดชื่นเบิกบานและช่วยคลายเครียด

2. การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของ

2.1 ความหมายของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง จีรวัดน์ เพชรรัตน์และอัมพร ทองใบ (2555, หน้า 25-30) กล่าวว่าไว้ว่า การสื่อสารความชัดเจนและถูกต้อง คือ ต้องเป็นภาษาที่เข้าใจตรงกัน ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารและถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์และเหมาะสมกับวัฒนธรรม ดังนี้ 1) ลักษณะของคำ หน้าที่ของคำ ตำแหน่งของคำและความหมายของคำ ซึ่งความหมายของคำมีทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง 2) การเขียนและการออกเสียงคำในการเขียนผู้ส่งสารต้องระมัดระวังเรื่องสะกดการันต์ในการพูดต้องระมัดระวังเรื่องการออกเสียงต้องเขียนและออกเสียงถูกต้อง 3) การเรียบเรียงประโยคผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาโครงสร้างของประโยคเพื่อวางตำแหน่งของคำในประโยคให้ถูกต้องถูกต้องที่ไม่ล้นสน ความเหมาะสมกับบริบทของภาษา เพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับลักษณะการสื่อสารเหมาะสมกับเวลาและสถานที่ โอกาสและบุคคล ผู้ส่งสารต้องพิจารณาว่าสื่อสารกับบุคคล กลุ่มบุคคล มวลชน และขนาดของกลุ่มมีผลต่อการเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานโฆษณา และงานประชุม เป็นต้น การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับสื่อ ผู้ส่งสารจะต้องรู้จักความต่างของสื่อและความต่างของภาษาที่ใช้กับแต่ละสื่อใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสารเป้าหมาย ผู้รับสารเป้าหมาย ได้แก่ กลุ่มผู้รับสารเฉพาะที่ผู้ส่งสารคาดหวังไว้ ผู้ส่งสารต้องวิเคราะห์ผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร และเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสารนั้น ๆ Hay and Mcber (1995, p. 15) กล่าวว่าไว้ว่า ความชัดเจนของงาน คือ การแบ่งงานที่มีความชัดเจนและทำให้บุคลากรในองค์กรนั้น ๆ ทราบถึงลักษณะงานที่ตนเองต้องปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงาน กฎข้อบังคับ หรือระบบการบริหารงานในองค์กรนั้น ๆ ได้ดี และทัศนะของ Steve (1995, pp. 41-55) กล่าวว่าไว้ว่า ด้านความชัดเจน คือ ความรู้สึกรับรู้ของบุคลากรที่ถูกคาดหวังหรือตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างไรบ้างและรับรู้บทบาทหน้าที่ของการทำงานที่ทำอย่างชัดเจน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบายตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาและเป้าหมายขององค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประชาสัมพันธ์ประกาศชี้แจง คำสั่ง แต่งตั้ง ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ในองค์กร ทุกครั้งที่ได้รับสารมาใหม่ผู้ส่งสารจะสื่อสารกับบุคลากรด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการทบทวนการสื่อสารด้วยการพูดทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการย้ำถามทุกครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนในข่าวสารที่ส่งออกไป

2.2 ความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง และ โอลส์ แก้วจำปา (2553, หน้า 17) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะของการสื่อสารที่ดี เป็นการส่งสารโดยการพูดหรือการเขียน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงาน ควรจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ คือ สารที่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือในสารนั้น มีสาระ คือ สารนั้นมีสาระให้ความพึงพอใจ เร่งเร็ว และชี้แนะให้เกิดการตัดสินใจ ชัดเจน คือ การเลือกใช้คำ หรือข้อความที่เข้าใจง่าย ข้อความไม่คลุมเครือ เหมาะสมกับโอกาส คือ การเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสาร ตลอดจนผู้รับได้เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ช่องทางการส่งสาร คือ การเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ความต่อเนื่องและแน่นอน คือ การสื่อสารที่กระทำอย่างต่อเนื่อง มีความแน่นอนถูกต้อง และความสามารถของผู้รับสาร คือ การเลือกใช้วิธีการส่งสารซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวก โดยคำนึงถึงความรู้เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษา สังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ

การใช้ภาษาสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ การเขียนข้อความโฆษณา มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสมัยหรือสภาพความเป็นจริงในสังคม วัฒนธรรม การเมือง และเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลที่สามารถกำหนดพฤติกรรมทัศนคติ และความเชื่อของประชาชน ซึ่งส่งผลให้ภาษาเปลี่ยนแปลงมาจากสภาพสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมการใช้ภาษาจึงมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะการใช้ภาษาสื่อสารในการโฆษณาผ่านสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเผยแพร่ได้รวดเร็ว มีผู้รับสารจำนวนมาก และถึงตัวผู้รับ ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ (คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. 2564, หน้า 7) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร คือ การแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์การต่อ

บุคลากร 2) เพื่อให้บุคลากรสามารถประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน 3) เพื่อกระตุ้นและจูงใจ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานของบุคลากร ในองค์การจะได้รับการจูงใจและการกระตุ้น จากการสื่อสาร องค์การจะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว 4) เพื่อประเมินผล การดำเนินงาน ปัจจุบันองค์การมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงทำให้ต้องมีการ ประเมินผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ เพื่อประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินงาน มีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งจะทำให้องค์การสามารถ ดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง 5) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ ความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากร ผู้บริหารกับผู้บริหาร บุคลากรกับบุคลากรทั้งใน สายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการก็จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างกัน ทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้องค์การดำรงอยู่และ พัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์ 6) เพื่อวินิจฉัยสั่งการ หน้าที่อย่างหนึ่งของผู้บริหาร สถานศึกษา คือ การออกคำสั่งกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์การ การออกคำสั่งดังกล่าว จำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่รวดเร็ว แน่นนอนและถูกต้อง ดังนั้นถ้าผู้บริหารสถานศึกษาไม่ใช้ การสื่อสารก็ไม่สามารถสั่งการหรือมอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรดำเนินการได้เลย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง มีดังนี้ ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ช่วยในการ ประสานงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน ช่วยกระตุ้นและจูงใจ ช่วยในการ ประเมินผลการดำเนินงาน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะ และความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากร รวมทั้งการวินิจฉัยสั่งการในการปฏิบัติงาน

3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

3.1 ความหมายของวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของของ วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ไว้เช่น ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 116) กล่าวว่าไว้ว่า การสื่อสาร คือ การนำถ้อยคำ ข้อความหรือหนังสือจากบุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่งไปยัง บุคคลหนึ่งหรือสถานที่หนึ่ง วงศกร ลิงหวรวงศ์ (2561, หน้า 11) กล่าวว่าไว้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึก ข่าวสาร ความรู้ ภูมิปัญญา ค่านิยม ความ เชื่อ มรดกทางวัฒนธรรมของข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ ภาษา สัญลักษณ์เพื่อเชื่อมโยงสัมพันธ์ที่จะกระทำโต้ตอบไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

และวิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์สาธารณสุขกาญจนาภิเษก (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงหลักการวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ดังนี้ 1) ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร 2) ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร 3) คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ เรียกว่า ภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าคู่สื่อสารใดมีกรอบแห่งการอ้างอิงคล้ายกัน ใกล้เคียงกันจะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น 4) การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน 5) ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันที่ หากจะเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่ง 6) คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมายซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้อาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร และ 7) คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับ ตลอดเวลาถือเป็นการประเมินผลการสื่อสารที่จะทำให้คู่สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ (วิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร.

<https://sites.google.com/>

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน มีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3.2 ความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของ วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ไว้เช่น วงศกร สิงหรวงศ์ (2561, หน้า 10-12) และวิทยาลัย เทคโนโลยีทางการแพทย์สาธารณสุขกาญจนภิเษก (2564, ออนไลน์) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งให้ทราบในการทำการสื่อสาร ผู้ทำการสื่อสาร ควรมีความต้องการที่จะบอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา ผู้ทำการสื่อสารอาจมี วัตถุประสงค์เพื่อจะถ่ายทอดวิชาความรู้หรือเรื่องราวทางวิชาการให้ผู้รับสารได้มีโอกาส พัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น 3) เพื่อสร้างความบันเทิงและความพึงพอใจแก่ผู้รับสาร โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการพูด การเขียนหรือการแสดง กิริยาท่าทาง 4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสารและอาจชักจูงให้ผู้รับสาร มีความคิดคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน 5) เพื่อการเรียนรู้โดยตรง กับผู้รับสาร การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารโดยอาศัยลักษณะของสารที่มีเนื้อหาสาระ เกี่ยวกับวิชาความรู้เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสาร ที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน และ 6) เพื่อการกระทำหรือตัดสินใจในการดำเนินชีวิต ของคนเรามีสิ่งหนึ่งที่ต้องกระทำอยู่เสมอ เพื่อเป็นทางเลือกในการตัดสินใจของเราตาม ข้อเสนอแนะ Zaramba (2003, p. 5) ได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้จำแนกไว้ ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งให้ทราบหรือเพื่อทราบ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารจะแจ้งหรือบอกกล่าว ข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ ความคิด ความต้องการของตนให้ผู้รับได้ทราบ 2) เพื่อสอนหรือ ให้การศึกษา เป็นการสื่อสารที่มุ่งจะให้ผู้รับมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางด้านองค์ ความรู้ ความคิด สติปัญญา ฉะนั้นจึงมุ่งเน้นไปที่การเรียนการสอนหรือการศึกษาค้นคว้า ทางวิชาการโดยเฉพาะ 3) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง เป็นการสื่อสารที่มุ่งให้ เกิดผลทางจิตใจหรืออารมณ์ ความรู้สึกแก่ผู้รับสาร ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารมีข้อมูลที่ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับสาร และมีกลวิธีในการนำเสนอเป็นที่พอใจ และ 4) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ มุ่งเน้นให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมคล้อยตามหรือยอมรับปฏิบัติตาม ในขณะที่ Daniels and Spiker (2008, p. 448) ได้ให้ความสำคัญของ การสื่อสารไว้ดังนี้ 1) เพื่อแจ้งให้ผู้รับสารทราบและเกิดความเข้าใจ 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษาและ เกิดความเข้าใจมากกว่าเดิม 3) เพื่อสร้างความบันเทิงและความเข้าใจ 4) เพื่อนำเสนอและ

ชักจูงให้มีความสนใจปฏิบัติตามและวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร มีดังนี้ 1) เพื่อรับทราบ 2) เพื่อเรียนรู้ 3) เพื่อความบันเทิง และ 4) เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบ การสอนงาน การสร้างความพึงพอใจ การตัดสินใจ การตอบสนอง การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับ

4. เวลาในการสื่อสาร

4.1 ความหมายเวลาในการสื่อสาร

การใช้เวลาในการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาต้องคำนึงถึงสิ่งที่สำคัญดังนี้ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสารกับบุคลากรว่ามีแนวโน้มที่จะตอบสนองอย่างชัดเจน และมีความเข้าใจร่วมกันได้เป็นการเปิดทางให้การสื่อสารแบบสองทางเป็นไปอย่างเหมาะสมด้วย จัตุระเปียบการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัตุระเปียบการสื่อสารทั้งด้านเนื้อหาที่สมบูรณ์ก่อนจะสื่อสารในประเด็นสำคัญกับบุคลากรจะทำหน้าที่เหมือนจุดเน้นย้ำ การสนทนา เพื่อให้คุณไฟกัสและขยายความในการสื่อสารครั้งนั้นได้และจะช่วยให้ในเวลาจำเป็นสื่อสารอย่างชัดเจนที่สุด พยายามชี้ให้ชัดถึงสิ่งที่ผู้บริหารสถานศึกษาคาดหวัง จะสื่อสารออกไปตั้งแต่เริ่มต้น เช่น จุดประสงค์เพื่อการชี้แจง เก็บข้อมูล รวมถึงเพื่อกระตุ้นให้บุคลากร ลงมือปฏิบัติงานใด ๆ การสื่อสารดังกล่าวก็จะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการใช้เวลาในการสื่อสารที่เหมาะสมและชัดเจน (โอบาส์ แก้วจำปา, 2553, หน้า 17-20)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เวลาในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับช่วงเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ภายใต้รูปแบบเวลาที่ได้กำหนดไว้เหมาะสม การประชุมชี้แจง กระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีการส่งสารด้วยคำสั่ง บันทึกลงและอีเมล เพื่อการลดขั้นตอนในการเสียเวลา

4.2 ความสำคัญของเวลาในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของเวลาในการสื่อสาร ไว้เช่น พรทิพย์ เพ็งกลัด (2560 หน้า 19-21) ได้ให้ความสำคัญของเวลาในการสื่อสาร ได้แก่ ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารความเหมาะสมของช่วงเวลา มีการสื่อสารการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ใด เป็นอีกสถานการณ์หนึ่ง ภายใต้

รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้ มีการสื่อสารจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กรใช้เวลาในการประชุมชี้แจง กระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มีการสื่อสาร การส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกลงและอีเมล เพื่อลดขั้นตอนการเสียเวลามาสื่อสารโดยการประชุมชี้แจงและในส่วนของ Fred (2007, pp. 31-33) ได้ให้ความสำคัญของเวลาในการสื่อสาร ผู้บริหารถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารเพื่อป้องกันและขจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ทั้งในระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และ กลุ่มคนกับกลุ่มคน โดยข้อมูลข่าวสารในโรงเรียนต้องมีความน่าเชื่อถือ มีความเหมาะสม มีสาระ มีความสอดคล้องเนื้อหา และมีความชัดเจนแน่นอน โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เวลาในการสื่อสารมีความสำคัญในการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ ความเหมาะสมของช่วงเวลา การเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ที่มีเวลากำหนด ใช้เวลาที่เหมาะสมกับบุคลากรในการประชุมชี้แจง กระชับ ได้ความหมายโดยการสื่อสารผ่านการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกลงและอีเมลเพื่อลดขั้นตอนการเสียเวลามาสื่อสารโดยการประชุมชี้แจง

สรุปความหมายองค์ประกอบด้านความชัดเจนในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการสื่อสารทางด้านข้อมูล มีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยที่ผู้รับข้อมูลและผู้สื่อสารมีความต้องการอะไร มีการแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กรเพื่อการตัดสินใจทางด้านเนื้อหาของข้อมูลที่ต้องการสื่อสารต้องชัดเจนภายในสถานศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ภาษาเรียบง่าย
- 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง
- 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ
- 4) เวลาในการสื่อสาร ดังตาราง 5

ตาราง 5 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
1. ภาษาเรียบง่าย	<p>ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยภาษาที่เรียบง่าย มีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับรู้ข้อมูล มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีการนำชุดสื่อสารมาใช้กับบุคลากรด้วยภาษาเรียบง่าย มีความเหมาะสมภายในองค์กร และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่าย มีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้ 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร 4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารภาษาเรียบง่าย ภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร 5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น

องค์ประกอบ ย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
2. การสื่อสาร ที่ชัดเจน ถูกต้อง	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร นโยบายตามแผนกลยุทธ์ของ สถานศึกษาและเป้าหมายของ องค์กรเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบ อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร มี การประชุมสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่ง แต่งตั้ง ระเบียบและข้อบังคับ ต่าง ๆ ในองค์กร ทุกครั้งที่ได้รับสาร มาใหม่ผู้ส่งสารจะสื่อสารกับ บุคลากรด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการทบทวนการสื่อสาร ด้วยการพูดทำให้เกิดความเข้าใจที่ ถูกต้องมีการซักถามทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่าง ผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรให้ เข้าใจชัดเจนในข่าวสารที่ส่งออกไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการ สื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือ เป้าหมายขององค์กร ให้บุคลากร รับทราบอย่างชัดเจน เป็นลาย ลักษณ์อักษรและง่ายต่อการ ปฏิบัติงาน 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการ สื่อสารการประชุมสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ 3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการ สื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้ง ที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มี ความชัดเจน เข้าใจง่าย 4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการ ทบทวนความเข้าใจกับบุคลากร และซักถามตอบเพื่อให้เกิดความ มั่นใจระหว่างผู้บริหารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา 5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการ กระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน กับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้ง กับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะ ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	<p>ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน</p> <p>มีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>มีการประชุมร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างเพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา</p> <p>2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็น ในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร</p>

ตาราง 5 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
4. เวลาในการสื่อสาร	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับช่วงเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ภายใต้รูปแบบเวลาที่ได้กำหนดไว้อย่างเหมาะสมการประชุมชี้แจง กระจับได้ ความหมายที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีการส่งสารด้วยคำสั่ง บันทึกลงและอีเมล เพื่อการลดขั้นตอน ในการเสียเวลา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสม 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้ 3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร 4. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลา ในการประชุมชี้แจงอย่าง กระจับได้ความหมายที่ชัดเจน ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร 5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกลงและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง

2.3 องค์ประกอบด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

2.3.1 ความหมายของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) ได้ให้ความหมายความเข้าใจ หมายถึง เป็นขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมาย โดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะอาจจะกระทำได้โดยการใช้ปากเปล่า ภาษา ข้อเขียน หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ การทำความเข้าใจ อาจไม่มีผลสมบูรณ์เสมอไป สำหรับพฤติกรรมการทำความเข้าใจ ได้แก่ การแปลความ การตีความ และการสรุปอ้างอิง Bloom (1971, p. 271) กล่าวว่าไว้ว่า ความเข้าใจ เป็นความสามารถที่มนุษย์ขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ได้แก่ การแปลความหมายคำ ข้อความที่เป็นสัญลักษณ์ การตีความและการสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทักษะใหม่ มุมมองจากข้อเท็จจริง Morris (1973, p. 875) กล่าวว่าไว้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ อย่างแจ่มชัดหรือการมีความรู้อย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับความหมายในลักษณะสำคัญหรือหน้าที่ของสิ่งต่าง ๆ Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวว่าไว้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ทักษะคิดซึ่งสะท้อนความคิด ความเชื่อที่บุคคลมีและแสดงออกถึงความคิดของบุคคลและเป็นข้อสรุปที่บุคคลมีต่อสิ่งอื่น ๆ Gibson (2000, p. 103) กล่าวว่าไว้ว่า ความเข้าใจ เป็นการรับรู้ ความคิดเห็นและความเชื่อของบุคคลเป็นกระบวนการทางด้านความคิดที่เน้นที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะและความสามารถในการรับรู้ของผู้รับสารแล้วนำมาประมวลผล ประกอบด้วย

1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะคิดและ 4) ทักษะการรับสาร

2.3.2 ความสำคัญของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญต่อการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ไว้ดังนี้ วรารัตน์ ม่วงปาน (2554, หน้า 15) ได้ให้ความสำคัญของการรับรู้ มี 6 ประการ คือ ประการที่ 1 พื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือถ้าไม่มีความรู้อย่างน้อยก็ต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง ประการที่ 2 ข้อวินิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้

ทั้งนี้เพราะในการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง มนุษย์ไม่สามารถรับข้อมูลทุกชนิดในเรื่องนั้นพร้อมกันได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยวิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือปะติดปะต่อเรื่องต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด ประการที่ 3 การแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้องซึ่งในลักษณะนี้จะต้องอาศัยความจำจากประสบการณ์เดิมมาใช้ ประการที่ 4 ความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่าง ๆ หลายประเภท ประการที่ 5 การดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น และ ประการที่ 6 กระบวนการของการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติซึ่งเป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มีการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัสและเกิดการรับรู้สิ่งเรานั้นในลักษณะของส่วนรวมที่มีความหมายและในส่วนของ Roger (1973, p. 43) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญกับผู้รับสารที่สามารถเชื่อมโยงต่อบุคคลกรในการเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างยิ่งและมีผลต่อบุคคลกรในการสื่อสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจและให้ความสำคัญ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลในการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือภายในองค์กรในการสร้างความเข้าใจเพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.3.3 องค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

ผู้รับสารนักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ไว้ดังนี้

มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์ (2553, หน้า 78) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ความรู้ 2) ความประพฤติ และ 3) ประสบการณ์

ชิตชนก ทองไทย (2556, หน้า 19-20) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ความต้องการของผู้รับรู้อย่าง 2) ประสบการณ์ 3) การเตรียมตัวไว้ก่อน 4) บุคลิกภาพ 5) ตำแหน่งทางสังคม 6) สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้อาจมีผลต่อการรับรู้ และ 7) ทัศนคติ

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556, หน้า 15) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้สิ่ง

ต่าง ๆ ทางสังคม 2) ขนบธรรมเนียมขององค์กร และ 3) ประสิทธิภาพ

บุญริสาก์ สุจันทร์ (2559, หน้า 59-72) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำ 2) ความคาดหวัง และ 3) ประสิทธิภาพ

Berlo (1960, pp. 40-70) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ทักษะการรับสาร 2) ความรู้ 3) ทศนคติและ 4) ระดับสังคม

Schramm (1973, pp. 121-122) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพ 2) ข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนอง 3) ภูมิหลังที่แตกต่างกัน 4) ระดับการศึกษา 5) ความสามารถในการรับสาร 6) บุคลิกภาพ 7) ทศนคติและ 8) สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร

Dell H. (1974, p. 145) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ความสามารถของบุคคลและ 2) ความรู้

Robert L. (1984, p. 19) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของ ประกอบด้วย 1) ความรู้ และ 2) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

Robert M. (1990, p. 175) ได้กล่าวว่างค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) แปลความหรือตีความหมาย 2) ความรู้ 3) ทศนคติ และ 4) ประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ดังตาราง 6

ตาราง 6 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับ
ผู้รับสาร

องค์ประกอบย่อย ด้านการทำความเข้าใจและให้ ความสำคัญกับผู้รับสาร	1. มนต์พงษ์ พัฒนวิบูลย์ (2553)	2. ชิตชนก ทองไทย (2556)	3. ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556)	4. บุณรีสาร์ สุจันทร์พราก (2559)	5. Berlo (1960)	6. Schramm (1973)	7. Dell (1974)	8. Robert (1984)	9. Robert (1990)	ค่าความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
1. ความรู้	√				√		√	√	√	5	55.5	√
2. ความประพจน์	√									1	11.1	
3. ประสบการณ์	√	√	√	√		√			√	6	66.6	√
4. ความต้องการของผู้รับสาร		√								1	11.1	
5. การเตรียมตัวไว้ก่อน		√								1	11.1	
6. บุคลิกภาพ		√								1	11.1	
7. ตำแหน่งทางสังคม		√			√					2	22.2	
8 สภาพทางอารมณ์		√				√				2	22.2	
9. การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ			√							1	11.1	
10. ความคาดหวัง				√						1	11.1	

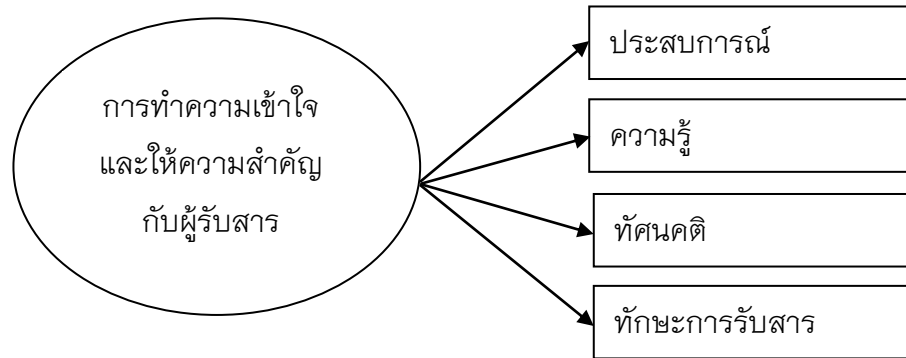
ตาราง 6 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย ด้านการทำความเข้าใจและให้ ความสำคัญกับผู้รับสาร	1. มนัสพงษ์ พัฒนวิบูลย์ (2553)	2. ชิตชนก ทองไทย (2556)	3. ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556)	4. บุณรีสาก์ สุจินทรากา (2559)	5. Berlo (1960)	6. Schramm (1973)	7. Dell (1974)	8. Robert (1984)	9. Robert (1990)	ค่าความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
11. ภาวะผู้นำ				√						1	11.1	
12. ทักษะการรับสาร					√	√	√	√		4	44.4	√
13. ข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหา เพื่อตอบสนอง						√				1	11.1	
14. ภูมิหลังที่แตกต่างกัน						√				1	11.1	
15. ระดับการศึกษา						√				1	11.1	
16. ตีความหมายของภาษา							√		√	2	22.2	
17. ทักษะการคิด		√			√	√			√	4	44.4	√
รวม	3	7	3	3	4	8	2	2	4			

จากตาราง 9 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไปหรือมีความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ซึ่งได้องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ดังนี้

1. ประสบการณ์ ความถี่ เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 66.6
2. ความรู้ ความถี่ เท่ากับ 5 หรือร้อยละ 55.5
3. ทักษะการคิด ความถี่ เท่ากับ 4 หรือร้อยละ 44.4
4. ทักษะการรับสาร ความถี่ เท่ากับ 4 หรือร้อยละ 44.4

ดังนั้นองค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร จึงมี 4 องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย 1) ประสบการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการคิด และ 4) ทักษะการรับสาร



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบย่อยด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

ความหมายและความสำคัญขององค์ประกอบด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. ประสบการณ์

1.1 ความหมายของประสบการณ์

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของประสบการณ์ ไว้ดังนี้ พรทิพย์ เพ็งกลัด (2560, หน้า 15) กล่าวว่า ประสบการณ์ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการกระบวนการสื่อสาร ถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเท็จจริง เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อป้องกันความเข้าใจผิด ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีประสบการณ์เพื่อป้องกันและขจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ สภาพแวดล้อม เนื้อหา ความชัดเจน ศักยภาพในการรับและส่งสาร ช่องทางข่าวสารและความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2565, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของประสบการณ์ หมายถึง ความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำหรือได้พบเห็นมา และประสบการณ์ก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในการเรียนรู้ทุก ๆ ด้าน ประสบการณ์ที่มีผลต่อการสร้างสรรค์ศิลปะมีอยู่ 2 ลักษณะ ดังนี้ ประสบการณ์ตรง เป็นประสบการณ์ที่เราได้ปะทะหรือสัมผัสด้วยตัวเองได้พบเอง กระทำเอง ได้ยินได้ฟังเองและประสบการณ์รอง หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า "ประสบการณ์ทางอ้อม" เป็นประสบการณ์ที่ได้รับการถ่ายทอดหรือรับรู้มาอีกทอดหนึ่ง Broom (1958, pp. 140-141) กล่าวว่า ประสบการณ์ หมายถึง ประสบการณ์ของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร รวมทั้งความรู้และความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และทัศนคติ ซึ่งทำให้ความเข้าใจสารของผู้รับสารเหมือนหรือคล้ายคลึงกับผู้ส่งสาร ทำให้ผู้รับ

สารเข้าใจสารได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร โดยการใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่
ตีความหมายของสัญลักษณ์ หรือสารที่รับหรือส่งมา Schramm (1973, pp. 451-478)
กล่าวไว้ว่า มนุษย์เราจะรับรู้และเข้าใจความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้ไม่หมด เราจะรับสารได้
แต่เพียงเฉพาะสิ่งที่เรามีประสบการณ์ร่วมกับผู้ส่งสารเท่านั้น ในทำนองเดียวกัน ผู้ส่งสาร
ก็มีความสามารถจำกัดที่จะส่งสารได้ภายในขอบเขตของประสบการณ์ของตนเองเท่านั้น
ดังนั้นการสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับว่าผู้ส่งสารและผู้รับสาร
มีประสบการณ์ร่วมกันหรือไม่นั่นเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประสบการณ์ หมายถึง หมายถึง ผู้บริหาร
สถานศึกษารับรู้ข้อมูลของบุคลากรในด้านประสบการณ์การปฏิบัติงานและความคิดเห็น
ทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ มีการรายการ
ประเมินผล การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ มีการมอบหมายงาน
บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน
มีการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรของทุกฝ่ายภายในองค์กรจน
เกิดเป็นความพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสถานศึกษามีการทำ ความเข้าใจและ
ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ด้วยการเสนอข่าวสารทั้งในรูปแบบของวาจา กราฟ แผนภูมิ
และลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความสำคัญของประสบการณ์

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของ
ประสบการณ์ ไว้ดังนี้ กิติมา สุมาลี วัจนะรัตน์ (2556, หน้า 62-69) 1) ความสำคัญของ
ประสบการณ์ในการสื่อสาร มีดังนี้ 1) เป็นเครื่องมือของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหาร
เพราะการสื่อสารภายในองค์กรจะช่วยให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไป ด้วยดี
เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่ายหลายส่วนงานเข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพ
ให้กับองค์กร 2) เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา
กับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและสร้างความ
ไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการ
บริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา 3) การช่วยปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการ
ประสานงานระหว่างกันพร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อ
องค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียว
ภายในองค์กรให้ได้ 4) การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นเมื่อผสมผสาน เข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

ในส่วนของ กิติมา สุรสนธิ (2557, หน้า 18-29) ได้ให้ความสำคัญของประสบการณ์ในการสื่อสารมีองค์ประกอบการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้ ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสารที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการและวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตามจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียนกวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท และสถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ของผู้ส่งสาร คือ เป็นผู้มีเจตนาแนชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็นหรือวิจารณ์ เป็นต้น เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี เป็นผู้มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร และเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

สำหรับ พรทิพย์ เพ็งกลัด (2560, หน้า 21-22) ได้สรุปถึงความสำคัญของประสบการณ์ในการสื่อสาร มีดังนี้ ประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษาในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์กรในทุกระดับ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคลและระหว่างบุคคลต่อองค์กร ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและสามารถใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้อัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จและทัศนะของ Mohamed (2004, p. 83) ได้ให้ความสำคัญของประสบการณ์ในการสื่อสารไว้ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีประสบการณ์และเข้าใจกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย แหล่งข้อมูล แหล่งที่มาของข่าวสาร ข่าวสารของเนื้อหา ผู้ส่งสาร สื่อหรือช่องทางในการนำพาข่าวสารและผู้รับสาร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของประสบการณ์ในการสื่อสาร ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามีการติดต่อสื่อสาร ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการประสานงาน เพื่อส่งสารให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ต่าง ๆ ช่วยให้ผู้รับสารรู้และความเข้าใจเนื้อหา จุดประสงค์ ช่วยให้ของตน ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามีความน่าเชื่อถือ แคล้วคล่องเปิดเผยจริงใจและมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสารและช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

2. ความรู้

2.1 ความหมายของความรู้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ดังนี้ ธนู ชาตินานนท์ (2552, ออนไลน์) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสารในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ บุคคลหรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้องเพียงไร พรชนิตร สีนาราช (2560, หน้า 52) กล่าวว่า ความรู้เรื่องการเลือกใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการสืบค้นและเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้เรื่องสารสนเทศ ที่นำเสนอผ่านคอมพิวเตอร์ในรูปแบบและจากแหล่งที่หลากหลาย การรู้เท่าทันสื่อ ความรู้เรื่องการประเมินสารสนเทศ ความรู้เรื่องจริยธรรมทางวิชาการ เป็นต้น

ในส่วนของ Bloom (1967, p. 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับ การระลึกถึง เฉพาะเรื่อง หรือเรื่องทั่ว ๆ ไป ระลึกถึงวิธี กระบวนการหรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเน้นความจำ Good (1973, p. 325) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) เป็นข้อมูลที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่าง ๆ การที่บุคคลยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เรื่องเกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อประกอบการตัดสินใจ นั่นก็คือ บุคคลจะต้องมีข้อเท็จจริงหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่สนับสนุนและให้คำตอบข้อสงสัยที่บุคคลมีอยู่ ชี้แจงให้บุคคลเกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งรวมทั้งเกิดความตระหนัก ความเชื่อ และค่านิยมต่าง ๆ ด้วย Thai communication (2565, ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ความรู้พื้นฐานการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก

การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวาง ขึ้นการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน ในส่วนของ Berlo (1960, p. 179) กล่าวว่า ให้ความหมายของความรู้ หมายถึง ความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งได้ส่งไปยังผู้รับสารซึ่งอยู่ในส่วนของความรู้ี้จะมีผลต่อความเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือใสของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสารเป็นอย่างมากและความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารที่ทำให้ผู้ส่งสารสร้างและปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสารให้สมบูรณ์ เพื่อลดอุปสรรคหรือสิ่งขัดขวางการสื่อสารที่เกิดขึ้นมาใหม่ให้หมดไปหรือลดน้อยลงด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ้งถึงความรู้ของบุคลากรและเลือกสารในการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในองค์กรตามความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดการความเข้าใจกับเนื้อหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่การปฏิบัติที่อย่างถูกต้องของผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อนตนเองและการปฏิบัติงานขององค์กร

2.2 ความรู้หลักในการสื่อสาร

ความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้ (พรทิพย์ เพ็งกลัด 2560, หน้า 15) 1) ผู้บริหารสถานศึกษาที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์จะต้องทำ ความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสารและปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบ การรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาผู้ต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนในการ กำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง เนื่องจากบุคลากรมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม และประสบการณ์ เป็นต้น การสื่อสารจะมีประสิทธิผลนั้น เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสมถึงบุคลากรผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและ มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกันผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า

เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ หากจะเกิดอุปสรรคที่จุดใดจุดหนึ่งค้ำึงถึงการใช้ทักษะเพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการสื่อความหมาย ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษาและสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารค้ำึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับ ตลอดเวลาถือเป็นการประเมินผลการสื่อสารที่จะทำให้ผู้สื่อสารรับรู้ผลของการสื่อสารว่า ประสพผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการของผู้บริหารสถานศึกษา

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาจะมีความรู้หลักในการสื่อสารทั้งในความรู้ด้านทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสพการณ์ในการส่งสาร ให้บุคลากรในการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำในการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กร

2.3 องค์ประกอบของความรู้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของความรู้ไว้ดังนี้ บุญดี บุญญาภิจและคณะ (2548, หน้า 23) ให้ความหมายของการจัดการความรู้ เป็นกระบวนการในการนำความรู้ที่มีอยู่หรือเรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยผ่านกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การสร้าง การรวบรวม แลกเปลี่ยนและใช้ความรู้ เป็นต้น และ วิจารย์ พานิช (2549, หน้า 3-4) ได้ให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ เครื่องมือของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคน การพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้และความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในองค์กรซึ่งการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งาน 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการ 5) การนำประสพการณ์จากการทำงานและการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และ 6) การจดบันทึก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความรู้ ประกอบด้วย การกำหนดความรู้ การเสาะหาความรู้ การปรับปรุง การประยุกต์ใช้ความรู้และการบันทึก

ผลของความรู้ ดังนั้นองค์ประกอบของความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะถ่ายทอดสาร
ผู้รับสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร

3. ทักษะ

3.1 ความหมายของทักษะ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะ
ไว้ดังนี้ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 138) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษะ หมายถึง สภาวะความ
พร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อ
บุคคล สิ่งของและสถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ธนูชาติธนานนท์ (2552,
ออนไลน์) ทักษะ หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความโน้มเอียงของ
ตนเองเพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ เช่น ทักษะต่อตนเอง หัวข้อของ
การสื่อสาร ผู้รับสาร และสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น พรชนิตว์
สินาราช (2560, หน้า 52) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษะ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะและ
ความรู้ที่ดีอาจไม่สามารถบรรลุผล การเป็นบุคคลที่มีการรู้การสื่อสารได้ หากมีทักษะ
ที่ไม่เหมาะสม ทักษะที่เหมาะสม ได้แก่ การมีสำนึกที่ดีในการใช้อินเทอร์เน็ต และมีความ
ตระหนักถึงการป้องกันความเป็นส่วนตัวและสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาทั้งของตนและ
ผู้อื่น การยึดมั่นในกฎระเบียบและบรรทัดฐานในการสื่อสาร การยึดมั่นในคุณธรรม
จริยธรรมและการเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม เป็นต้น ชุตีรัตน์ กาญจนธนชัย (2562, หน้า
18) ได้ให้ความหมายของทักษะในการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหาร
สถานศึกษาที่แสดงทักษะต่อบทบาทตนเองและผู้สื่อสาร ทักษะต่อบทบาทการสื่อสาร
ทักษะที่ดีต่อเรื่องที่สื่อสาร การสื่อสารทางบวกทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและ
เห็นประโยชน์ของการสื่อสาร

ในส่วนของ Berlo (1960, p. 179) กล่าวว่าไว้ว่า ความหมายของทักษะ คือ
ความรู้ ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง
อันจะมีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลซึ่งในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสาร
จำเป็นต้องมีทักษะที่ดี ดังนี้ ทักษะที่ดีต่อตนเอง เช่น ความรู้สึกที่ดีต่อตนเองของบุคคล
ที่จะทำให้ผู้ส่งสารเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้
ทักษะที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร เช่น ความรู้สึกในทางที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสารของผู้ส่งสารที่ผู้
ส่งสารจะส่งออกไปที่มีผลต่อการสร้างความสนใจติดตาม ค้นคว้าเรื่องต่าง ๆ ของผู้ส่งสาร
ทำให้ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความรู้ดีในเรื่องนั้น ๆ และทำให้ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ

นำเลื่อมใสในสายตาของผู้รับสาร และทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร เช่น ความรู้สึกในทางที่ดีต่อผู้รับสารของผู้ส่งสารที่จะทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญในการสื่อสารจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับทัศนคติ การทำความเข้าใจหรือการถอดรหัสสารของผู้รับสาร หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสารจะทำให้มีความตั้งใจ กระตือรือร้นและมีความพยายามในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับ Norman (1971, p. 71) กล่าวว่าไว้ว่าทัศนคติ คือ ความรู้สึกและความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอดิ ๆ ในทางที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันตลอด Murphy and Newcomb (1973, p. 887) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ หมายถึง ความชอบหรือไม่ชอบ พึงใจหรือไม่พึงใจที่บุคคลแสดงออกมาต่อสิ่งต่าง ๆ Roger (1978, pp. 208–209) ได้กล่าวไว้ว่าทัศนคติ เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคลที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารเพื่อทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ขององค์กร

3.2 ความสำคัญของทัศนคติ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของทัศนคติ ไว่ดังนี้ ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545, หน้า 138) กล่าวถึงความสำคัญของทัศนคติ ไว่ดังนี้ เป็นสิ่งที่จะต้องเรียนรู้ มีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร มีการประเมินค่าในตนเอง ทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติและบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์นั้นเป็นทัศนคติย่อมมีที่หมายนั่นเอง Lasswell (1948, p. 262) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทัศนคติที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการสื่อสาร มีดังนี้ ผู้ส่งสาร (Source) ผลของสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร ลักษณะของผู้ส่งสารบางอย่างจะสามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นมากกว่าลักษณะอื่น ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ผู้ส่งสารที่มาจากความน่าเชื่อถือสูงจะสามารถชักจูงใจได้ดีกว่า ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ นอกจากนี้บุคลิกภาพ (Personality) ของผู้ส่งสารก็มีความสำคัญต่อการยอมรับสาร (Message) ลักษณะของสารจะมีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับของบุคคล ถ้าเตรียมเนื้อหาสารมาเป็นอย่างดีผู้รับสารก็อยากฟัง ดังนั้นการเรียงลำดับของเนื้อหาความชัดเจนของเนื้อหาสารและความกระชับ เป็นต้น จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สื่อ (Channel) หรือช่องทางการสื่อสาร เป็นเรื่องของประเภทและชนิดของสื่อที่ใช้ ผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบของผู้รับสารที่จะทำให้เกิดการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ สถิติปัญญา ทักษะคิด ความเชื่อ ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีส่วนร่วม และการผูกมัด เป็นต้น

ในส่วนของ Rogers (1973, pp. 108-109) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่สำคัญต่อทัศนคติในการสื่อสาร มี 3 ประการ คือ ประการที่ 1 ทัศนคติการสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร ประการที่ 2 การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร และประการที่ 3 การสื่อสาร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร ดังนั้นเมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นและการเกิดความรู้ความเข้าใจที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้นและก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา และในส่วนของ McGuire (1985, p. 95) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติที่ส่งผลต่อการสื่อสารมีความสำคัญต่อบุคลากรทั้งในด้านความตั้งใจและความสนใจ ความเข้าใจ การยอมรับต่อสาร การเก็บจำสารไว้ และการกระทำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทัศนคติในการสื่อสารถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อบุคลากรเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความเชี่ยวชาญ ความน่าไว้วางใจ ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความน่าเชื่อถือสูงจะสามารถในชักจูงใจ โน้มน้าวได้ดีกว่าหากผู้บริหารสถานศึกษาจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่ำ

3.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้เช่น Loudon and Della Bitta, (1993, p. 425) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติในการติดต่อสื่อสาร มี 4 ประการ ดังนี้

ประการที่ 1 หน้าที่ในการปรับตัว (Adjustment function) ทัศนคติช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถปรับตัวเข้าหาผู้รับสารให้เกิดความพึงพอใจในการส่งสารเพื่อหลีกเลี่ยงต่อสิ่งที่ไม่ปรารถนา ไม่พอใจหรือให้โทษโดยยึดแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองมากที่สุดและหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นโทษให้น้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจในการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ

ประการที่ 2 หน้าที่ในการป้องกันตน (Ego – defensive function) ทัศนคติช่วยปกป้องภาพลักษณ์แห่งตน (Ego or Self Image) ต่อความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ และแสดงออกมาเป็นกลไกที่ป้องกันตนเอง โดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจหรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า

ประการที่ 3 หน้าที่ในการแสดงออกของค่านิยม (Value Expressive Function) ในขณะที่ทัศนคติที่ปกป้องตนเองหรือเพื่อปิดบังทัศนคติที่แท้จริงไม่ให้ปรากฏ แต่ทัศนคติที่ทำหน้าที่แสดงออกถึงค่านิยมจะพยายามแสดงลักษณะที่แท้จริงของตนเอง ทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง เป็นการแสดงออกทางทัศนคติที่จะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคติออกมา เพราะเป็นการแสดงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

ประการที่ 4 หน้าที่ในการแสดงออกถึงความรู้ (Knowledge Function) มนุษย์ต้องการเกี่ยวข้องกับวัตถุต่าง ๆ รอบข้าง จึงต้องแสวงหาความมั่นคง ความหมาย ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเหล่านั้น เป็นสิ่งที่ใช้ประเมิน และทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและเป็นมาตรฐานเพื่อเปรียบเทียบหรือเป็นขอบเขตแนวทางสำหรับอ้างอิง เพื่อหาทางเข้าใจให้สามารถเข้าใจโลกและสิ่งแวดล้อมได้ง่าย ๆ ขึ้น เพราะการรับรู้เป็นการเก็บประสบการณ์เหล่านั้น ๆ เมื่อเจอสิ่งใหม่จะนำประสบการณ์ที่มีมาอ้างอิง โดยสามารถตีความหรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้

ในส่วนของ Sharon and Saul (1996, p. 370) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) หมายถึง ความเชื่อเชิงการประเมินเป้าหมาย โดยอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อจินตนาการและการจำ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก หรือลบ หรือทั้งบวกและลบต่อเป้าหมาย และด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มของพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการแสดงออกต่อเป้าหมาย Gibson (2000, p.

103) กล่าวไว้ว่า ทักษะคิด เป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่งบุคคลเราจะ มีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างทางด้านความรู้สึก ความเชื่ออันใดอันหนึ่ง โดยที่องค์ประกอบที่มี ความสัมพันธ์กันต่อกัน ในการติดต่อสื่อสาร ดังนี้ ความรู้สึก (Affective) เป็นองค์ประกอบ ด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติในการสื่อสารคือ การได้รับการถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ครูหรือกลุ่มของเพื่อน ๆ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบ ด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติ ประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคลความ คิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และ ตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือ ความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ความเชื่อ ที่แสดงออกมาจากความ ประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และพฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบ ด้านทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่แสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคน หนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางใดทางหนึ่ง โดยที่ความตั้งใจอาจวัดหรือประเมินออกมาได้จากการ พิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

สำหรับ Schermerhorn (2000, p. 76) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็น ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคน หนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของและข้อสรุปที่บุคคลได้มี ต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น ด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกเฉพาะอย่างเกี่ยวข้องกับผลกระทบ ส่วนบุคคล ได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมา จากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคล หรือทัศนคติของบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติในการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

4. ทักษะการรับสาร

4.1 ความหมายของทักษะการรับสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของทักษะการรับสาร ไว้ดังนี้ คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (2552, หน้า 20-23) กล่าวว่า ทักษะการรับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือเกิด ประโยชน์สูงสุด ซึ่งการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ด้านการสื่อสาร เช่น ทักษะในการใช้รหัสสาร ความสามารถในการถ่ายทอดสาร ความรู้เกี่ยวกับสารและการสื่อสารรวมถึงทัศนคติในการสื่อสาร ด้านคุณลักษณะ ประชากรศาสตร์ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การตีความ และความเข้าใจ ในการสื่อสาร ได้แก่ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ และศาสนา เป็นต้น และ ด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่คงที่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้กาลเทศะ เป็นต้น ซึ่งบุคลิกภาพที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารนั้น เช่น ความมีจิตใจคับแคบ ความนับถือตนเอง ความก้าวร้าวและความเป็นศัตรูความกังวลใจ ทัศนคติแรกเริ่มและเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวง วิโรจน์ สารรัตน์ (2556, หน้า 15) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการนำเสนอความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพูด การเขียน และการกระทำอย่าง หลากหลายรูปแบบและเหมาะสมเข้ากับสถานการณ์ใช้การสื่อสารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ต่าง ๆ เช่น การแจ้งข่าว การสอน การจูงใจและเชื้อเชิญ ตลอดจนนำเสนอและเทคโนโลยีมา ใช้อย่างมีประสิทธิภาพและทราบถึงผลกระทบ

ในส่วนของ จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 10) กล่าวว่า ทักษะ การรับสาร เป็นการสื่อสารที่เข้าใจง่ายใช้วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนในการกระตุ้นพลังในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึง ความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน การสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559, หน้า 2) กล่าวว่า ทักษะการรับสาร เป็นการแลกเปลี่ยนความคิด เห็นความรู้สึก การชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง ถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นหรือการ สะท้อนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปโดยผ่านวิธีการกระบวนการต่าง ๆ และการดำเนินเรื่องราวเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ พรชนิตร์ สีนาราช (2560, หน้า 52) กล่าวว่า ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทักษะการรู้สารสนเทศ ทักษะการรวบรวมจัดเก็บและสร้างความรู้ทักษะการสื่อสารและเผยแพร่สารสนเทศดิจิทัลและกระบวนการคิดทักษะการคิดวิเคราะห์ทักษะทางสังคม (Soft skills) เป็นต้น ชูติรัตน์ กาญจนชนชัย (2562, หน้า 18) กล่าวว่าไว้ว่าความหมายของทักษะการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย ความสามารถในการฟัง พูด อ่าน เขียน และการกระทำ ความสามารถสื่อสารให้เกิดความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน และการนำสื่อดิจิทัลมาใช้สื่อสารอย่างมีเหตุผล สามารถสื่อสารจูงใจผู้อื่นไปสู่การปฏิบัติงาน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการสื่อสารต่อบุคลากร

สำหรับในส่วนของ Berlo (1960, p. 104) กล่าวว่าไว้ว่าความหมายของทักษะการรับสาร หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในด้านการพูด การเขียนและการตีความ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการเข้ารหัสสารเพื่อการสื่อสาร Yukl (2001, p. 134) กล่าวว่าไว้ว่า ทักษะการสื่อสาร เป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาที่จะสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมีทักษะ ได้แก่ ทักษะ วิธีการ ขั้นตอนและวิธีที่จะทำ ให้ภาระงานเกิดผลสำเร็จ ทักษะมนุษย์ในการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดความร่วมมือในการทำงานให้เกิดประสิทธิผล ทักษะความคิดรวบยอดในการมองเห็นภาพรวมเพื่อการพัฒนา ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงทักษะการบริหารที่รวมถึงการวางแผน การเป็นพี่เลี้ยง การมอบหมายงานการให้คำปรึกษาและการบริหารดำเนินการประชุม Sheninger (2014, p. 264) กล่าวว่าไว้ว่าความหมายของทักษะการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร นักเรียนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเวลาจริงผ่านอุปกรณ์ที่หลากหลาย และไม่เป็นการสื่อสารทางเดียวหรือสองทาง โดยสามารถประชาสัมพันธ์ หรือรายงานการดำเนินงานต่าง ๆ ผ่านทางช่องทางในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ Facebook Twitter และ LINE เป็นต้น ซึ่งเป็นการสื่อสารกับสาธารณชนด้วยกลยุทธ์การดำเนินงานที่เรียบง่าย ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องและตอบสนองความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้อย่างทันทีทันใด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะการรับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา รู้ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารหรือบุคลากร มีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มีทักษะในการสื่อสารด้วยการใช้คำพูด

ที่เป็นกลางไม่เอนเอียงและผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะที่เข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติ

4.2 ความสำคัญของทักษะการรับสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมาความสำคัญของทักษะการรับสาร ไว้ดังนี้ ยิ่งลักษณ์ ระรวยทรง (2557, หน้า 2) กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาเป็นอย่างยิ่งในการใช้ทักษะที่ต้องการสื่อสารของตนเองเพื่อสร้างพื้นฐานในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและนำไปสู่การเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาสถานศึกษา แพมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์ (2559, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็น เครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและจัดการองค์กร เป็นปัจจัยกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างกันสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่าง ๆ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันในองค์กร พรทิพย์ เพ็งกลัด (2560, หน้า 32-35) ได้กล่าวถึงความสำคัญของทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยในการบริหารจัดการให้การติดต่อสื่อสารทั้งในระดับโรงเรียนและระดับผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรเกิดการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระดับบุคคลต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และกลุ่มคนกับกลุ่มคน โดยข้อมูลข่าวสารในโรงเรียนต้องมีความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม เนื้อหาสาระ ความสอดคล้องและความชัดเจนแน่นอน โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางและ

ในส่วนของ ชีรวีร์ แพบัว (2564, หน้า 55-68) ได้ให้ความสำคัญของทักษะการรับสาร ไว้ดังนี้ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ การพูด การเขียน ทำทาง และสื่อ/ เทคโนโลยี ผู้บริหารสถานศึกษามีการใช้ทักษะการสื่อสารที่มีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความชัดเจนและใช้ทักษะการสื่อสารในด้านต่าง ๆ อย่างสอดคล้องและสัมพันธ์กัน เพื่อให้เกิดรูปธรรมเพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้บริหารสถานศึกษา มีทักษะในการใช้ช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม มีความทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ มีการกลั่นกรองข้อมูล เนื้อหา ข่าวสารเป็นอย่างดีที่ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารสถานศึกษาและนำไปสู่การปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีประสิทธิภาพและทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญและส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรเลือกใช้

ทักษะหรือรูปแบบในการสื่อสารที่สอดคล้องกับตรงกับความต้องการของบุคลากรและ
เป็นไปตามศักยภาพ เพื่อส่งเสริมการดำเนินงานที่มีคุณภาพ

สำหรับ Harvard Business School (2565, ออนไลน์) ได้กล่าวถึงทักษะ
การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา มี 8 ทักษะ ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับสไตล์การสื่อสาร (Ability to Adapt Your Communication Style) ที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจนำไปสู่ปัญหาอื่น ๆ ตามมา อย่างการที่คน
ในทีมไม่สามารถลำดับความสำคัญได้ ซึ่งนี่จะเป็นการเพิ่มความตึงเครียดในอนาคต
ผู้บริหารสถานศึกษา ควรรู้ว่าตนเองสื่อสารอยู่กับใคร เนื่องจากแรงจูงใจของบุคลากร
แต่ละคนนั้นแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้องทำการรู้และปรับการสื่อสารของ
ตนเอง ซึ่งนี่จะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพล และสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

2. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) ผู้บริหารสถานศึกษาที่ดีจะรู้ว่า
เมื่อไรที่ควรพูดและที่สำคัญกว่านั้นคือ เมื่อไรที่ควรฟัง ซึ่งนี่จะเป็นการแสดงให้เห็นว่า
ผู้บริหารสถานศึกษามีความใส่ใจในความคิดเห็นแนวคิดและข้อเสนอของบุคลากร อีกทั้ง
เมื่อผู้บริหารสถานศึกษาสามารถผลักดันให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสนทนา การแสดง
ความคิดเห็นไปจนถึงการตั้งคำถามเชิญชวนร่วมกันชี้แจงหรืออธิบายรายละเอียด

3. ความโปร่งใส (Transparency) การที่ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารอย่าง
ตรงไปตรงมาเกี่ยวกับเป้าหมาย โอกาส และความท้าทายขององค์กรให้บุคลากรในทีม
เข้าใจทำให้เกิดความไว้วางใจระหว่างทีมงานและสร้างสภาพแวดล้อมที่บุคลากรรู้สึกว่ามี
อำนาจในการแบ่งปันความคิดและทำงานร่วมกันได้ การที่บุคลากรในทีมได้รับทราบ
ข้อผิดพลาดจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดการทดลองอะไรใหม่ ๆ และสร้างพื้นที่ปลอดภัย
สำหรับการแก้ปัญหา โดยไม่กลัวผิดพลาด

4. ความชัดเจน (Clarity) ผู้บริหารสถานศึกษาควรสื่อสารอย่าง
เฉพาะเจาะจง และตรงไปตรงมา กำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการของโครงการ/ กิจกรรมให้
ชัดเจน หรือการมีความคิดริเริ่มเชิงกลยุทธ์ รวมไปถึงสิ่งที่คุณคาดหวังเมื่อสิ้นสุดโครงการ
หากไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารสถานศึกษา อาจจะต้องทำให้สิ่งที่มีสื่อสารเข้าใจ
ง่ายขึ้น หรืออาจจะถามว่าต้องการความชัดเจนมากขึ้นหรือไม่ หรือคุณจะสามารถแสดง
ความช่วยเหลือเพิ่มเติมได้อย่างไร ยิ่งคุณชัดเจนมากเท่าไรความสับสนก็จะยิ่งน้อยลง
บุคลากรจะรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่ และรู้สึกมีส่วนร่วมในกระบวนการการทำงานมากขึ้น

5. ความสามารถในการถามคำถามแบบเปิด (Ability to Ask Open-Ended Questions) หากผู้บริหารสถานศึกษาต้องการเข้าใจแรงจูงใจ ความคิด เป้าหมายของบุคลากร ลองฝึกการถามคำถามแบบเปิด

6. การมีความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การที่ผู้บริหารสถานศึกษา มีความเห็นอกเห็นใจหรือเอาใจใส่บุคลากรนั้นได้รับการจัดอันดับให้เป็นทักษะสำคัญอันดับต้น ๆ ที่ผู้นำควรมี ยิ่งผู้นำสามารถรับรู้และเข้าใจความรู้สึกและประสบการณ์ของบุคลากรได้ดีเท่าไร บุคลากรจะรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กรมากขึ้นเท่านั้น หากผู้บริหารสถานศึกษา ต้องการปรับปรุงการสื่อสาร และสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งขึ้น และมีประสิทธิผลมากขึ้นให้ลองฝึกการแสดงความเห็นอกเห็นใจต่อบุคลากร

7. ภาษากายที่เป็นบวก (Open Body Language) เป็นการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงแค่สิ่งที่พูดเท่านั้น แต่ภาษากายก็สำคัญเช่นกัน เพื่อเป็นการทำให้ข้อความที่สื่อสารออกไปทางคำพูดนั้นสามารถเข้าถึงผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากกำลังพยายามสร้างแรงบันดาลใจ ไม่ควรพูดด้วยสีหน้าเคร่งเครียดหรือขมวดคิ้วแต่ให้สบตาเพื่อสร้างความสนใจ และสร้างความสัมพันธ์ อีกทั้งยิ้มอย่างจริงใจเพื่อแสดงถึงความอบอุ่นและความไว้วางใจ

8. การรับและการสะท้อนกลับ (Receiving and Implementing Feedback) การขอความคิดเห็นจากทีมไม่เพียงจะช่วยคุณให้คุณเติบโตในฐานะผู้บริหารสถานศึกษาเท่านั้น แต่ยังสร้างความไว้วางใจให้กับบุคลากรหรือเพื่อนร่วมงานอีกด้วยแต่สิ่งสำคัญคือ ฟังอย่างเดียวไม่พอ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องดำเนินการกับสะท้อนกลับที่ได้รับด้วยเพื่อให้การสื่อสาร มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและธนู ซาติธนานนท์ (2552, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่า ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการพูด การเขียน และ ความสามารถในการคิดและ การใช้เหตุผล เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับทักษะการรับสารจากบุคลากรโดยการสร้างแรงจูงใจ การส่งเสริมและพัฒนา การฟังอย่างตั้งใจ การรับรู้ ความชัดเจน ความโปร่งใส ความสามารถในการถามคำถามแบบเปิด การมีความเห็นอกเห็นใจ ภาษากายที่เป็นบวกและการสะท้อนกลับทักษะ ล้วนแล้วเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา

4.3 ทักษะในการสื่อสาร

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงทักษะในการสื่อสาร ไว้เช่น วิจารย์พานิช (2557, อ้างถึงใน วีริยา ภูถาวร, 2564 หน้า 22-25) ได้กล่าวว่า ทักษะในการ

สื่อสาร เป็นการอ่านออกเขียนได้หรือ Literacy ที่เราค้นเคยนี้ไม่เพียงพอต้องมากไปกว่านั้น คือ ต้องมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 สามารถแจจแจง ออกได้เป็น 3Rs ได้แก่ การอ่านออก (Reading : W) การเขียนได้ (Rating : R) และ การคิดเลขเป็น (Rithmetics : A) 8Cs ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (Critical thinking and problem solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์ (Cross-cultural understanding) ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ Collaboration, teamwork and leadership ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ (Communications, information and media literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT literacy) (ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (Career and learning skills) และทักษะการเปลี่ยนแปลง (Change) 2Ls ได้แก่ ทักษะการเรียนรู้ (Learning skills) และภาวะผู้นำ (Leadership) โดยได้ให้ความหมายของทักษะการเรียนรู้ มี 3 องค์ประกอบ คือ เรียนรู้สิ่งใหม่ (Learning) เลิกเชื่อของเก่าเพราะมันผิดไปแล้ว (Relearning or Unlearning) และการเรียนรู้สิ่งใหม่ (Relearning) โดยเปลี่ยนชุดความรู้เป็น โลกสมัยใหม่ เพราะความรู้มันเกิดขึ้นใหม่มากมาย และหลายส่วนผิดหรือไม่ดีแล้ว มี ของใหม่ที่ดีกว่า

ในส่วนของPartnership for 21st Century Skills (2014) ได้กล่าวว่าทักษะการสื่อสารประกอบด้วย 1) สื่อสารด้วยวาจา (Oral communication) 2) การเขียน (Written) 3) ทักษะการพูดที่สาธารณะ (Public Speaking) 4) ทักษะการนำเสนอ (Presenting skill) 5) ทักษะการฟัง (listening) 6) ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information and Communication Technology) 7) การรู้เท่าทันสื่ออินเทอร์เน็ต (Media and Internet Literacy) 8) การวิเคราะห์และตีความหมายข้อมูล (Data Interpretation and Analysis) และ 9) การเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Computer Programming) Dan Sacco (2017, p. 63) ได้กล่าวว่า ทักษะด้านการสื่อสารในการเป็นผู้บริหารสถานศึกษา มีดังนี้

1. รู้จักตนเอง การติดต่อสื่อสารที่ดีควรเริ่มต้นจากการรู้จักตนเองก่อน เมื่อได้ก็ตามที่มีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สิ่งสำคัญคือจะต้องรู้จักและสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตัวเองให้ได้ก่อน ไม่ควรให้ผู้ฟังรับรู้อารมณ์ในด้านที่ไม่ดีของผู้พูดให้คนอื่นได้เห็นเพราะผู้ฟังอาจจะตัดสินคุณได้ว่าเป็นคนล้งเลและไม่มีความมั่นใจ

2. รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง การสื่อสารที่ดีที่สุดมักเกิดขึ้นจากการที่เรารู้จักและเข้าใจผู้ฟัง รู้ว่าวิถีใดที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่เรากำลังต้องการจะสื่อสาร รู้ว่าผู้ฟังเขาสนใจอะไรรวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ฟังด้วย ทักษะนี้จะทำให้ได้รับความเชื่อใจจากผู้ฟัง สิ่งเหล่านี้ที่จะช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟังให้ดำเนินไปในระยะยาวได้

3. พูดให้ตรงประเด็น ชัดเจนและเจาะจง การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และชัดเจนจะสามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตาม มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือกับสิ่งที่ผู้พูดนำเสนอ ถ้าผู้พูดได้อธิบายสิ่งต่าง ๆ ไว้ชัดเจนและไม่คลุมเครือแล้วก็นับเป็นสิ่งที่ดีกว่าการทิ้งให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยหรือเข้าใจผิดไปได้ และเมื่อใดก็ตามที่มีใครสักคนขอความคิดเห็นควรเน้นการให้คำแนะนำด้วยวิธีง่าย ๆ และสามารถนำไปใช้ได้จริง ควรจะให้คำแนะนำกับผู้อื่นอย่างเป็นมิตรและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ ตอบคำถาม

4. ให้ความสำคัญกับภาษากาย และสีหน้าหน้าท่าทาง ภาษากายและสีหน้าท่าทางนั้นสำคัญเช่นเดียวกัน เพราะการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ทางภาษามือและทางสายตานั้น เป็นการช่วยยืนยันคำพูดของผู้พูดหรือแม้แต่สามารถทำลายคำพูดของผู้พูดได้

5. เป็นผู้ฟังที่ดี สิ่งที่จะกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างและเที่ยงตรงภายในองค์กรคือ การเป็นผู้ฟังที่ดี เมื่อมีใครสักคนกำลังพูดอยู่นั้น ควรตั้งใจฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูด ถาม คำถามไปบ้าง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจพร้อมทั้งเปิดใจรับฟังในสิ่งต่าง ๆ ให้มากและไม่แสดงท่าทีปฏิเสธแม้ว่าจะไม่เห็นด้วยก็ตามจะเป็นสิ่งที่จะช่วยสร้างความสามัคคี ในหมู่คณะและยังสร้างความเข้าใจระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นอย่างดีด้วย

6. การให้เกียรติซึ่งกันและกัน มุ่งเน้นการสื่อสารเพื่อการสนับสนุนให้ขวัญกำลังใจ เพื่อช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือเกิดการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับสุทธิชัย ปัญญโรจน์(2558, หน้า 63-65) ได้กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร 7C เพื่อการสื่อสารที่ดีว่า การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน การใช้ท่าทาง มีดังนี้ 1) ชัดเจน (Clear) การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสาร ที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้วผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร 2) มีความกระชับ (Concise) การสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นจะต้องเขียนหรือพูดยาว ๆ หรือต้องปริมาณมาก ๆ แต่การสื่อสารที่ดีไม่ว่าการพูดหรือการเขียน ควรพูดหรือเขียนให้มีความสั้นกระชับ 3) ความถูกต้อง (Correct) เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณาและตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป

เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป 4) ความสุภาพ พอดีเหมาะ พอสสมควร (Courteous) สารที่ส่งออกไปควรเป็นไปด้วยความสุภาพ พอดีเหมาะ พอสสมควร ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทั้งนี้ การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์ คือ เรียนรู้ได้และเป็นทั้งศิลป์ กล่าวคือ ประยุกต์ใช้ได้ผู้ส่งสารจึงต้องรู้จักการวิเคราะห์ สถานการณ์ และต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้รับสาร 5) สื่อให้มีความสร้างสรรค์ (Concrete) การสื่อสารที่ดีควรสื่อไปในลักษณะการสร้างสรรค์มากกว่าการทำลายกัน เพราะการสื่อสารในด้านบวกมักจะทำให้ผู้รับสาร ซึ่งชอบมากกว่าการส่งข่าวสารออกไปในด้านลบ 6) เชื่อถือได้ (Consider) พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเป็นที่เชื่อถือ สำหรับผู้รับสารหรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ เพราะการสื่อสารหากต้องการได้รับความร่วมมือจากผู้รับสารสารที่ส่งออกไปและผู้ส่งสารจะต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อถือยอมรับเสียก่อน และ 7) ความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) การสื่อสารที่ดีสารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์เสียก่อนที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารควรต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีทักษะในการสื่อสารทั้งในด้านการใช้คำพูด การเขียน และการใช้ท่าทางและภาษากาย รู้จักตนเอง การให้เกียรติ ซึ่งกันและกัน รู้จักและเข้าใจผู้ฟังพูดให้ตรงประเด็นอย่างชัดเจนและเจาะจง และความสมบูรณ์ครบถ้วน

สรุปความหมายขององค์ประกอบด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะและความสามารถในการรับรู้ของผู้รับสารแล้วนำมาประมวลผล ประกอบด้วย 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะและ 4) ทักษะการรับสาร ดังตาราง 7

ตาราง 7 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
1. ประสิทธิภาพ	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลของบุคลากรในด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่ การปฏิบัติ มีการรายงานประเมินผล การประสานงาน ระหว่างกลุ่มหรือบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ มีการมอบหมาย งาน บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการ ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน มีการส่ง สารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากร ของทุกฝ่ายภายในองค์กรจนเกิดเป็นความพอใจในการ ปฏิบัติงาน ผู้บริหารสถานศึกษา มีการทำความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ด้วยการเสนอข่าวสาร ทั้งในรูปแบบของวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์ อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูล การปฏิบัติงานของบุคลากรและ ความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจน และได้รับการยอมรับในการนำไปสู่ การปฏิบัติ 2. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การ ประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคล การแบ่งงานและการประสานงานกับ ฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น 3. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การ ติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อ ส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเพื่อนร่วมงานและ ฝ่าย ๆ ภายในองค์กร 4. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึง ปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจใน ความหมายของข่าวสารภายใน องค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา 5. ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้การ สื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและ ลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากร เข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ความรู้	ผู้บริหารสถานศึกษาคำนึงถึงความรู้ของบุคลากรและ เลือกลงสารในการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในองค์กรตาม ความรู้ ความเข้าใจ	1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความรู้ เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจ ประเภทของข่าวสาร

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	<p>เป็นอย่างดีเพื่อให้เกิดการความเข้าใจกับเนื้อหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีและนำไปสู่การปฏิบัติที่อย่างถูกต้องของผู้รับสารส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อนตนเองและการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้เกี่ยวกับการความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร</p>
3. ทักษะ	<p>ผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารเพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ขององค์กร</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร ในองค์กร</p>

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
3. ทักษะ	ผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารเพื่อทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์	<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น</p> <p>1. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร</p>

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	ขององค์กร	<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุนส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษา ยอมรับวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกับบุคลากร ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร</p>

ตาราง 7 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
4. ทักษะการรับสาร	<p>ผู้บริหารสถานศึกษารู้ทักษะการสื่อสารของผู้รับสารหรือบุคลากร มีการประเมินผล</p> <p>การดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร มีทักษะในการสื่อสารด้วยการใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงและผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะที่เข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร 2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง 3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารทักษะการพัฒนา รูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร 4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง 5. ผู้บริหารสถานศึกษา เข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา

2.4 องค์ประกอบด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

2.4.1 ความหมายของความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมาความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ไว้ดังนี้ ภัทรียา สุมะโน (2550, หน้า 15) กล่าวไว้ว่า ความสมบูรณ์ คือ ข้อมูลที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะขึ้นกับวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิธีการประมวลผล ดังนั้นในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลต้องสำรวจและสอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2564, ออนไลน์) ได้อธิบาย ความสมบูรณ์ เป็นการสื่อสารที่ดี สารที่ส่งควรมีความครบถ้วน สมบูรณ์เสียก่อนที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งควรต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด เช่น ข้อความที่เขียน มีการเขียนผิดหรือเปล่า ต้องตรวจสอบให้ดี ก่อนที่จะนำเอาออกไปเผยแพร่ Complete คือให้บริการข้อมูล/ข่าวสารอย่างสมบูรณ์ ครบถ้วน ตามความต้องการของผู้รับบริการความสมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีฟังก์ชันการทำงานครบถ้วน เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานของผู้ใช้ระบบได้มากที่สุด

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ด้วยการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด ประกอบด้วย 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาสมบูรณ์ 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

2.4.2 ความสำคัญของความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ไว้ดังนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, (2552, หน้า 7-12) ความสำคัญด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย แหล่งสาร หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงาน ที่ทำหน้าที่ในการส่งสารหรือเป็นแหล่งกำเนิดสารที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิดสารที่มีความหมายหรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียนบทเพลงที่ร้องรูปที่วาดเรื่องราวที่อ่านท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น ภาษา

สัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิดอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ เนื้อหาของสาร ได้แก่ สาระ ความรู้ ความคิดและประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกันแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน และการจัดสาร เป็นการรวบรวมเนื้อหาของสาร แล้วนำมาเรียบเรียง ให้เป็นไปอย่างมีระบบเพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหาที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสสารที่เหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลที่เป็นทั้งสัญลักษณ์ ภาพ เสียง คำพูด เพื่อส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

4.3 องค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ไว้ดังนี้

ประยูทธ โชดชัยมาตล (2557, หน้า 17) ได้กล่าวว่างค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม 4) การแปลความหมาย 5) สัญลักษณ์/ สัญญาณ และ 6) การแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ

ชนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 1) ได้กล่าวว่างค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม 4) การแปลความหมาย และ 5) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน 6) ภาษาพูด 7) ภาษาเขียน 8) ภาษาท่าทาง และ 9) การแสดงออกทางพฤติกรรมต่าง ๆ

อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558, หน้า 9) ได้กล่าวว่างค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม และ 4) การแปลความหมาย

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2559, หน้า 3) ได้กล่าวว่างค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม 4) การแปลความหมาย และ 5) การถ่ายโอนความหมาย

นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560, หน้า 5) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม และ 4) การแปลความหมาย

เจษฎา นกน้อย (2560, หน้า 9-12) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบการสะกดคำ 2) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 3) เนื้อหาครอบคลุม และ 4) การแปลความหมาย

David (1960, p. 145) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของความสมบูรณ์ในรูปแบบ SMCR Model ประกอบด้วย 1) สระ พยัญชนะ 2) คำที่มีความหมาย 3) เนื้อหาครอบคลุม และ 4) การจัดเรียงลำดับประโยค

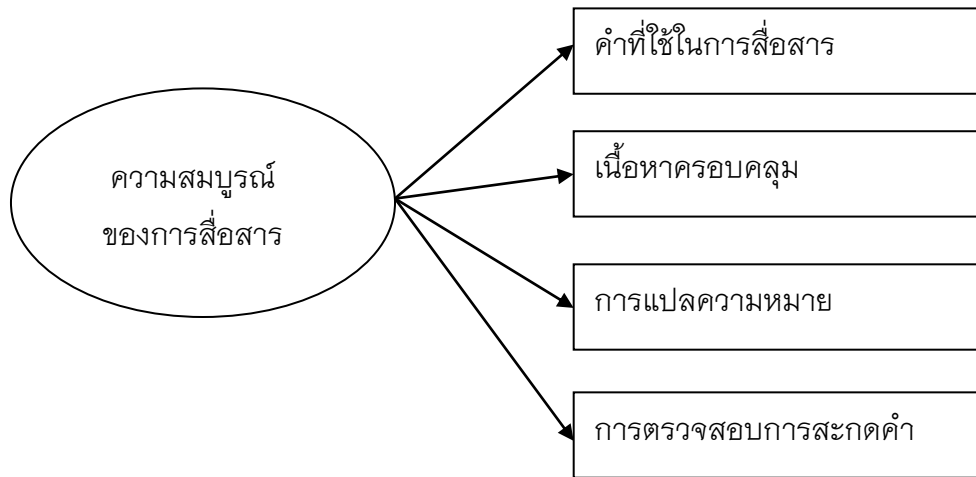
ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบย่อยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ดังตาราง 8

ตาราง 8 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย ด้านความสมบูรณ์ ของการสื่อสาร	1. ประยุทธ์ ไซค์ซ์มาดล (2557)	2. ขนิษฐา จิตชินะกุล (2557)	3. อาชนเทพ อัศวสุวรรณ (2558)	4. สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2559)	5. นุชยาพรรณ วงษ์ศรียะ (2560)	6. เจษฎา นกน้อย (2560)	7. David (1960)	ค่าความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
1. การตรวจสอบการสะกดคำ	√	√	√	√	√	√		5	71.4	√
2. คำที่ใช้ในการสื่อสาร	√	√	√	√	√	√	√	7	100	√
3. เนื้อหาครอบคลุม	√	√	√	√	√	√	√	7	100	√
4. การแปลความหมาย	√	√	√	√	√	√		6	85.7	√
5. สัญลักษณ์/ สัญลักษณ์	√							1	14.2	
6. การแสดงออก ทางพฤติกรรมต่าง ๆ	√	√						2	28.5	
7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารร่วมกัน		√						1	14.2	
8. ภาษาพูด		√						1	14.2	
9. ภาษาเขียน		√						1	14.2	
10. ภาษาท่าทาง		√						1	14.2	
11. การถ่ายโอนความหมาย				√				1	14.2	
12. สระ พยัญชนะ							√	1	14.2	
13. การจัดเรียงลำดับประโยค							√	1	14.2	
รวม	6	9	4	5	4	4	4			

จากตาราง 8 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบด้านความสมบูรณ์ ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไปหรือมีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป ซึ่งได้องค์ประกอบย่อยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ดังนี้

1. คำที่ใช้ในการสื่อสาร ความถี่เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 100
2. เนื้อหาครอบคลุม ความถี่เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 100
3. การแปลความหมาย ความถี่เท่ากับ 6 หรือร้อยละ 85.7
4. การตรวจสอบการสะกดคำ ความถี่เท่ากับ 5 หรือร้อยละ 71.4



ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบย่อยด้านความสำเร็จของการสื่อสาร

ความหมายและความสำคัญขององค์ประกอบด้านความสำเร็จของการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. คำที่ใช้ในการสื่อสาร

1.1 ความหมายของคำที่ใช้ในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของคำที่ใช้ในการสื่อสาร ไว้ดังนี้ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546, หน้า 822) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาษาวา เป็นคำนาม หมายถึง ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อสารของชนชาติใดชาติหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือเพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม เสียง ตัวหนังสือ หรือกิริยาอาการที่สื่อความได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ คนหรือชาติที่พูดภาษานั้น ๆ เช่น มอญ ลาว ทะวาย ฝรั่งและแต่งตัวตามภาษา จูโริร์ตน์ ลักษณะศิริและบาหยัน อิมสำราญ (2550, หน้า 135) กล่าวว่าไว้ว่า การพูด เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึกหรือความต้องการของ ผู้พูด เพื่อสื่อความหมายไปยังผู้ฟัง โดยใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงและอากัปกิริยาท่าทางจนเป็นที่เข้าใจกันได้ ศิริรัตน์ กลยะณ (2558, หน้า 18)

กล่าวไว้ว่า การพูดเป็นศาสตร์ เนื่องจากเป็นวิชาที่มีหลักเกณฑ์ มีทฤษฎี มีกฎเกณฑ์ และหลักการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและเป็นกระบวนการ อีกทั้งยังสามารถถ่ายทอดกันได้ เช่น หลักเกณฑ์การออกเสียงจัดเป็นสัทศาสตร์ การแสดงกิริยาอาการจัดเป็นจริยศาสตร์และการติดต่อสื่อสารจัดเป็นสังคมศาสตร์ เป็นต้น เพราะคำว่า ศาสตร์ นั้น มีลักษณะ 3 ประการ คือ ลักษณะเฉพาะตัว องค์ความรู้ และวิธีการเฉพาะตัว การพูดจึงนับได้ว่าเป็นศาสตร์เพราะต้องประกอบด้วยลักษณะเฉพาะตัวต่างจากอีก 3 ทักษะ ได้แก่ ฟัง อ่าน และเขียน ดังนั้นองค์ความรู้เกี่ยวกับการพูดในลักษณะต่าง ๆ ต้องมีวิธีการ มีหลักการ มีกฎเกณฑ์ และวิธีการถ่ายทอด ปฏิบัติ ผึกฝน ซึ่งการพูดเป็นศิลปะ เนื่องจากต้องนำหลักเกณฑ์ที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติจริง โดยต้องใช้ความสามารถในการเรียงร้อยถ้อยคำหรือเรียบเรียงถ้อยคำ วลี และประโยคอย่างมีศิลปะ เพื่อสื่อสารหรือส่งสารไปยังกลุ่มผู้ฟัง ทำให้เกิดความสละสลวยทางด้านการใช้ภาษาในการสื่อสารและยังทำให้ผู้ฟังประทับใจอีกด้วย เนื่องจากกระบวนการการใช้ทักษะการพูดเพื่อสื่อสารนั้น ต้องผ่านกระบวนการคิดสร้างสรรค์และมีจินตนาการถึงวิธีการที่จะสื่อความหมายให้เกิดประสิทธิภาพนั่นเอง

ในส่วนของ สวนิต ยมาภัย และถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2551, หน้า 47-50) กล่าวไว้ว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารมี 2 ประเภท คือ วจนภาษา หมายถึง ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ คำพูดหรือตัวอักษรที่กำหนดใช้ร่วมกันในสังคม ซึ่งหมายรวมทั้งเสียงและลายลักษณ์อักษร ภาษาถ้อยคำเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมต้องเรียนรู้และใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด และการใช้วจนภาษา ในการสื่อสารต้องคำนึงถึงความชัดเจนถูกต้องตามหลักภาษาและความเหมาะสมกับลักษณะการสื่อสาร ลักษณะงาน เป้าหมาย สื่อและผู้รับสารและวจนภาษาประกอบด้วย ภาษาพูด เป็นภาษาที่มนุษย์เปล่งเสียงออกมาเป็นถ้อยคำเพื่อสื่อสารกับผู้อื่น นักภาษาศาสตร์ถือว่าภาษาพูดเป็นภาษาที่แท้จริงของมนุษย์ ภาษาพูดจึงสามารถสร้างความรัก ความเข้าใจและช่วยแก้ไขปัญหามากมาย ในสังคมมนุษย์ได้มากมาย และภาษาเขียนเป็นภาษาที่มนุษย์ใช้อักษรเป็นเครื่องหมายแทนเสียงพูดในการสื่อสาร ภาษาเขียนเป็นสัญลักษณ์ของการพูด ภาษาเขียนนั้นเป็นสิ่งที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นมาเพื่อใช้บันทึกภาษาพูดเป็นตัวแทนของภาษาพูดในโอกาสต่าง ๆ และในส่วน Berlo (1960, p. 40) ได้กล่าวถึงสารที่เกิดจากการเข้ารหัสของผู้ส่งสาร (ผู้บริหารสถานศึกษา) เพื่อส่งไปยังผู้รับสาร (บุคลากร) ในการกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดการตอบสนองด้วยการใช้ภาษาพูด ได้แก่ เสียง เสียงพยางค์ และคำ เป็นต้น และภาษาเขียน ได้แก่ พยัญชนะสระและวรรณยุกต์ เป็นต้น และ Harnack

and Fest (1964, p. 399) กล่าวไว้ว่า การใช้คำพูด ได้แก่ ภาษาอันเป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์ได้พัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ภาษาทุกภาษาของมนุษย์มีการสร้างขึ้นและถูกพัฒนาสืบทอดมาโดยลำดับเป็นระบบสัญลักษณ์ที่ทำให้สารปรากฏขึ้นได้

ดังนั้นการใช้วจนภาษาในการสื่อสารความชัดเจนและถูกต้อง คือ ต้องเป็นภาษาที่เข้าใจตรงกันทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารและถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์และเหมาะสมกับวัฒนธรรมในการใช้ภาษาไทย ดังนี้ 1) ลักษณะของคำ หน้าที่ของคำ ตำแหน่งของคำและความหมายของคำซึ่งความหมายของคำมีทั้งความหมายตรงและความหมายแฝง 2) การเขียนและการออกเสียงคำในการเขียนผู้ส่งสารต้องระมัดระวังเรื่องสะกดการันต์ในการพูดต้องระมัดระวังเรื่องการออกเสียงต้องเขียนและออกเสียงถูกต้อง และ 3) การเรียบเรียงประโยค ผู้ส่งสารจำเป็นต้องศึกษาโครงสร้างของประโยคเพื่อวางตำแหน่งของคำในประโยคให้ถูกต้อง ถูกที่ไม่สับสน ความเหมาะสมกับบริบทของภาษาเพื่อให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงการใช้คำในการสื่อสาร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความหมายของคำที่ใช้ในการสื่อสาร หมายถึงผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสื่อสารด้วยการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือโดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ใช้คำพูดหรือภาษาทั่วไปในการสื่อสารในองค์กรหรือเป็นการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารอ่านแล้วไม่ต้องตีความ เขียนให้เข้าใจด้วยภาษาที่เรียบง่ายมีความรัดกุมของคำที่ใช้มีความถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กร

1.2 ความสำคัญของคำที่ใช้ในการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของคำที่ใช้ในการสื่อสาร ไว้ดังนี้ สุภัชชา นาทอง (2553, หน้า 45) ได้กล่าวถึงผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารด้วยการพูดมีความสำคัญต่อบุคลากร ได้แก่ ช่วยทำให้บุคลากรผ่อนคลายไม่ต้องเครียดก่อนการเริ่มเปิดการสื่อสารออกไปอย่างชัดเจนและไม่คลุมเครือในข้อความสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใจได้ในคำพูดแต่ละคำของผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยทำให้บุคลากรรับสารอย่างเข้าใจด้วยการใช้คำพูดที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อนออกเสียงชัดเจน ชัดคำของผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยทำให้บุคลากรใส่ใจในการพูดย้ำประเด็นสำคัญเป็นพิเศษเพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าใจผิด ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยทำให้เกิดพัฒนาทักษะการพูดของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาต้อง

มีการฝึกฝนและขัดเกลาการออกเสียงการพูดอยู่เสมอเพื่อช่วยสร้างความมั่นใจให้ตนเอง ทำให้บุคคลากรเกิดความสนใจในการรับสารและพยายามรับฟังอย่างกระตือรือร้นในการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยทำให้ของผู้บริหารสถานศึกษามีการพูดเพื่อทบทวนว่าการสื่อสารสมบูรณ์ ถูกต้องและเข้าใจชัดเจน หากพบว่าการสื่อสารบกพร่องก็จะช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแก้ไขคำพูดหรือข้อความที่สื่อสารผิดพลาดในตอนแรก และช่วยให้บุคคลากรรู้สึกดีขึ้นกับคำที่ของผู้บริหารสถานศึกษาใช้ในการสื่อสารหรือการใช้โทนเสียงที่น่าพอใจ และยังช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีทักษะในการใช้คำพูด การใช้โทนเสียงแตกต่างกันเพื่อสร้างสีสันให้การพูดในการสื่อสารกับบุคคลากรจากประเด็นหนึ่งไปสู่ประเด็นใหม่ด้วยการเพิ่มระดับเสียงและการพูดให้ช้าลง เมื่อต้องการเน้นใจความสำคัญหรือกำลังสรุปเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหยุดตรงข้อความสำคัญเมื่อต้องการให้บุคคลากรปฏิบัติตามจากการสื่อสาร และในส่วนของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2555, หน้า 25) กล่าวถึงความสำคัญของการพูดมีได้อยู่ที่การพยายามจะสรรหาถ้อยคำที่ไพเราะเสนาะหูมาเพื่อให้ความหมายของการพูดแต่อยู่ที่ประสิทธิภาพในการพูดต่างหาก

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญของคำพูดที่ใช้ในการสื่อสารกับบุคคลากรเพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งสองฝ่ายมีคำพูดที่ชัดเจนได้ใจความและการใช้สำเนียงหรือการเน้นคำพูดในการสื่อสารเพราะเป็นสื่อสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล ในการใช้ถ้อยคำ น้ำเสียงและกิริยาอาการ เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนจนความต้องการของผู้พูดให้ผู้ฟังได้รับรู้และเกิดการตอบสนอง

2. เนื้อหาครอบคลุม

2.1 ความหมายของเนื้อหาครอบคลุม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของเนื้อหาครอบคลุม ไว้ดังนี้ Berlo (1960, p. 40) ได้กล่าวถึงเนื้อหาหรือข้อความที่ต้องการจะใช้สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร ประกอบด้วย ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ กลุ่มคำที่ยังไม่ได้เรียบเรียงเรียบเรียงตามโครงสร้างและหน้าที่ไวยากรณ์ โครงสร้าง หมายถึง การเรียบเรียงลำดับของคำตามหลักไวยากรณ์และการเลือกและจัดลำดับของข่าวสารหรือการจัดเสนอสารในการตัดสินใจในการเลือกและจัดลำดับของรหัสสารและเนื้อหา ได้แก่ ข่าวสารที่จะนำเสนอให้เหมาะสมและสนองวัตถุประสงค์ในการสื่อสารได้ เช่น การพาดหัวข่าวหน้า 1 เพื่อสร้างความน่าสนใจหรือการเลือกข่าวในพระราชสำนักเป็นลำดับต้น ๆ ของข่าวภาคค่ำ

ในรายการโทรทัศน์และวิทยุ เป็นต้น การเลือกและจัดลำดับของข่าวหรือการจัดนำเสนอสาร ได้แก่ รูปแบบ วิธีการหรือเทคนิคในการนำเสนอสาร โครงสร้าง หมายถึง การจัดหรือการเรียงลำดับของรหัสสารและเนื้อหาของสารที่ต้องการส่งให้สอดคล้องกับเทคนิคการนำเสนอที่ผู้ส่งสารใช้หรือเพื่อให้เกิดความน่าสนใจหรือให้สอดคล้องกับพฤติกรรมแลความต้องการของผู้รับสาร เป็นต้น ในส่วนของ Tubbs and Moss (1983, p. 4) กล่าวไว้ว่า สารที่ผู้ส่งสารตั้งใจและต้องการที่จะสื่อสารออกไปยังผู้รับ และ Tubbs and Moss (2000, p. 640) กล่าวไว้ว่า เนื้อหาของสาร หมายถึง ข้อความที่ต้องการจะใช้สื่อความหมายแก่ผู้รับสาร ประกอบด้วย ส่วนประกอบย่อย ได้แก่ กลุ่มคำที่ยังไม่ได้เรียบเรียงตามโครงสร้างและหน้าที่ไวยากรณ์และโครงสร้าง หมายถึง การเรียบเรียงลำดับของคำตามหลักไวยากรณ์

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เนื้อหาครอบคลุม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมมีความน่าสนใจสามารถโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในการลดการเกิดข้อผิดพลาดซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอในแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้นขององค์กร

2.2 ประเภทของเนื้อหาของสาร

เนื้อหาของสารที่มนุษย์สื่อสารกันครอบคลุมถึงความรู้และประสบการณ์ของมนุษย์ที่ต้องการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกัน ดังนั้นเมื่อพูดถึงเนื้อหาของสารแล้วจะมีขอบเขตกว้างขวางไม่มีที่สิ้นสุด (Berlo, 1960, p. 40) ได้กล่าวถึงเนื้อหาของสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ สารประเภทข้อเท็จจริง ได้แก่ สารที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกทางกายภาพและอยู่ในรูปวิสัยมนุษย์จะตรวจสอบได้ถึง ความแน่นอนถูกต้องของสารนั้น ถ้าพิสูจน์ ตรวจสอบแล้วสารนั้นเป็นจริง สารนั้นก็จัดว่าเป็นสารที่มีคุณภาพมีความน่าเชื่อถือ สารประเภทข้อคิดเห็น ได้แก่ สารซึ่งเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในจิตใจจากการประเมินของผู้ส่งสารอาจจะเป็นความรู้สึก แนวคิด ความเชื่อที่บุคคลมีต่อตนเองและบุคคลอื่นต่อวัตถุหรือต่อเหตุการณ์ใดก็ตามสารประเภทนี้เป็นสารที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะถูกตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่อาจทำได้เพียงแค่การประเมินความน่ารับฟังความสมเหตุสมผล ตลอดจนความเป็นไปได้ของสารนั้นเท่านั้น เพราะต่างคนต่างก็มีความคิด มีความรู้สึก อารมณ์ต่อวัตถุเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป สารประเภทนี้พบได้ตามสื่อมวลชน ประเภทต่าง ๆ

2.3 การเลือกใช้สื่อในการสื่อสาร

2.3.1 การสื่อสารด้วยการเขียนเป็นรูปแบบการเขียนที่ใช้กันมีหลายแบบ เช่นข้อความสั้น ๆ บันทึกข้อความคำแถลงการประกาศจดหมายรายงานแบบสอบถาม แบบฟอร์มหนังสือวารสารโฆษณาเป็นต้นการสื่อสารด้วยการเขียนมี ข้อดี เป็นสื่อที่มีความคงทนถาวรช่วยหลีกเลี่ยงการพบปะเป็นการส่วนตัว เหมาะกับข้อความที่ยาวและยากซึ่งต้องการศึกษาอย่างละเอียดเป็นสื่อที่มีลักษณะเป็นทางการมากกว่าสื่อด้วยวิธีอื่น ๆ ใช้เป็นหลักฐานได้สะดวกในการติดต่อกับคนเป็นจำนวนมาก

2.3.2 การสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ การพูดโทรศัพท์การพูดที่ประชุมการให้สัมภาษณ์และการพูดในทุก ๆ ที่การสื่อสารด้วยวามี 2 ลักษณะได้แก่การพูดแบบเผชิญหน้ากันและการพูดแบบไม่เผชิญหน้ากันการสื่อสารด้วยวามีข้อดีสะดวกรวดเร็วประหยัดเงินเน้นความสำคัญของข้อความได้โดยการเน้นคำพูดความเสียงดังของเสียง จังหวะในการพูดน้ำเสียงช่วยเน้นให้เห็นความสำคัญของสิ่งที่พูด การสื่อสารด้วยวาจา เป็นวิธีที่ไม่เป็นทางการที่สุด ในบรรดาวิธีการสื่อสารต่าง ๆ ที่ใช้เช่นการพูดเล่นระหว่างทาง คนส่วนมากชอบรับการพูดซ้ำ ๆ ซ้ำ ๆ ได้มากกว่าการเขียนซ้ำ ๆ ทำให้การสื่อสารด้วยวาจา ดูง่ายกว่าเพราะไม่ต้องคอยระมัดระวัง

2.2 ความสำคัญของเนื้อหาครอบคลุม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของเนื้อหา ครอบคลุม ไว้ดังนี้ เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง (2551, หน้า 11) เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสาร ที่ดี จะต้องมีความสำคัญสำหรับผู้รับ คือ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้นหรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มี สาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมาย และดวงแสง ณ นคร (2542, หน้า 15) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการแปลความหมายเกิดจาก สิ่งรบกวน (Noise) อันเป็นอุปสรรคในการสื่อความหมายในการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งมีผลต่อ ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ สิ่งรบกวนทางจิตใจ เช่น ความหิว ความกระวนกระวาย ความขัดแย้งในประสบการณ์เดิมต่อประสบการณ์ใหม่ และ สิ่งรบกวนภายนอก ได้แก่ เสียงรบกวน เสียงสอดแทรก แสงกระทบรบกวน การจัดที่นั่งไม่ เหมาะสมทำให้ดูไม่ชัดฟังไม่ชัด ภาพยนตร์มีรอยขีดข่วนมากทำให้ภาพไม่ชัด เป็นต้น

ดังนั้นสิ่งที่สำคัญของเนื้อหาในการติดต่อสื่อสารจะมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับลักษณะของสาร ดังนี้ เนื้อหาต้องเป็นที่สนใจของผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสารควรใช้

สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ร่วมของผู้รับสาร ให้เข้าใจง่าย หรือเกิดการเรียนรู้ ภาษา ภาพหรือความคิดรวบยอดต่าง ๆ ที่เสนอต้องเข้าใจง่าย ไม่สลับซับซ้อนเกินกว่าระดับความสามารถของผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสารต้องเร้าความต้องการ (Need) ของผู้รับและต้องมีการแนะแนวทางในการสนองความต้องการนั้น ๆ ได้ ต้องมีการสร้างสภาวะที่ก่อให้เกิดความดึงดูด ความสนใจของผู้รับ (Attention) โดยจะต้องมีวิธีการที่จะกระตุ้นหรือจูงใจให้ผู้รับตื่นตัวอยู่เสมอ มีความพร้อมที่จะรับ ซึ่งผู้ถ่ายทอด เนื้อหาข่าวสาร ควรจะต้องรู้จักใช้วิธีการแก้ปัญหา อุปสรรคของการสื่อสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การแก้ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคลทาง กายภาพ ได้แก่ ปัญหาการได้ยิน สายตา การมองเห็นได้ไม่ชัดการรับรู้การตอบสนองต่อสิ่งเร้า รวมทั้งการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคการสื่อสารในประเด็นย่อย ๆ ได้แก่ การขจัดปัญหาการพูดที่ใช้ศัพท์สูงเกินไป การใช้ศัพท์วิชาการสูงเกินไป ปัญหาการอธิบายวงวนปัญหาการพูด เสียงรบกวนรบกวนน่าเบื่อ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการสื่อสารกับ บุคลากรจะต้องให้ความสำคัญเรื่องของเนื้อหา (สาร) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษา เลือกใช้เนื้อหาได้อย่างเหมาะสมกับบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในการรับรู้ และช่วยให้ ผู้บริหารสถานศึกษาการติดต่อสื่อสารเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะได้ผลดี และควรมีการกระทำ แบบต่อเนื่อง มีความสม่ำเสมอ ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่มี ประสิทธิภาพเหมาะสมกับผู้รับสาร

3. การแปลความหมาย

3.1 ความหมายของการแปลความหมาย

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการแปล ความหมาย ไว้ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของ คำว่า “แปล” ซึ่งเป็นคำกริยาไว้ 2 ความหมาย ดังนี้ 1) ถ่ายทอดความหมาย จากภาษา หนึ่ง มาเป็นอีกภาษาหนึ่ง และ 2) ทำให้เข้าใจความหมาย การสื่อความหมายจึงเป็น กระบวนการส่งหรือถ่ายทอดความรู้ เนื้อหา สาระ ความรู้สึก นึกคิด ทศนคติ ค่านิยม ทักษะ ตลอดจนประสบการณ์จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่าผู้รับ และ วิรัช ลภีรัตนกุล (2546, หน้า 159) กล่าวไว้ว่า สารที่ผู้รับสารไปให้กับ ผู้ส่งสารเมื่อได้ตีความหมายของสารที่ตนได้รับ ในเมื่อความหมายของสารมิได้อยู่ที่ตัวสาร

แต่อยู่ที่การตีความของผู้รับสาร ผู้สื่อสารจึงจำเป็นที่จะต้องสนใจและให้ความสำคัญกับ ปฏิกริยาตอบสนอง เนื่องจากบางครั้งผู้ส่งสารอาจต้องการส่งสารที่มีความหมาย X ไปให้ผู้รับสาร แต่ผู้รับสารกลับตีความหมายของสารนั้นเป็น Y ซึ่งไม่ตรงกับที่ผู้ส่งสาร ถ้าผู้ส่งสารสังเกตเห็นปฏิกริยาตอบสนองว่าไม่เป็นไปในทางที่ตนต้องการ ผู้ส่งสารก็สามารถปรับรับสารของตนให้ผู้รับสารเข้าใจสารตรงตามที่ต้องการได้ในที่สุด กมล ชัยวัฒน์ (2551, หน้า 108-113) กล่าวไว้ว่า การแปลความหมาย เป็นกระบวนการของการแปลงข้อความของผู้ส่งสารกลับเป็นความคิด ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ การรับรู้ ทักษะคิดและคุณค่าที่ผู้รับสารให้ความสำคัญ Schramm (1974, p. 62) ได้อธิบายความการแปลความหมายในการสื่อสารเป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงข่าวสารให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้หรือมีการเปลี่ยนแปลงสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ให้เป็นรูปข่าวสารหรือเรียกว่าเป็นกระบวนการแปลความหมายของข่าวสารที่จะทำให้รับข่าวสารถูกต้องตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การแปลความหมาย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาครอบคลุม มีความครบถ้วนใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกวน การใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งต่อองค์กรและการเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น การออกหนังสือเวียนภายใน เพื่อแจ้งข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบ ผู้บริหารสถานศึกษามีการแปลความหมายการสื่อสาร โดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ

3.2 ความสำคัญของการแปลความหมาย

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของการแปลความหมาย ไว้ดังนี้ อรุณ รัชธรรม (2540, หน้า 327-329) ได้ให้ความสำคัญของการแปลความหมายของการสื่อสารเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารกับบุคลากรผู้รับสาร ดังนี้ 1) แสวงหาความกระจ่างในเรื่องที่จะถ่ายทอดก่อนที่จะทำการติดต่อสื่อสารออกไปในการติดต่อสื่อสารชัดเจนขึ้น 2) เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ของการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้งว่าต้องการส่งข่าวสารอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไร 3) พิจารณาเตรียมการเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาจะติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมของบุคคล 4) การปรึกษาหารือกับคนอื่นตามความเหมาะสม ในการวางแผน การติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิด ความกระจ่าง 5) จงระมัดระวังในขณะที่ทำการติดต่อสื่อสาร ทั้งด้านบุคลิกภาพและกายวาจาโดยสังเกต

การ ตอบสนองจากผู้รับฟัง 6) โอกาสแรกต้องแสดงถึงผลประโยชน์และการสร้างความสำคัญของผู้รับ (Received) 7) เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาติดตามผลการติดต่อสื่อสารของ เพื่อนำมาปรับปรุง 8) เพื่อช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามั่นใจว่าการแปลความหมายในการติดต่อสื่อสารให้เกิดผลดี 10) เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้รับความเข้าใจ

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546, หน้า 159) ได้กล่าวถึงการสื่อสารระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรในการแปลความหมายเป็นสิ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

- 1) การตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อให้เกิดการผิดพลาดน้อยที่สุด
- 2) การพัฒนาบุคลากรควรหาแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากร
- 3) ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านต้องสร้างความเข้าใจด้วยสื่อสาร จูงใจให้เกิดความรู้สึกที่ดี เต็มใจและยินดีที่จะทำงานที่ตนมีความถนัด
- 4) เทคโนโลยีจัดให้มีคู่มือ การแนะนำ โครงการฝึกอบรม ให้มีความรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เครื่องมือเครื่องใช้สมัยใหม่
- 5) การควบคุมและการประสานงาน สร้างบรรยากาศและช่องทางการสื่อสารให้ทั่วถึงทั้งองค์การ
- 6) สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี การเมือง สังคม ต้องติดตามข่าวสารต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการแปลความหมายของผู้รับสาร การสื่อสารแต่ละครั้งจะต้องรวบรวม จัดระบบและเรียบเรียงเนื้อหาสาระของสารจากเรื่องราวเหตุการณ์ ความรู้ ความประสงค์ ความคิด ความรู้สึก ประสบการณ์ อย่างเหมาะสมก่อนที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสารเพื่อแปลความหมายได้เข้าใจเรื่องราวได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3 รูปแบบของการสื่อความหมาย

รูปแบบของการแปลความหมาย ไว้ดังนี้ นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560) การสื่อความหมายจำแนกได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จำแนกตามลักษณะในการสื่อความหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ภาษาพูดหรือภาษาเขียน ภาษาท่าทางหรือสัญลักษณ์ จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งหรือผู้รับ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อความหมายทางตรง การสื่อความหมายทางอ้อม และจำแนกตามพฤติกรรมในการโต้ตอบแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อความหมายทางเดียว การสื่อความหมายสองทาง

3.4 อุปสรรคในการสื่อความหมาย

การสื่อความหมายอาจล้มเหลวได้เนื่องจากอุปสรรคด้านต่าง ๆ ดังนี้ (วีรัช ฤทธิรัตนกุล, 2546, หน้า 159) 1) ผู้ส่งขาดความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) หรือแปลงความต้องการของตนเป็นสัญลักษณ์หรือสัญญาณต่าง ๆ ได้ 2) ความบกพร่องของสื่อหรือช่องทางการเลือกใช้สื่อและช่องทางที่ไม่เหมาะสมจะทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อความหมายลดลงได้ 3) อุปสรรคจากสิ่งรบกวน มี 2 ประเภท คือ สิ่งรบกวนภายนอก เช่น เสียงดังรบกวน อากาศร้อน กลิ่นไม่พึงประสงค์ แสงแดด ฝนสาดและสิ่งรบกวนภายใน เช่น ความเครียด อารมณ์ขุ่นมัว อาการเจ็บป่วย ความวิตกกังวล ผู้รับขาดความสามารถในการถอดรหัสสาร มีสาเหตุ ดังนี้ 1) อุปสรรคด้านภาษา 2) ความขัดแย้งกับประสบการณ์เดิม 3) ขีดจำกัดของประสาทสัมผัส 4) สภาพร่างกายไม่พร้อม 5) การไม่ยอมรับ และ 6) จินตนาการ ไม่ต้องกันกับผู้ส่งสาร อุปสรรคด้านสาร ซึ่งมีอุปสรรคหลายอย่างที่จะช่วยเสริมให้การสื่อความหมายประสบผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น ได้แก่ 1) สารที่มีความเด่นแปลกใหม่ 2) ไม่สร้างความลำบากให้กับผู้รับ 3) ให้แรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล 4) เป็นแก่นรวมประสบการณ์ของทั้งผู้ส่งและผู้รับและ 5) ตรงกับความต้องการของผู้รับ

ในส่วนของ ลิวิตร์ตัน นุ่มน้อย (2554, หน้า 17-18) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการสื่อความหมายเกิดจากตัวสารที่ใช้ในการสื่อสารอาจจะไม่สัมฤทธิ์ผลหากตัวสารมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้ 1) ตัวสารนั้นมีเนื้อหาที่ยากและลึกซึ้งในตัวของมันเอง จนเกินกว่าพื้นความรู้และประสบการณ์ของผู้รับสารจะรับได้ ผู้รับสารจึงไม่เข้าใจสารนั้นอย่างครบถ้วน ชัดเจน 2) ภาษาของตัวสารเข้าใจยาก เนื่องจากเรื่องดังกล่าวจำเป็นต้องใช้คำศัพท์ทางเทคนิคเฉพาะด้านซึ่งยาก ชับซ้อน เยิ่นเย้อ ทำให้การตีความสารผิดไปจากความเป็นจริง 3) เนื้อหาในสาร มีความขัดแย้งกันเองอาจทำให้ผู้รับสารเข้าใจไขว้เขว ไม่แน่ใจว่าผู้ส่งสารต้องการส่งสาร ในประเด็นใดแน่ สาเหตุจากสื่ออาจจะไม่สัมฤทธิ์ผลหากสื่อที่นำพาสารนั้นไปมีความขัดข้อง เช่น การพิมพ์บนแผ่นกระดาษที่เปราะเปื้อนไม่ชัดเจนสื่ออื่น ๆ นำพาสารไปไม่ถึงผู้รับสารหรือถึงช้าหรือไม่ก็ถึงผู้รับสารในเวลาที่ผู้รับสารไม่อยู่ในสถานะที่จะสนใจรับสารนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือส่งสารไปกับสื่อที่ไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นที่ยอมรับของผู้รับสารกลุ่มนั้น ๆ เป็นต้น เหล่านี้ล้วนแต่เป็นสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผลได้ทั้งสิ้นไม่ว่าตัวสารนั้นจะมีคุณภาพดีเช่นใดก็ตาม 4) สาเหตุจากผู้รับสารจะไม่สัมฤทธิ์ผลได้เช่นกันหากผู้รับสารมีลักษณะบางประการ คือ 1) ผู้รับสารขาดพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในสารที่รับทำให้เข้าใจสาร ได้ยากไม่

ครบถ้วนหรืออาจแปลความหมาย 2) ผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อตัวสารทำให้แปลความไปตามทัศนคติของตนซึ่งไม่ตรงกับข้อเท็จจริง 3) ผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ส่งสารจึงไม่ตั้งใจรับสารและไม่มีความเชื่อถือถ้อยสารนั้น 4) ผู้รับสารขาดทักษะการรับสาร และ 5) ไม่ตั้งใจรับสาร ซึ่งอาจจะเป็นเพราะความเกียจคร้านไม่เห็นคุณค่าของสาร หรือไม่สนใจสารนั้นหรือสารใด ๆ ทั้งสิ้น เป็นต้น สาเหตุจากกาละเทศและสภาพแวดล้อมในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสมย่อมทำให้การสื่อสารไม่เกิดสัมฤทธิ์ผลได้เช่นกัน อย่างกรณีที่คอลัมน์นิสต์เขียนบทความหรือสารคดีเกี่ยวกับเรื่องการเดินทางไปช้อปปิ้งในต่างประเทศในช่วงเศรษฐกิจไม่ดีหรืออยู่ในช่วงเกิดสถานการณ์วิกฤตในประเทศนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า อุปสรรคในการสื่อความหมายของผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรมีปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ตัวสารนั้นมีเนื้อหาที่ยากและลึกซึ้ง ผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อตัวสาร ผู้รับสารขาดทักษะการรับสาร ผู้รับขาดความสามารถในการถอดรหัสสารและไม่ตั้งใจที่จะรับสารซึ่งจะทำให้ผู้รับสารแปลความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

4. การตรวจสอบการสะกดคำ

4.1 ความหมายของการตรวจสอบการสะกดคำ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการตรวจสอบการสะกดคำ ไว้ดังนี้ พลวัฒน์ ไหลมหนู (2559, หน้า 1) ได้กล่าวถึงการตรวจจับการสะกดผิดแต่ละประเภทการตรวจจับข้อผิดพลาดในข้อความมีอักษรที่ไม่เป็นคำอยู่และสามารถตรวจจับคำที่สะกดผิดโดยการเปิดพจนานุกรมให้ความหมายหรือเทียบกับคำที่ถูกต้องตามหลักได้ หากพบว่าการสะกดผิดแบบไม่เป็นคำก็ทำการแก้ไข ซึ่งหากพิจารณาหาว่าคำใดที่ไม่ควรปรากฏร่วมกับคำอื่น ๆ ที่เป็นประโยคหนึ่ง ๆ การสะกดคำผิดคือ งานตรวจแก้การสะกดผิดแบบไม่เป็นคำและงานตรวจแก้การสะกดผิดแบบเป็นคำจริง อย่างไรก็ตามผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความเข้าใจหลักภาษาไทยเป็นอย่างดีและพื้นฐานของเครื่องมือทางเทคโนโลยีและสารสนเทศในการตรวจสอบคำแต่ละคำในข้อความที่ผู้ใช้ป้อนให้ไปเปรียบเทียบกับคลังศัพท์พจนานุกรม ถ้าคำไหนตรงกับคำในคลังศัพท์พจนานุกรมก็จะถือว่าคำนั้นเป็นคำที่สะกดถูกต้องในทางกลับกันถ้าไม่พบคำที่ป้อนเข้าไปในคลังศัพท์พจนานุกรม คำนั้นก็จะถูกทำเครื่องหมายเพื่อบอกว่าเป็นคำที่สะกดไม่ถูกต้องแล้วให้ผู้ใช้ได้ดำเนินการปรับแก้ต่อไป (พลวัฒน์ ไหลมหนู, 2559, หน้า 18-20)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การตรวจสอบการสะกดคำ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ ให้ถูกต้องก่อนนำไปสู่ปฏิบัติและภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางการ มีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในขององค์กร

4.2 ความสำคัญของการตรวจสอบการสะกดคำ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการตรวจสอบการสะกดคำ ไร่ดังนี้ Mishra and Kaur (2013, p. 897) กล่าวถึงหลักการทำงานเบื้องต้นของการตรวจแก้การสะกดผิดที่สำคัญไร่ดังนี้ โดยปกติแล้วในการจะตรวจแก้การสะกดผิดในข้อความหนึ่ง ๆ ผู้ที่จะสามารถทำการแก้ไขคำ ที่สะกดผิดให้ถูกต้องได้ในประการที่ 1 ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องสามารถระบุถึงตำแหน่งที่มีสะกดผิดในข้อความนั้นก่อน หลังจากนั้นนำคำที่สะกดผิดนั้นมาปรับแก้ให้ถูกต้องในทางคอมพิวเตอร์ คือ การตรวจจับและแก้ไขคำที่สะกดผิดในเอกสาร ข้อความ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งหลักการทำงานเบื้องต้นของตัวระบบ ตรวจแก้การสะกดผิดประกอบด้วยกระบวนการหลัก 2 กระบวนการ คือ การตรวจจับการสะกดผิด ดเป็นกระบวนการสกัดเอาคำจากข้อความเอกสารที่ป้อนเข้ามาไปเปรียบเทียบกับคลังศัพท์ที่บรรจุคำที่สะกดถูกต้อง เช่น คลังศัพท์จากพจนานุกรม ว่าตรงกันหรือไม่จากนั้นหากพบว่ามีคำที่สะกดไม่ถูกต้องก็จะมีการทำเครื่องหมายกำกับคำที่สะกดผิดนั้นเพื่อเป็นการแสดงผลของการตรวจจับ โดยวิธีการดังกล่าวจะสามารถตรวจจับได้เฉพาะความผิดพลาดที่เป็นการสะกดผิดแบบไม่เป็นคำเท่านั้น เพราะคำที่สะกดผิดประเภทนี้เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับคลังศัพท์จากพจนานุกรมแล้วจะไม่พบว่าตรงกับคำใดเลย และการแก้ไขการสะกดผิดหลังจากที่ตรวจพบคำที่สะกดผิด ไม่ว่าจะ เป็นคำที่สะกดผิดแบบไม่เป็นคำหรือคำที่สะกดผิด แบบเป็นคำจริงแล้วต่างก็ ต้องนำคำที่สะกดเหล่านั้นไปผ่านกระบวนการแก้ไขคำที่สะกดผิดให้ถูกต้อง ซึ่งกระบวนการการแก้ไขการสะกดผิดสามารถแบ่งย่อยออกเป็น ขั้นตอนการสรรหาหรือสร้างคำหรือรายการคำที่น่าจะเป็นไปได้และขั้นตอนการคัดเลือกคำที่ถูกต้องเหมาะสมมากที่สุด ในขั้นตอนของ การสรรหาหรือสร้างคำที่น่าจะเป็นไปได้ โดยส่วนใหญ่แล้วคำที่น่าจะเป็นมักจะ ได้มาจากการปรับแก้ คำที่สะกดผิดนั้นให้ถูกต้องโดยมีจำนวนของการแก้ไขน้อยครั้งที่สุด (พลวัฒน์ ไหลมณู, 2559, หน้า 14-15)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารกับบุคลากรต้องให้ความสำคัญการเขียน เนื้อหา การพูดการต้องมีการตรวจสอบไวยากรณ์ หรือการสะกดคำที่ถูกต้อง สมบูรณ์และชัดเจนก่อนทำการสื่อสาร เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาจะได้ลดปัญหาข้อขัดแย้ง ความซ้ำซ้อน การแปลความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในขององค์กร ช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมและภาษาที่ถูกต้องยังช่วยให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ

สรุปความหมายองค์ประกอบด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ด้วยการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด ประกอบด้วย 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาสมบูรณ์ 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ ดังตาราง 9

ตาราง 9 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
1. คำที่ใช้ในการสื่อสาร	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสื่อสารด้วยการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ โดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ใช้คำพูดหรือภาษาทั่วไปในการสื่อสารในองค์กรหรือเป็นการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารอ่านแล้วไม่ต้องตีความ เขียนให้เข้าใจด้วยภาษาที่เรียบง่ายมีความรัดกุมของคำที่ใช้มีความถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษา มีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ 2. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน 3. ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริง สามารถยืนยันได้หรือ การอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	เข้าใจด้วยภาษาที่เรียบง่าย มีความรัดกุมของคำที่ใช้มีความถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กร	<p>4. ผู้บริหารสถานศึกษา ในการทำงานหรือคำพูด ที่ตีความ เขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร</p>
2. เนื้อหาครอบคลุม	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยเนื้อหาที่ครอบคลุมมีความน่าสนใจ สามารถโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในการลดการเกิดข้อผิดพลาดซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอในแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้นขององค์กร	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์ มีความน่าสนใจโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์</p> <p>2. ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน</p>

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร มีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความชัดเจนส่งผลต่อคุณภาพของงาน</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสาร ที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสาร ที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น</p>
3. การแปลความหมาย	<p>ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาครอบคลุม มีความครบถ้วนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวน การใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่ง เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งต่อองค์กรและการเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น การออกหนังสือเวียนภายใน เพื่อแจ้งให้ทราบข่าวสารให้บุคลากรได้รับ</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร</p> <p>2. ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร</p>

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	ทราบ ผู้บริหาร สถานศึกษามีการแปล ความหมายการสื่อสาร โดยใช้ภาษาท่าทาง การ แสดงสีหน้าการเคลื่อนไหว ของร่างกาย หรือ ใช้ สัญลักษณ์รูปภาพ	3. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสาร ได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสาร ทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ 4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการ สื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ 5. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของ เนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการ ปฏิบัติงานในองค์กร
4. การตรวจสอบ การสะกดคำ	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ ให้ ถูกต้องก่อนนำไปสู่ปฏิบัติ และภาษาที่ใช้เป็นภาษา ททางการ มีฝ่ายพิสูจน์ ตรวจสอบเอกสารทุกครั้ง ก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลด ปัญหาข้อขัดแย้งในการ สื่อสาร	1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อน นำไปสู่การปฏิบัติ

ตาราง 9 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	กับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในขององค์กร	2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ 3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่งการปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร 4. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในองค์กร 5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ

5. วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

5.1 ความหมายของวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ไว้ดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2545, หน้า 242) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง ฌอนวิลม (2552, หน้า 3) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแล้วยึดถือเป็นแนวทางแห่งพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง สุรางค์ โค้วตระกูล (2552, หน้า 398) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร เป็นวิถีของการจัดรูปความประพฤติที่มีความหมายต่อบุคคลเป็นแบบฉบับความคิดที่ฝังแน่นสำหรับยึดถือและปฏิบัติตนในสังคมและชีวิตหรือเลือกปฏิบัติเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์และสถานการณ์นั้น คำนิยมจึงรวมถึงจุดมุ่งหมายหรือความต้องการในชีวิตและสิ่งทีบุคคลชอบ พีระพงศ์ จำปีศรี (2554, หน้า 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่พิจารณาว่าเป็นสิ่งสำคัญ และมีอิทธิพลต่อการนำไปเป็นแนวทางในการทำงาน ซึ่งความเชื่อดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานกับหัวหน้างานหรือกับผู้บริหารสถานศึกษา ทรรมน ประสาทแก้ว (2554, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อพื้นฐานที่บุคคลให้ค่าและให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการปฏิบัติงานและเกิดเป็นค่านิยมที่บุคลากรมีความพึงพอใจในการแสดงพฤติกรรมออกมา

ในส่วนของ ลูตินันท์ นาดี (2554, หน้า 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง ข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในทางเดียวกัน ขณะที่ณรงค์วิทย์แสนทอง นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 98) กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง เกณฑ์ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใช้ในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำ และอะไรไม่ควรทำ เพื่อให้ได้ผลอันพึงปรารถนาร่วมกันซึ่งค่านิยมเป็นสิ่งที่กำหนดถึงพฤติกรรมและผลที่ติดตามมา นอกจากค่านิยมจะเป็นบรรทัดฐานของการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแล้วค่านิยมยังมีประโยชน์อื่นอีก คือ ทำให้รู้อำนาจคาดหวังอะไร ผลงานแบบใด ด้วยวิธีการใด ช่วยสร้างบรรยากาศที่กลมเกลียวและกลมกลืนในการทำงาน และช่วยทำให้มีแนวทางในการปรับตัวเพื่อให้เกิดขึ้นในองค์กร นิติพล ภูตะโชติ (2556, หน้า 98) กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง ความเชื่อมั่นพื้นฐานของบุคคลและใช้เป็นแบบอย่างในการกระทำและปฏิบัติตนของคนในสังคม สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557, หน้า 35) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร เป็นความเชื่อของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้วเกิดความรู้สึกพึงพอใจและยึดถือเป็นแนวทางสำหรับการองค์กร สุमितรา แดงศรี (2557, หน้า 10) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง การประพุดติและการปฏิบัติที่ยึดถือกันมาแล้วองค์กรถือว่าเป็นค่านิยม และ อมร จีรุงฤทธิ (2557, หน้า 10) สรุปไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง สิ่งที่บุคคลถือว่ามีคุณค่าและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จและตอบสนอง กิตติพัทธ์ จิรวังวงศ์ (2559, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมขององค์กร คือ หลักการและพฤติกรรมซึ่งนำที่สื่อถึงความคาดหวังให้องค์กรและบุคลากรปฏิบัติ ซึ่งสะท้อน และหนุนเสริมวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร รวมทั้งสนับสนุนและขึ้นนำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคนและช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

สำหรับ ณพัชร ศรีฤกษ์ (2559, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง เกณฑ์ที่ผู้ปฏิบัติใช้ในการตัดสินใจว่าอะไรควรทำและอะไรไม่ควรทำ เพื่อให้ได้รับผลอันพึงปรารถนาร่วมกัน ซึ่งค่านิยมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมและผลที่

ติดตามมาจากการวัด สุพันธ์แจ่มศรี (2559, หน้า 5) ได้ให้ความหมายวัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง แนวความคิดความประพฤติที่ควรแก่การปฏิบัติจึงยอมรับยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอที่ถูกต้องแล้วยึดถือเป็นค่านิยม Walter (1993, pp. 4449-4459) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร เป็นความเชื่อพื้นฐานของบุคคลที่มีต่องานซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล Grandori (2001, p. 480) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง การรวมเอาบรรทัดฐาน กฎเกณฑ์เบื้องต้น และค่านิยมหลักของส่วนรวมที่ถือปฏิบัติเหมือน ๆ กันจนกลายเป็นวัฒนธรรมเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งสิ่งที่รวมเข้าไว้ด้วยกันอาจจะมาจากทั้งบุคลากรระดับล่าง ระดับสูงและบรรทัดฐานต่าง ๆ ที่ถือปฏิบัติในสังคมของการทำงาน และทัศนะของ Haas (2003, p. 31) กล่าวว่า วัฒนธรรมขององค์กร หมายถึง ค่านิยมที่ทุกคนมีความเชื่อและเป็นสิ่งสำคัญอันจะนำเราไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันซึ่งเป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกัน การตัดสินใจและการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศขององค์กรและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

5.2 ความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ไว้ดังนี้ ดลชนก โมธรรม (2556, หน้า 32) ได้ให้ความสำคัญของค่านิยมที่ดีต่อองค์กร ดังนี้ 1) เป็นแหล่งกำเนิดของแรงที่นำเราไปสู่การปฏิบัติเป็นสิ่งที่หยั่งรากฝังลึกเกี่ยวข้องกับอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ยาก 2) เป็นพื้นฐานแห่งวิสัยทัศน์ซึ่งเป็นปณิธานขององค์กรเพื่อการไปสู่ความสำเร็จเป็นพื้นฐานสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งทำให้บุคลากรได้มีทิศทางเดียวกันและเป็นแนวทางในการปฏิบัติตน 3) มีความสำคัญต่อการทำงานในการสร้างพันธสัญญา (Commitment) ร่วมกันในการซักจูงใจและโน้มน้าวความคิดของบุคลากรให้เข้ามาสู่เป้าหมายขององค์กรสิ่งสำคัญอันหนึ่งที่บุคลากรต้องการ คือ ความสำคัญในงานที่ตนกำลังทำอยู่พวกเขาต้องการที่จะรู้สึกว่ามีหน้าที่งานในความรับผิดชอบอยู่เป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จอันยิ่งใหญ่ในภาย

หน้าและผลลัพธ์ที่ได้มีความสำคัญต่อการเจริญเติบโตขององค์กร 4) ก่อให้เกิดแนวทาง ซึ่งสิ่งหนึ่งที่จะถือว่าคนเราประสบความสำเร็จ คือ การมีค่านิยมการกระทำของมนุษย์นั้น มิได้ตอบสนองเพียงความปรารถนาส่วนตน หากแต่ยังมีความหมายและมีความสำคัญ ควบคู่กันไปถ้าหากเปรียบว่าองค์กรคือชีวิตมนุษย์คนหนึ่งค่านิยมก็เป็นเสมือนกับหลักในการดำรงชีวิตไม่ว่าจะเป็นด้านหน้าที่การงานครอบครัวชีวิตส่วนตัวและชีวิตงานก็สามารถจะอธิบายในเชิงค่านิยมได้ว่าเป็นสิ่งที่เราต้องการทำให้สำเร็จนั่นเอง และ 5) เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรในปัจจุบันสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีก็คือการสร้างความคิดเจเนเกี่ยวกับค่านิยมทั้งนี้ก่อนที่จะกำหนดค่านิยมรวมต่าง ๆ ขององค์กรองค์กรจะต้องทำข้อตกลงเกี่ยวกับสิ่งที่องค์กรจะยึดมั่นทั้งด้านการให้บริการด้านสังคมด้านระบบงานหรือบทบาทหน้าที่รวมถึงการกำหนดตำแหน่งงานหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรให้เหมาะสมกับงานซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเมื่อบุคลากรต้องเผชิญกับภาวะรับผิดชอบ ที่มากยิ่งขึ้นหรือมีการตัดสินใจที่เป็นไปโดยลำบากยิ่งขึ้นความเชื่อในค่านิยมก็จะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานในพฤติกรรมที่พวกเขาจะแสดงออกมาเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรวางไว้ Men, (2014, p. 41) ได้ให้ความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร เป็นการช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน สร้างความไว้วางใจต่อกันและช่วยประสานงาน

ในส่วนของ Luo and Shenkar (2016, p. 15) ได้อธิบายถึงความสำคัญของวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานการที่ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารที่ดีเพื่อเป็นการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กรเป็นหนึ่งเดียว ซึ่งการปฏิบัติงานจะส่งผลที่มีประสิทธิภาพขององค์กรมากขึ้น ดังนั้นการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร การสื่อสารองค์กรนั้นไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้และที่สำคัญผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้สื่อสารที่ดี

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร มีความสำคัญเพราะจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมตัดสินใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

5.3 องค์ประกอบย่อยด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบย่อยด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ไว้ดังนี้

วิชญาณี การุณย์สิริ (2551, หน้า 15) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา 2) ด้านการให้บริการสังคม 3) ด้านผลตอบแทน 4) ด้านความหลากหลายของงาน 5) ด้านความมีอิสระ 6) ด้านความมีศักดิ์ศรี 7) ด้านสุนทรีย์ภาพ 8) ด้านการมีส่วนร่วม 9) ด้านสภาพแวดล้อม 10) ด้านการบริหารจัดการและ 11) ด้านความคิดสร้างสรรค์

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2551, หน้า 15) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) อัตลักษณ์องค์กร 3) การมีส่วนร่วมและ 4) ความเป็นกันเองขององค์กร

สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557, หน้า 37) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมองค์กร 2) สิ่งแวดล้อม 3) ประสพการณ์ และ 4) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2559, หน้า 10-11) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) วัฒนธรรมองค์กรและ 3) ภูมิปัญญา

อัจฉรา สุขกลิ่น (2561, หน้า 75-82) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) การมีเป้าหมายและทัศนคติ และ 3) วัฒนธรรมองค์กร

David (1960, p. 79) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน 3) การรับฟังและ 4) วัฒนธรรมองค์กร

Pace and Faules (1994, p. 20) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน 2) ความไว้วางใจ 3) การมีส่วนร่วม 4) การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 5) การเปิดเผย และ 6) การรับฟัง

Quirke (2008, p. 79) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของค่านิยมที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม และ 2) วัฒนธรรมองค์กร

Luo and Shenkar (2016, p. 15) ได้กล่าวว่องค์กรประกอบวัฒนธรรมขององค์กร
ที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม และ 2) วัฒนธรรมองค์กร

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ
ย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ดังตาราง 10

ตาราง 10 การสังเคราะห์องค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

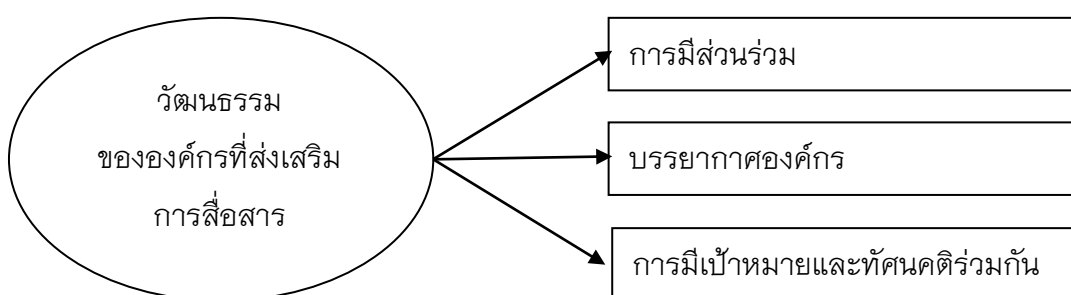
องค์ประกอบย่อย วัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร	1. วิษณุภาณี การุณย์สิริ (2551)	2. สุนทรรัตน์ นุมน้อย (2551)	3. สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557)	4. สมนง.เลขทิการสมภาคการศึกษา (2559)	5. อัจฉรา สุขกลิ่น (2561)	6. David (1960)	7. Pace and Faules (1994)	8. Quirke (2008)	9. Luo and Shenkar (2016)	คำความถี่	ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา
1. การกระตุ้นให้ใช้ปัญญา	√									1	11.1	
2. การให้บริการสังคม	√									1	11.1	
3. ผลตอบแทน	√									1	11.1	
4. ความหลากหลายของ งาน	√									1	11.1	
5. ความมีอิสระ	√									1	11.1	
6. ความมีศักดิ์ศรี	√									1	11.1	
7. สุนทรียภาพ	√									1	11.1	
8. การมีส่วนร่วม	√	√		√	√	√	√	√	√	8	88.8	√
9. สภาพแวดล้อม	√									1	11.1	
10. การบริหารจัดการ	√									1	11.1	
11. ความคิดสร้างสรรค์	√									1	11.1	
12. บรรยากาศองค์กร		√	√	√	√	√		√	√	7	77.7	√
13. อัตลักษณ์องค์กร		√								1	11.1	
14. ความเป็นกันเองของ องค์กร		√								1	11.1	

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย วัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร	องค์ประกอบย่อย									ร้อยละ	องค์ประกอบที่มุ่งศึกษา	
	1. วิชาญาณิ การุณยสิริ (2551)	2. สุตริตัน นุมน้อย (2551)	3. สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557)	4. สนนง.เลขาธิการสภาการศึกษา (2559)	5. อัจฉรา สุขกลั่น (2561)	6. David (1960)	7. Pace and Faules (1994)	8. Quirke (2008)	9. Luo and Shenkar (2016)			ค่าความถี่
15. สิ่งแวดล้อม			√							1	11.1	
16. ประสบการณ์			√							1	11.1	
17. ทักษะดีร่วมกัน			√		√	√	√			4	44.4	√
18. ภูมิปัญญา				√						1	11.1	
19. ความไว้วางใจ							√			1	11.1	
20. การสนับสนุนซึ่งกัน และกัน							√			1	11.1	
21. การเปิดเผย							√			1	11.1	
22. การรับฟัง						√	√			2	22.2	
รวม	11	4	4	3	3	4	6	2	2			

จากตาราง 10 ผลการสังเคราะห์องค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบที่มีค่าร้อยละ 40 ขึ้นไปหรือมีความถี่ตั้งแต่ 4 ขึ้นไป ซึ่งได้องค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1. การมีส่วนร่วม | ความถี่ เท่ากับ 8 หรือร้อยละ 88.8 |
| 2. บรรยากาศองค์กร | ความถี่ เท่ากับ 7 หรือร้อยละ 77.7 |
| 3. การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน | ความถี่ เท่ากับ 4 หรือร้อยละ 44.4 |



ภาพประกอบ 7 องค์ประกอบย่อยวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

ความหมายและความสำคัญขององค์ประกอบวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ซึ่งมีรายละเอียดขององค์ประกอบย่อย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม

1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้ ภาณุพงศ์ ภูโต (2551, หน้า 23-24) กล่าวว่า การสื่อสารแบบการมีส่วนร่วมเป็นการให้ความสำคัญกับบุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมด้วยความตั้งใจ เต็มใจและสมัครใจ ในการพัฒนาองค์กรซึ่งมีการสื่อสารแบบการมีส่วนร่วม 3 ระดับ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในฐานะผู้รับสาร/ ผู้ใช้สาร การมีส่วนร่วมในฐานะผู้ส่ง/ ผู้ผลิต/ ผู้ร่วมผลิต/ ผู้ร่วมแสดง และการมีส่วนร่วมในฐานะผู้วางแผนและกำหนดนโยบาย

Dubrin (1984, pp. 127-129) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้อำนาจได้อย่างอิสระในการทำงานโอกาสในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน

Narula (1994, p. 69) ได้อธิบายไว้ว่าการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การใช้การสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการมีส่วนร่วมขององค์กรในการพัฒนา มีลักษณะเป็นกระบวนการของการสนทนาระหว่างบุคคล กลุ่มและสถาบันที่เป็นพลวัตร ปฏิสัมพันธ์และเปลี่ยนแปลงได้ ช่วยให้ผู้คนตระหนักถึงศักยภาพของตนและเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อสวัสดิการของตนเอง Oakley (1989, p. 543) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการสังคมซึ่งบุคคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจของกลุ่มที่มีความต้องการร่วมกันภายใต้สภาพพื้นที่เดียวกัน โดยมีการตัดสินใจในการปฏิบัติร่วมกัน การกำหนดความต้องการมีภาวะผู้นำ การจัดองค์กร การระดมทรัพยากรและการจัดการร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และการได้รับผลประโยชน์

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยการให้บุคคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้บุคคลากรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

1.2 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้ Marsden (1985, pp. 40-112) กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม เป็นการช่วยเหลือบุคคลากรต่อกิจกรรมที่คาดว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาสถานศึกษา ช่วยให้บุคคลากรรู้สึกตื่นตัวเพื่อจะทราบถึงความช่วยเหลือและตอบสนองต่อกิจกรรมของสถานศึกษาและสนับสนุนความคิดริเริ่ม ช่วยให้บุคคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ร่วมรับผลประโยชน์ ช่วยให้บุคคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในกระบวนการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของบุคคลากรเป็นการบริหารจัดการที่จะใช้ความพยายามความสามารถ ควบคุมทรัพยากรและระเบียบของฝ่ายต่าง ๆ และ ภาณุพงศ์ ภูโต (2551, หน้า 43-45) ได้ให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วม ได้แก่ 1) เพื่อกระตุ้นให้บุคคลากรมองเห็นคุณค่าของตนเอง 2) เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลากรที่เข้ามามีส่วนร่วมและเพื่อให้เห็นคุณค่าความคิดเห็นและความเชื่อของบุคคลากร 3) เพื่อพิสูจน์ความเชื่อของบุคคลากรที่เคยคิดว่าตนเองไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ซับซ้อนได้ 4) เพื่อสร้างทักษะในการสร้างสื่อให้กับองค์กร 5) เพื่อเป็นช่องทางในการส่งข่าวสารออกไปจากจุดยืนและมุมมองและทัศน

นของตนเองและ 6) เพื่อให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิธีการวิเคราะห์ปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม ช่วยเหลือบุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การร่วมแก้ปัญหาและร่วมรับผลประโยชน์หรือรับผิดชอบร่วมกัน

1.3 กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ไว้ดังนี้ พวงชมพู ไชยอาลา และแสงรุ่งเรืองโรจน์ (2556, หน้า 23-42) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมนี้ก็มีความจำเป็นที่จะต้องมีการบริหารจัดการ เพื่อเป็นการเสริมพลังให้สามารถเป็นกลไกขับเคลื่อนสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามี 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องมองเห็นศักยภาพขององค์กรในการที่จะดำเนินงานพัฒนาร่วมกับตนเองที่มองเห็นแต่ด้านอ่อนด้อยขององค์กรรวมทั้งการใช้กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การระบุปัญหา การค้นหาวิธีแก้ไข และการดำเนินการแก้ไข โดยนักพัฒนาอยู่ในฐานะผู้สนับสนุนกระบวนการดังกล่าว ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติงาน เป็นการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เข้ามาใช้ทั้งในด้านการใช้การสื่อสารเพื่อชักนำให้บุคลากรในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในงานพัฒนา เช่น การประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางเสริมสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรที่จะนำมาสู่การมีส่วนร่วมในงานพัฒนา รวมถึงการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้เกิดการพัฒนา เช่น การให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพลังของบุคลากรในที่สุด และขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบและการประเมินผล จำเป็นต้องให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดการตรวจสอบและประเมินผลของบุคลากรร่วมกับนักพัฒนา การตรวจสอบและประเมินผลดังกล่าวจะทำให้ทั้งองค์กรและนักพัฒนาได้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นความสำเร็จหรือความล้มเหลว เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพขององค์กรในการทำงานด้านพัฒนาด้วยตนเองในที่สุด และ ฉันทย์ชนก ช่างเรือ (2561, หน้า 61-72) กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมแบบ (SMCR) ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ส่งสาร (S) หลัก โดยมีบุคลากรทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านวิชาการ ถ่ายทอดเนื้อหาสาระ (M) ในประเด็นที่สอดคล้องกับปัญหาขององค์กร การใช้สื่อบุคลากรโดยเน้นช่องทาง (C) การประชุมประชาคม

เป็นช่องทางหลัก ถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร (R) คือ บุคลากรมีการสื่อสารกลุ่มที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคลากรทุกฝ่าย ตลอดจนจนการสื่อสารสาธารณะที่เป็นการสื่อสารร่วมกัน มีการสลับบทบาทระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลให้บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสื่อสารเกิดการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมทั้งในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟัง การแสดงความคิดเห็น การร่วมปฏิบัติงานและการเสริมสร้างพลังอำนาจการตัดสินใจให้กับบุคลากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ถ่ายทอดเนื้อหาข่าวสาร และการใช้สื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร

2. บรรยายภาคองค์การ

2.1 ความหมายของบรรยายภาคองค์การ

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของบรรยายภาคองค์การไว้ดังนี้ อัจฉรา เฉลยสุข (2556, หน้า 34) กล่าวว่า บรรยายภาคองค์การ หมายถึง ลักษณะที่แตกต่างกันในองค์การหนึ่งกับองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ยังมีผลต่อองค์การด้วย เพราะบุคคลจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กัน สิ่งแวดล้อมจึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการฝึกรบ ความพึงพอใจในงาน และสุขภาพจิต ชีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2557, หน้า 18) กล่าวว่า บรรยายภาคองค์การ หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลหนึ่งมีต่อองค์การที่กำลังทำงานอยู่และความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การจะอยู่ในรูปมิติต่าง ๆ เช่น ความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้าง การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความสนับสนุน สุธีรา แก้วพิจิตร (2558, หน้า 8) กล่าวว่า คือ การรับรู้ร่วมกันของสิ่งที้องค์การเป็นอยู่ในการปฏิบัติงาน นโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือสิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำ

ในส่วนทัศนะของ Halpin and Croft (1967, pp. 131-132) และ Davis (1972, p. 104) กล่าวว่า บรรยายภาคองค์การที่มีผลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานและความพอใจในงานและผลของการปฏิบัติงาน Sergiovanni and Starratt (1988, p. 83) ได้ให้ความหมายของบรรยายภาคองค์การ หมายถึง สิ่งที่อยู่อธิบายลักษณะขององค์การใดองค์การหนึ่งให้มีความแตกต่างจากองค์การอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของครูและนักเรียน ในขณะที่เดียวกันหมายถึง ความรู้สึกของครูและนักเรียนที่มีต่อองค์การอีกด้วย Gibson (2000, p. 424) ได้ให้ความหมายบรรยายภาคองค์การ หมายถึง การรับรู้ถึงผลของระบบ

ที่เป็นทางการวิธีการบริหารจัดการ และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมที่มีต่อเจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม แรงจูงใจของบุคคลให้ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง และจากแนวคิดดังกล่าว บรรยายภาคอาจหมายถึงตัวแปรต่าง ๆ ที่เข้ามาแทรกกระหว่างโครงสร้างขององค์กรกับรูปแบบคุณลักษณะของผู้นำที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจบุคลากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยายภาคองค์กร หมายถึง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว มีความเป็นกันเองกับบุคลากรภายในองค์กร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ร่วม ตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับและทุกหน่วยงานโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะที่ตอบสนองกับ ความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กร

2.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญของบรรยากาศองค์กรไว้ดังนี้ อภิพงษ์ โชติรัตน์ (2557, หน้า 19) ได้ให้ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร ดังนี้ 1) เป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กรอย่างเปิดเผย เพื่อให้บุคลากรได้รับข้อมูลข่าวสาร ที่ถูกต้องที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การตัดสินใจร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน ในทุกระดับ การคำนึงถึงบุคลากรด้วยการเอาใจใส่ การจัดสวัสดิการ การปรับปรุงระบบการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนะของ Brown and Moberg, (1980, p. 420) ได้ให้กล่าวไว้ว่าบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการวางรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์กรต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและความพอใจที่จะอยู่ในองค์การ ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว สิ่งที่นักพัฒนาองค์การจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่นคือ บรรยากาศองค์กร เพราะบรรยากาศองค์กรได้รับการสั่งสมมาจากความเป็นมาของวัฒนธรรมและกลยุทธ์ขององค์การตั้งแต่อดีต และ Steers and Porter, 1983, p 317) ได้สรุปผลการศึกษาขององค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจคือ อำนาจในการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง บุคลากร ในองค์กรต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน

ไม่เกิดความคิด ริเริ่มและมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน องค์กรที่มีบรรยากาศร่วมประสานสัมพันธ์ และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์กรจะมีผลทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์กรเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำและในองค์กรที่มีบรรยากาศในองค์กรแบบนี้ จึงมีผลทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความพึงพอใจในงานทำให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้บรรยากาศขององค์กร มุ่งเน้นคนซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารชนิดเปิด การให้ความสนับสนุนร่วมกันและกระจายอำนาจการตัดสินใจ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ลดการออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต และลดเวลา ในการฝึกอบรม และ Litwin and Stringer (2002, p. 65) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศขององค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาองค์กรของมนุษย์ เป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร เช่น โครงสร้างกฎเกณฑ์แบบความเป็นผู้นำและขวัญกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น บรรยากาศขององค์กรจะเป็นความรู้สึกของการปฏิบัติงานต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร จะมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรมต่อทัศนคติของบุคลากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสำคัญด้านการบริหารจัดการทั้งต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์กรเป็นอย่างมากที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วย หากองค์กรใดคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องนี้ แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการที่มีการปรับเปลี่ยนให้ทันยุคทันสมัยแบบผสมผสานกลมกลืนตลอดเวลา ก็จะทำให้องค์กรนั้นมีความยืดหยุ่น ทำให้เกิดผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารที่ทำงานร่วมกัน โดยต่างฝ่ายต่างรู้ถึงความต้องการและความพึงพอใจต่อกันซึ่งจะทำให้เป้าหมายขององค์กรสัมฤทธิ์ผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

3.1 ความหมายของการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2559, หน้า 58) กล่าวไว้ว่า เป้าหมาย คือ การกำหนดสิ่งที่จะต้องในอนาคตซึ่งหน่วยงานจะต้องพยายามให้เกิดขึ้นหรือเป็นการกำหนดพันธกิจ ภารกิจในรูปของผลลัพธ์ที่สำคัญที่ต้องเป็นคำตอบของคำถามที่ว่าอะไร คือ สิ่งที่หน่วยงานยึดมั่น และความผูกพันที่จะต้องทำให้เสร็จ อัจฉรา สุขกลิ่น (2561, หน้า 68) กล่าวไว้ว่า การกำหนดเป้าหมาย เพื่อให้ได้รับความรู้ การสำเร็จ

แต่เป้าหมายนั้นเป็น เป้าหมายระยะยาวหรือจุดหมายปลายทางที่บุคคลประสงค์จะให้เกิดขึ้นในอนาคตที่ยังห่างไกลจากความเป็นจริง โดยไม่ได้บอก หรือระบุว่าจะต้องทำอย่างไร เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายนั้น Pace and Faules (1994, p. 147) กล่าวไว้ว่า เป้าหมาย เป็นสิ่งที่จะช่วยให้คุณเข้าใจตนเองว่า คุณต้องการอะไร แล้วตอนนี้คุณกำลังทำอะไรอยู่ มันสอดคล้องกับเป้าหมายที่คุณตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งมันเป็นตัวช่วยสร้างความชัดเจนให้กับสิ่งที่คุณลงมือทำได้เป็นอย่างดี เพราะเวลาที่คุณเดินไปผิดทาง เป้าหมายก็จะค่อยๆ ย้ำเตือนคุณให้กลับมาเส้นทางที่ถูกต้องอีกครั้ง ลูอิติร์น นูมน้อย (2551, หน้า 15) กล่าวไว้ว่า เป้าหมายคือสิ่งที่เราต้องการไปให้ถึง มาจากความต้องการ ความหวัง จินตนาการ ความใฝ่ฝันที่ผู้บริหารสร้างขึ้น แต่ต้องอยู่ในกรอบที่ไม่เพ้อฝัน และสามารถบรรลุได้ด้วยกระบวนการจัดการ เป้าหมายไม่ได้เป็นตัวบ่งบอกความสำเร็จ หากแต่การกระทำเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายต่างหากจะมีความหมายต่อความสำเร็จที่คาดหวัง และ Kinichi and Williams (2009, p. 543) กล่าวไว้ว่า มีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง การทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและเข้าใจหลักการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างดี

สรุปได้ว่า มีเป้าหมาย หมายถึง เป็นการกำหนดทิศทางความสำเร็จของการดำเนินงานของสถานศึกษาร่วมกัน เพื่อกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานโดยองค์กร มีเป้าหมายที่ชัดเจน ในส่วนความหมายของทัศนคติร่วมกัน นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้ ชูติร์น กาญจนธนะชัย (2562, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของทัศนคติร่วมในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงทัศนคติบวกต่อตนเองและผู้สื่อสาร ทัศนคติบวกต่อการสื่อสาร ทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร

การสื่อสารทางบวกทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร Berlo (1960, p. 40) กล่าวไว้ว่า ความหมายของทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ความโน้มเอียงของคนในการเข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงวัตถุหรือบุคคลนั้นมีผลต่อวิธีการสื่อสารของมนุษย์ ได้แบ่งทัศนคติร่วมกันของผู้ส่งสาร มี 3 ประการ ดังนี้ ประการที่ 1 ทัศนคติผู้ส่งสารที่มีต่อตนเอง หมายถึง การประเมินตนเองของผู้ส่งสารทั้งในด้านบวกและด้านลบ ซึ่งมีผลต่อการสื่อสารของผู้ส่งสาร คือ หากผู้ส่งสารประเมินตนเองในด้านบวก เช่น คิดว่าตนมีความสามารถและรอบรู้เรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและประสบความสำเร็จในการสื่อสาร หากประเมินตนเองในทางตรงกันข้าม ก็จะทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้น ทัศนคติด้านนี้ จึงส่งผลต่อวิธีการสื่อสารที่สร้างขึ้นและลักษณะของปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งสาร ประการที่ 2 ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะ

สื่อสาร คือ หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประการที่ 3 ทัศนคติต่อผู้รับสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผู้รับสาร คือ หากผู้ส่งสารกับผู้รับสารมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารการเลือกภาษาถ้อยคำและการแสดงออกในการสื่อสาร รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน

สำหรับ Schiffman and Kanuk (1994, p. 657) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง Bovee, Houston and Thrill (1995, p. 121) ได้ให้ความหมายของทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ความโน้มเอียงในด้านบวกหรือความโน้มเอียงในด้านลบของบุคคลที่มีต่อผลิตภัณฑ์บุคคล สถานที่ แนวคิดหรือประเด็นต่าง ๆ ซึ่งมีทัศนคติมีความสำคัญมากต่อการตลาด เพราะทัศนคติมีความสัมพันธ์ต่อกันกระบวนการและการกระทำ การของผู้บริโภคทั้งหลาย Mowen and Minor (2000, p. 190) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติร่วมกัน เป็นแกนกลางของความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของกลุ่ม บุคคล สถานการณ์ สิ่งของและความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษามีเป้าหมายและทัศนคติที่ตรงกันต่อการสื่อสาร โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมผู้รับสารทั้งในด้านความคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจหรือการพูดกับตนเองซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

3.2 ความสำคัญของการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความสำคัญการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกันไว้ดังนี้ ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2564, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่า ความสำคัญ of เป้าหมาย เป็นความต้องการที่ผู้บริหารแต่ละระดับแสดงออกมาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติให้บรรลุผล เป้าหมายซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ใกล้กับการปฏิบัติมากที่สุดจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นสิ่งที่เข้าไปสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการวางแผน การดำเนินการ การติดตามประเมินผล การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และการให้รางวัล หากไม่มีเป้าหมาย สิ่งทีกล่าวมาข้างต้นทั้งหมดก็ไม่สามารถทำให้เกิดมีขึ้นได้ Woodcock (1989, p. 116) กล่าวไว้ว่า ความสำคัญการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีม
รับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความสำคัญของการมีเป้าหมายและทัศนคติ
ร่วมกันจะช่วยทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรมีความคิดริเริ่ม การรู้จักคิดวิเคราะห์
ปัญหา ช่วยทำให้ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในการตัดสินใจเกี่ยวกับการพัฒนา
สถานศึกษาหรือกิจกรรมต่าง ๆ และช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษามีการเชื่อมโยง
ความสัมพันธ์กับบุคลากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยมีทัศนคติความเข้าใจ
ถูกต้องร่วมกัน

สรุปความหมายขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร
หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรที่ส่งเสริมการ
สื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ร่วมกัน การตัดสินใจและ
การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศขององค์กรและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติ
ร่วมกัน ดังตาราง 11

ตาราง 11 องค์ประกอบย่อย นิยามเชิงปฏิบัติการและตัวบ่งชี้การสื่อสาร

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
1. การมีส่วนร่วม	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยการให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหามีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน 2. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา 3. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ 4. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		5. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน
2. บรรยากาศองค์กร	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียว มีความเป็นกันเองกับบุคลากรภายในองค์กร มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ร่วมตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับและทุกหน่วยงานโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตาม	1. ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ 2. ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
	<p>กาลเทศะที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ</p>

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		<p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p>
<p>3. การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน</p>	<p>ผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษามีเป้าหมายและทัศนคติที่ดีร่วมกันต่อการสื่อสาร โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมผู้รับสารทั้งในด้านความคิดการวิเคราะห์ การตัดสินใจหรือการพูดกับตนเองซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p>	<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน</p> <p>2. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร</p> <p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อ</p>

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	นิยามเชิงปฏิบัติการ	ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
		<p>บรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p> <p>4. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร</p> <p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน</p>

3. แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับตัวบ่งชี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ มีเนื้อหาประกอบด้วย ความหมายของตัวบ่งชี้ ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี ประเภทของตัวบ่งชี้ ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ ซึ่งมีรายละเอียดนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

3.1 ความหมายของตัวบ่งชี้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้ วัชรภรณ์ ทีสุกะ (2557, หน้า 118) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ คือ สิ่งที่น่ามาวัดหรือชี้ให้เห็นลักษณะของสิ่งที่ต้องการวัด หรือเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงลักษณะของระบบ การดำเนินงาน เป็นสารสนเทศที่บ่งบอกสภาวะหรือสภาพการณ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง รังสฤษฎ์ จำเริญ (2557, หน้า 9) กล่าวไว้ว่าตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึง ลักษณะหรือปริมาณ ที่ต้องการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งค่าตัวบ่งชี้จะแสดงถึงสภาพ ที่ต้องการศึกษา มีความชัดเจนเพื่อประเมินสภาพที่ต้องการศึกษาได้ และสามารถนำไป เปรียบเทียบกับช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งได้ ทำให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของสภาพที่ ต้องการศึกษาได้ อัมพร อานุกาพแสนยากร (2558, หน้า 12) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ คือ ตัวที่น่ามาวัดหรือชี้สภาพการณ์ของระบบการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งมีลักษณะ เชิงคุณภาพหรือปริมาณซึ่งเกิดจากการรวมตัวแปรเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดคุณค่าที่สามารถ ชี้ให้เห็นคุณลักษณะหรือสภาพการณ์นั้นได้และเพื่อประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนและการปฏิบัติงานและทักษะของ ญาณตา กรุณากร (2558, หน้า 279) ได้ให้ ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรขององค์ประกอบหรือข้อมูลที่เป็นสารสนเทศที่ได้ ประมวลเป็นค่าสถิติที่ใช้แสดงสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในสถานการณ์หรือช่วงเวลาใดเวลา หนึ่งและเป็นค่าที่สังเกตได้ทั้งเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ซึ่งเป็นผลสะท้อนของการดำเนินงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การบริหารงาน การติดตาม การดำเนินงาน และการจัดลำดับการพัฒนาของหน่วยงานหรือองค์กรได้

ในส่วนของ ปฐมสุข สีลาดเลา (2558, หน้า 13) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ คือ ตัวแปร ประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงาน ส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ณรงค์ พันธุ์คง (2559, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ คือหมายถึง ตัวแปรหรือสารสนเทศที่เป็นข้อความที่บ่งบอกถึงสภาวะหรือสภาพการณ์

ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดค่า หรือคุณค่าที่สามารถชี้ให้เห็นลักษณะของสภาพที่กำลังดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานนั้น ๆ กฤษฏา ศรีสุชาติ (2559, หน้า 9-10) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรหรือองค์ประกอบที่เป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้ประมวลผลเป็นค่าสถิติเพื่อใช้แสดงสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในสถานการณ์หรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและเป็นค่าที่สังเกตได้ทั้งเชิงปริมาณหรือคุณภาพ ซึ่งเป็นผลสะท้อนของการดำเนินงาน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การบริหารงาน การติดตามผลการดำเนินงานและการจัดลำดับการพัฒนาของหน่วยงานหรือองค์กรได้ ในทัศนะของ นันทนา กองผา (2559, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ การนิยามตัวบ่งชี้ การรวบรวมข้อมูล การสร้างตัวบ่งชี้ การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้และการนำเสนอและรายงานตัวบ่งชี้ ปฐมสุข สีลาดเลา (2560, หน้า 13) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรประกอบหรือองค์ประกอบที่มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของระบบการดำเนินงานส่วนใดส่วนหนึ่งในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและ ศราวุธ สายตา (2563, หน้า 10) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวแปรที่สามารถวัดและหาค่าได้ มีค่าแสดงถึงลักษณะหรือปริมาณของสิ่งที่ต้องการศึกษาสามารถนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ต้องอ้างการประเมินและนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การบริหารงานและการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรได้ สำหรับทัศนะของ Johnstone (1981, p. 2) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้ หมายถึง สารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพันธ์หรือสภาวะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องบ่งบอกสภาวะที่เจาะจงแต่จะบ่งบอกหรือสะท้อนให้เห็นถึงวิธีหรือทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ รวมทั้งบอกถึงการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต เช่น ตัวบ่งชี้เปรียบเทียบความสามารถของนักเรียนในปีต่าง ๆ เป็นต้น ตัวบ่งชี้จะเป็นสิ่งบอกชื่ออย่างกว้าง ๆ ถึงสภาวะหรือสภาพของสถานการณ์ที่เราสนใจเข้าไปตรวจสอบตัวอย่างของตัวบ่งชี้ที่บ่งชี้ระบบการศึกษาระดับชาติ เช่น ตัวบ่งชี้การมีส่วนร่วมในทรัพยากรมนุษย์ต่อการศึกษาในอนาคต ซึ่งค่าที่คำนวณได้นั้นจะต้องแปลผลในลักษณะภาพรวม ๆ หรือเป็นภาพสะท้อนของการกระจายการมีส่วนร่วมของทรัพยากรมนุษย์ในการศึกษา Bursten, Oakes and Guiton (1992, p. 410) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง ค่าสถิติที่ให้สารสนเทศเกี่ยวกับสถานะคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงานของระบบการศึกษาแอบกินข่าวเสร็จที่เฉพาะหรือค่าสถิติรวมโดยจะต้องมีเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการตัดสินใจที่สอดคล้องกับคุณลักษณะที่ต้องการวัดและ Oxford Dictionary (1991,

ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของตัวบ่งชี้ หมายถึง เป็นสิ่งที่ชี้หรือบอกทิศทางไปทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ตัวแปรหรือสารสนเทศที่บ่งบอกปริมาณเชิงสัมพันธ์หรือสถานะของสิ่งที่มุ่งวัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยไม่จำเป็นจะต้องบ่งบอกสถานะที่เจาะจง แต่จะบ่งบอกหรือสะท้อนให้เห็นถึงวิธีหรือทางที่จะบรรลุวัตถุประสงค์

3.2 ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดีไว้ ดังนี้ กมลวรรณ อนันต์ (2555, หน้า 78) กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของตัวบ่งชี้ที่ดีประกอบด้วย ความเป็นกลางของตัวบ่งชี้ หมายถึง ความไม่ลำเอียงของตัวบ่งชี้ที่มีผลจากการประเมินอาจมีผลต่อกิจกรรมโครงการหรือแผนงานที่ประเภทเดียวกันแต่จัดโดยหน่วยงานที่แตกต่างกัน ความเป็นวัตถุวิสัยของตัวบ่งชี้ หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการคิดเอาเองตามความรู้สึกของผู้ประเมินหรือเรียกว่า ค่าวิสัย แต่ขึ้นอยู่กับสถานะที่เป็นอยู่หรือรูปธรรมของคุณสมบัติที่พึงประเมิน การประเมินความไวต่อความแตกต่างของตัวบ่งชี้ หมายถึง ความสามารถของตัวบ่งชี้ที่จะวัดความแตกต่างระหว่างวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้อง ค่าของมาตราวัดพื้นฐานตัวบ่งชี้ ที่ได้ควรมีความหมายหรือตีความได้อย่างสะดวก ความถูกต้องในเนื้อหาของตัวบ่งชี้และการนำมาใช้ความถูกต้องในโครงสร้างตัวบ่งชี้

ในส่วนของ วัชรภรณ์ ทีสุกะ (2557, หน้า 123) กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญของตัวบ่งชี้ที่ดีต้องสามารถวัดผลได้โดยตรง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจง่าย สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของนโยบายอย่างชัดเจน มีความคุ้มค่าในการจัดทำ และสามารถใช้ในการอธิบายสถานการณ์ที่สามารถวัดและเปรียบเทียบได้ ซึ่งในทางปฏิบัติจะไม่สามารถกำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็นมาตรฐานได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นหลัก ญาดา กรุณากร (2558, หน้า 288) กล่าวถึงคุณลักษณะตัวบ่งชี้จะต้องไม่มีความลำเอียงเป็นค่าที่ได้จากสถานะที่เป็นอยู่หรือเป็นรูปแบบของคุณสมบัติที่ผู้ประเมินต้องการประเมิน และสามารถตีความหรือวัดความแตกต่างระหว่างการวิเคราะห์ได้อย่างสะดวกและถูกต้อง สำหรับ Johnstone (1981, UNESCO 1993; อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย 2551, หน้า 15) กล่าวไว้ว่าคุณสมบัติของ ตัวบ่งชี้ที่สำคัญมี 4 ประการ ดังนี้ ประการที่ 1 ตัวบ่งชี้ควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่ สารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้ต้องสามารถบอกถึงสถานะและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลง หรือสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้นใน

อนาคตได้ทันเวลาให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ประการที่ 2 ตัวบ่งชี้ควรตรงกับความต้องการหรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการศึกษาไม่ควรจะมีลักษณะเป็นแบบเดียวกับตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการบรรยายสภาพของระบบการศึกษา แต่อาจจะมีตัวบ่งชี้ย่อยบางตัวเหมือนกันได้ ประการที่ 3 ตัวบ่งชี้ควรมีคุณสมบัติของการวัด คือ มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญมาก ในการสร้างหรือการพัฒนาตัวบ่งชี้จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ทุกครั้ง ประการที่ 4 ตัวบ่งชี้ควรมีกฎเกณฑ์การวัด (Measurement Rules) ที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นทั่วไป และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างจังหวัด ระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่งหรือการเปรียบเทียบระหว่างประเทศ ในส่วนของ Peter (1994, p. 231) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี มีดังนี้สามารถนำไปใช้ปฏิบัติในเชิงนโยบายได้สามารถแปลความหมายได้ถูกต้องสามารถวัดได้ครอบคลุมทั้งหมด มีเกณฑ์ในการเปรียบเทียบที่เหมาะสมมีคุณสมบัติที่ดีในเรื่องของความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นสามารถปฏิบัติได้จริงและ Mehta (2000, p. 51) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของตัวบ่งชี้ที่ดี ดังนี้ มีความสามารถที่จะให้บทสรุปสารสนเทศที่ปราศจากการบิดเบือน มีความตรงและความสามารถในการเปรียบเทียบได้ มีความเชื่อมั่นและมีการปรับให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้อื่นเพื่อการวิเคราะห์โดยภาพรวมใช้วัดความมากน้อยในการบรรลุวัตถุประสงค์ได้ใช้ระบุปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ได้ มีความสอดคล้องกับนโยบายที่เกี่ยวข้องและยังช่วยเปรียบเทียบค่าที่คำนวณกับค่าที่อ้างอิงและในส่วนของ Hart (2009, p. 45) ต้องเปลี่ยนตัวบ่งชี้ต้องแสดงให้เห็นถึงระบบต่าง ๆ ของสิ่งที่เราต้องการศึกษาเข้าใจง่ายโดยเฉพาะกับบุคคลที่ไม่มีความรู้ในขอบข่ายที่ศึกษา เชื่อถือได้ สามารถเชื่อถือในข้อมูลที่ตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้และนำไปสู่ข้อมูลตัวชี้ตัวบ่งชี้ก็จะสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะตัวบ่งชี้จะต้องไม่มีความลำเอียง ตัวบ่งชี้มีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาสถานที่และการใช้งาน สามารถตีความหรือวัดความแตกต่างระหว่างการวิเคราะห์ได้อย่างสะดวกและถูกต้อง

3.3 ประเภทของตัวบ่งชี้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงประเภทของตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้ นงลักษณ์ วิรัชชัย (2554, หน้า 8-10) กล่าวว่าประเภทของตัวบ่งชี้ มี 8 แบบ ดังนี้

แบบที่ 1 การจัดแยกประเภทตามทฤษฎีระบบ แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัย (Input Indicators) ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ (Process Indicators) และ ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต (Output Indicators)

แบบที่ 2 การจัดแยกประเภทตามลักษณะนิยามของตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้แบบอัตนัย (Subjective Indicators) และตัวบ่งชี้แบบปรนัย (Objective Indicator)

แบบที่ 3 การจัดแยกประเภทตามวิธีการสร้าง แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้ตัวแทน (Representative Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นจากตัวแปรเพียงตัวเดียวให้เป็นตัวแทนตัวแปรอื่น ๆ ตัวบ่งชี้แยก (Disaggregate Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่มีสถานะคล้ายกับตัวแปร หรือตัวบ่งชี้ย่อย โดยที่ตัวบ่งชี้ย่อยแต่ละตัวเป็นอิสระต่อกัน และบ่งชี้ลักษณะหรือปริมาณของสภาพที่ต้องการศึกษาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวและ การที่จะบ่งชี้สภาพองค์รวมจะต้องใช้ตัวบ่งชี้ย่อยทุกตัวรวมกันทั้งหมด ตัวบ่งชี้ประกอบ (Composite Indicators) เป็นตัวบ่งชี้ที่เกิดจากการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวเข้าด้วยกัน โดยให้น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรตามที่เป็นจริง ตัวบ่งชี้ชนิดนี้ให้สารสนเทศที่มีคุณค่า มีความเที่ยง และความตรงสูงกว่าตัวบ่งชี้สองประเภทแรก จึงเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน การกำกับ ติดตาม และการประเมิน และเป็นที่ยอมรับใช้กันมากในปัจจุบัน

แบบที่ 4 การจัดแยกประเภทตามลักษณะตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ การจัดวิธีนี้แยกประเภทที่สำคัญได้ 3 วิธี วิธีแรก คือ การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษาตามระดับการวัดของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 4 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้นามบัญญัติ (Nominal Indicators) ตัวบ่งชี้เรียงอันดับ (Ordinal Indicators) ตัวบ่งชี้ช่วงตรรกภาพ (Interval Indicators) และตัวบ่งชี้อัตราส่วน (Ratio Indicators) วิธีที่สอง คือ การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้การศึกษาตามประเภทของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้สต็อก (Stock Indicators) และตัวบ่งชี้ การเคลื่อนไหว (Flows Indicators) วิธีที่สาม คือ การจัดแยกประเภทตามคุณสมบัติทางสถิติของตัวแปร วิธีนี้จัดแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการแจกแจง (distributive indicators) เช่น สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of Variation) และ

ตัวบ่งชี้ไม่เกี่ยวกับการแจกแจง (Non – Distributive Indicators) เช่น ค่าเฉลี่ย มัธยฐานของตัวแปร

แบบที่ 5 การจัดแยกประเภทตามลักษณะค่าของตัวบ่งชี้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้สัมบูรณ์ (Absolute Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้บอกปริมาณที่แท้จริงและมีความหมายในตัวเอง คือ ตัวบ่งชี้สัมพัทธ์หรือตัวบ่งชี้อัตราส่วน (Relative or Ratio Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่ค่าของตัวบ่งชี้เป็นปริมาณเทียบเคียงกับค่าอื่น ๆ เช่น จำนวนนักเรียนต่อครู 1 คน สัดส่วนของครูตมปริญญาโท

แบบที่ 6 การจัดแยกประเภทตามมาตรฐานการเปรียบเทียบในการแปลความหมาย แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้อิงกลุ่ม (Norm-Referenced Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับกลุ่ม ตัวบ่งชี้อิงเกณฑ์ (Criterion-Referenced Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้และตัวบ่งชี้อิงตน (Self-Referenced Indicators) หมายถึง ตัวบ่งชี้ที่มีการแปลความหมายเทียบกับสภาพเดิม ณ จุด หรือช่วงเวลาต่างกัน

แบบที่ 7 การจัดแยกประเภทตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้ แบ่งตามการใช้ตัวบ่งชี้ในการวิจัยได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้แสดงความหมาย (Expressive Indicators) และตัวบ่งชี้ทำนาย (Predictive Indicators) และแบ่งตามการใช้ตัวบ่งชี้ในการทำกับโครงได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้ผลการปฏิบัติ (Performance Indicator) และตัวบ่งชี้ตามข้อกำหนด (Compliance Indicator)

แบบที่ 8 การจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามเนื้อหาสาระหรือสาขาวิชาตัวบ่งชี้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการในศาสตร์ทุกสาขาวิชาเมื่อจัดแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามสาขาวิชาหรือเนื้อหาสาระแยกได้หลายประเภท เช่น ตัวบ่งชี้ด้านการศึกษาตัวบ่งชี้ด้านสังคมตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพชีวิตตัวบ่งชี้ ด้านการพัฒนาตัวบ่งชี้ และด้านระดับความยากจน เป็นต้น การแยกประเภทตัวบ่งชี้ตามเนื้อหาสาระนั้นไม่ได้มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับความสนใจและจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตัวบ่งชี้ และ Johnstone (1981, pp. 7-22) ได้กล่าวว่า การจัดแยกประเภทตามทฤษฎีระบบ การจัดแยกประเภทตามลักษณะนิยามของตัวบ่งชี้ การจัดแยกประเภทตามวิธีการสร้าง การจัดแยกประเภทตามลักษณะตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ การจัดแยกประเภทตามลักษณะค่าของตัวบ่งชี้ การจัดแยกประเภทตามฐานการเปรียบเทียบในการแปลความหมายและการจัดแยกประเภทตามลักษณะการใช้ตัวบ่งชี้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประเภทของตัวบ่งชี้ แบ่งตามทฤษฎีระบบนิยามของตัวบ่งชี้ วิธีการสร้าง ตัวแปรที่ใช้สร้างตัวบ่งชี้ ค่าของตัวบ่งชี้ มาตรฐานการเปรียบเทียบในการแปลความหมาย การใช้ตัวบ่งชี้ เนื้อหาสาระหรือสาขาวิชาตัวบ่งชี้

3.4 ประโยชน์ของตัวบ่งชี้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงประโยชน์ของตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้ วัชรารัตน์ ทีสุกะ (2557, หน้า 126-128) กล่าวไว้ว่า ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ ไว้ดังนี้

- 1) ทำให้ทราบสภาพ ทิศทางและการจัดการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น
- 2) ทำให้สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ตลอดเวลาทำให้ทราบแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของระบบการศึกษาในช่วงเวลาช่วงใดช่วงหนึ่งได้อย่างถูกต้อง
- 3) การมีตัวบ่งชี้จะทำให้การประเมินผล มีความเชื่อถือได้ และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้นสามารถทำนายสถานการณ์การดำเนินงาน ในอนาคตได้
- 4) การปฏิบัติงานโดยอาศัยเกณฑ์จากตัวบ่งชี้ ทำให้เกิดคุณธรรมในหมู่บุคลากร เป็นการพัฒนาบุคลากร พัฒนาองค์กร สามารถศึกษาเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานย่อย ระหว่างองค์กร ระหว่างประเทศและภูมิภาคได้และ
- 5) ทำให้องค์กรมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้ได้รับความร่วมมือมากยิ่งขึ้น

ฉันทา กรุณากร (2558, หน้า 291) ตัวบ่งชี้การศึกษาจะมีประโยชน์เป็นอย่างมากต่อการบริหารและการวิจัย ซึ่งในด้านการบริหารนั้นตัวบ่งชี้การศึกษาถือได้ว่าเป็นสารสนเทศที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหาร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดนโยบายเป็นการช่วยให้ผู้บริหารมองภาพของผลผลิตอย่างชัดเจน และในส่วนของงานวิจัยตัวบ่งชี้การศึกษาจะช่วยให้ได้ผลการวิจัยมีความตรงสูงกว่าการใช้ตัวแปรเพียงตัวเดียว

ส่วนของ Johnstone, (1981, pp. 5-15) กล่าวไว้ว่า ตัวบ่งชี้มีประโยชน์ ดังนี้

- 1) สามารถช่วยชี้ให้เห็นสภาพหรือสถานการณ์ที่ต้องการตรวจสอบได้อย่างกว้าง ๆ
- 2) ตัวบ่งชี้มีความแตกต่างจากตัวแปรในแง่ที่ว่าตัวบ่งชี้เป็นการรวมตัวแปรหลาย ๆ ตัวที่มีความสัมพันธ์เข้าด้วยกัน ทำให้ได้ภาพของระบบในแง่มุมใหม่ที่สามารถอธิบายได้ โดยที่ตัวบ่งชี้บ่งบอกถึงภาพสรุปหรือสิ่งที่มุ่งวัดในลักษณะกว้าง ๆ มากกว่าที่เฉพาะเจาะจงในรายละเอียดส่วนย่อย
- 3) ตัวบ่งชี้จะต้องกำหนดเป็นปริมาณหรือตีค่าเป็นตัวเลขได้ มิใช่เป็นการบรรยายข้อความในการตีความหมายของค่าตัวเลขของตัวบ่งชี้ ต้องนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จึงจะสามารถบอกได้ว่าตัวเลขที่ได้มีค่าสูงหรือต่ำ ดังนั้นในการสร้างเกณฑ์เพื่อแปลความหมายของตัวบ่งชี้ต้องมีความชัดเจน
- 4) ค่าของตัวบ่งชี้เป็นค่าชั่วคราว

มีค่าคงที่ ณ จุดนั้น ช่วงเวลานั้น แต่เมื่อเวลาเปลี่ยนไปค่าตัวบ่งชี้ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ บางค่าอาจใช้ได้แค่ 1 เดือน หรือ 1 ปี บางค่าอาจใช้ได้ถึงเดือน หรือ 5 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่นำมาใช้ในการตรวจสอบหรือเป็นเกณฑ์ดังนั้นค่าของตัวบ่งชี้จึงสามารถบอกถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจเป็นบวกหรือลบก็ได้และยังสามารถเปรียบเทียบค่าตัวบ่งชี้ในแต่ละสถานการณ์ในช่วงเวลาเดียวกันได้ด้วยและ

5) ตัวบ่งชี้เป็นหน่วยพื้นฐานในการพัฒนาทฤษฎี โดยการรวมตัวแปรเพื่อสร้างเป็นตัวบ่งชี้แล้วนำไปอธิบายทฤษฎีในงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีความเหมาะสมในการนำเสนอแนวคิดได้ดีกว่าการใช้ตัวแปรเดี่ยว

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ประโยชน์ของตัวบ่งชี้ ทำให้ทราบสภาพทิศทางและการจัดการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ สามารถตรวจสอบการดำเนินงาน การประเมินผล มีความเชื่อถือได้ การปฏิบัติงานโดยอาศัยเกณฑ์จากตัวบ่งชี้และทำให้เป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.5 กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้ นงลักษณ์ วิรัชชัยและคณะ (2551, หน้า 14-20) กล่าวว่าไว้ว่า กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ มี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์โครงการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่นักวิจัยจะต้องกำหนดล่วงหน้าว่าจะนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในเรื่องอะไรและอย่างไรวัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาตัวบ่งชี้คือเพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้หลังจากได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตัวบ่งชี้แล้วงานสำคัญในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้คือการกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเพราะนิยามตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นนั้นจะเป็นตัวชี้นำวิธีการที่จะต้องใช้ในขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ การนิยามตัวบ่งชี้ นอกจากจะกำหนดนิยามแบบเดียวกับการนิยามตัวแปรในการวิจัยทั่วไป นักวิจัยต้องกำหนดด้วยว่าตัวแปรตัวบ่งชี้ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยอะไรบ้าง รวมตัวแปรย่อย เป็นตัวประกอบอย่างไร การนิยามตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดการใส่นิยาม ในส่วนนี้เป็นการให้ความหมายคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ในรูปแบบของ Model แนวคิดของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ก่อนว่ามีส่วนประกอบแยกย่อยเป็นกิมิติและแต่ละวิธีประกอบด้วยอะไรบ้าง

และในส่วนที่ 2 คือ การพัฒนาตัวแปรส่วนประกอบหรือตัวแปรย่อยและการสร้างการกำหนดมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้คือการดำเนินการวัดตัวแปรย่อยได้แก่การสร้างเครื่องมือสำหรับวัดการทดสอบใช้และปรับปรุงเครื่องมือตลอดจนการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ออกภาคสนามเพื่อใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่เป็นตัวแปรย่อยซึ่งจะนำมารวมเป็นตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้ในขั้นตอนนี้นักวิจัย นักวิจัยสร้างสเกลตัวบ่งชี้โดยกำหนดตัวแปรย่อยที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์รวมให้ได้ตัวบ่งชี้โดยใช้วิธีการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยและรวมตัวแปรตามนิยามตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นครอบคลุมถึงการตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรย่อยและตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นด้วยโดยการตรวจสอบทั้งความเที่ยงตรงความตรงความเป็นไปได้ความเป็นประโยชน์ความเหมาะสมและความน่าเชื่อถือ

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเข้าบริบทและการนำเสนอรายงานขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นการสื่อสารระหว่างนักวิจัยเป็นผู้พัฒนากับผู้ใช้ตัวบ่งชี้หลังจากที่ได้สร้างและตรวจสอบตัวบ่งชี้แล้วนักวิจัยต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าของตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบทโดยอาจมีข้อดีความแยกตามระดับเขตพื้นที่จังหวัด อำเภอหน่วยงานหรือแยกตามประเภทของบุคลากรหรืออาจวิเคราะห์ดีความในระดับมหภาคแล้ว จึงรายงานตัวบ่งชี้ และในส่วนของ กมลวรรณ อนันต์ (2555, หน้า 121) กล่าวไว้ว่า กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์และการวิจัย ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ขั้นตอนที่ 3 การสร้างตัวแบบทฤษฎี ขั้นตอนที่ 4 การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ขั้นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ขั้นตอนที่ 6 การเก็บรวบรวมข้อมูลและขั้นตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลและการประเมินผล ขั้นตอนที่ 8 การสร้างเกณฑ์ปกติตัวบ่งชี้และขั้นตอนที่ 9 การสรุปผลและนำเสนอ วัชรภรณ์ ทีสุกะ (2557, หน้า 121) กล่าวไว้ว่า กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหา 2) กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 4) สร้างกรอบ

แนวคิด 5) นิยามและร่างตัวบ่งชี้ 6) สร้างเครื่องมือ 7) ตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ 8) เก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตามบริบทที่ต้องการศึกษา และ 9) ยืนยันตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์และการนำเสนอรายงาน และทัศนะของ นันทนา กองพาพา (2559, หน้า 9) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตัวบ่งชี้ มี 6 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 6 การนำเสนอและรายงานตัวบ่งชี้

สำหรับ Johnstone (1981, pp. 60–135); Burstein, Oakes and Guiton (1992); Blank (1993); Nardo et al, (2005); นางลักษณ์ วิรัชชัย (2551, หน้า 8–15) ได้สรุปรวมเป็นขั้นตอนการพัฒนาตัวบ่งชี้ 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ เป็นการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ นักประเมินต้องกำหนดล่วงหน้าว่าจะนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นไปใช้ประโยชน์ในเรื่องอะไร และอย่างไร วัตถุประสงค์สำคัญในการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ เพื่อพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นให้ได้ตัวบ่งชี้ที่จะนำไปใช้ประโยชน์โดยที่ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ต่างกัน มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเพื่อประเมินคุณภาพการศึกษา ควรเป็นตัวบ่งชี้ประเภทอิงเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ เพื่อประเมินความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ควรเป็นตัวบ่งชี้ประเภทอิงเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ เพื่อประเมินความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ควรเป็นตัวบ่งชี้ประเภทอิงตนเอง และตัวบ่งชี้ เพื่อใช้จัดจำแนกระบบการศึกษาของประเทศต่าง ๆ หลายประเทศ ควรเป็นตัวบ่งชี้ประเภทอิงกลุ่ม เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ นักประเมินที่ต้องการพัฒนาตัวบ่งชี้จึงต้องกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนว่าจะพัฒนาตัวบ่งชี้ไปใช้ประโยชน์ทำอะไร และเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานอย่างไร การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนย่อมส่งผลให้ได้ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพสูงและเป็นประโยชน์สมตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้ หลังจากการกำหนดวัตถุประสงค์ในการพัฒนาตัวบ่งชี้แล้ว งานสำคัญชิ้นแรกในกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ เพราะนิยามตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นนั้นจะเป็นตัวชี้นำวิธีการที่จะต้องใช้ในขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ เนื่องจากตัวบ่งชี้ หมายถึง องค์ประกอบที่ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ๆ รวมกันเพื่อแสดงสารสนเทศ หรือคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้

ดังนั้นในขั้นตอนการนิยามตัวบ่งชี้¹ นอกจากจะเป็นการกำหนดนิยามในลักษณะเดียวกับการนิยามตัวแปรในการวิจัยทั่วไปแล้ว นักประเมินต้องกำหนดด้วยว่าตัวบ่งชี้ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยอะไร และรวมตัวแปรย่อยเป็นตัวบ่งชี้อย่างไรแยกการนิยามตัวบ่งชี้เป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ การกำหนดกรอบความคิด หรือการสร้างสังกะป (conceptualization) เป็นการให้ความหมายคุณลักษณะของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้โดยการกำหนด รูปแบบหรือโมเดลแนวคิด (Conceptual Model) ของสิ่งที่ต้องการบ่งชี้ก่อนว่ามี ส่วนประกอบแยกย่อยเป็นกี่มิติ (Dimension) และกำหนดว่าแต่ละมิติ ประกอบด้วยสังกะป (concept) อะไรบ้าง ส่วนที่สองยังแยกได้เป็นสองส่วนย่อย คือ การพัฒนาตัวแปร ส่วนประกอบ หรือตัวแปรย่อย (Development of Component Measures) และการสร้างและกำหนดมาตรา (Construction and Scaling) การนิยามในส่วนนี้ เป็นการกำหนดนิยามปฏิบัติการตัวแปรย่อยตามโมเดลแนวคิด และการกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อยเข้าเป็นตัวบ่งชี้ (Burstein, Oakes and Guiton, 1992, p. 135)

จากการนิยามตัวบ่งชี้จะได้รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้าง (Structural Relationship Model) ของตัวบ่งชี้ เนื่องจากรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างของตัวบ่งชี้ คือ โครงสร้าง (Structure) ที่อธิบายว่าตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยอะไร ตัวแปรย่อยมีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้อย่างไร และตัวแปรย่อยแต่ละตัวมีน้ำหนักความสำคัญต่อตัวบ่งชี้ต่างกันอย่างไร ดังนั้นการกำหนดนิยามตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย การกำหนดรายละเอียด 3 ประการ ประการแรก คือ การกำหนดส่วนประกอบ (Components) หรือตัวแปรย่อย (Component Variables) ของตัวบ่งชี้ นักประเมินต้องอาศัยความรู้จากทฤษฎี และ ประสบการณ์ศึกษาตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์ (Relate) และตรง (Relevant) กับตัวบ่งชี้ แล้วตัดสินใจคัดเลือกตัวแปรย่อยเหล่านั้นว่าจะใช้ตัวแปรย่อยจำนวนเท่าใด ใช้ตัวแปรย่อยประเภทใดในการพัฒนาตัวบ่งชี้ ประการที่สอง คือ การกำหนดวิธีการรวม (Combination Method) ตัวแปรย่อย นักประเมินต้องศึกษาและตัดสินใจเลือกวิธีการรวมตัวแปรย่อยให้ได้ตัวบ่งชี้ ซึ่งโดยทั่วไปทำได้เป็น 2 แบบ คือ การรวมตัวแปรย่อยด้วยการบวก (Addition) และการคูณ (Multiplication) ส่วนประการที่สาม คือ การกำหนดน้ำหนัก (Weight) การรวมตัวแปรย่อยเข้าเป็นตัวบ่งชี้ นักประเมินต้องกำหนดน้ำหนักแทนความสำคัญของตัวแปรย่อยแต่ละตัวในการสร้างตัวบ่งชี้โดยอาจกำหนดให้ตัวแปรย่อยทุกตัวมีน้ำหนักเท่ากัน หรือต่างกัน ได้ การกำหนดรายละเอียดสำหรับการนิยามตัวบ่งชี้ มี 3 วิธี แต่ละวิธีมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีวิธีการในการพัฒนาตัวบ่งชี้แตกต่างกัน ดังนี้ (Johnstone, 1981, p. 65)

วิธีที่ 1 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงปฏิบัติการ (Pragmatic Definition) นิยามเชิงปฏิบัติการ เป็นนิยามที่ใช้ในกรณีที่มีการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรย่อยที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ไว้พร้อมแล้ว มีฐานข้อมูลแล้ว หรือมีการสร้างตัวแปรประกอบจากตัวแปรย่อย ๆ หลายตัวไว้แล้ว นักประเมินเพียงแต่ใช้วิจารณ์ญาณคัดเลือกตัวแปรจากฐานข้อมูลที่มีอยู่และนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้โดยกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อย และกำหนดน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรย่อย วิธีการกำหนดนิยามตัวบ่งชี้วิธีนี้อาศัยการตัดสินใจและประสบการณ์ของนักประเมินเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ได้นิยามที่ลำเอียงเพราะไม่มีการอ้างอิงทฤษฎีหรือตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่อย่างใด จึงเป็นนิยามที่มีจุดอ่อนมากที่สุดเมื่อเทียบกับนิยามแบบอื่นและไม่ค่อยมีผู้นิยมใช้

วิธีที่ 2 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงทฤษฎี (Theoretical Definition) นิยามเชิงทฤษฎี เป็นนิยามที่นักประเมินใช้ทฤษฎีรองรับสนับสนุนการตัดสินใจของนักวิจัย โดยตลอดและใช้วิจารณ์ญาณของนักวิจัยน้อยมากกว่าการนิยามแบบอื่น การนิยามตัวบ่งชี้โดยใช้การนิยามเชิงทฤษฎีนั้นอาจทำได้ 2 แบบ ได้แก่ แบบที่ 1 เป็นการใช้ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนทั้งหมดตั้งแต่การกำหนดตัวแปรย่อย การกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อยและการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อย โดยอาจใช้โมเดลหรือสูตรในการสร้างตัวบ่งชี้ตามที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วทั้งหมด และแบบที่ 2 เป็นการใช้ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยเป็นพื้นฐานสนับสนุนในการคัดเลือกตัวแปรย่อย และการกำหนดวิธีการรวมตัวแปรย่อยเท่านั้น ส่วนในขั้นตอนการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยแต่ละตัวนั้น เป็นการใช้ความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญประกอบในการตัดสินใจ วิธีแบบนี้ใช้ในกรณีที่ยังไม่มีผู้ใดกำหนดสูตรหรือโมเดลตัวบ่งชี้ไว้ก่อน

วิธีที่ 3 การพัฒนาตัวบ่งชี้โดยใช้นิยามเชิงประจักษ์ (Empirical Definition) นิยามเชิงประจักษ์ เป็นนิยามที่มีลักษณะใกล้เคียงกับนิยามเชิงทฤษฎี เพราะเป็นนิยามกำหนดว่าตัวบ่งชี้ประกอบด้วย ตัวแปรย่อยอะไรและกำหนดรูปแบบวิธีการรวมตัวแปรให้ได้ตัวบ่งชี้โดยมีทฤษฎี เอกสารวิชาการ หรืองานวิจัยเป็นพื้นฐาน แต่การกำหนดน้ำหนักของตัวแปรแต่ละตัวที่จะนำมารวมกันในการพัฒนาตัวบ่งชี้ครั้งนี้ไม่ได้อาศัยแนวคิดทฤษฎีโดยตรง แต่อาศัยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ การนิยามแบบนี้มีความเหมาะสม เมื่อพิจารณาวิธีการนิยามตัวบ่งชี้ทั้ง 3 วิธีในส่วนของ การกำหนดตัวแปรย่อย และการกำหนดวิธีการรวมตัวแปรเป็นนิยามโครงสร้างตามทฤษฎีทั้งสิ้น ส่วนการแบ่งประเภทวิธีการนิยามนั้นเป็นเพียงการแบ่งโดยใช้เกณฑ์มากำหนดว่าน้ำหนักตัวแปรย่อยจะใช้ทฤษฎี หรือข้อมูลเชิง

ประจักษ์เท่านั้น สรุปได้ว่า นิยามเชิงประจักษ์มีลักษณะเทียบเคียงได้กับนิยามเชิงทฤษฎี ต่างกันที่การกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยในวิธีแรกใช้ทฤษฎี ส่วนในวิธีหลังใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เป็นกระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ คือ การดำเนินการวัดตัวแปรย่อย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือสำหรับวัด การทดลองใช้และการปรับปรุงเครื่องมือ ตลอดจนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การกำหนดกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การออกภาคสนามเพื่อใช้เครื่องมือเก็บข้อมูล และการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่เป็นตัวแปรย่อยซึ่งจะนำมารวมเป็นตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนนี้มีวิธีการดำเนินงานแล้ว

ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้ ในขั้นตอนนี้ นักวิจัยสร้างสเกล (Scaling) ตัวบ่งชี้ โดยนำตัวแปรย่อยที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์รวมให้ได้เป็นตัวบ่งชี้ โดยใช้วิธีการรวมตัวแปรย่อย และการกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยตามที่ได้นิยามตัวบ่งชี้ไว้

ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Check) ตัวบ่งชี้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นครอบคลุมถึงการตรวจสอบคุณภาพของตัวแปรย่อย และตัวบ่งชี้ด้วย โดยตรวจสอบทั้งเรื่องความเที่ยง (Reliability) ความตรง (Validity) ความเป็นไปได้ (Feasibility) ความเป็นประโยชน์ (Utility) ความเหมาะสม (Appropriateness) และความเชื่อถือได้ (Credibility) ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพซึ่งจะใช้เป็นสารสนเทศในการบริหารและการจัดการระบบการศึกษา ควรมีคุณสมบัติที่สำคัญ 4 ประการ (Johnstone, 1981, UNESCO, 1993, อ้างใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2551, หน้า 15) ประการแรก ตัวบ่งชี้ควรมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ เหมาะสมกับเวลาและสถานที่สารสนเทศที่ได้จากตัวบ่งชี้ต้องสามารถบอกถึงสถานะและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหรือสภาพปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ทันเวลาให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ทันท่วงที ประการที่สอง ตัวบ่งชี้ควรตรงกับความต้องการหรือจุดมุ่งหมายของการใช้งาน ตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายการศึกษาไม่ควรจะมีลักษณะเป็นแบบเดียวกับตัวบ่งชี้ที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการบรรยายสภาพของระบบการศึกษา แต่อาจจะมีตัวบ่งชี้ย่อยบางตัวเหมือนกันได้ ประการที่สาม ตัวบ่งชี้ควรมีคุณสมบัติตามคุณสมบัติของการวัด คือ มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นปรนัย และใช้ปฏิบัติได้จริง คุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญมาก ในการสร้างหรือการพัฒนาตัวบ่งชี้จึงต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ทุกครั้ง ประการสุดท้าย ตัวบ่งชี้ควรมีกฎเกณฑ์การวัด (Measurement Rules)

ที่มีความเป็นกลาง มีความเป็นทั่วไป และให้สารสนเทศเชิงปริมาณที่ใช้เปรียบเทียบกันได้ ไม่ว่าจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างจังหวัด ระหว่างเขตในประเทศใดประเทศหนึ่งหรือ การเปรียบเทียบระหว่างประเทศในทางปฏิบัติ นักประเมินนิยมตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ของตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) โดยมีทฤษฎีหรือนิยามตัวบ่งชี้รองรับโมเดลแบบหนักแน่นเข้มแข็ง และสามารถตรวจสอบความตรงของโมเดลโดยพิจารณาจากความสอดคล้องระหว่างโมเดลตามทฤษฎีกับข้อมูล ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเส้น (Linear Structural Relationship : LISREL) นอกจากนี้ยังนิยมตรวจสอบความตรงเชิงทำนาย (predictive validity) และความตรงร่วมสมัย (Concurrent Validity) โดยการใช้ผลการวัดด้วยเครื่องมือชนิดอื่นเป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบ นักประเมินหลายคนนิยมตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 6 การจัดเข้าบริบทและการนำเสนอรายงาน (Contextualization and Presentation) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนหนึ่งในการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นการสื่อสาร (Communication) ระหว่างนักประเมินที่เป็นผู้พัฒนากับผู้ใช้ตัวบ่งชี้ หลังจากสร้างและตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้แล้ว นักประเมินต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ได้ค่าของตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมกับบริบท (Context) โดยอาจวิเคราะห์ตีความแยกตามระดับเขตการศึกษา จังหวัด อำเภอ โรงเรียนหรือแยกตามประเภทของบุคลากร หรืออาจวิเคราะห์ตีความในระดับมหภาค แล้วจึงรายงานค่าของตัวบ่งชี้ให้ผู้บริโภค/ ผู้บริหาร/ นักวางแผน/ นักวิจัย ตลอดจนนักการศึกษาทั่วไปได้ทราบและใช้ประโยชน์จากตัวบ่งชี้ได้อย่างถูกต้องต่อไป

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการพัฒนาตัวบ่งชี้ มี 6 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 2 การนิยามตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 การสร้างตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 5 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ ขั้นตอนที่ 6 การนำเสนอและรายงานตัวบ่งชี้

3.6 เกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้

นักวิชาการและนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ไว้ ดังนี้ วิโรจน์ สารรัตน์ (2554, หน้า 209) กล่าวถึงเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ความเก่งแบบวิทยาศาสตร์ (Scientifically Robust) ต้องมีความถูกต้องมีความไวกรุงเทพและสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่ต้องการวัด 2) ความถูกต้อง (Validity) ต้องวัด

องค์ประกอบหรือสิ่งที่ต้องการวัดได้ตรงและถูกต้อง 3) เชื่อถือได้ (Reliable) ต้องให้ค่าเดียวกันเมื่อใช้วิธีการวัดเหมือนกันในการวัดประชากรกลุ่มที่เหมือนกันในเวลาที่เกิดเป็นเวลาเดียวกัน 4) ความไว (Sensitive) ต้องทำให้สามารถเห็นความเปลี่ยนแปลงแม้เพียงเล็กน้อยที่เกิดขึ้นในองค์การที่สนใจนั้น 5) ความเฉพาะเจาะจง (Specific) ต้องแสดงประเด็นที่สนใจเพียงประเด็นเดียว 6) ใช้ประโยชน์ได้ (Useful) 7) สะดวกในการนำไปใช้ (Practicality) ในการเก็บข้อมูลง่าย (Availability) สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจวัดหรือสังเกตได้ง่ายและแปลความง่าย (Interpretability) ได้ค่าการวัดที่มีจุดสูงสุดและต่ำสุดเข้าใจง่ายและสามารถสร้างเกณฑ์ตัดสินคุณภาพได้ง่ายแบบ 8) ความเป็นตัวแทน (Representative) ต้องครอบคลุมทุกประเด็นหรือประชาชนทุกกลุ่มที่คาดหวังให้ควบคุม 9) เข้าใจได้ (Understandable) ต้องง่ายที่จะนิยามและค่าของตัวบ่งชี้ที่ต้องแปลความหมายได้ 10) เข้าถึง (Accessible) ได้ข้อมูลที่ต้องการหาได้ง่าย ๆ หนูใช้วิธีการเป็นข้อมูลที่สะดวกทำได้จริง 11) มีจริยธรรม (Ethical) ในการเก็บข้อมูลวิเคราะห์และ การนำเสนอข้อมูลที่ต้องการต้องเป็นไปตามแบบอย่างของจริยธรรมในรูปแบบของสิทธิของบุคคลมีความมั่นใจเสรีภาพในการเลือกที่จะใช้ข้อมูลหรือไม่โดยต้องมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำข้อมูลไปใช้ 12) ความสอดคล้อง (Relevant) ประกอบ ด้วยตัวบ่งชี้ถึงผลลัพธ์ที่เป็นค่านิยมของหน่วยงานการจัการนั้นและบอกถึงผลลัพธ์ที่ทีมงานทุกคนมีส่วนร่วม ตัวบ่งชี้ให้ข้อมูลสื่อความหมายเป็นไปตามบริบทและให้ผลย้อนกลับไปยังหน่วยจัการ 13) ความเป็นกลาง (Neutrality) ปราศจากความลำเอียง (Bias) ไม่นิยมเอียงเข้าหาฝ่ายหนึ่ง ไม่ชี้นำโดยการเน้นการบ่งชี้เฉพาะลักษณะความสำเร็จหรือความล้มเหลวของความไม่ ยุติธรรม 14) ความเชื่อมั่น (Reliability) และความคงเส้นคงวาของการวัด (Consistency) ระดับการวัดที่มีตัวแปรให้ผลคงที่เสมอถ้าเชื่อมั่นไปถึงในการวัดคุณลักษณะเดียวกันถ้า ทำซ้ำกับบุคคลที่ต่างกันจะได้ผลเหมือนกันแรงที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการวัดทำให้ความเชื่อมั่นของตัวบ่งชี้ลดลง 15) ความเที่ยงตรงภายนอกพระปิตุจฉาของมโนทัศน์ หมายถึง ความเป็นจริงของสมมติฐานในการที่จะนำไปใช้เพื่อจำแนกประเภทใน สถานการณ์ที่เป็นคุณสมบัติของการตัดให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในของมนุษย์ ต้องทำหลังจากการมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงภายในจนได้ค่าที่พอใจรวมทั้งค่าความ เชื่อมั่นของการวัดได้รับการยอมรับแล้วคุณสมบัติของความเที่ยงตรงภายนอกระบบ มโนทัศน์ไม่ควรมืองค์ประกอบที่ถูกกำหนดอยู่ในมนุษย์มโนทัศน์หมายความว่าตัวแปร ที่ส่งผลต่อตัวบ่งชี้จะต้องไม่ส่งผลต่อตัวบ่งชี้คือตัวบ่งชี้ที่มีความเที่ยงตรงภายนอกเป็น

ตัวแปรที่มีความสมบูรณ์ครอบคลุมและสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติ และในส่วนทัศนะของ วิชาการณ ที่สุกะ (2557, หน้า 125) กล่าวถึงเกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ ไว้ดังนี้ ตัวบ่งชี้ ที่พัฒนาได้ต้องมีความตรง ความเที่ยง ความเป็นกลาง ความไว สะดวกต่อการนำไปใช้ และมีความถูกต้องในเนื้อหาที่นำไปใช้ ญาดา กรุณากร (2558, หน้า 295) โดยมีเกณฑ์ จะต้องมีความตรง ความเที่ยง ความเป็นกลาง ความไว ความสะดวกต่อการนำไปใช้ มีความถูกต้องในเนื้อหาที่จะนิยาม และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจนับ วัด หรือสังเกตได้ง่ายและแปลความหมายง่าย

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า เกณฑ์การคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้อง มีความตรง ความเที่ยง ความเป็นกลาง ความไว สะดวกต่อการนำไปใช้ และมีความ ถูกต้องในเนื้อหาที่นำไปใช้

3.7 การตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้

หลักการสำคัญการตรวจสอบคุณภาพตัวบ่งชี้ มี 2 ประการ คือ ประการ แรก เป็นการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้ทฤษฎีและประการที่สอง เป็นการตรวจสอบ ด้วยวิธีทางสถิติและการตรวจสอบคุณภาพของตัวบ่งชี้พัฒนาจากทฤษฎีสิ่งสำคัญที่จะต้อง ตรวจสอบว่าโมเดลตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นมีคุณภาพหรือไม่ดูความตรงเชิงโครงสร้างเพราะเป็น ความตรงที่เชื่อมโยงการวัดในทางปฏิบัติกับการวัดในทางทฤษฎีการตรวจสอบความตรง เชิงโครงสร้างจึงเป็นวิธีการหาข้อมูลเชิงประจักษ์มาสนับสนุนสมมติฐานหรือโครงสร้างตาม ทฤษฎีที่ต้องการวิธีการในการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างนั้นสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การรวมและจำแนกกลุ่ม วิธีการเปรียบเทียบกับกลุ่มรู้จักหรือมีหลักฐานอยู่แล้ววิธีการ หาความสัมพันธ์ของข้อกับคะแนนรวม วิธีการวิเคราะห์ด้วยทฤษฎีสรุปอ้างอิงวิธีเมทริกซ์ วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบรวมทั้งการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

4. การสร้างคู่มือ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แนวคิด ทฤษฎีและหลักการเกี่ยวกับหลักการสร้างคู่มือ เนื้อหาประกอบด้วย ความหมายของคู่มือ ประเภทของคู่มือ องค์ประกอบของคู่มือและ แนวทางพัฒนาคู่มือซึ่งมีรายละเอียดนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

4.1 ความหมายของคู่มือ

คู่มือการปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน เป็นคู่มือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน เป็นเอกสารที่รวบรวม กฎหมาย พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักการปฏิบัติที่เกี่ยวกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและให้ความหมายของคู่มือไว้เช่น ปราณี กรุณวงศ์ (2546, หน้า 10) ให้ความหมายว่า คู่มือเป็นหนังสือที่ใช้ควบคู่ไปกับการกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้คู่มือนำไปศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามให้ บรรลุผล สำเร็จตามเป้าหมาย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เขียวภา อุษ่าหฤทธิ (2547, หน้า 61) ได้ให้ความหมายคู่มือ เป็นหนังสือที่เขียนเพื่อเป็นแนวทางให้ ผู้ใช้เครื่องมือได้ศึกษาทำความเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติตามได้ในการทำกิจกรรมอย่าง ใดอย่างหนึ่ง นิชาภา เจริญรุ่งเรืองชัย (2547, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของคู่มือไว้ว่า คู่มือ หมายถึง หนังสือหรือเอกสารที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถดำเนินงานใน เรื่องนั้นด้วยตนเองได้อย่างถูกต้อง คณิต จิตเจริญทวีโชค (2548, หน้า 43) ได้กล่าวไว้ว่า คู่มือเป็นหนังสือที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้ความรู้กับผู้อ่านในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งหวังให้ผู้อ่านได้ศึกษาทำความเข้าใจด้วยตนเองและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ เป็นแนวทางดำเนินการได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ปรัชญา ศิริภูรี (2550, หน้า 23) กล่าวไว้ว่า คู่มือการปฏิบัติงานเป็นเอกสารที่ถูกจัดเตรียมขึ้น สำหรับบุคลากร โดยคู่มือ การปฏิบัติงานจะประกอบด้วย หัวข้อต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) สรุปขั้นตอนต่าง ๆ ทั้งหมดของ ระบบ 2) Flowchart ของระบบงาน (Details System Flowchart) 3) วิธีการจัดติดตั้งระบบ (Job Program Setup Instructions) 4) ขั้นตอนการสำรองข้อมูลและระบบงาน (Backup Procedure) 5) ขั้นตอนการเรียกคืนข้อมูลเพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ (Recovery and Restart Procedure)

ในส่วนของปริทรรศน์ มะโนแก้ว (2553, หน้า 25) ได้สรุปความหมายของคู่มือ ประกอบการสอนสำหรับครู เป็นเครื่องมือเสนอแนะแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียน การสอน เพื่อให้ครูนำไปใช้จัดการเรียนรู้และจิราพร บุญศรี (2554, หน้า 21) ได้สรุป ความหมายของคู่มือ เป็นเครื่องมือที่เสนอแนะแนวทางในการจัดกิจกรรมการเรียนการ สอน เพื่อให้ครูนำไปใช้จัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย สารวิธี กิจกรรม สื่อวัสดุ อุปกรณ์ และ แหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้จัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถบรรลุเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และ กัลยรัตน์ คำทะเนตร (2556, หน้า 16) กล่าวไว้ว่าคู่มือ

เป็นวิธีปฏิบัติงาน/ วิธีการทำงาน (Work Instruction) เป็นเอกสารที่มีรายละเอียด วิธีการทำงานเฉพาะหรือแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ เป็นข้อมูลเฉพาะ มีคำแนะนำในการทำงานและรวมทั้งวิธี ที่องค์กรใช้ในการปฏิบัติงานโดยละเอียด อร่าม เสือเดช (2549, หน้า 5) กล่าวไว้ว่า คู่มือ เป็นหนังสือที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแก่ผู้ใช้โดย มุ่งหวังให้ผู้อ่านหรือผู้ใช้เข้าใจและสามารถดำเนินการเรื่องนั้นด้วยตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คู่มือ หมายถึง แนวทางในการสร้างคู่มือ การปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในรูปของเอกสาร หรือหนังสือ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้สามารถจะปฏิบัติตามให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ ที่ตั้งเป้าไว้ในเอกสารหรือหนังสือ นั้นได้ด้วยตนเอง

4.2 ประเภทของคู่มือ

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของคู่มือ ไว้เช่น อนุชิต เิงจำเนียร (2545, หน้า 24) ได้สรุปได้ว่า คู่มือแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ คู่มือเกี่ยวกับการเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นคู่มือที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิควิธีการสอน การใช้สื่อหรือนวัตกรรมที่สัมพันธ์กับรายวิชาใดวิชาหนึ่งหรือระดับชั้นเรียนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรนั้น เช่น คู่มือระดับชั้นเรียน คู่มือการใช้สื่อหรือนวัตกรรมการเรียนการสอน เป็นต้น และคู่มือการจัดกิจกรรมการสอนทั่วไป เป็นคู่มือที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิควิธีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเป็นคู่มือที่มีได้เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหรือคำอธิบายรายวิชาหนึ่งโดยตรง ราณี รุณวงษ์ (2546, หน้า 11) กล่าวไว้ว่าประเภทของคู่มือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) คู่มือเกี่ยวกับ การเรียนการสอนตามหลักสูตร เป็นคู่มือที่เสนอแนะแนวทางเทคนิค วิธีการสอน การใช้สื่อหรือนวัตกรรมที่สัมพันธ์กับวิชาใดวิชาหนึ่ง หรือระดับชั้นเรียนต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ใน หลักสูตรนั้น ๆ 2) คู่มือการจัดกิจกรรมการสอนทั่วไป เป็นคู่มือที่เสนอแนะแนวทางหรือเทคนิค วิธีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรบรรลุวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ 3) คู่มือโดยตรง เช่น คู่มือการจัดกิจกรรมประชาธิปไตยในโรงเรียน คู่มือการจัดกิจกรรมโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน เสถียร คามัคคี (2553, หน้า 98) ได้กล่าวไว้เกี่ยวกับประเภทของคู่มือว่า คู่มือแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ 1) คู่มือการสอนหรือคู่มือการจัดกิจกรรม เป็นคู่มือที่ให้เนื้อหาสาระความรู้และ คุณธรรมในโรงเรียน คู่มือการอบรมหน้าเสาธง คู่มือการจัดกิจกรรมประชาธิปไตยในโรงเรียน เป็นต้น 2) คู่มือหนังสือเรียน เป็นคู่มือที่จัดทำขึ้นควบคู่กับหนังสือเรียน 3) คู่มือการใช้สื่อ หรือนวัตกรรมเป็นการเผยแพร่ผลงาน

ของครูเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ให้ถูกต้องจึงต้องจัดทำคู่มือการใช้ การจัดทำสื่อชุดการสอน กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คู่มือแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้ คู่มือที่ใช้กับการเรียนการสอนโดยตรงตามหลักสูตร เป็นคู่มือที่แนะนำแนวทางการสอนหรือเทคนิคการสอน วิธีการสอน วิธีการใช้สื่อนวัตกรรม ที่สัมพันธ์และตรงตามรายวิชาในหลักสูตร และคู่มือ ที่ใช้กับกิจกรรมเฉพาะกิจ เป็นคู่มือที่แนะนำแนวทางการจัดกิจกรรมเฉพาะกิจ การให้ความรู้เฉพาะเรื่องวิธีปฏิบัติงานเฉพาะเรื่อง

4.3 องค์ประกอบของคู่มือ

นักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้องค์ประกอบของคู่มือ ไว้ เช่น เครือวัลย์ เผ่าผึ้ง (2548, หน้า 25) ได้สรุปองค์ประกอบของการจัดทำคู่มือไว้ 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำชี้แจงการใช้คู่มือ ส่วนที่ 2 เนื้อหาสาระและกระบวนการหรือขั้นตอน ส่วนที่ 3 คำชี้แจงเกี่ยวกับการเตรียมการที่จำเป็นต่าง ๆ เช่น วัตถุประสงค์ สื่อ ส่วนที่ 4 ความรู้เสริมหรือแบบฝึกหัดหรือแบบฝึกปฏิบัติเพื่อช่วยในการฝึกฝน ส่วนที่ 5 ปัญหาและคำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาและ ส่วนที่ 6 แหล่งข้อมูลและแหล่งอ้างอิงต่าง ๆ มนตรี ชมชื่น (2548, หน้า 61) ได้สรุปองค์ประกอบของคู่มือดังนี้ ส่วนที่ 1 คำชี้แจงในการใช้คู่มือ ส่วนที่ 2 เนื้อหาของเรื่องที่จะค้นคว้าในทุกด้าน ส่วนที่ 3 วิธีการนำไปใช้ ส่วนที่ 4 การแนะนำแหล่งความรู้อ้างอิงต่าง ๆ นันทมนัส รอดทัศนาศา (2554, หน้า 52) กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของคู่มือ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำชี้แจง ส่วนที่ 2 เนื้อหาสาระ ส่วนที่ 3 กิจกรรม ขั้นตอน วิธีการ และเวลาดำเนินการ ส่วนที่ 4 สถานที่วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อต่างๆ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ และ ส่วนที่ 6 การวัดผลและประเมินผล และ มนภัทร ตำนวชิรา (2554, หน้า 55) กล่าวไว้ว่า คู่มือ ประกอบด้วย คำชี้แจงในการใช้คู่มือ เนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนการสอนโดยทั่วไปประกอบไปด้วยส่วนสำคัญก็คือของบทเรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน สื่อการเรียนการสอนที่ใช้ วิธีการวัดและประเมินผล มีแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนมีคำแนะนำในการใช้และมีเอกสารอ้างอิง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบของคู่มือ ประกอบด้วย

1) คำแนะนำในการใช้คู่มือ 2) เนื้อหาสาระเกี่ยวกับเรื่องที่จะปฏิบัติตามคู่มือ 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็น และ 4) แนะนำแหล่งความรู้อ้างอิงที่เป็นประโยชน์

4.4 แนวทางการพัฒนาคู่มือ

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางการพัฒนาคู่มือ ไว้เช่น เรื่องชัย จรุงศิริวัฒน์ (2554, หน้า 34-35) ได้กล่าวไว้ว่าแนวทางการพัฒนาคู่มือ ต้องเน้นแนวปฏิบัติเป็นสำคัญ วิธีการจัดกิจกรรมนั้นจะต้องเขียนไว้ให้สามารถปฏิบัติตาม ขั้นตอนได้และควรแสดงภาพ แผนภูมิ แผนผัง เพื่อช่วยให้ครูผู้สอนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ง่าย ส่วนการเขียนคู่มือต้องใช้ภาษาที่ผู้อ่านได้รับความรู้และความเข้าใจ ดังนั้นคู่มือจึงต้องมีความชัดเจน มีรายละเอียดครอบคลุมประเด็นที่น่าสงสัยไว้ทั้งหมด เพื่อให้ผู้อ่านจะได้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน พิศุจน์ มีไปล์ (2549, หน้า 128-130) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคู่มือไว้ ดังนี้ 1) นำเสนอรายละเอียดต่าง ๆ ไว้ตามลำดับ 2) เข้าใจง่าย เช่น ตัวอย่างประกอบ แผนภาพประกอบการอธิบาย 3) มีการทดลองนำไปปฏิบัติเพื่อช่วยให้เกิดทักษะและเข้าใจอย่างยั่งยืน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การพัฒนาคู่มือที่ดีนั้น ประกอบด้วย การวางแผน เตรียมข้อมูลจากเอกสารตำรา คู่มือ แหล่งเรียนรู้และจากผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาสาระใช้ภาษาที่ผู้อ่านเข้าใจง่าย ข้อมูลละเอียดครบถ้วน เน้นการปฏิบัติ อธิบายการจัดกิจกรรมอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้และมีการทดลองนำไปสู่การปฏิบัติงานจริง อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธีและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

จากการศึกษาการสร้างคู่มือ ผู้วิจัยได้จัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยคู่มือประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย คำนำ สารบัญ วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย รายละเอียดตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา วัตถุประสงค์การประเมินและเกณฑ์การประเมิน และส่วนที่ 3 ภาคผนวก ประกอบด้วย เครื่องมือ เกณฑ์การประเมิน ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้วิธีการ
วิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ประกอบด้วย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative
Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตาม
ความมุ่งหมายของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 พัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร

สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน

ในระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย
ที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ และการศึกษาโรงเรียน
ที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นโรงเรียนพระราชทานระดับมัธยมศึกษาที่มีผลการประเมิน
สถานศึกษาอยู่ในระดับดี แล้วนำผลการศึกษามากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย
ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. วิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Documentary Analysis)

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในขั้นตอนนี้ คือ เอกสาร และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1.1 กรอบเนื้อหาในการสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1.1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

- 1.1.2 ความชัดเจนในการสื่อสาร
- 1.1.3 การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร
- 1.1.4 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร
- 1.1.5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

2. การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview)

กลุ่มเป้าหมายการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) จำนวน 7 คน เพื่อให้ได้องค์ประกอบของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1 คุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้สัมภาษณ์สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาหรือการบริหารการศึกษา จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย กลุ่มนักวิชาการ (Scholars) และ กลุ่มนักปฏิบัติการ (Practitioners) แยกตามกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

2.1.1 นักวิชาการหรืออาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน เป็นผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาเอกหรือมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่ารองศาสตราจารย์ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาหรือการพัฒนาโรงเรียนมัธยมศึกษา ไม่น้อยกว่า 15 ปี และมีความรู้ด้านการสื่อสารหรือการสื่อสารภายในองค์กร

2.1.2 นักปฏิบัติการ แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1.2.1 ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 2 คน เป็นผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก หรือมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 ปี

2.1.2.2) ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 3 คน เป็นผู้มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาเอก หรือมีวิทยฐานะไม่ต่ำกว่าเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษาไม่น้อยกว่า 15 ปี

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เพื่อสัมภาษณ์เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ครอบคลุมเนื้อหา ประกอบด้วย การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication)

ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) การยกระดับการรับรู้ของผู้รับสาร (Consideration) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) และทัศนคติขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism)

2.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

2.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.3.2 ผู้วิจัยร่างแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมเนื้อหา

2.3.3 นำแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาเพื่อหาค่าความ สอดคล้องและความตรงกับสิ่งที่ต้องการวัด คือ ค่า IOC (Index of Items Objectives Congruence) โดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็น ตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดได้ (ศิริชัย กาญจนวสี, 2544, หน้า 95) ซึ่งผลการตรวจสอบค่า ความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

2.3.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.3.5 นำแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่ปรับปรุงแก้ไขให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหาและจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น ในการบันทึกผลการสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียง โดยผู้วิจัย ประสานกำหนดนัดหมาย

ผู้ทรงคุณวุฒิล่วงหน้าประมาณ 1 สัปดาห์ และใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาทีต่อผู้ทรงคุณวุฒิ 1 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำมาจัดเรียงหมวดหมู่ เรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

3. ศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาดีเด่น

เพื่อศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาดีเด่น เป็นโรงเรียนพระราชทานระดับมัธยมศึกษาที่มีผลการประเมินสถานศึกษาอยู่ในระดับดีในปีการศึกษา 2563 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ในการนำข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา นำไปปรับเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 กลุ่มเป้าหมายโรงเรียนดีเด่น เป็นโรงเรียนพระราชทานระดับมัธยมศึกษาที่มีผลการประเมินสถานศึกษาอยู่ในระดับดีในปีการศึกษา 2563 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 3 โรงเรียน 3 ขนาด คือ โรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลางและโรงเรียนขนาดใหญ่ ซึ่งได้มาโดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา 1 คนและรองผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือหัวหน้ากลุ่มบริหารวิชาการ 1 คน จำนวนโรงเรียนละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 6 คน

3.1.1 โรงเรียนกุดฉิมวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดเล็ก

3.1.2 โรงเรียนดงมะไฟวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดกลาง

3.1.3 โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ซึ่งเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลักษณะเป็นแบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งมีประเด็นหลักในการสัมภาษณ์ครอบคลุมเนื้อหา ประกอบด้วย การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ความชัดเจนในการสื่อสาร การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร และวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

3.3 การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดของการวิจัย

3.3.2 ผู้วิจัยร่างแบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความ ถูกต้องและความครอบคลุมเนื้อหา

3.3.3 นำแบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาเพื่อหาค่าความ สอดคล้องและความตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัด คือ ค่า IOC (Index of Items Objectives Congruence) โดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามนั้นเป็น ตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดได้ (ศิริชัย กาญจนวลี, 2544, หน้า 95) ซึ่งผลการตรวจสอบค่า ความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญมีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ

3.3.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.3.5 นำแบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐานที่ปรับปรุงแก้ไขให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ ความถูกต้อง ความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหาและจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น ในการบันทึกผลการสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียง โดยผู้วิจัย ประสานกำหนดนัดหมาย

ผู้ทรงคุณวุฒิล่วงหน้าประมาณ 1 สัปดาห์ และใช้เวลาสัมภาษณ์ประมาณ 60 นาทีต่อโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำมาจัดเรียงหมวดหมู่ เรียงลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์

ในระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 6,685 คน ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 133,906 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 140,561 คน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564 จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 250 คน และครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 250 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 500 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 100) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์องค์ประกอบใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ไลค์ลีสี่สูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง

ที่มีขนาดใหญ่เพราะถ้าใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดต่ำกว่า 100 หน่วย จะพบว่า โอกาสปฏิเสธสมมติฐานในการทดสอบ ไค-สแควร์ (Chi-Square) มาก เพราะค่าไค-สแควร์ มีแนวโน้มที่จะมีค่าสูง ประกอบกับขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรพิจารณาควบคู่กับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าและในการวิเคราะห์หองค์ประกอบควรใช้ขนาดตัวอย่าง 500 คน ความเหมาะสมของการวิเคราะห์ดีมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 500 คน

1.2.2 ใช้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเป็นหน่วยในการสุ่มสุ่มอย่างง่ายด้วยการจับสลากและใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 42 เขต ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 21 เขต คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1, 5, 8, 10, 13, 14, 16, 17, 19, 21, 24, 26, 27, 29, 30, 31, 33, 34, 38, 39 และ 40 โดยใน 40 เขต มีโรงเรียน จำนวน 1,010 โรงเรียน ในปีการศึกษา 2564

1.2.3 ใช้โรงเรียนเป็นหน่วยในการสุ่ม สุ่มอย่างง่ายด้วยการจับสลากและใช้เกณฑ์ร้อยละ 7 ของโรงเรียน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,010 โรงเรียน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 84 โรงเรียน

1.2.4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา/ รองผู้บริหารสถานศึกษาในข้อ 3 โรงเรียนละ 5 คน และครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในข้อที่ 3 สุ่มอย่างง่ายเกณฑ์ร้อยละ 50 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 250 คน และผู้บริหารสถานศึกษา/ รองผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 250 คน รวมทั้งสิ้น 500 คน รายละเอียด ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขตต่าง ๆ ปีการศึกษา 2564

ลำดับ	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.)	จำนวนประชากร (คน)			สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)		
		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู
1	กรุงเทพมหานครเขต 1	67	249	5,962	14:49	15	15	15
2	สมุทรปราการ	25	108	2256	5:41	5	5	5
3	ปทุมธานี	22	89	1336	4:76	5	5	5
4	ลพบุรี	25	66	1341	5:41	5	5	5
5	สระบุรี	21	67	1709	4:54	5	5	5
6	จันทบุรี ตราด	39	100	1341	8:43	8	8	8
7	ปราจีนบุรี นครนายก	30	80	1709	6:49	6	6	6
8	นครราชสีมา	50	158	1445	10:81	11	11	11
9	สุรินทร์	85	208	3940	18:38	18	18	18
10	อุบลราชธานี อำนาจเจริญ	81	224	3321	17:52	18	18	18
11	บึงกาฬ	25	71	4396	5:41	5	5	5
12	อุดรธานี	63	158	1070	13:62	14	14	14
13	หนองคาย	31	75	1186	6:70	7	7	7
14	ร้อยเอ็ด	60	156	2793	12:95	13	13	13
15	สกลนคร	45	132	2408	9:73	10	10	10

ตาราง 12 (ต่อ)

ลำดับ	สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.)	จำนวนประชากร (คน)			สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)		
		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู
16	มุกดาหาร	30	72	643	6:49	6	6	6
17	ลำปาง ลำพูน	45	113	2163	9:73	10	10	10
18	น่าน	30	72	1317	6:49	6	6	6
19	เชียงใหม่	41	106	2322	8:87	9	9	9
20	นครสวรรค์	37	105	2067	8:00	8	8	8
21	กำแพงเพชร	32	93	1607	6:92	7	7	7
22	สุโขทัย	27	70	1337	5:84	6	6	6
23	พิจิตร	30	74	1078	6:49	6	6	6
24	ราชบุรี	26	76	1710	5:62	6	6	6
25	สุพรรณบุรี	32	99	1964	6:92	7	7	7
26	สมุทรสาคร สมุทรสงคราม	20	60	1126	4:33	4	4	4
27	ประจวบคีรีขันธ์	18	52	1033	3:89	4	4	4
28	พังงา ภูเก็ต ระนอง	27	86	1779	5:84	6	6	6
29	สงขลา สตูล	53	155	3430	11:46	11	11	11
30	พัทลุง	27	67	1,153	5:84	6	6	6

ตาราง 12 (ต่อ)

ลำดับ	สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา (สพม.)	จำนวนประชากร (คน)			สัดส่วน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)		
		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู		โรงเรียน	ผู้บริหาร	ครู
31	ยะลา	12	31	654	2:60	3	3	3
		1,156	3,272	6,4313	250,000	250	250	250

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ สถานภาพการดำรงตำแหน่ง ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีข้อความตามลำดับขององค์ประกอบที่นำมาศึกษา ดังนี้

1. องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น จำนวน 20 ข้อ

ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 1.1 องค์ประกอบย่อยความจริงใจต่อกัน | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.2 องค์ประกอบย่อยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.3 องค์ประกอบย่อยการนำมาปรับปรุงการทำงาน | จำนวน 5 ข้อ |
| 1.4 องค์ประกอบย่อยความสามารถในการติดต่อสื่อสาร | จำนวน 5 ข้อ |

2. องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 2.1 องค์ประกอบย่อยภาษาเรียบง่าย | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.2 องค์ประกอบย่อยการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.3 องค์ประกอบย่อยวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร | จำนวน 5 ข้อ |
| 2.4 องค์ประกอบย่อยเวลาในการสื่อสาร | จำนวน 5 ข้อ |

3. องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 3.1 องค์ประกอบย่อยประสบการณ์ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.2 องค์ประกอบย่อยความรู้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.3 องค์ประกอบย่อยด้านทัศนคติ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3.3 องค์ประกอบย่อยทักษะการรับสาร | จำนวน 5 ข้อ |

4. องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร จำนวน 20 ข้อ

ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 4.1 องค์ประกอบย่อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร | จำนวน 5 ข้อ |
| 4.2 องค์ประกอบย่อยเนื้อหาครอบคลุม | จำนวน 5 ข้อ |
| 4.3 องค์ประกอบย่อยการแปลความหมาย | จำนวน 5 ข้อ |
| 4.4 องค์ประกอบย่อยการตรวจสอบการสะกดคำ | จำนวน 5 ข้อ |

5. องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ

ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------|
| 5.1 องค์ประกอบย่อยการมีส่วนร่วม | จำนวน 5 ข้อ |
| 5.2 องค์ประกอบย่อยบรรยากาศขององค์กร | จำนวน 5 ข้อ |
| 5.3 องค์ประกอบย่อยการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน | จำนวน 5 ข้อ |

3. การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.1 นำร่างแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เสนอผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของเครื่องมือ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence/ IOC) ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อคัดเลือกเฉพาะตัวบ่งชี้ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย/ เนื้อหาที่มุ่งวัด (ธีระวุฒิ เอกะกุล, 2549, หน้า 152 สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2549, หน้า 154; สุวิมล ตีรกานันท์, 2550, หน้า 328) โดยได้กำหนดระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่ใช่อะไรเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล

ผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ดังนี้

3.1.1 อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา วุฒิกการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน

3.1.2 ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไม่น้อยกว่า 15 ปี และมีวิทยฐานะเชี่ยวชาญ วุฒิกการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 3 คน

3.1.3 ผู้บริหารการศึกษาที่มีประสบการณ์ในการบริหารสถานศึกษา ไม่น้อยกว่า 15 ปี และมีวิทยฐานะเชี่ยวชาญ วุฒิกการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 2 คน

3.2 นำร่างแบบสอบถามที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องที่อยู่ในระดับเหมาะสมให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงข้อคำถามก่อนนำไปทดลองใช้

3.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้บริหารสถานศึกษาในโรงเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน จำแนกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 15 คน และครู จำนวน 15 คน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ไปหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (r) รายข้อของแบบสอบถาม ควรมีค่าตั้งแต่ .26 ขึ้นไป (รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ, 2546, หน้า 57-69) พบว่า ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.64-0.93 และผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ด้วยวิธีของครอนบาค (Cranach) ซึ่งกำหนดเกณฑ์ว่าต้องมีค่า 0.70 ขึ้นไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, หน้า 448) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.99 ถือว่าผ่านเกณฑ์ทุกข้อ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์จากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาที่ทำการวิจัย เพื่อประสานความร่วมมือและให้ความอนุเคราะห์จากผู้บริหารสถานศึกษาในการตอบแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและหนังสือขอความร่วมมือเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ จำนวน 500 ฉบับ พร้อมทั้งระบุเวลาให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามคืนภายใน 4 สัปดาห์หรือเร็วที่สุดเท่าที่ผู้ตอบจะให้ความกรุณาได้ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามตอบเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งแบบสอบถามมายังผู้วิจัย ตามที่อยู่ซึ่งได้พิมพ์ติดไว้ที่ซองแนบมากับเอกสารแบบสอบถามแล้ว

4.3 ตรวจสอบและคัดแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำแบบสอบถามที่ได้รับไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนต่อไป และหากพบว่าผู้บริหารสถานศึกษายังไม่ส่งแบบสอบถามคืนตามกำหนดผู้วิจัยจะส่งหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอีกครั้งและส่งไปทางไปรษณีย์ด่วน (EMS) ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การจัดกระทำข้อมูลที่ได้จากการเก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป หาค่าสถิติต่าง ๆ เพื่อคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตามเกณฑ์ ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์แบบสอบถาม จากนั้นนำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเหมาะสมของตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน โดยมีเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการแปลความหมายโดยให้ระดับคะแนนตามวิธีของ Likert (Rensis Likert Method) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 101)

ระดับ 5 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

5.3 กำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (สุทธิรัช คนกาญจน์, 2547, หน้า 46-48 อ้างถึงใน อภารัตน์ ราชพัฒน์, 2554, หน้า 36)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 หมายถึง เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในระดับน้อยที่สุด

5.3 การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกตัวบ่งชี้เพื่อกำหนดโมเดลที่จะนำไปทดสอบดังนี้ คือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 3.00 (สุทธิรัช คนกาญจน์, 2547, หน้า 46-48 อ้างถึงใน อภารัตน์ ราชพัฒน์, 2554, หน้า 36) และวัดค่าการวัดความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) โดยปกติแล้วถ้าตัวแปรสุ่มใดมีการแจกแจงแบบปกติ (มีโค้งรูประฆังคว่ำ) เมื่อวัดขนาดความเบ้ (Skewness) จะเท่ากับ 0 และความโด่ง (Kurtosis) เท่ากับ 3 ดังนั้นจึงนิยมใช้ค่าทั้งสองเป็นค่ามาตรฐาน

ในการทดสอบว่าตัวแปรสุ่มที่สนใจมีการแจกแจงแบบปกติ (เริงชัย ต้นสุชาติ, 2548, หน้า 45-49) โดยที่สัมประสิทธิ์ความเบ้ (Coefficient of Skewness : \hat{y}_1)

- $S > +1$ แสดงว่า โค้งเบ้ขวา
- $S < -1$ แสดงว่า โค้งเบ้ซ้าย
- $S = 0$ แสดงว่า โค้งสมมาตร

สัมประสิทธิ์ความโด่ง (coefficient of kurtosis : \hat{y}_2)

- $K > 3$ แสดงว่า โด่งมากกว่าปกติ
- $K < 3$ แสดงว่า โด่งน้อยกว่าปกติ
- $K = 3$ แสดงว่า โด่งปกติ

5.4 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation (r) (กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์, 2554, ออนไลน์) มีค่าตั้งแต่ -1 ถึง 1 ค่าลบแสดงความสัมพันธ์ทางลบหรือทางตรงกันข้าม ค่าบวกแสดงความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกัน ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.50 ถึง 1.00 หรือ -0.50 ถึง -1.00	สูง
0.30 ถึง 0.49 หรือ -0.30 ถึง -0.49	ปานกลาง
0.10 ถึง 0.29 หรือ -0.10 ถึง -0.29	ต่ำ
0	ไม่มี

5.5 ค่าสถิติทดสอบเพื่อพิจารณาว่าข้อมูลชุดนี้เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบหรือไม่ คือ ค่า KMO and Barlett's Test จะได้ค่าสถิติทดสอบ 2 ค่า คือ ค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) มีค่าระหว่าง 0-1 ค่าจะเท่ากับ 1 เมื่อตัวแปรแต่ละตัวสามารถทำนายได้ด้วยตัวแปรอื่น โดยปราศจากความคลาดเคลื่อน ส่วนค่าในช่วงอื่น ๆ แปลความหมาย ดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงค่าสถิติทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

KMO	ความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ
น้อยกว่า 0.50	ไม่เหมาะสม
0.50–0.59	น้อย
0.60–0.69	ปานกลาง
0.70–0.79	ดี
0.80 ขึ้นไป	ดีมาก

สถิติทดสอบ Barlett's Test of Sphericity ใช้ทดสอบว่าตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ถ้าค่า Barlett's Test of Sphericity มีนัยสำคัญ แสดงว่า ตัวแปรต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กันสามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

5.6 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบและกำหนดน้ำหนักตัวแปรย่อยที่ใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อหาน้ำหนักตัวแปรย่อยที่ใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้กับข้อมูลเชิงประจักษ์ จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม เพื่อหาน้ำหนักตัวแปรย่อยที่ใช้ในการสร้างตัวบ่งชี้และทำการทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวิจัยที่เป็นโมเดลเชิงทฤษฎีที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งถ้าผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งแรกยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยต้องปรับโมเดล เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้วิจัยใช้ค่าสถิติที่จะตรวจสอบ ดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2558, หน้า 122-126)

5.6.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Statistics) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ถ้าค่าไคสแควร์มีค่าต่ำมากหรือยิ่งเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าข้อมูลโมเดลลิสเรลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.6.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index : GFI) ซึ่งเป็นอัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความกลมกลืนจากโมเดลก่อน

และหลังปรับโมเดลกับฟังก์ชัน ความกลมกลืนก่อนปรับโมเดล ค่า GFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90 – 1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.6.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness-of-Fit Index : AGFI) ซึ่งนำ GFI นำมาปรับแก้โดยคำนึงถึงขนาดของอิสระ(df) ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ค่า AGFI หากมีค่าตั้งแต่ 0.90–1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.6.4 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่กลมกลืนของโมเดลที่สร้างซึ่ง ค่า RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ดังตาราง 15

ตาราง 15 ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติที่ใช้วัดความกลมกลืน	ระดับการยอมรับ
1. ไค-สแควร์(χ^2)	χ^2 ที่ไม่มีนัยสำคัญหรือค่า p – value สูงกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน
2. ค่า GFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 – 1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน
3. ค่า AGFI	มีค่าตั้งแต่ 0.90 – 1.00 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน
4. ค่า RMSEA	มีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืน

5.6.6 นำผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลมาคัดเลือกตัวบ่งชี้ที่แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตามเกณฑ์ดังนี้

เท่ากับหรือมากกว่า 0.7 สำหรับองค์ประกอบหลัก และองค์ประกอบย่อย (Farrell and Rudd 2011, pp. 49–58)

เท่ากับหรือมากกว่า 0.30 สำหรับตัวบ่งชี้ (วิลาวัลย์ มาคุ้ม, 2549, หน้า 22)

ระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้

ในระยะที่ 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาที่ผ่านการตรวจสอบในระยะที่ 2 มาจัดทำร่างคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้

จัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วย คำนำ สารบัญ วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย รายละเอียดตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา วัตถุประสงค์การประเมินและเกณฑ์การประเมิน

ส่วนที่ 3 ภาคผนวก ประกอบด้วย เครื่องมือ เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา

2. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คุณสมบัติผู้เชี่ยวชาญ ประกอบด้วย

2.1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา คุณสมบัติวุฒิศึกษาปริญญาเอก มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไปทางการบริหารการศึกษาหรือการบริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน

2.1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล คุณสมบัติวุฒิศึกษาปริญญาเอก มีประสบการณ์ 10 ปีขึ้นไปทางด้านการวัดผลหรือที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 คน

2.1.3 ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษาศึกษา คุณสมบัติวุฒิ การศึกษาปริญญาเอกมีประสบการณ์ 10 ขึ้นไป จำนวน 2 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

4. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแบบประเมินคู่มือการใช้ ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย

4.2 นำร่างแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและความ ครบคลุมเนื้อหา

4.3 หาคุณภาพของเครื่องมือโดยนำแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณา เพื่อหาค่าความสอดคล้องและความตรงกับสิ่งที่ต้องการจะวัด คือ ค่า IOC (Index of Items Objectives Congruence) โดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มากกว่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าข้อ คำถามนั้นเป็นตัวแทนของสิ่งที่ต้องการวัดได้ (สุวิมล ว่องวานิช, 2558, หน้า 37) ซึ่งผลการ พิจารณาค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ ถือว่าข้อคำถาม ใช้ได้

4.4 ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุงแก้ไขให้มีความสมบูรณ์ก่อนที่จะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 ขอนหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากสำนักงานคณะกรรมการการวิจัยในมนุษย์ สถาบันวิจัยและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

5.2 ขอนหนังสือราชการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยทางไปรษณีย์และแจกด้วยตนเองส่วนหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยติดตามแบบประเมินภายในระยะ 2 สัปดาห์

5.3 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมา จำนวน 5 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

6.1 ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน โดยมีเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการแปลความหมายโดยให้ระดับคะแนนตามวิธีของ Likert (Rensis Likert Method) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 101)

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

6.2 เกณฑ์แปลความหมายข้อมูล โดยมีเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ
ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 101)

4.51–5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

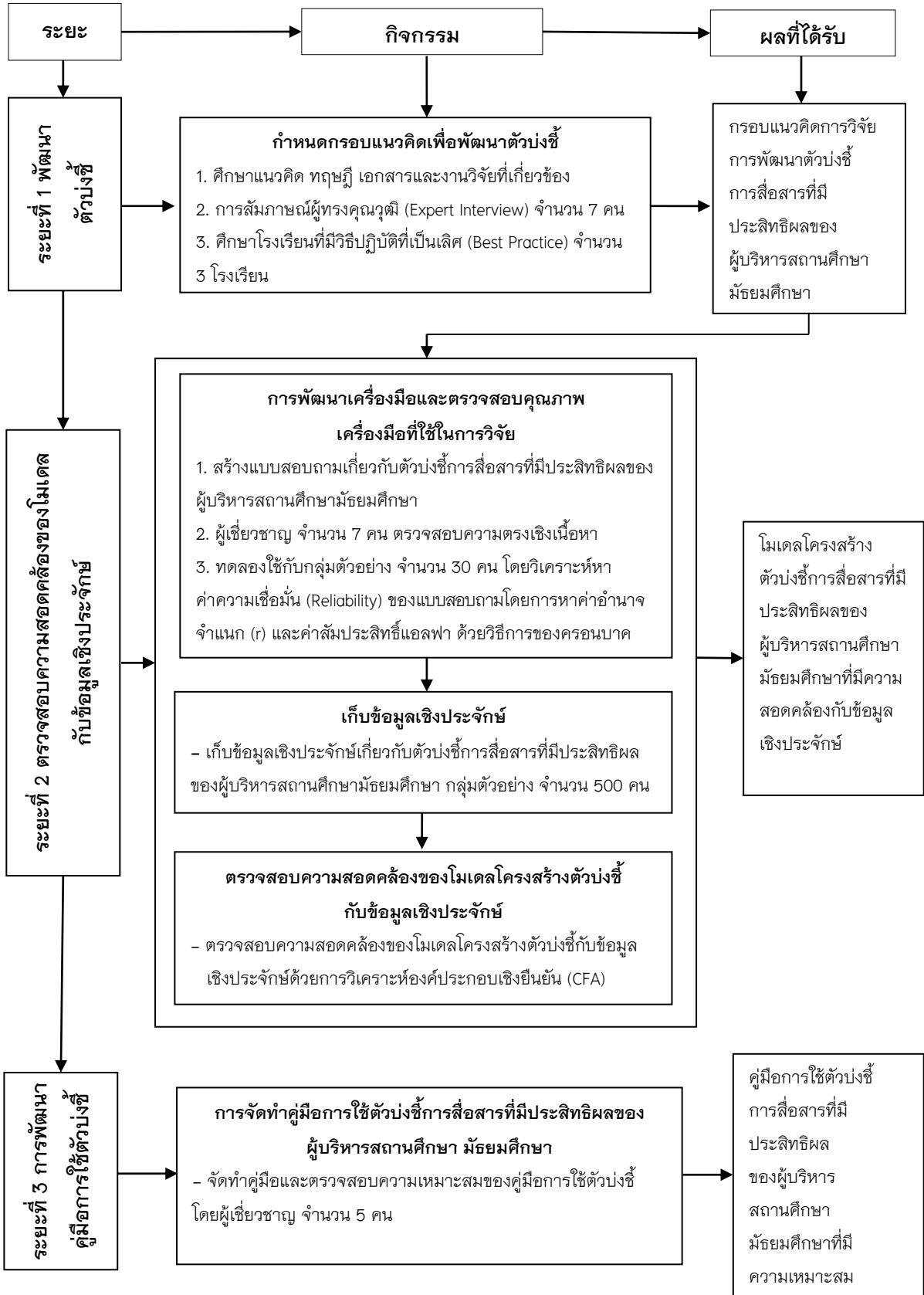
2.51–3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

6.3 เกณฑ์การประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล
ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ด้านความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้

ดังนั้นผู้วิจัยสรุประยะการดำเนินการวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะ
ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 แสดงขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ตาราง 16 แผนการดำเนินการวิจัย

ระยะที่	วิธีดำเนินการ	เครื่องมือที่ใช้	กลุ่มตัวอย่าง/ กลุ่มเป้าหมาย	การวิเคราะห์ ข้อมูล	ผลที่ได้รับ	ระยะเวลา
1 พัฒนาตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มี ประสิทธิผลของ ผู้บริหาร สถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการ การศึกษาขั้น พื้นฐาน	1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง 2. การสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) 3. ศึกษาโรงเรียน ที่มีวิธีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ (Best Practice)	1. แบบสัมภาษณ์ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ทรงคุณวุฒิ 2. แบบสัมภาษณ์ กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured) ศึกษาโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติ ที่เป็นเลิศ (Best Practice)	1. ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน ได้แก่ นักวิชาการ จำนวน 2 คน ผู้บริหาร การศึกษา จำนวน 3 คน และผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 3 คน 2. ศึกษาโรงเรียนที่มีวิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียน กุดฉิม โรงเรียน วิทยาคม โรงเรียนดง มะไฟวิทยา โรงเรียนปี ยะมหาราชาลัย	วิเคราะห์เชิง เนื้อหา (Content Analysis)	กรอบแนวคิด การวิจัยการ พัฒนาตัวบ่งชี้ การสื่อสาร ที่มี ประสิทธิผล ของผู้บริหาร สถานศึกษา มัธยมศึกษา	- ระหว่าง เดือน กันยายน 2564 ถึง เดือน ตุลาคม 2564

ตาราง 16 (ต่อ)

ระยะที่	วิธีดำเนินการ	เครื่องมือที่ใช้	กลุ่มตัวอย่าง/ กลุ่มเป้าหมาย	การวิเคราะห์ ข้อมูล	ผลที่ได้รับ	ระยะเวลา
2	1. สร้าง แบบสอบถาม เกี่ยวกับตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มี ประสิทธิผลของ ผู้บริหาร สถานศึกษา มัธยมศึกษา	- แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความ สอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้ กับข้อมูลเชิงประจักษ์	1. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ได้แก่ อาจารย์ สถาบันอุดมศึกษา จำนวน 2 คน ผู้บริหาร สถานศึกษา จำนวน 3 คน และผู้บริหาร สถานศึกษา จำนวน 3 คน	1. ความถี่ 2. ร้อยละ 3. ค่าเฉลี่ย 4. ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน 5. ค่าความ สอดคล้อง (IOC)	- โมเดล โครงสร้างตัว บ่งชี้การ สื่อสาร ที่มี ประสิทธิผล ของผู้บริหาร สถานศึกษา มัธยมศึกษาที่ มีความ สอดคล้องกับ ข้อมูลเชิง ประจักษ์	- ระหว่าง เดือน พฤศจิกายน 2564 ถึง เดือน ธันวาคม 2564
	2. แจก แบบสอบถามเพื่อ ตรวจสอบความ สอดคล้องของ โมเดลโครงสร้าง ตัวบ่งชี้ กับข้อมูลเชิง ประจักษ์		2. จำนวน 500 คน ได้แก่ ผู้บริหาร สถานศึกษา จำนวน 250 คนและครู จำนวน 250 คน	6. ค่าความ เชื่อมั่นของ แบบสอบถาม7. วิเคราะห์เชิง ยืนยัน (CFA)		

ตาราง 16 (ต่อ)

ระยะที่	วิธีดำเนินการ	เครื่องมือที่ใช้	กลุ่มตัวอย่าง/ กลุ่มเป้าหมาย	การ วิเคราะห์ ข้อมูล	ผลที่ได้รับ	ระยะเวลา
3 การพัฒนา คู่มือ การใช้ตัวบ่งชี้	- การจัดทำ คู่มือตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มี ประสิทธิผล ของผู้บริหาร สถานศึกษา มัธยมศึกษา	- แบบประเมินคู่มือตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษา	1. ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 7 คน ได้แก่ ด้านเนื้อหา จำนวน 2 คน ด้านการวัดผล จำนวน 1 คน และ ด้านการบริหาร การศึกษา จำนวน 2 คน	1. มาตรฐาน ประมาณค่า 5 ระดับ 2. ความถี่ ร้อยละ 3. ค่าเฉลี่ย 4. ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	คู่มือการใช้ ตัวบ่งชี้ การสื่อสาร ที่มี ประสิทธิผล ของผู้บริหาร สถานศึกษา ที่มีความ เหมาะสม	- ระหว่าง เดือน มกราคม 2565

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยขอ
นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมาย
สัญลักษณ์ตัวอย่างต่าง ๆ ซึ่งได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

1. อักษรย่อที่ใช้แทนองค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ประกอบด้วย
OC แทน องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open
Communication)
SC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 1 ความจริงใจต่อกัน
MT แทน องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
BI แทน องค์ประกอบย่อยที่ 3 การนำมาปรับปรุงการทำงาน
AC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 4 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร
CL แทน องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear)
SL แทน องค์ประกอบย่อยที่ 1 ภาษาเรียบง่าย
CC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 2 การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง
CO แทน องค์ประกอบย่อยที่ 3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร
CT แทน องค์ประกอบย่อยที่ 4 เวลาในการสื่อสาร

CS แทน องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับ
สาร (Consideration)

EP แทน องค์ประกอบย่อยที่ 1 ประสบการณ์

KL แทน องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความรู้

AT แทน องค์ประกอบย่อยที่ 3 ทักษะคิด

ES แทน องค์ประกอบย่อยที่ 4 ทักษะการรับสาร

CP แทน องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete)

WC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร

CC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 2 เนื้อหาครอบคลุม

IT แทน องค์ประกอบย่อยที่ 3 การแปลความหมาย

SC แทน องค์ประกอบย่อยที่ 4 การตรวจสอบการสะกดคำ

OT แทน องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

(Optimism)

PT แทน องค์ประกอบย่อยที่ 1 การมีส่วนร่วม

CO แทน องค์ประกอบย่อยที่ 2 บรรยากาศองค์กร

CG แทน องค์ประกอบย่อยที่ 3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

2. อักษรย่อที่ใช้แทนตัวบ่งชี้ จำนวน 95 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

A1 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากร
พร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน

A2 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของ
ข้อเท็จจริงของข้อมูล

A3 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความ
คิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและ
กัน

A4 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือ
กรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น

A5 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความ
คิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจ
ที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย

A6 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงาน เป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ

A7 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้ บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง

A8 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และ สัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ

A9 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจน เกิดความไว้วางใจภายในองค์กร

A10 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรง ประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการ ยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร

A11 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหา มาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร

A12 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่า องค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล

A13 แทน ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วย ที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

A14 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือน ละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับ บัญชารับทราบ

A15 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่อง รับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร

A16 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ

A17 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร

A18 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา

A19 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย

A20 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร

A21 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่าย มีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้

A22 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

A23 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร

A24 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร

A25 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น

A26 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน

A27 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ

A28 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

A29 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับบุคลากรและย้ำถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา

A30 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ

A31 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา

A32 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน

A33 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

A34 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน

A35 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

A36 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างความเหมาะสม

A37 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้

A38 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร

A39 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับ ได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

A40 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง

A41 แทน ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากร และความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ

A42 แทน ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลกรแบ่งงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น

A43 แทน ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่าย ๆ ภายในองค์กร

A44 แทน ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา

A45 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิ และลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

A46 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร

A47 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี

A48 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

A49 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร

A50 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน

A51 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร

A52 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ

A53 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร

A54 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น

A55 แทน ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันกับบุคลากร ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร

A56 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร

A57 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

A58 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนารูปแบบวิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร

A59 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

A60 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา

A61 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้องและความน่าเชื่อถือ

A62 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน

A63 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน

A64 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความเขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย

A65 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร

A66 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์ มีความน่าสนใจน่าสนใจให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์

A67 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

A68 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสารมีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน

A69 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ

A70 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น

A71 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร

A72 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร

A73 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ

A74 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ

A75 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร

A76 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสารคำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ

A77 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

A78 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร

A79 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในองค์กร

A80 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ

A81 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน

A82 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา

A83 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

A84 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

A85 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

A86 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ

A87 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร

A88 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร

A89 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ

A90 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

A91 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

A92 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร

A93 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากร ต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

A94 แทน ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่มีต่อกันภายในองค์กร

A95 แทน ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน

3. สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้แทนค่าสถิติ

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

Skew แทน ค่าที่ใช้วัดความเบ้ของโค้งความถี่

Kur แทน ค่าที่ใช้วัดความโค้งของโค้งปกติ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

R^2 แทน ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (squared multiple correlation) หรือสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

X^2 แทน ค่าสถิติไค - สแควร์ (chi - square)

df แทน องศาอิสระ (degree of freedom)

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

GFI แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเหมาะสม (goodness of fit index)

AGFI แทน ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเหมาะสมที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index)






RMSEA แทน ดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณ ค่าพารามิเตอร์ (root mean square error of approximation)

b แทน น้ำหนักองค์ประกอบ

SE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)

FS แทน ค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ

e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (error) ของตัวบ่งชี้

-  แทน ตัวบ่งชี้ (ตัวแปรที่สังเกตได้)
-  แทน องค์ประกอบย่อย (ตัวแปรแฝง)
-  แทน องค์ประกอบหลัก (ตัวแปรแฝง)
-  แทน ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม
หัวลูกศร แสดงทิศทางของอิทธิพล
-  แทน ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม
หัวลูกศรแสดงทิศทางของอิทธิพลทางตรงและทางอ้อม

ลำดับชั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยและ
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบ
แบบสอบถามและผลการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

2. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบ
2. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเพื่อพัฒนา
โครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. น้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ขององค์ประกอบหลัก
องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 3 ผลการวิเคราะห์การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ผลการวิเคราะห์ความเหมาะสมของคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยและสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมดที่ส่งไป ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ความถี่และร้อยละ ดังตาราง 17

ตาราง 17 ความถี่และร้อยละของข้อมูลแสดงสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	400	80
1.2 หญิง	100	20
รวม	500	100

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อมูลสถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
2. สถานภาพการดำรงตำแหน่ง		
2.1 ผู้บริหารสถานศึกษา	250	50
2.2 ครู	250	50
รวม	500	100
3. ระดับการศึกษา		
3.1ปริญญาตรี	257	51.40
3.2ปริญญาโท	233	46.60
3.3ปริญญาเอก	10	2
รวม	500	100
4. ประสบการณ์ทำงาน		
4.1 6-10 ปี	257	51.40
4.2 11-15 ปี	228	45.60
4.3 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	15	3
รวม	500	100

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 500 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และเพศหญิง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตามลำดับ สถานภาพการดำรงตำแหน่ง พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และครูผู้สอนจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่วุฒิปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 46.60 และปริญญาเอก จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่ 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 51.40 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

2. ผลการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งและความเหมาะสม โดยรวมและรายด้าน
ดังตาราง 18

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้
และระดับความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ
ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน โดยรวม

ลำดับ ที่	องค์ประกอบหลักและ องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น						
1	ความจริงใจต่อกัน	4.58	0.33	-1.24	2.77	มากที่สุด
2	ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน	4.64	0.37	.37	9.09	มากที่สุด
3	การนำมาปรับปรุงการทำงาน	4.61	0.39	.39	5.67	มากที่สุด
4	ความสามารถติดต่อสื่อสาร	4.63	0.38	.38	5.43	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.62	0.33	-2.10	7.730	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 2 ความชัดเจนในการสื่อสาร						
1	ภาษาเรียบง่าย	4.57	0.34	-1.67	6.06	มากที่สุด
2	การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง	4.62	0.38	-2.26	9.59	มากที่สุด
3	วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร	4.61	0.38	-1.99	8.01	มากที่สุด
4	เวลาในการสื่อสาร	4.60	0.38	-2.00	7.11	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.60	0.34	-2.19	8.74	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 3 การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร						
1	ประสบการณ์	4.57	0.36	-2.31	10.69	มากที่สุด
2	ความรู้	4.62	0.38	-2.24	9.09	มากที่สุด
3	ทัศนคติ	4.61	0.37	-1.76	5.67	มากที่สุด
4	ทักษะการรับสาร	4.60	0.37	-1.81	5.43	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.34	-2.39	9.95	มากที่สุด

ตาราง 18 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบหลักและ องค์ประกอบย่อย	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 4 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร						
1	คำที่ใช้ในการสื่อสาร	4.58	0.34	-2.07	7.86	มากที่สุด
2	เนื้อหาครอบคลุม	4.62	0.38	-1.81	5.19	มากที่สุด
3	การแปลความหมาย	4.60	0.38	-2.02	7.51	มากที่สุด
4	การตรวจสอบการสะกดคำ	4.61	0.38	-2.15	8.61	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.33	-2.34	9.64	มากที่สุด
องค์ประกอบที่ 5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร						
1	การมีส่วนร่วม	4.57	0.36	-1.96	7.46	มากที่สุด
2	บรรยากาศองค์กร	4.60	0.39	-2.40	10.00	มากที่สุด
3	การมีเป้าหมายและทัศนคติ ร่วมกัน	4.62	0.38	-2.13	8.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.34	-2.50	11.22	มากที่สุด
โดยรวมเฉลี่ย		4.61	0.32	-2.38	9.32	มากที่สุด

จากตาราง 18 พบว่า ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมขององค์ประกอบตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.32) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.37) ความสามารถติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.38) การนำมาปรับปรุงการทำงาน และ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.39) ความจริงใจต่อกัน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร พบว่า มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.38) เวลาในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) และภาษาเรียบง่าย ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรู้ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) ทักษะการรับสาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.37) และ ประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร พบว่า มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เนื้อหาครอบคลุม ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) การตรวจสอบการสะกดคำ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.38) การแปลความหมาย ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) คำที่ใช้ในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.34) และ ตามลำดับ

องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) บรรยากาศขององค์กร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.39) และการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่า องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยมีค่าเฉลี่ยผ่านเกณฑ์ คือค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือมากกว่า 3.00 สามารถตัดสรรไว้ในโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้าง และเมื่อพิจารณาความเบ้ (Skewness) พบว่า ข้อมูลมีลักษณะเบ้ซ้าย (หากค่า skewness > +1 แสดงว่า เบ้ขวา, skewness < -1 แสดงว่า เบ้ซ้าย และ skewness = 0 แสดงว่า สมมาตร) และเมื่อพิจารณาความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ข้อมูลมีลักษณะโด่งน้อยกว่าปกติ

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น						
องค์ประกอบย่อยที่ 1 ความจริงใจต่อกัน						
1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อม ทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือ เขียน	4.39	0.54	-.159	-.470	มาก
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของ ข้อเท็จจริงของข้อมูล	4.68	0.51	-1.350	1.384	มากที่สุด
3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิด โอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความ คิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิด หลากหลายได้มาพบปะพูดคุย เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน	4.57	0.56	-1.009	.795	มากที่สุด
4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณี ต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลง กันได้ในปัจจุบัน	4.67	0.51	-1.338	-1.34	มากที่สุด
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร แบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและ ความต้องการที่แท้จริง และสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการ เผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละ ฝ่าย	4.58	0.56	-1.084	.924	มากที่สุด

ตาราง 19 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.58	0.33	-1.241	2.779	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน						
6	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุม ปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็น กลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	4.66	0.56	-1.95	5.53	มากที่สุด
7	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดง พฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการ ถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน และถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง	4.59	0.54	-1.03	.928	มากที่สุด
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ด้วยลายลักษณ์อักษร และ สัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรง อย่างมีประสิทธิภาพ	4.68	0.52	-1.67	3.38	มากที่สุด
9	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถ สื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจน เกิดความไว้วางใจภายในองค์กร	4.62	0.54	-1.14	.745	มากที่สุด
10	ผู้บริหารสถานศึกษามี ความสามารถในการสื่อสารที่ตรง ประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจ ตรงตามวัตถุประสงค์หรือ เป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการ ยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจ ตรงกันภายในองค์กร	4.67	0.52	-1.38	1.46	มากที่สุด

ตาราง 19 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.64	0.37	.37	9.09	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 3 การนำมาปรับปรุงการทำงาน						
11	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนเพื่อนำปัญหามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร	4.59	0.55	-1.163	1.578	มากที่สุด
12	ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อสารความหมายโดยใช้หลักเหตุผล	4.66	0.53	-1.489	2.197	มากที่สุด
13	ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย	4.57	0.56	-1.124	1.404	มากที่สุด
14	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ	4.67	0.53	-1.538	2.372	มากที่สุด

ตาราง 19 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
15	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ในรูปแบบการจัดทำกล่องรับ ความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร	4.60	0.56	-1.209	1.237	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.39	.39	5.67	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 4 ความสามารถติดต่อสื่อสาร						
16	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ในสถานศึกษาสามารถ ติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ	4.62	0.56	-1.408	2.133	
17	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำ ที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้อง ตีความในการติดต่อกับบุคลากร ภายในองค์กร	4.62	0.54	-1.220	1.375	มากที่สุด
18	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้ บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไข ปัญหากับผู้บังคับบัญชา	4.63	0.56	-1.524	3.280	มากที่สุด
19	ผู้บริหารสถานศึกษามี ความสามารถในการสื่อสาร โดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียน จดหมาย	4.62	0.54	-1.274	1.983	มากที่สุด

ตาราง 19 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
20	ผู้บริหารสถานศึกษา มีความสามารถติดต่อบุคลากร ภายในองค์กรให้ทราบการ ปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนัก ถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร	4.68	0.53	-1.563	2.46	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.63	0.38	-2.133	7.97	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ยด้านการเปิดกว้างรับฟัง ความคิดเห็น	4.62	0.33	-2.10	7.73	มากที่สุด

จากตาราง 19 พบว่า ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการเปิด
กว้างรับฟังความคิดเห็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.33) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความจริงใจต่อกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย
มากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดเห็นที่อยู่บนพื้นฐานของ
ข้อเท็จจริงของข้อมูล ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.51) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการ
หาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น
($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.51) และผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟัง
ความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้างความ
เข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย ($\bar{X} = 4.58$,
S.D. = 0.56)

2. ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้าน
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อ

โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.52) ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) และผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.56)

3. การนำมาปรับปรุงการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.53) และผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.56)

4. ความสามารถติดต่อสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.56) และผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.56)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 2 ความชัดเจนในการสื่อสาร						
องค์ประกอบย่อยที่ 1 ภาษาเรียบง่าย						
21	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร โดยใช้ภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมาย ที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่าง เข้าใจอย่างถ่องถ้วน	4.41	0.53	-.163	-.569	มาก
22	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร โดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออก จากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อ การปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร	4.69	0.51	-1.442	1.678	มากที่สุด
23	ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรม และเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความ เหมาะสมภายในองค์กร	4.53	0.58	-.995	.993	มากที่สุด
24	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อ การเรียนรู้ในการสื่อสารกับ บุคลากรภายในองค์กร	4.67	0.53	-1.501	2.240	มากที่สุด
25	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับ สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น	4.57	0.54	-.771	-.533	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.57	0.34	-1.67	6.06	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 2 การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง						
26	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร นโยบาย แผนกลยุทธ์หรือ เป้าหมายขององค์กรให้บุคลากร รับทราบอย่างชัดเจน เป็นลาย ลักษณ์อักษรและง่าย ต่อการปฏิบัติงาน	4.67	0.52	-1.493	2.291	มากที่สุด
27	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ สื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กร อยู่เสมอ	4.59	0.55	-1.082	.984	มากที่สุด
28	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับ ข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.62	0.56	-1.455	3.106	มากที่สุด
29	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ทบทวนความเข้าใจกับบุคลากร และซักถามตอบเพื่อให้เกิดความ มั่นใจระหว่างผู้บริหารกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.60	0.55	-1.170	1.161	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
30	ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำ และคำพูดที่สอดคล้องกันกับ ข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับ ข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะ ทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ	4.62	0.54	-1.241	1.436	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.62	0.38	-2.26	9.59	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร						
31	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร จากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการ สื่อสารตามลำดับชั้นของสายการ บังคับบัญชา	4.61	0.53	-1.035	.484	มากที่สุด
32	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร จากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็น ในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน	4.64	0.56	-1.571	2.903	มากที่สุด
33	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่าง ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.57	0.56	-1.068	1.304	มากที่สุด
34	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร เพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติ ในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน	4.64	0.54	-1.425	2.379	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
35	ผู้บริหารสถานศึกษาให้ ความสำคัญในเรื่องการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.60	0.54	-1.099	1.049	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.38	-1.99	8.01	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 4 เวลาในการสื่อสาร						
36	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลา ในการสื่อสารอย่างความ เหมาะสม	4.60	0.55	-1.058	.526	มากที่สุด
37	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร เพื่อมีการเปลี่ยนแปลง สถานการณ์ ภายใต้รูปแบบ ที่มีเวลาได้กำหนดไว้	4.56	0.58	-1.283	2.183	มากที่สุด
38	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับ การให้ความจริงแก่บุคลากร ในองค์กร	4.63	0.54	-1.273	1.502	มากที่สุด
39	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาใน การประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ ความหมายที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	4.58	0.56	-1.055	.484	มากที่สุด
40	ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าว ทางคำสั่ง บันทึกและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลา แทนการประชุมชี้แจง	4.65	0.54	-1.526	2.681	มากที่สุด

ตาราง 20 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.60	0.38	-2.00	7.11	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ยด้านความชัดเจนในการสื่อสาร	4.60	0.34	-2.19	8.74	มากที่สุด

จากตาราง 20 พบว่า ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.34) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ภาษาเรียบง่าย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.51) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.54)

2. การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.52) ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54) และผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.56)

3. วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) และผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.610$, S.D. = 0.53)

4. เวลาในการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกรายและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) ผู้บริหาร สถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากร ในองค์กร ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.54) และผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่าง ความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.55)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ
กับผู้รับสาร

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 3 การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร						
องค์ประกอบย่อยที่ 1 ประสิทธิภาพ						
41	ผู้บริหารสถานศึกษารู้ข้อมูล การปฏิบัติงานของบุคลากรและ ความคิดเห็นทำให้เกิดความ ชัดเจนและได้รับการยอมรับ ในการนำไปสู่การปฏิบัติ	4.39	0.53	-0.111	-0.517	มาก
42	ผู้บริหารสถานศึกษารู้ การประสานงานระหว่างกลุ่ม หรือบุคคลกรแบ่งงานและ การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น	4.71	0.50	-1.831	4.206	มากที่สุด
43	ผู้บริหารสถานศึกษารู้การ ติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และฝ่าย ๆ ภายในองค์กร	4.56	0.58	-1.171	1.319	มากที่สุด
44	ผู้บริหารสถานศึกษารู้ถึง ปัญหาในการปฏิบัติงานของ บุคลากร ความพึงพอใจในงาน ความเข้าใจในความหมายของ ข่าวสารภายในองค์กรของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.65	0.54	-1.479	2.514	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
45	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การ สื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิ และลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ บุคลากรเข้าใจได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.57	0.56	-1.114	1.381	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.57	0.36	-2.31	10.69	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 2 ความรู้						
46	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจ ประเภทของข่าวสาร	4.62	0.54	-1.124	.695	มากที่สุด
47	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายใน องค์กรเป็นอย่างดี	4.60	0.55	-1.180	1.213	มากที่สุด
48	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ เกี่ยวกับการตีความหมายและทำ ความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่าง ชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่าง ถูกต้อง	4.64	0.55	-1.480	2.417	มากที่สุด
49	ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการ สื่อสาร	4.61	0.57	-1.305	1.391	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
50	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวม จากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้ บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวม ทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเอง และงาน	4.63	0.55	-1.441	2.239	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.62	0.38	-2.24	9.09	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 3 ทักษะคดี						
51	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ที่เป็นกันเองในการถ่ายทอด เรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อบุคลากรในองค์กร	4.62	0.53	-1.208	1.367	มากที่สุด
52	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร กับบุคลากรในเชิงบวกใน หน่วยงานเป็นประจำ	4.64	0.56	-1.421	1.795	มากที่สุด
53	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ในการติดต่อสื่อสารและ สนับสนุน ส่งเสริมการสร้าง วัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร	4.57	0.55	-.904	.198	มากที่สุด
54	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถ เข้าใจและเข้าถึงการทำงานของ บุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้ คำปรึกษา และการรับฟัง ความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น	4.68	0.52	-1.554	2.472	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
55	ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับ วัฒนธรรมองค์กรร่วมกันกับ บุคลากร ในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กรและ ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร	4.55	0.55	-.703	-.591	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.37	-1.76	5.67	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 4 ทักษะการรับสาร						
56	ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิค ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับ บุคลากรภายในองค์กร	4.63	0.52	-1.019	-.070	มากที่สุด
57	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ประเมินผลการดำเนินงาน ด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	4.62	0.54	-1.124	.695	มากที่สุด
58	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ทักษะการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการ สื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับ ความต้องการขององค์กร	4.63	0.55	-1.262	1.013	มากที่สุด
59	ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะ ในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็น กลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.57	0.54	-.762	-.548	มากที่สุด
60	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจ พฤติกรรมในการสื่อสาร ที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา	4.68	0.53	-1.663	3.200	มากที่สุด

ตาราง 21 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.60	0.37	-1.81	5.43	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ยด้านการทำความเข้าใจและ ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร	4.60	0.34	-2.39	9.95	มากที่สุด

จากตาราง 21 พบว่า ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัชฌมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D.=0.34) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ประสพการณ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลกรแบ่งงาน และการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.50) ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.56)

2. ความรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อนตนเองและงานผู้บริหารสถานศึกษามีการความรู้การรับรู้เพื่อเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้

บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.55) ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.54)

3. ทักษะการรับรู้ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.52) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56) และผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.53)

4. ทักษะการรับสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา ($\bar{X} = 4.68$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.52) และผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.55)

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 4 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร						
องค์ประกอบย่อยที่ 1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร						
61	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ ประกอบการเขียนที่สืบค้นจาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความ สมบูรณ์ ถูกต้องและความ น่าเชื่อถือ	4.39	0.52	.008	-1.140	มาก
62	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูด หรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการ เขียน	4.71	0.53	-2.110	6.275	มากที่สุด
63	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูล เป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้ หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน	4.59	0.55	-1.219	1.656	มากที่สุด
64	ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงาน หรือคำพูดที่ดีความ เขียนให้เข้าใจ ด้วยความเรียบง่าย	4.66	0.54	-1.407	1.457	มากที่สุด
65	ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือ ที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและ ความรัดกุมของคำที่ใช้ในการ สื่อสาร	4.56	0.57	-1.047	.819	มากที่สุด

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.58	0.34	-2.07	7.86	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 2 เนื้อหาครอบคลุม						
66	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย เนื้อหาที่สมบูรณ์มีความน่าสนใจ โน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตาม วัตถุประสงค์	4.64	0.53	-1.248	1.039	มากที่สุด
67	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่า เนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกัน อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจใน ข่าวสารที่ได้รับและส่งผลต่อ ข้อผิดพลาดใ้การปฏิบัติงาน	4.61	0.54	-.975	-.105	มากที่สุด
68	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่า เนื้อหาที่ใช้สื่อสารมีความสมบูรณ์ และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความชัดเจนยอมส่งผลต่อ คุณภาพของงาน	4.65	0.54	-1.363	1.338	มากที่สุด
69	ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบ เนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จาก บุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอ	4.57	0.57	-1.302	2.848	มากที่สุด
70	ผู้บริหารสถานศึกษามี ประสบการณ์ในการสื่อสาร ที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับ รู้อยู่ในขณะนั้น	4.64	0.55	-1.409	1.822	มากที่สุด

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
	รวมเฉลี่ย	4.62	0.38	-1.81	5.19	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 3 การแปลความหมาย						
71	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปล ความหมายเนื้อหาที่มีความ ครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่กวนต้อบุคคลากรภายในองค์กร	4.58	0.58	-1.306	1.962	มากที่สุด
72	ผู้บริหารสถานศึกษาการแปล ความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็น กลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่าย หนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้ง ในองค์กร	4.66	0.53	-1.455	2.118	มากที่สุด
73	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทาง ในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้ง ข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับ ทราบ	4.58	0.56	-1.188	1.535	มากที่สุด
74	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปล ความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษา ท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้ สัญลักษณ์รูปภาพ	4.60	0.57	-1.435	3.121	มากที่สุด

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
75	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปล ความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการ ปฏิบัติงานในองค์กร	4.58	0.56	-1.179	1.509	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.60	0.38	-2.02	7.51	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 4 การตรวจสอบการสะกดคำ						
76	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้อง ก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ	4.64	0.53	-1.327	1.729	มากที่สุด
77	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษา ทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการ ช่วยทำให้การสื่อสารขาด ประสิทธิภาพ	4.61	0.54	-1.190	1.265	มากที่สุด
78	ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่ การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้ง ในการตีความหมายในการสื่อสาร กับบุคลากรในองค์กร	4.61	0.55	-1.231	1.352	มากที่สุด

ตาราง 22 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
79	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่ การปฏิบัติงานภายในองค์กร	4.56	0.57	-1.112	1.308	มากที่สุด
80	ผู้บริหารสถานศึกษามีการ ตรวจสอบการสะกดคำตามหลัก ไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ	4.66	0.54	-1.573	2.746	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.61	0.38	-2.15	8.61	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร		4.61	0.33	-2.34	9.64	มากที่สุด

จากตาราง 22 พบว่า ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.33) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. คำที่ใช้ในการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความเขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.54) และผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = .55)

2. เนื้อหาสมบูรณ์ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.54) ผู้บริหารสถานศึกษา

สื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์มีความน่าสนใจใ้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตาม
วัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) และผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการ
สื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.55)

3. การแปลความหมาย พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ย
มากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลาง
ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ($\bar{X} = 4.66$,
S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง
การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ
($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) และผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้
เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบและ
ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับ
บุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.56)

4. การตรวจสอบการสะกดคำ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจาก
ค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลัก
ไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = 0.54) ผู้บริหารสถานศึกษามีการ
ตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ
($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) และผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็น
ภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ
($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.54)

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริม
การสื่อสาร

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร						
องค์ประกอบย่อยที่ 1 การมีส่วนร่วม						
81	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสาร แบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากร รับทราบถึงข้อร้องเรียนจาก ผู้ปกครองนักเรียน	4.43	0.52	-.063	-1.278	มาก
82	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสาร แบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาส ให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น เพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา	4.72	0.50	-1.808	3.547	มากที่สุด
83	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสาร แบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานอย่าง สม่ำเสมอ	4.54	0.57	-.959	.635	มากที่สุด
84	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสาร แบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความ ช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	4.63	0.55	-1.510	2.803	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
85	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การ สื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและ สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทาง เดียวกัน	4.57	0.58	-1.441	3.600	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.57	0.36	-1.96	7.46	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 2 บรรยากาศองค์กร						
86	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการ แลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่าง บุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศ ขององค์กร ซึ่งสามารถ ปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ	4.65	0.55	-1.649	3.314	มากที่สุด
87	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูล ข่าวสารที่ตอบสนองกับความ ต้องการและค่านิยมของบุคลากร ในการปฏิบัติงานในองค์กร	4.64	0.53	-1.317	1.664	มากที่สุด
88	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอด โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมี ผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร	4.64	0.53	-1.327	1.729	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
89	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่าง หนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับ ตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจ หรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ	4.61	0.56	-1.371	1.974	มากที่สุด
90	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ร่วมกัน	4.64	0.56	-1.705	4.472	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.60	0.39	-2.40	1.00	มากที่สุด
องค์ประกอบย่อยที่ 3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน						
91	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับ ข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับ ทัศนคติและความเชื่อของตน	4.60	0.54	-1.138	1.151	มากที่สุด
92	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดง ทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้ เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร และเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร	4.67	0.53	-1.491	2.245	มากที่สุด

ตาราง 23 (ต่อ)

ลำดับ ที่	องค์ประกอบย่อยและ ตัวบ่งชี้	\bar{X}	S.D.	Skew	Kur	ความ เหมาะสม
93	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอัน เดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ร่วมกัน	4.56	0.56	-1.029	1.800	มากที่สุด
94	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดง ความรู้สึที่ดีต่อกันทำให้เกิด บรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและ ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใน องค์กร	4.65	0.55	-1.613	3.177	มากที่สุด
95	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติ ร่วมกันการสร้างความเข้าใจ ร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่บุคลากรมีความเข้าใจ ถูกต้องร่วมกัน	4.64	0.54	-1.348	1.698	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.62	0.38	-2.13	8.33	มากที่สุด
รวมเฉลี่ยด้านวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร		4.61	0.34	-2.50	11.22	มากที่สุด

จากตาราง 23 พบว่า ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้าน
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.34) โดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมาก
ไปหาน้อย ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา ($\bar{X} = 4.72$, S.D. = 0.50) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูลขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.55) และผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.58)

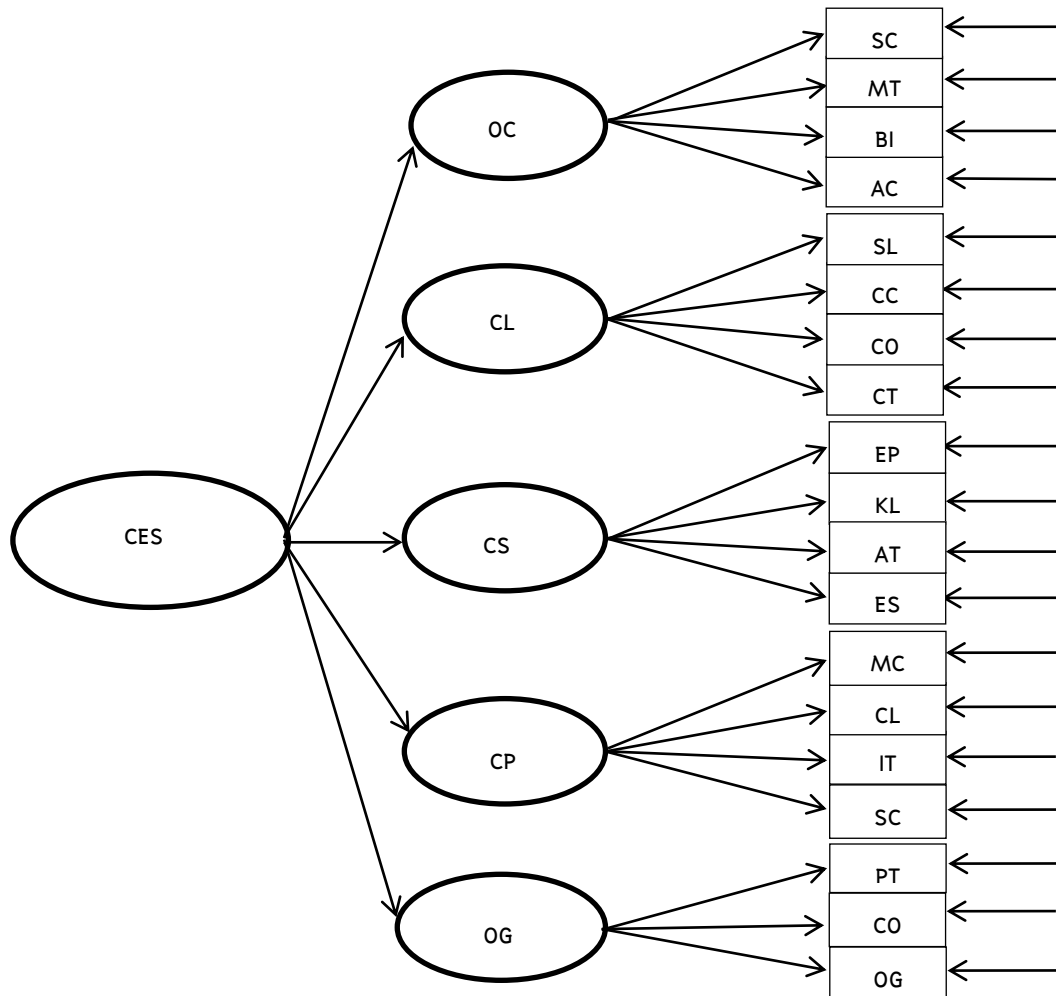
2. บรรยากาศขององค์กร พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55) ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษามีการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ร่วมตัดสินใจและเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.53) และผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.56)

3. การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความเหมาะสมรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสารทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.53) ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.55)

และผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.54)

ระยะที่ 2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผู้วิจัยได้นำเสนอโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้โมเดลเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ โดยโมเดลนี้มีลักษณะเป็นโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสาม (Third Order Confirmatory Analysis) ดังภาพประกอบ 9



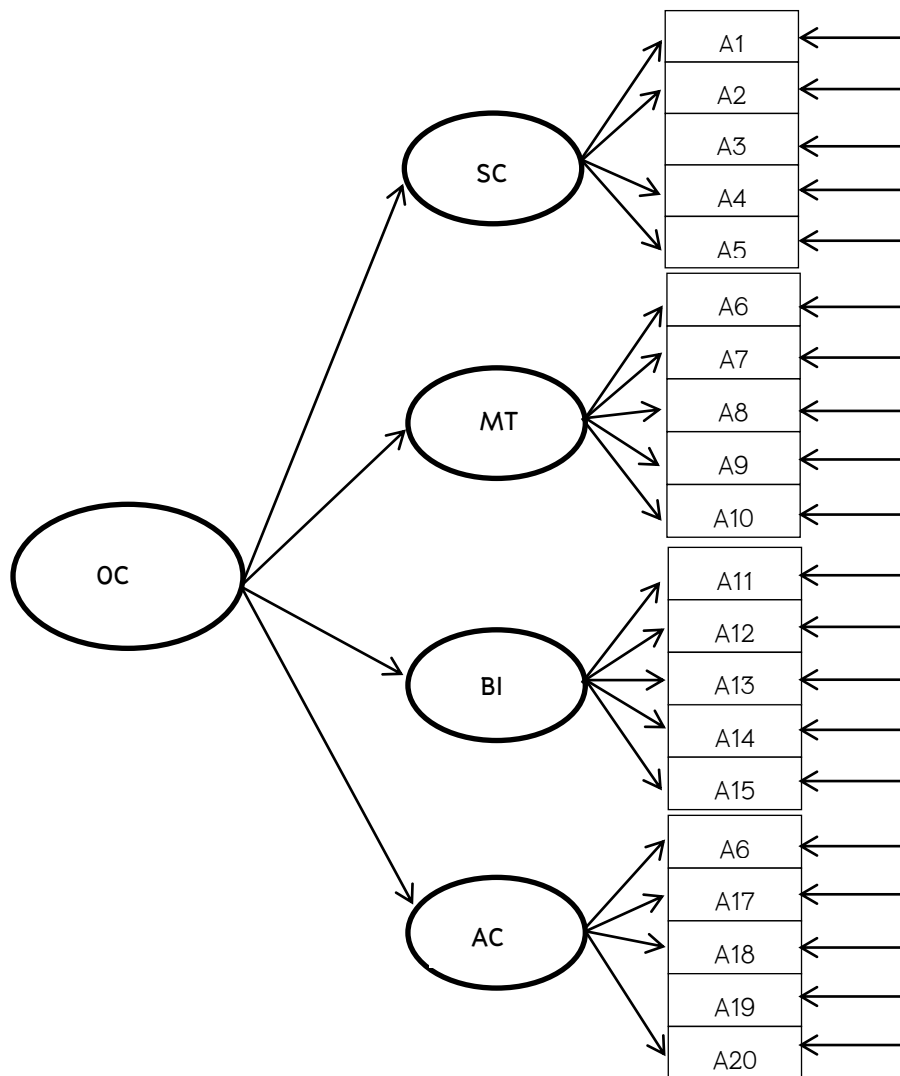
ภาพประกอบ 9 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสามของตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบ

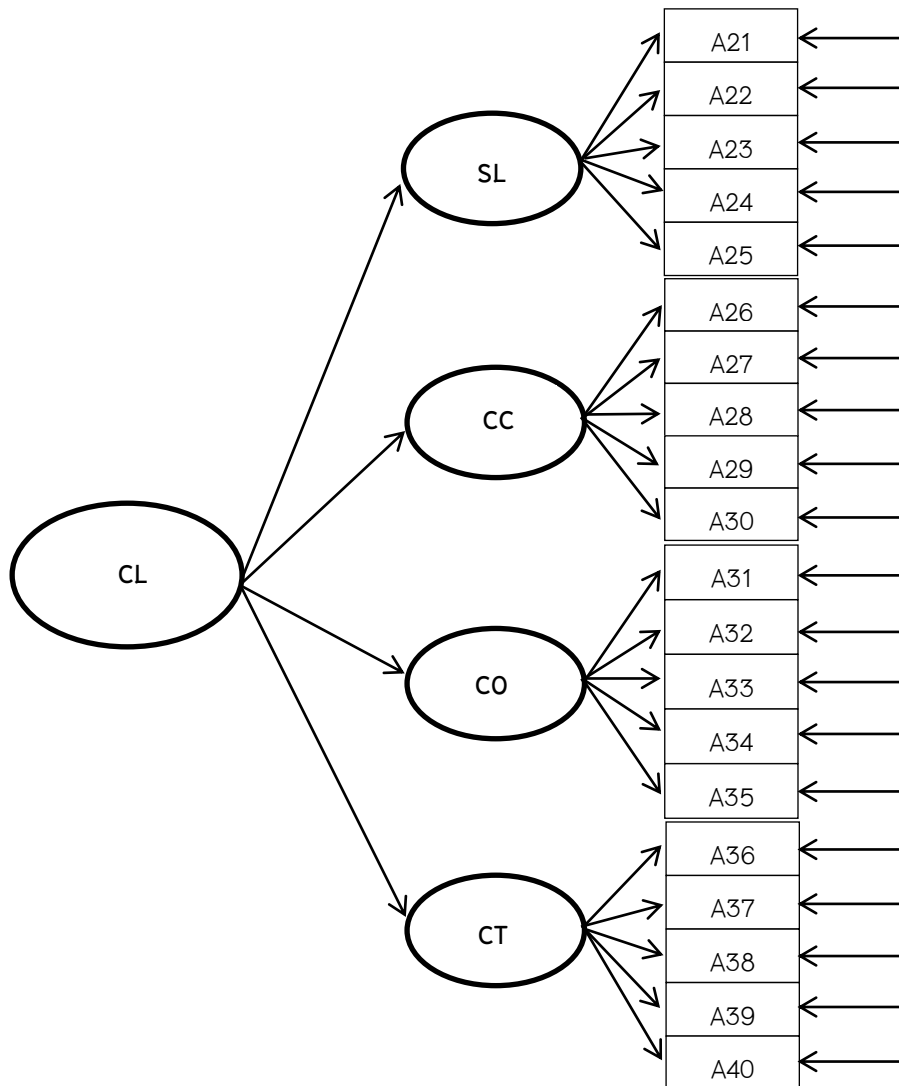
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในส่วนนี้ เพื่อทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และนำมาสร้างสเกลองค์ประกอบสำหรับนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองต่อไป แต่เนื่องจากข้อจำกัดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันจาก

19 องค์ประกอบย่อย 95 ตัวบ่งชี้ ได้ในครั้งเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงแยกวิเคราะห์โมเดลย่อยทั้งหมด 5 โมเดล ดังนี้

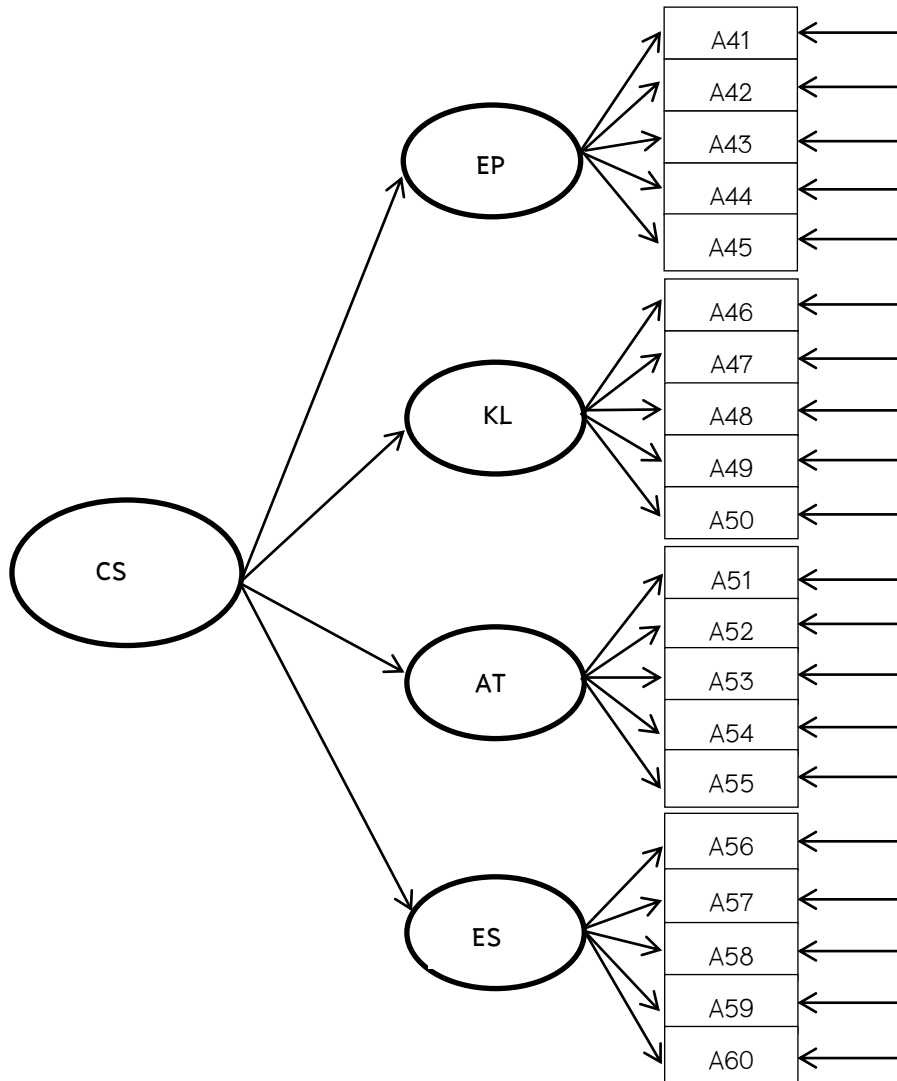
1. องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้
 2. องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้
 3. องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้
 4. องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้
 5. องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบย่อย 15 ตัวบ่งชี้
- ลักษณะของโมเดลดังกล่าวข้างต้นนี้แสดงในรูปของโมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันปรากฏในภาพประกอบ 10-14



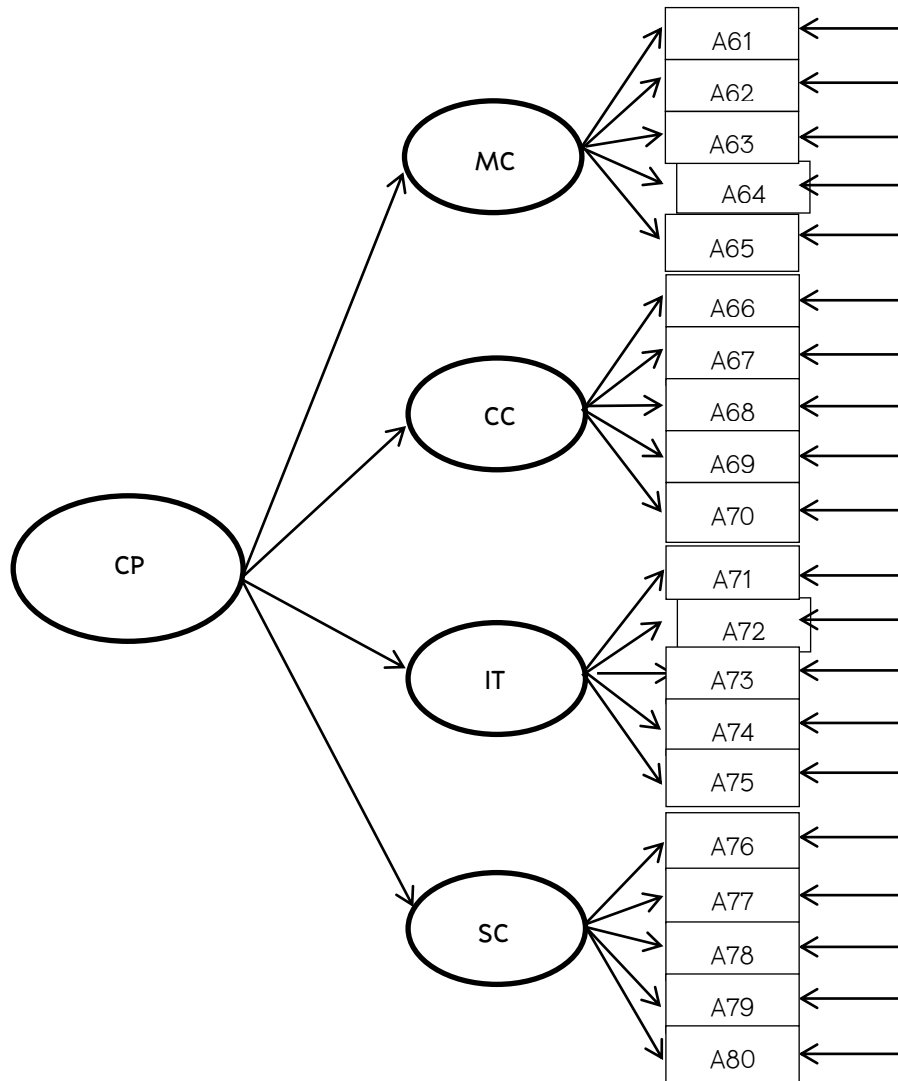
ภาพประกอบ 10 โมเดลการวิเคราะห์ห่วงโซ่ประกอบเชิงยืนยันของการเปิดกว้าง
รับฟังความคิดเห็น



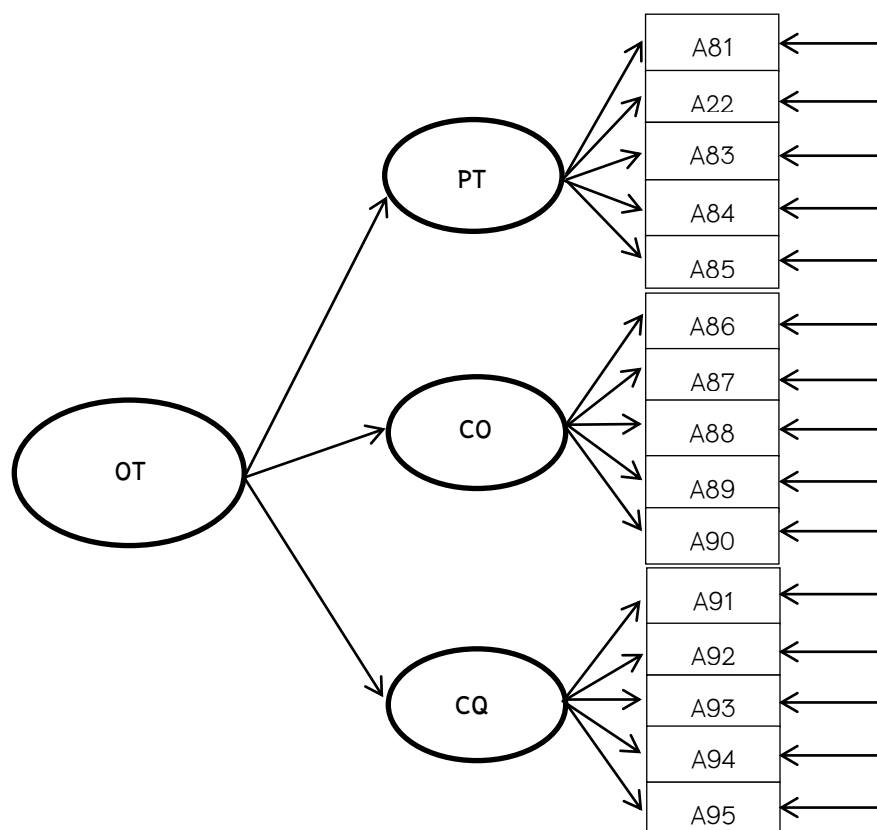
ภาพประกอบ 11 โมเดลการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันของความชัดเจน
ในการสื่อสาร



ภาพประกอบ 12 โมเดลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของการทำความเข้าใจ
และให้ความสำคัญกับผู้รับสาร



ภาพประกอบ 13 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของความสมบูรณ์ของการสื่อสาร



ภาพประกอบ 14 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของวัฒนธรรมขององค์กร
ที่ส่งเสริมการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของการสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังตาราง 24-28

ตาราง 24 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

ตัวบ่งชี้	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
A1	1.00																			
A2	.032	1.00																		
A3	.306**	.206**	1.00																	
A4	.179**	.340**	.175**	1.00																
A5	.286**	.185**	.507**	.161**	1.00															
A6	.222**	.389**	.331**	.400**	.205	1.00														
A7	.292**	.212**	.427**	.202**	.446**	.244**	1.00													
A8	.119**	.404**	.315**	.378**	.334**	.537**	.218**	1.00												
A9	.277**	.201**	.475**	.241**	.447**	.364**	.488**	.242**	1.00											
A10	.221**	.369**	.272**	.314**	.251**	.480**	.309**	.516**	.193**	1.00										
A11	.222**	.298**	.538**	.245**	.421**	.409**	.455**	.371**	.515**	.238**	1.00									
A12	.219**	.372**	.301**	.311**	.306**	.465**	.255**	.458**	.287**	.483**	.275**	1.00								
A13	.317**	.323**	.494**	.285**	.405**	.436**	.472**	.381**	.460**	.346**	.524**	.293**	1.00							
A14	.223**	.317**	.280**	.278**	.286**	.456**	.268**	.383**	.326**	.358**	.362**	.473**	.238**	1.00						
A15	.255**	.265**	.419**	.282**	.462**	.372**	.464**	.398**	.470**	.357**	.523**	.371**	.557**	.283**	1.00					

ตาราง 24 (ต่อ)

ตัว บ่งชี้	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
A16	.221**	.304**	.315**	.280**	.290**	.427**	.283**	.388**	.335**	.410**	.346**	.523**	.340**	.428**	.234**	1.00				
A17	.247**	.251**	.372**	.219**	.352**	.384**	.375**	.319**	.414**	.319**	.465**	.287**	.548**	.375**	.518**	.218**	1.00			
A18	.173**	.386**	.341**	.341**	.353**	.482**	.316**	.508**	.367**	.456**	.391**	.527**	.416**	.506**	.405**	.514**	.336**	1.00		
A19	.262**	.303**	.481**	.228**	.361**	.302**	.384**	.279**	.465**	.321**	.468**	.372**	.460**	.328**	.515**	.332**	.508**	.265**	1.00	
A20	.225**	.264**	.287**	.232**	.259**	.415**	.281**	.410**	.277**	.341**	.294**	.408**	.359**	.433**	.329**	.461**	.318**	.499**	.202**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้องค์ประกอบย่อยด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC) พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์ปานกลาง คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร (A17) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 3.33 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล (A2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .032 ผู้บริหารสถานศึกษามีการโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา (A18) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .117 A8 .119 ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ มีความเที่ยงตรง (A8) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .119 ตามลำดับอย่างมีประสิทธิภาพ

ตาราง 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร

ตัว บ่งชี้	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36	A37	A38	A39	A40
A21	1.00																			
A22	.096**	1.00																		
A23	.338**	.234**	1.00																	
A24	.226**	.453**	.156**	1.00																
A25	.286**	.265**	.438**	.217**	1.00															
A26	.250**	.416**	.279**	.440**	.230**	1.00														
A27	.368**	.288**	.392**	.303**	.448**	.241**	1.00													
A28	.232**	.360**	.291**	.414**	.249**	.483**	.228**	1.00												
A29	.324**	.331**	.403**	.304**	.504**	.338**	.530**	.218**	1.00											
A30	.228**	.428**	.295**	.474**	.297**	.477**	.355**	.520**	.258**	1.00										
A31	.329**	.311**	.433**	.237**	.427**	.334**	.490**	.259**	.511**	.246**	1.00									
A32	.262**	.396**	.282**	.429**	.269**	.478**	.292**	.476**	.364**	.510**	.192**	1.00								
A33	.294**	.338**	.362**	.308**	.419**	.295**	.480**	.294**	.502**	.350**	.529**	.257**	1.00							
A34	.253**	.396**	.274**	.410**	.286**	.404**	.310**	.481**	.312**	.435**	.281**	.510**	.188**	1.00						
A35	.415**	.271**	.458**	.274**	.443**	.350**	.491**	.292**	.500**	.388**	.498**	.298**	.496**	.255**	1.00					

ตาราง 25 (ต่อ)

ตัว บ่งชี้	A21	A22	A23	A24	A25	A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	A34	A35	A36	A37	A38	A39	A40
A36	.260**	.406**	.239**	.349**	.255**	.405**	.314**	.357**	.330**	.368**	.289**	.401**	.295**	.524**	.182**	1.00				
A37	.344**	.226**	.412**	.297**	.433**	.298**	.418**	.277**	.408**	.349**	.387**	.290**	.377**	.283**	.495**	.097**	1.00			
A38	.251**	.421**	.289**	.371**	.237**	.462**	.302**	.435**	.298**	.482**	.322**	.406**	.305**	.462**	.335**	.489**	.218**	1.00**		
A39	.349**	.265**	.346**	.325**	.386**	.319**	.440**	.356**	.380**	.387**	.408**	.344**	.381**	.292**	.461**	.282**	.474**	.220**	1.00	
A40	.233**	.419**	.308**	.419**	.279**	.455**	.296**	.393**	.344**	.398**	.320**	.428**	.313**	.485**	.368**	.422**	.391**	.486**	.324	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้องค์ประกอบย่อยโมเดลด้านความชัดเจนในการสื่อสาร (CL) พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจง กระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร A39 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .324 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่าย มีการแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (A22) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .096 ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาที่ใช้ในชุดสื่อการเรียนรู้ต่อบุคลากรภายในองค์กร (A24) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .226

ตาราง 26 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

ตัวบ่งชี้	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
A41	1.00																			
A42	.034	1.00																		
A43	.350**	.309**	1.00																	
A44	.169**	.439**	.229**	1.00																
A45	.346**	.329**	.556**	.241**	1.00															
A46	.203**	.495**	.333**	.403**	.271**	1.00														
A47	.397**	.331**	.522**	.382**	.520**	.190**	1.00													
A48	.188**	.412**	.341**	.517**	.370**	.468**	.230**	1.00												
A49	.332**	.310**	.478**	.302**	.500**	.367**	.491**	.233**	1.00											
A50	.252**	.418**	.386**	.428**	.372**	.497**	.370**	.504**	.243**	1.00										
A51	.307**	.271**	.472**	.352**	.454**	.225**	.454**	.299**	.495**	.236**	1.00									
A52	.230**	.430**	.349**	.413**	.347**	.457**	.274**	.451**	.399**	.473**	.243**	1.00								
A53	.261**	.283**	.447**	.290**	.417**	.240**	.462**	.342**	.470**	.351**	.520**	.248**	1.00							
A54	.251**	.397**	.399**	.450**	.362**	.465**	.321**	.429**	.386**	.468**	.286**	.500**	.257**	1.00						
A55	.293**	.267**	.390**	.269**	.417**	.297**	.405**	.275**	.422**	.297**	.417**	.304**	.468**	.189**	1.00					

ตาราง 26 (ต่อ)

ตัว บ่งชี้	A41	A42	A43	A44	A45	A46	A47	A48	A49	A50	A51	A52	A53	A54	A55	A56	A57	A58	A59	A60
A56	.223**	.312**	.322**	.374**	.270**	.342**	.301**	.312**	.341**	.385**	.268**	.397**	.224**	.486**	.098**	1.00				
A57	.285**	.223**	.312**	.322**	.374**	.270**	.342**	.301**	.312**	.341**	.385**	.268**	.397**	.224**	.486**	.098**	1.00			
A58	.246**	.381**	.382**	.419**	.336**	.408**	.354**	.405**	.359**	.472**	.286**	.471**	.295**	.487**	.331**	.484**	.296**	1.00		
A59	.353**	.211**	.370**	.339**	.442**	.296**	.407**	.291**	.398**	.294**	.376**	.255**	.407**	.306**	.380**	.246**	.527**	.170**	1.00	
A60	.236**	.449**	.377**	.413**	.427**	.394**	.360**	.427**	.345**	.526**	.321**	.510**	.338**	.534**	.312**	.405**	.352**	.537**	.223**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p<.01)

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้องค์ประกอบย่อยโมเดลด้านการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือผู้บริหารสถานศึกษามีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันกับบุคลากร ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารของบุคลากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.98 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ด้านข้อมูลของบุคลากรในการปฏิบัติงานและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ A41 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .032 และผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อรับรู้ถึงการแบ่งงานและการประสานงานกับ ฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น A42 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 1.69

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้	A61	A62	A63	A64	A65	A66	A67	A68	A69	A70	A71	A72	A73	A74	A75	A76	A77	A78	A79	A80
A61	1.00																			
A62	.988**	1.00																		
A63	.291**	.252**	1.00																	
A64	.227**	.395**	.228**	1.00																
A65	.305**	.271**	.515**	.248**	1.00															
A66	.149**	.413**	.277**	.401**	.210**	1.00														
A67	.262**	.271**	.459**	.215**	.419**	.176**	1.00													
A68	.192**	.463**	.283**	.485**	.354**	.432**	.170**	1.00												
A69	.290**	.273**	.489**	.278**	.458**	.201**	.456**	.260**	1.00											
A70	.204**	.422**	.359**	.422**	.350**	.403**	.278**	.519**	.296**	1.00										
A71	.265**	.300**	.414**	.324**	.477**	.295**	.398**	.339**	.523**	.267**	1.00									
A72	.210**	.362**	.349**	.368**	.342**	.347**	.256**	.434**	.299**	.460**	.256**	1.00								
A73	.261**	.326**	.496**	.293**	.485**	.223**	.403**	.361**	.508**	.383**	.550**	.261**	1.00							
A74	.234**	.370**	.277**	.395	.235	.369**	.179**	.450	.313**	.464**	.273**	.485**	.182**	1.00						
A75	.297**	.351**	.436**	.264**	.426**	.260**	.355**	.306	.487**	.278**	.486**	.259**	.551**	.241**	1.00					

ตาราง 27 (ต่อ)

ตัว ป่งชี้	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20
A76	.199**	.321**	.297**	.325**	.335**	.324**	.196**	.446**	.306**	.451**	.33**4	.439**	.283**	.473**	.227	1.00				
A77	.274**	.293**	.388**	.170**	.336**	.206**	.334	.293	.405	.299	.418	.299	.449	.290	.511	.18**5	1.00			
A78	.261**	.370**	.326**	.393**	.321**	.379**	.258**	.404**	.357**	.414**	.365	.425**	.362**	.388**	.327**	.434**	.240*	1.00		
A79	.345**	.251**	.409**	.255**	.348**	.250**	.341**	.334**	.422**	.388**	.398	.316**	.441**	.369**	.445**	.289**	.554**	.245**	1.00	
A80	.239**	.406**	.279**	.370**	.343**	.323**	.227**	.428**	.320**	.446**	.378	.420**	.375**	.399**	.340**	.439**	.308**	.483**	.272	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p<.01)

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวป่งชี้องค์ประกอบย่อยโมเดลด้านความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) พบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01) โดยตัวป่งชี้ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยการเขียนหนังสือ ไม่ควรใช้คำพูดหรือภาษาทั่วไปในการสื่อสารในองค์กร (A62) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .988 ส่วนตัวป่งชี้ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยเนื้อหาสมบูรณ์จากข่าวสารที่องค์กรที่มีความน่าสนใจใ้มนำมาให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ (A66) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .149

ตาราง 28 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในโมเดลของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้;	A81	A82	A83	A84	A85	A86	A87	A88	A89	A90	A91	A92	A93	A94	A95
A81	1.00														
A82	.077	1.00													
A83	.279**	.277**	1.00												
A84	.139**	.474**	.302**	1.00											
A85	.244**	.337**	.495**	.270**	1.00										
A86	.201**	.461**	.359**	.482**	.231**	1.00									
A87	.259**	.310**	.494**	.263**	.501**	.288**	1.00								
A88	.167**	.423**	.272**	.447**	.328**	.481**	.279**	1.00							
A89	.288**	.313**	.548**	.279**	.482**	.395**	.556**	.257**	1.00						
A90	.196**	.447**	.301**	.496**	.318**	.491**	.267**	.569**	.246**	1.00					
A91	.258**	.264**	.463**	.244**	.449**	.258**	.550**	.240**	.506**	.152**	1.00				
A92	.173**	.480**	.369**	.466**	.273**	.499**	.248**	.484**	.309**	.529**	.226**	1.00			
A93	.259**	.313**	.440**	.290**	.465**	.320**	.502**	.311**	.483**	.320**	.487**	.228**	1.00		
A94	.195**	.411**	.330**	.409**	.315**	.500**	.320**	.452**	.342**	.482**	.296**	.518**	.228**	1.00	
A95	.265**	.318**	.445**	.309**	.454**	.348**	.507**	.341**	.539**	.371**	.486**	.256**	.531**	.267**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของ ตัวบ่งชี้องค์ประกอบย่อยโมเดล (OT) ด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารพบว่า องค์ประกอบย่อยทั้ง 3 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือผู้บริหารสถานศึกษามีการ สื่อสารแบบมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ (A 83) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .302 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้บุคลากรความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา (A82) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .077 ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอ ข้อมูล ข้อความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (A84) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .139

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน จากตาราง 18-22 แสดงให้เห็นว่าในแต่ละโมเดลมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) ทุกค่า สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าสถิติ อื่น ๆ ที่ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสม ได้แก่ ค่าสถิติของ Bartlett และค่าดัชนีไกเซอร์ – ไมเยอร์-ออลคิล (Kaiser-Mayer-Olkin Measurers of Sampling Adequacy MSA) จำแนก ตามโมเดลย่อย คือ โมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น โมเดลความชัดเจนในการ สื่อสาร โมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร โมเดลความสมบูรณ์ ของการสื่อสาร และโมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงค่าสถิติ Bartlett ดัชนี KMO ของโมเดลย่อยการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
 ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ลำดับ	โมเดล	Bartlett's Test of Sphericity	P	Kaiser – Meyer – Olkin Measure of Sampling Adequacy
1	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)	4.151E3	.00	.92**
2	ความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)	4.121E3	.00	.93**
3	การทำความเข้าใจและให้ ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)	4.334E3	.00	.92**
4	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)	3.925E3	.00	.93**
5	วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริม การสื่อสาร (OT)	3.013E3	.00	.92**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

ผลการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ก่อนนำไป
 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พบว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแตกต่างจาก
 เมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเรียง ตามลำดับทั้ง 5 ด้าน
 พบว่า ค่า Bartlett test of Sphericity มีค่าเท่ากับ 4.151E3, 4.121E3, 4.334E3,
 3.925E3 และ 3.013E3 โดยที่ทุกโมเดลมีค่าความน่าจะเป็น .00 ($p < .01$) ส่วนค่า Kaiser
 – Meyer – Olkin มีค่าเท่ากับ .92** , .93** , .92** , .93** และ .92** ทุกตัวมีค่ามากกว่า .50
 และเข้าใกล้ 1 จึงสรุปได้ว่า มีความเหมาะสมที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อสร้างสเกลองค์ประกอบมาตรฐานจากตัวบ่งชี้ 95 ตัวตามโมเดลย่อยทั้ง 5 โมเดลมีรายละเอียดดังนี้

1. โมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC) ดังตาราง 30

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
SC	A1	0.33** (0.02)	0.34	0.33	0.27
	A2	0.44** (0.02)	0.29	0.29	0.28
	A3	0.46** (0.01)	0.51	0.51	0.23
	A4	0.37** (0.02)	0.33	0.33	0.27
	A5	0.47** (0.01)	0.49	0.49	0.24
MT	A6	0.53** (0.01)	0.57	0.57	0.24
	A7	0.50** (0.02)	0.42	0.41	0.28
	A8	0.47** (0.02)	0.51	0.51	0.26
	A9	0.49** (0.02)	0.43	0.43	0.28
	A10	0.43** (0.02)	0.50	0.50	0.26
BI	A11	0.68** (0.02)	0.56	0.56	0.25
	A12	0.70** (0.02)	0.44	0.44	0.29
	A13	0.74** (0.02)	0.54	0.54	0.26
	A14	0.45** (0.02)	0.42	0.42	0.29
	A15	0.74** (0.02)	0.59	0.59	0.25

ตาราง 30 (ต่อ)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
AC	A16	0.47 ^{**} (0.02)	0.52	0.52	0.26
	A17	0.49 ^{**} (0.02)	0.45	0.45	0.28
	A18	0.54 ^{**} (0.02)	0.56	0.56	0.25
	A19	0.56 ^{**} (0.02)	0.42	0.42	0.29
	A20	0.43 ^{**} (0.02)	0.49	0.49	0.27

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

Chi-Square = 60.44 df = 83 p = 0.97045 GFI = 0.99

AGFI = 0.97 RMSEA = 0.000^{**} (p < .01)

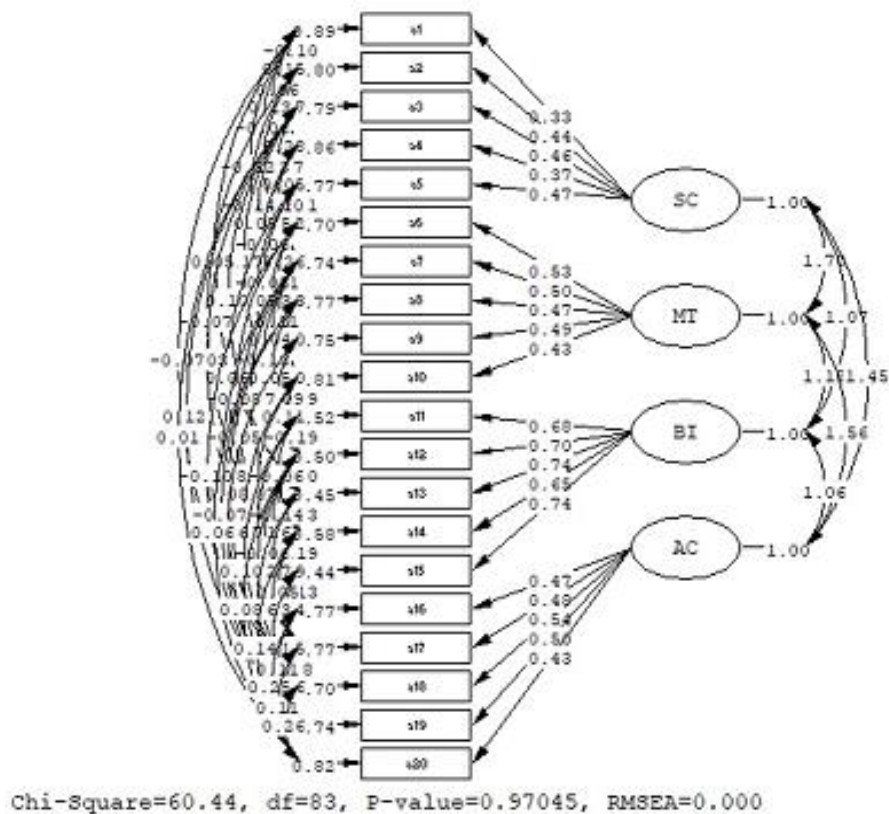
ตาราง 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)

องค์ประกอบย่อย	SC	MT	BI	AC
SC	1.00			
MT	.709 ^{**}	1.00		
BI	.728 ^{**}	.792 ^{**}	1.00	
AC	.670 ^{**}	.757 ^{**}	.817 ^{**}	1.00

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (p < .01)

จากตาราง 30-31 สามารถสร้างโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)

ดังภาพประกอบ 15



ภาพประกอบ 15 โมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC)

จากตาราง 26 ภาพประกอบ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ โมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจาก Chi-Square มีค่าเท่ากับ 60.44 ค่า df เท่ากับ 83 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-value) เท่ากับ 0.97 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ ในรายละเอียดของโมเดลตามตาราง 30 และ ภาพประกอบ 15 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 20 ตัวมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.33 -0.74 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย ทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ A1-A5 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย ความจริงใจต่อกัน (SC) ตัวบ่งชี้ที่ A6-A10 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (MT) ตัวบ่งชี้ที่ A11-A15 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบ

ย่อยการนำมาปรับปรุงการทำงาน (BI) และตัวบ่งชี้ที่ A16–A20 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (AC)

นอกจากจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบย่อย (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตาราง 31 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นมาตรฐานแล้ว โดยมีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ .670–.817 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีความคลาดเคลื่อนรวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดล ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ ได้นำค่าความคลาดเคลื่อนเข้ามาวิเคราะห์ด้วย ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นได้สเกล องค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ

$$SC = 0.34 (A1) + 0.39 (A2) + 0.51 (A3) + 0.33 (A4) + 0.49 (A5)$$

$$MT = 0.57 (A6) + 0.42 (A7) + 0.51 (A8) + 0.43 (A9) + 0.50 (A10)$$

$$BI = 0.56 (A11) + 0.44 (A12) + 0.54 (A13) + 0.42 (A14) + 0.59 (A15)$$

$$AC = 0.52 (A16) + 0.45 (A17) + 0.56 (A18) + 0.42 (A19) + 0.49 (A20)$$

จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 20 ตัว พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 32

ตาราง 32 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การเปิดกว้าง
รับฟัง (OC) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
1	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหาามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร (A11)	0.53
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร (A15)	0.53
3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา (A18)	0.51
4	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็นเพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร (A10)	0.50
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ (A8)	0.51
6	ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย (A13)	0.51
7	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ (A6)	0.50
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร (A20)	0.50
9	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ (A16)	0.49
10	ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล (A12)	0.49

ตาราง 32 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่านำหนัก (b)
11	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ (A14)	0.48
12	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร (A17)	0.47
13	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย (A19)	0.46
14	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง (A7)	0.45
15	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กร (A9)	0.45
16	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน (A3)	0.43
17	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย (A5)	0.41
18	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น (A4)	0.38
19	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล (A2)	0.36
20	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน (A1)	0.29

2. โมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL) ดังตาราง 33

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
SL	A21	0.23**(0.02)	0.36	0.36	0.27
	A22	0.28**(0.02)	0.38	0.38	0.27
	A23	0.27**(0.02)	0.47	0.47	0.25
	A24	0.30**(0.02)	0.39	0.39	0.27
	A25	0.24**(0.02)	0.47	0.47	0.25
CC	A26	0.28**(0.02)	0.51	0.51	0.26
	A27	0.27**(0.02)	0.45	0.45	0.28
	A28	0.27**(0.02)	0.49	0.48	0.27
	A29	0.20**(0.02)	0.45	0.45	0.28
	A30	0.27**(0.02)	0.55	0.54	0.25
CO	A31	0.25**(0.02)	0.51	0.51	0.26
	A32	0.27**(0.02)	0.43	0.42	0.28
	A33	0.26**(0.02)	0.51	0.51	0.26
	A34	0.24**(0.02)	0.41	0.41	0.29
	A35	0.36**(0.02)	0.53	0.53	0.25
CT	A36	0.35**(0.02)	0.43	0.43	0.28
	A37	0.30**(0.02)	0.41	0.41	0.29
	A38	0.40**(0.02)	0.48	0.48	0.27
	A39	0.40**(0.02)	0.45	0.45	0.28
	A40	0.35**(0.02)	0.57	0.57	0.25

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

Chi-Square = 54.56 df = 74 p = 0.95618 GFI= 0.99

AGFI = 0.97 RMSEA = 0.000** (p < .01)

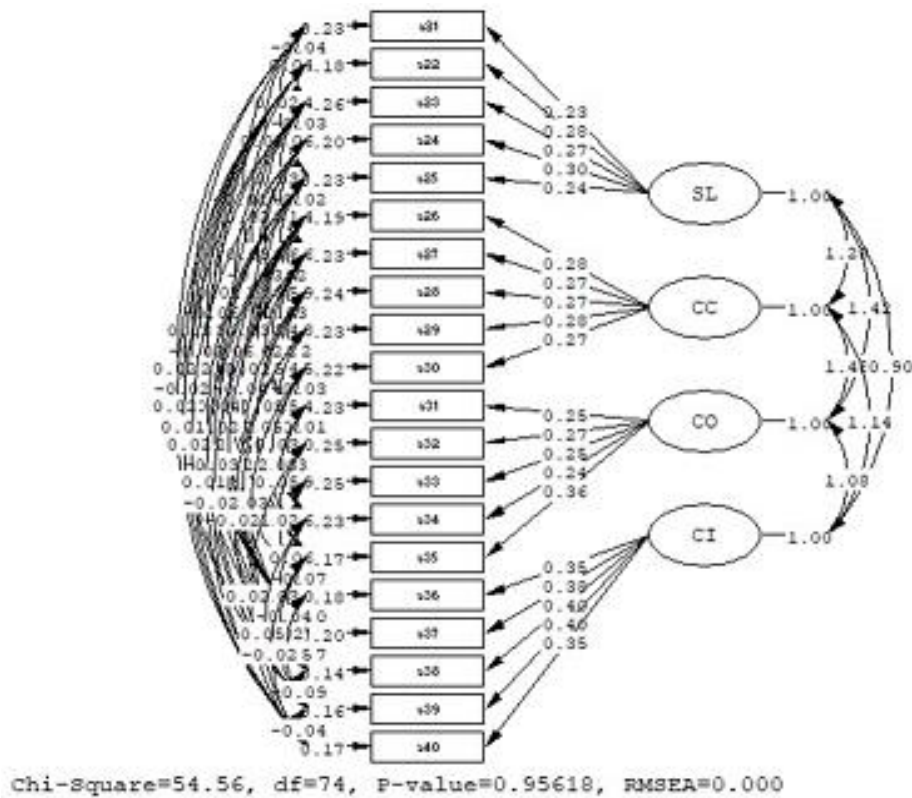
ตาราง 34 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบ
ความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)

องค์ประกอบย่อย	SL	CC	CO	CT
SL	1.00			
CC	.754**	1.00		
CO	.767**	.812**	1.00	
CT	.732**	.770**	.770**	1.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (p < .01)

จากตาราง 33-34 สามารถสร้างโมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)

ดังภาพประกอบ 16



ภาพประกอบ 16 โมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)

จากตาราง 29 ภาพประกอบ 16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความชัดเจนในการสื่อสาร (CL) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจาก Chi-Square มีค่าเท่ากับ 54.56 ค่า df เท่ากับ 74 ค่านัยสำคัญทางสถิติ P-value เท่ากับ 0.95 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ ในรายละเอียดของโมเดลตามตาราง 24 และภาพประกอบ 18 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ 20 ตัวมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.30 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.31-0.59 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ A21-A25 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยภาษาเรียบง่าย (SL) ตัวบ่งชี้ A26-A30 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง (CC) ตัวบ่งชี้ A31-A35 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร (CO) และตัวบ่งชี้ A36-A40 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยเวลาในการสื่อสาร (CT)

นอกจากจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบย่อย (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตาราง 34 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นมีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่รับให้เป็นมาตรฐานแล้ว โดยมีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ .732-.812 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีความคลาดเคลื่อนรวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดลในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ ได้นำค่าความคลาดเคลื่อนเข้ามามีวิเคราะห์ด้วย ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นได้สเกล องค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ

$$SL = 0.36 (A21) + -0.38 (A22) + 0.47 (A23) + 0.39 (A24) + 0.47 (A25)$$

$$CC = 0.51 (A26) + -0.45 (A27) + 0.48 (A28) + 0.45 (A29) + 0.55 (A30)$$

$$CO = 0.51 (A1) + -0.43 (A2) + 0.51 (A3) + 0.41 (A4) + 0.53 (A5)$$

$$CT = 0.43 (A1) + -0.41 (A2) + 0.48 (A3) + 0.45 (A4) + 0.57 (A5)$$

จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ความชัดเจนในการสื่อสาร ทั้ง 20 ตัว พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความชัดเจนในการสื่อสาร โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 35

ตาราง 35 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความชัดเจนในการสื่อสาร โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ (A30)	0.52
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกลงและอีเมลเป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง (A40)	0.53
3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน (A26)	0.52
4	ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (A35)	0.51
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา (A31)	0.50
6	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (A33)	0.48
7	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร (A38)	0.48
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (A28)	0.47

ตาราง 35 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
9	ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับบุคลากรและയാഥာม ตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (A29)	0.46
10	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ (A27)	0.46
11	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างความเหมาะสม (A36)	0.45
12	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร (A39)	0.45
13	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน (A34)	0.45
14	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับ สถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น (A25)	0.44
15	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน (A32)	0.44
16	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออก จากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร (A22)	0.42
17	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ (A27)	0.42
18	ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษา เรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร (A23)	0.41
19	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อการ เรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร (A24)	0.41
20	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมาย ที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้ (A21)	0.39

3. โมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) ดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
EP	A41	0.86**(0.02)	0.32	0.32	0.29
	A42	1.99**(0.02)	0.38	0.38	0.28
	A43	0.94**(0.01)	0.56	0.56	0.24
	A44	1.41**(0.02)	0.38	0.38	0.28
	A45	1.26**(0.01)	0.56	0.56	0.23
KL	A46	0.85**(0.02)	0.51	0.51	0.27
	A47	1.28**(0.02)	0.42	0.42	0.29
	A48	1.35**(0.02)	0.48	0.48	0.27
	A49	0.97**(0.02)	0.45	0.45	0.28
	A50	1.33**(0.02)	0.55	0.55	0.25
AT	A51	0.90**(0.02)	0.24	0.24	0.33
	A52	0.77**(0.02)	0.34	0.34	0.31
	A53	0.56**(0.02)	0.28	0.28	0.32
	A54	1.70**(0.02)	0.35	0.35	0.31
	A55	0.30**(0.02)	0.23	0.23	0.33
ES	A56	0.36**(0.02)	0.45	0.45	0.27
	A57	0.79**(0.02)	0.47	0.47	0.26
	A58	0.64**(0.02)	0.52	0.52	0.25
	A59	0.38**(0.02)	0.39	0.39	0.29
	A60	1.26**(0.02)	0.53	0.53	0.25

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

Chi-Square = 46.20 df = 34 p = 0.07911 GFI = 0.99

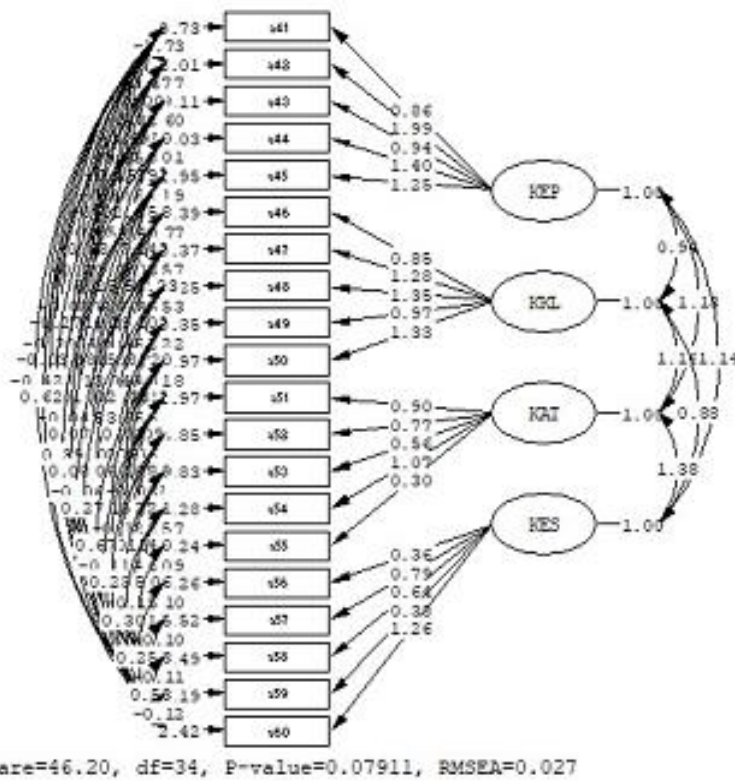
AGFI = 0.97 RMSEA = 0.027** (p < .01)

ตาราง 37 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบการทำ
ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)

องค์ประกอบย่อย	EP	KL	KL	ES
EP	1.00			
KL	.816**	1.00		
KL	.772**	.782**	1.00	
ES	.767**	.780**	.772**	1.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (p < .01)

จากตาราง 36-37 สามารถสร้างโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ
กับผู้รับสาร (CS) ดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 โมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)

จากตาราง 36 ภาพประกอบ 17 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจาก Chi-Square มีค่าเท่ากับ 46.20 ค่า df เท่ากับ 34 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-value) เท่ากับ 0.079 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.27

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ ในรายละเอียดของโมเดลตามตาราง 36 และภาพประกอบ 17 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 20 ตัวมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.30 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.34-0.52 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ A41-A45 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพ (EP) ตัวบ่งชี้ที่ A46-A50 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยความรู้ (KL) ตัวบ่งชี้ที่ A51-A55 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทัศนคติ (AT) และตัวบ่งชี้ที่ A56-A60 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทักษะการรับสาร (ES)

นอกจากจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบย่อย (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตาราง 37 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นมาตรฐานแล้ว โดยมีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดถึงสูงสุดตั้งแต่ 772-.816 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีความคลาดเคลื่อนรวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่น ในโมเดลในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ ได้นำค่าความคลาดเคลื่อนเข้ามาวิเคราะห์ด้วย ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) ได้สเกลองค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ

$$EP = 0.32 (A41) + -0.38 (A42) + 0.56 (A43) + 0.38 (A44) + 0.56 (A45)$$

$$KL = 0.51 (A46) + -0.42 (A47) + 0.48 (A48) + 0.45 (A49) + 0.55 (A50)$$

$$AT = 0.24 (A51) + -0.34 (A52) + 0.28 (A53) + 0.35 (A54) + 0.23 (A55)$$

$$ES = 0.45 (A56) + -0.47 (A57) + 0.52 (A58) + 0.39 (A59) + 0.53 (A60)$$

จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) ทั้ง 20 ตัว พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 38

ตาราง 38 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
1	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน (A50)	0.52
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร (A46)	0.51
3	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา (A60)	0.50
4	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (A45)	0.48
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง (A48)	0.48

ตาราง 38 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
6	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร (A58)	0.48
7	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง (A57)	0.47
8	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และฝ่าย ๆ ภายในองค์กร (A43)	0.46
9	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี (A47)	0.46
10	ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ กับบุคลากรภายในองค์กร (A56)	0.45
11	ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร (A49)	0.45
12	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคล การแบ่งงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น (A42)	0.44
13	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น (A54)	0.43
14	ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง (A59)	0.39
15	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ (A52)	0.40

ตาราง 38 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
16	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ได้บังคับบัญชา (A44)	0.41
17	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ (A41)	0.39
18	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร (A53)	0.37
19	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร (A51)	0.35
20	ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันกับบุคลากรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร (A55)	0.34

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

Chi-Square = 48.01 df = 49 p = 0.51338 GFI = 0.99

AGFI = 0.97 RMSEA = 0.000** ($p < .01$)

4. โมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) ดังตาราง 39

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
WC	A61	0.24** (0.02)	0.31	0.31	0.29
	A62	0.23** (0.02)	0.34	0.34	0.28
	A63	0.46** (0.02)	0.50	0.50	0.24
	A64	0.65** (0.02)	0.41	0.41	0.27
	A65	0.96** (0.01)	0.53	0.53	0.24
CC	A66	0.72** (0.02)	0.31	0.31	0.30
	A67	0.37** (0.02)	0.38	0.37	0.29
	A68	0.82** (0.02)	0.49	0.49	0.26
	A69	0.20** (0.02)	0.44	0.44	0.27
	A70	1.09** (0.02)	0.54	0.54	0.24
IT	A71	1.04** (0.02)	0.55	0.55	0.26
	A72	0.76** (0.02)	0.40	0.40	0.30
	A73	1.13** (0.02)	0.53	0.53	0.26
	A74	0.26** (0.02)	0.39	0.39	0.30
	A75	1.02** (0.02)	0.53	0.53	0.26
SC	A76	0.88** (0.02)	0.45	0.45	0.28
	A77	0.85** (0.02)	0.44	0.44	0.28
	A78	0.70** (0.02)	0.48	0.48	0.27
	A79	1.00** (0.02)	0.47	0.47	0.27
	A80	0.92** (0.02)	0.52	0.52	0.26

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

Chi-Square = 25.64 df = 45 p = 0.99102 GFI = 0.99 AGFI = 0.97 RMSEA = 0.000** (p < .01)

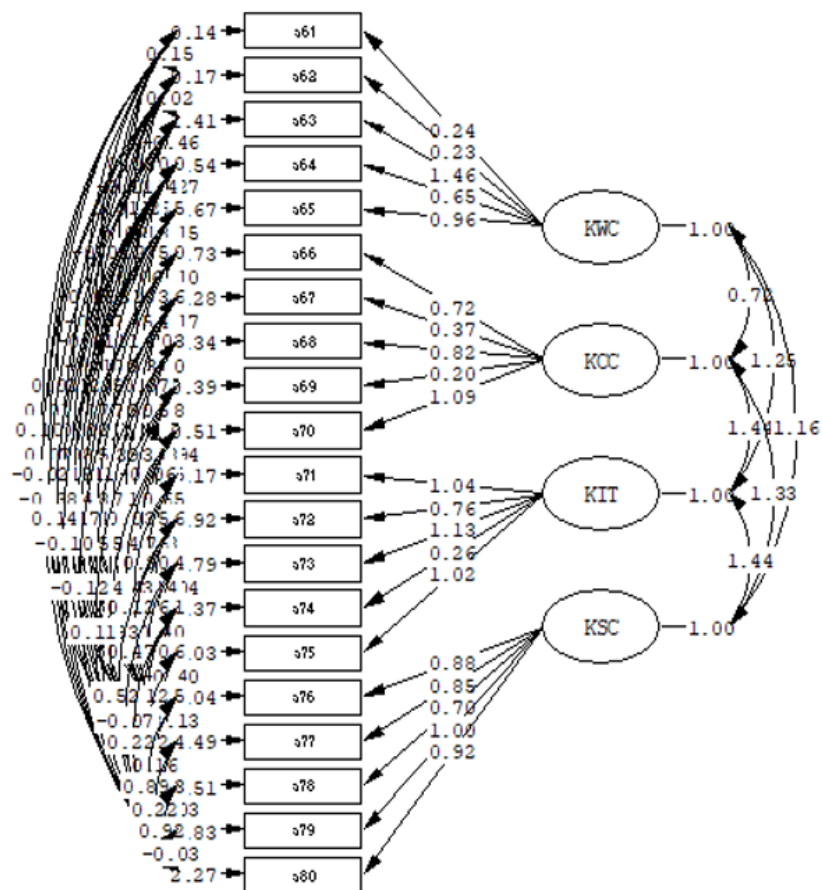
ตาราง 40 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 4 ตัวในองค์ประกอบโมเดล
ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)

องค์ประกอบย่อย	WC	CC	IT	SC
WC	1.00			
CC	.770**	1.00		
IT	.761**	.765**	1.00	
SC	.703**	.736**	.789**	1.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (p < .01)

จากตาราง 39-40 สามารถสร้างโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)

ดังภาพประกอบ 18



Chi-Square=25.64, df=45, P-value=0.99102, RMSEA=0.000

ภาพประกอบ 18 โมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)

จากตาราง 39 ภาพประกอบ 18 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจาก Chi-Square มีค่าเท่ากับ 25.64 ค่า df เท่ากับ 45 ค่านัยสำคัญทางสถิติ P-value เท่ากับ 0.99 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ ในรายละเอียดของโมเดลตามตาราง 24 และภาพประกอบ 18 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ 20 ตัวมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.30 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.31–0.59 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ A61–A65 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร (MC) ตัวบ่งชี้ A66–A70 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยเนื้อหาครอบคลุม (CC) ตัวบ่งชี้ A71–A75 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยการแปลความหมาย (IT) และตัวบ่งชี้ A76–A80 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยการตรวจสอบการสะกดคำ (SC)

นอกจากจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบย่อย (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ซึ่งก็ให้ความหมายในทานองเดียวกัน

จากตาราง 40 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่รับให้เป็นมาตรฐานแล้ว โดยมีค่าความสัมพันธ์ต่ำถึงสูงสุดตั้งแต่ 703–789 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีความคลาดเคลื่อนรวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่นในโมเดลในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ ได้นำค่าความคลาดเคลื่อนเข้ามาวิเคราะห์ด้วย ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) ได้สเกล องค์ประกอบ 4 ตัว ดังสมการ

$$MC = 0.31 (A61) + -0.34 (A62) + 0.50 (A63) + 0.41 (A64) + 0.53 (A65)$$

$$CC = 0.31 (A66) + -0.37 (A67) + 0.49 (A68) + 0.44 (A69) + 0.54 (A70)$$

$$IT = 0.55 (A71) + -0.40 (A72) + 0.53 (A73) + 0.39 (A74) + 0.53 (A75)$$

$$SC = 0.45 (A76) + -0.44 (A77) + 0.48 (A78) + 0.47 (A79) + 0.52 (A80)$$

จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 20 ตัว พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 41

ตาราง 41 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
1	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ (A73)	0.51
2	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร (A75)	0.50
3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์ และเป็นภาษาราชการ (A80)	0.50
4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร (A71)	0.50
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น (A70)	0.49
6	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสารมีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนยอมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน (A68)	0.48
7	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่งระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ (A76)	0.48

ตาราง 41 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร (A78)	0.47
9	ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร (A72)	0.47
10	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในองค์กร (A79)	0.46
11	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ (A77)	0.46
12	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน (A63)	0.45
13	ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร (A65)	0.45
14	ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ (A69)	0.43
15	ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความ เขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย (A64)	0.42
16	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ (A74)	0.42

ตาราง 41 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
17	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน (A67)	0.42
18	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน (A62)	0.39
19	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์มีความน่าสนใจใ้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ (A66)	0.37
20	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้องและความน่าเชื่อถือ (A61)	0.37

5. โมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) ดังตาราง 42

ตาราง 42 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลวัฒนธรรมขององค์กร
ที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)

องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²)	สัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (FS)	ความคลาดเคลื่อนของตัวบ่งชี้ (e)
PT	A81	0.21** (0.02)	0.27	0.27	0.30
	A82	0.78** (0.02)	0.41	0.41	0.27
	A83	0.93** (0.01)	0.52	0.52	0.24
	A84	1.09** (0.02)	0.44	0.43	0.27
	A85	1.63** (0.01)	0.52	0.52	0.24
CO	A86	1.13** (0.02)	0.55	0.55	0.26
	A87	1.14** (0.02)	0.44	0.44	0.29
	A88	0.73** (0.02)	0.52	0.52	0.27
	A89	1.03** (0.02)	0.48	0.48	0.28
	A90	1.24** (0.02)	0.52	0.52	0.27
CG	A91	0.65** (0.02)	0.51	0.51	0.26
	A92	1.09** (0.02)	0.40	0.40	0.29
	A93	0.68** (0.02)	0.51	0.51	0.26
	A94	0.42** (0.02)	0.44	0.44	0.28
	A95	0.60** (0.02)	0.53	0.53	0.25

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (p < .01)

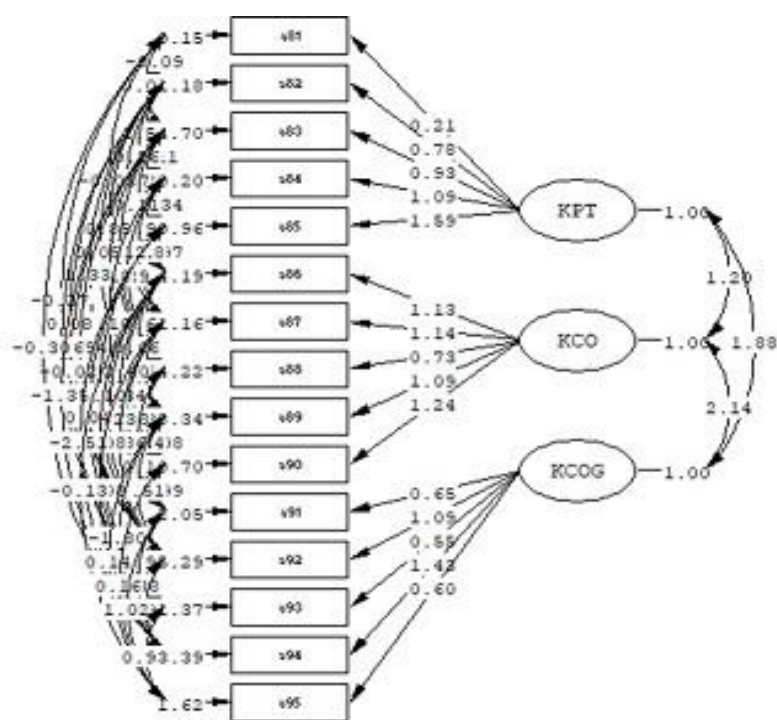
Chi-Square = 18.*90 df = 32p = 0.96782 GFI = 0.99 AGFI = 0.97 RMSEA = 0.000** (p < .01)

ตาราง 43 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัวในองค์ประกอบวัฒนธรรม
ขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)

องค์ประกอบย่อย	PT	CO	CG
PT	1.00		
CO	.759**	1.00	
CG	.760**	.802**	1.00

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($p < .01$)

จากตาราง 42-43 สามารถสร้างโมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการ
สื่อสาร (OT) ดังภาพประกอบ 19



ภาพประกอบ 19 โมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)

จากตาราง 42 ภาพประกอบ 19 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของ วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาจาก Chi-Square มีค่าเท่ากับ 18.90 ค่า df เท่ากับ 32 ค่านัยสำคัญทางสถิติ (P-value) เท่ากับ 0.96 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.00

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ ในรายละเอียดของโมเดลตามตาราง 42 และ ภาพประกอบ 19 พบว่า น้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 15 ตัว มีค่าเป็นบวกมีค่า ตั้งแต่ 0.35–0.59 ซึ่งเกินเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยทั้ง 3 องค์ประกอบ คือ ตัวบ่งชี้ A81–A85 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยการมีส่วนร่วม (PR) ตัวบ่งชี้ A86–A90 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยบรรยากาศองค์กร (CO) ตัวบ่งชี้ A91–A95 เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญขององค์ประกอบย่อยการมีเป้าหมาย และทัศนคติร่วมกัน (OG)

นอกจากจะพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบแล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จาก ค่าความแปรปรวนร่วมกับองค์ประกอบย่อย (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบ (Factor Score Coefficient) ซึ่งก็ให้ความหมายในทำนองเดียวกัน

จากตาราง 43 แสดงว่าองค์ประกอบย่อยแต่ละองค์ประกอบในโมเดล วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) มีความสัมพันธ์กันทุกตัว ซึ่งความสัมพันธ์นี้เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมขององค์ประกอบย่อยที่ปรับให้เป็นมาตรฐานแล้ว โดยมีค่าความสัมพันธ์ต่ำถึงสูงสุดตั้งแต่ .759–.802 และตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีความคลาดเคลื่อนรวมอยู่ด้วย ซึ่งเกิดจากความความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้กับตัวบ่งชี้อื่น ในโมเดลในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันในครั้งนี้ ได้นำค่าความคลาดเคลื่อนเข้ามาวิเคราะห์ด้วย ผู้วิจัยได้นำค่าสัมประสิทธิ์คะแนนองค์ประกอบที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ไปใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบย่อย เพื่อให้ได้ตัวแปรใหม่สำหรับนำไปวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับโมเดลวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) ได้สเกลองค์ประกอบ 3 ตัว ดังสมการ

$$PT = 0.27 (A81) + -0.41 (A82) + 0.52 (A83) + 0.44 (A84) + 0.52 (A85)$$

$$CO = 0.55 (A86) + -0.44 (A87) + 0.52 (A88) + 0.48 (A89) + 0.52 (A90)$$

$$OG = 0.51 (A91) + -0.40 (A92) + 0.51 (A93) + 0.44 (A94) + 0.53 (A95)$$

จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ทั้ง 15 ตัว พบว่า สามารถจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย ดังตาราง 44

ตาราง 44 ผลการจัดลำดับตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมในการเป็นตัวบ่งชี้วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) โดยการเรียงค่าน้ำหนักองค์ประกอบจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ (A86)	0.53
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอด โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร (A88)	0.53
3	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน (A95)	0.51
4	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (A90)	0.50
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน (A91)	0.50

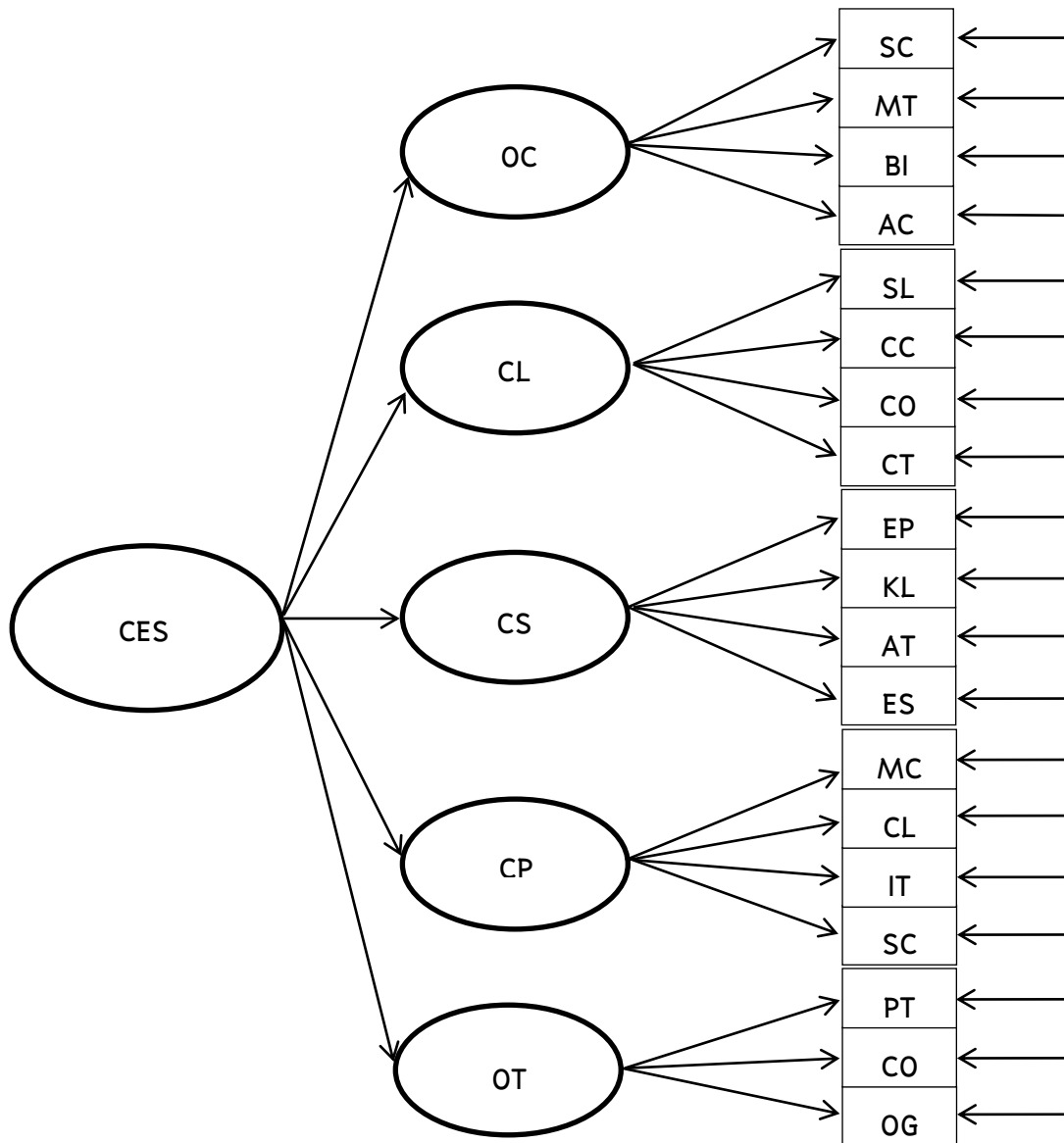
ตาราง 44 (ต่อ)

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	ค่าน้ำหนัก (b)
6	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร (A87)	0.48
7	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้น เมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ (A89)	0.48
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (A93)	0.48
9	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้น เมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ (A89)	0.48
10	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ (A83)	0.46
11	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา (A82)	0.46
12	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี ในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร (A92)	0.45
13	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน (A85)	0.45
14	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (A84)	0.44
15	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน (A81)	0.35

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบความสอดคล้องของโมเดลตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองซึ่งได้จากสเกลองค์ประกอบที่สร้างขึ้นและองค์ประกอบหลัก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC) 2) ความชัดเจนในการสื่อสาร (CL) 3) การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) 4) ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP) และ 5) วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)

นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพียงครั้งเดียวซึ่งได้โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังภาพประกอบ 20



ภาพประกอบ 20 โมเดลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสเกลองค์ประกอบย่อยหรือตัวบ่งชี้ใหม่ทั้ง 19 ตัว เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของเมทริกซ์สหสัมพันธ์ เพื่อนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบรวมถึงการวิเคราะห์ค่าสถิติของ Bartlett (Bartlett' Test of Sphericity) และค่าดัชนี KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) เพื่อพิจารณาว่าองค์ประกอบมีความเหมาะสมหรือไม่ ดังตาราง 45

ตาราง 45 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตัวบ่งชี้	SC	MT	BI	AC	SL	CC	CO	CT	EP	KL	KL	ES	WC	CC	IT	SC	PT	CO	CG
SC	1.00																		
MT	.709**	1.00																	
BI	.728**	.792**	1.00																
AC	.670**	.757**	.817**	1.00															
SL	.715**	.734**	.773**	.762**	1.00														
CC	.668**	.685**	.741**	.709**	.754**	1.00													
CO	.696**	.711**	.761**	.722**	.767**	.812**	1.00												
CT	.644**	.636**	.704**	.698**	.732**	.770**	.770**	1.00											
MC	.686**	.714**	.760**	.719**	.801**	.785**	.794**	.803**	1.00										
CC	.695**	.705**	.762**	.709**	.759**	.791**	.776**	.760**	.816**	1.00									
IT	.668**	.686**	.741**	.692**	.715**	.753**	.733**	.750**	.772**	.782**	1.00								
SC	.668**	.660**	.700**	.707**	.725**	.750**	.703**	.749**	.767**	.780**	.772**	1.00							
PT	.671**	.642**	.707**	.682**	.713**	.729**	.692**	.755**	.779**	.726**	.718**	.753**	1.00						
CO	.597**	.609**	.659**	.652**	.656**	.700**	.664**	.735**	.734**	.710**	.719**	.726**	.770**	1.00					
CG	.628**	.656**	.677**	.661**	.696**	.691**	.703**	.727**	.760**	.728**	.711**	.728**	.761**	.765**					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

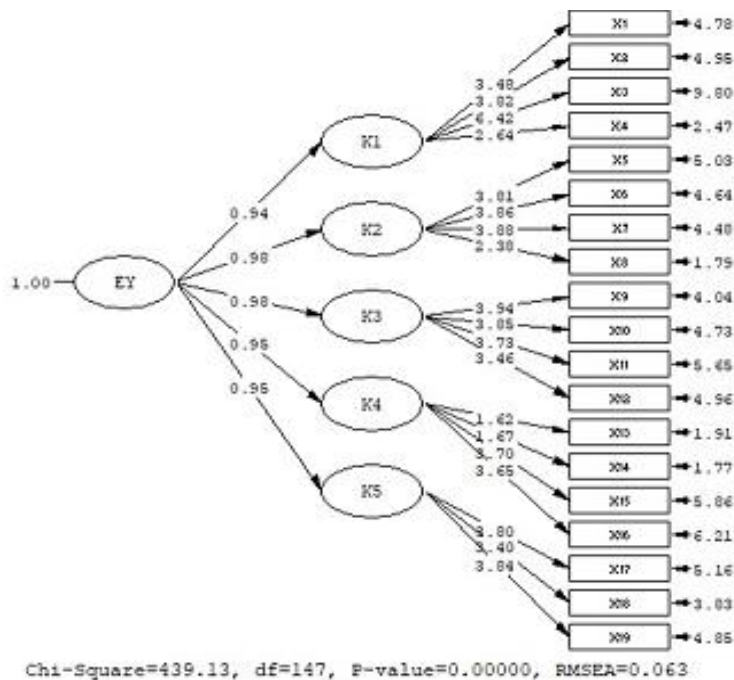
จากตาราง 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันของตัวบ่งชี้การพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา พบว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 95 ตัว มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์สูงที่สุด คือ ประสบการณ์ (EP) คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .816 ส่วนตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ บรรยากาศองค์กร (CO) คือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .597 และพบว่าทุกคู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ตั้งแต่ 0.30 ขึ้นไป ผู้วิจัยจึงนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบในการพิจารณาความเหมาะสม ดังตาราง 46

ตาราง 46 ค่าสถิติ Bartlett ดัชนี KMO ของโมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

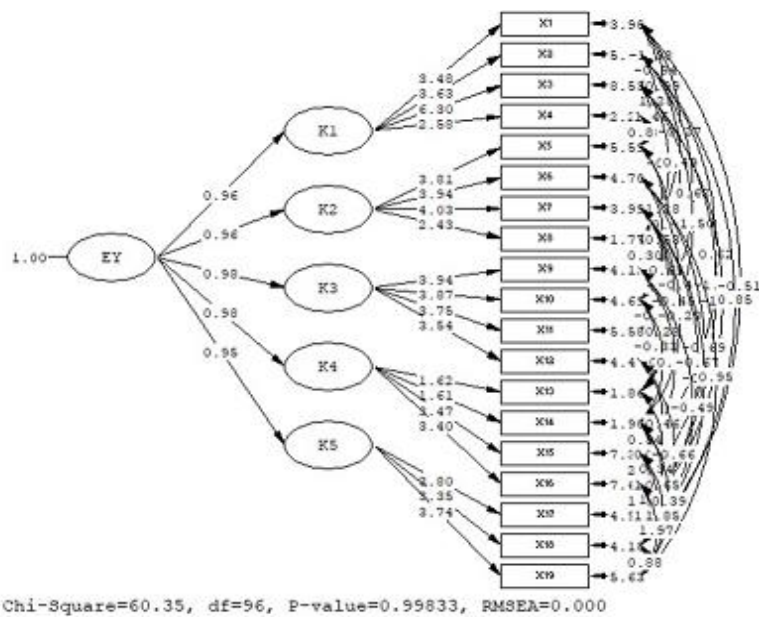
โมเดล	Bartlett's Test of Sphericity	p	Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy
การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา	1.088E4	.00	.98**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ($p < .01$)

จากตาราง 46 พบว่า ค่า Bartlett's Test of Sphericity เท่ากับ 1.088E4 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .00 ($p < .01$) ส่วนค่า Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า .50 ดังนั้น จึงสามารถนำไปวิเคราะห์ องค์ประกอบได้ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสองเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ ดังภาพประกอบ 21-22



ภาพประกอบ 21 โมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ก่อนปรับ



ภาพประกอบ 22 โมเดลการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลังปรับ

ตาราง 47 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ขององค์ประกอบหลักและ
องค์ประกอบย่อยของการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

องค์ประกอบหลัก	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	องค์ประกอบย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)
การเปิดกว้าง รับฟังความคิดเห็น (OC)	0.94**	ความจริงใจ ต่อกัน (SC)	0.85**	A1	0.36** (0.38)
				A2	0.36** (0.44)
				A3	0.43** (0.46)
				A4	0.38** (0.37)
				A5	0.41** (0.47)
		ความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน (MT)	0.86**	A6	0.50** (0.53)
				A7	0.46** (0.50)
				A8	0.51** (0.47)
				A9	0.45** (0.49)
				A10	0.51** (0.43)
		การนำมา ปรับปรุง การทำงาน (BI)	0.90**	A11	0.53** (0.68)
				A12	0.49** (0.70)
				A13	0.51** (0.74)
				A14	0.48** (0.65)
				A15	0.53** (0.74)
		ความสามารถ ติดต่อสื่อสาร (AC)	0.86**	A16	0.49** (0.47)
				A17	0.47** (0.48)
				A18	0.51** (0.54)
				A19	0.49** (0.50)
				A20	0.50** (0.43)

ตาราง 47 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	องค์ประกอบย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)
ความชัดเจนในการสื่อสาร (CL)	0.98**	ภาษาเรียบง่าย (SL)	0.86**	A21	0.39** (0.23)
				A22	0.42** (0.28)
				A23	0.41** (0.27)
				A24	0.41** (0.30)
				A25	0.44** (0.24)
		การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง (CC)		A26	0.52** (0.28)
				A27	0.46** (0.27)
				A28	0.46** (0.27)
				A29	0.46** (0.28)
				A30	0.52** (0.27)
		วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร (CO)		A31	0.50** (0.25)
				A32	0.44** (0.27)
				A33	0.48** (0.25)
				A34	0.45** (0.24)
				A35	0.51** (0.35)
		เวลาในการสื่อสาร (CT)		A36	0.45** (0.35)
				A37	0.42** (0.38)
				A38	0.48** (0.40)
				A39	0.45** (0.40)
				A40	0.53** (0.35)
การทำความเข้าใจและให้	0.98**	ประสบการณ์ (EP)	0.89**	A41	0.34** (0.86)
				A42	0.44** (1.99)

ตาราง 47 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	องค์ประกอบย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)
ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS)				A43	0.46** (0.94)
				A44	0.41** (1.40)
				A45	0.48** (1.25)
		ความรู้ (KL)	0.87**	A46	0.51** (0.85)
				A47	0.46** (1.28)
				A48	0.48** (1.35)
				A49	0.45** (0.97)
				A50	0.52** (1.33)
		ทัศนคติ (AT)	0.84**	A51	0.35** (0.90)
				A52	0.40** (0.77)
				A53	0.37** (0.56)
				A54	0.43** (1.07)
				A55	0.34** (0.30)
		ทักษะการรับสาร (ES)	0.84**	A56	0.47** (0.35)
				A57	0.47** (0.79)
				A58	0.48** (0.64)
				A59	0.43** (0.38)
				A60	0.50** (1.25)
ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (CP)	0.95**	คำที่ใช้ในการสื่อสาร (MC)	0.76**	A61	0.37** (0.24)
				A62	0.39** (0.23)
				A63	0.45** (1.40)
				A64	0.42** (0.65)

ตาราง 47 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	องค์ประกอบย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)
				A65	0.45** (0.96)
		เนื้อหาครอบครัวคลุม (CC)	0.78**	A66	0.37** (0.72)
				A67	0.42** (0.77)
				A68	0.48** (0.82)
				A69	0.43** (0.20)
				A70	0.49** (1.09)
		การแปลความหมาย (IT)	0.84**	A71	0.50** (1.04)
				A72	0.47** (0.76)
				A73	0.51** (1.13)
				A74	0.42** (0.26)
				A75	0.50** (1.02)
		การตรวจสอบการสะกดคำ (SC)	0.83**	A76	0.48** (0.88)
				A77	0.46** (0.85)
				A78	0.47** (0.70)
				A79	0.46** (1.00)
				A80	0.50** (0.92)
วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT)	0.95**	การมีส่วนร่วม (PT)	0.86**	A81	0.35** (0.21)
				A82	0.46** (0.78)
				A83	0.46** (0.93)
				A84	0.43** (1.09)
				A85	0.45** (1.59)
		บรรยากาศ		0.87**	A86

ตาราง 47 (ต่อ)

องค์ประกอบหลัก	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	องค์ประกอบย่อย	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)	ตัวบ่งชี้	น้ำหนักองค์ประกอบ b(SE)
		องค์กร (CO)		A87	0.48 ^{**} (1.14)
				A88	0.53 ^{**} (0.73)
				A89	0.48 ^{**} (1.09)
				A90	0.50 ^{**} (1.24)
		เป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน (OG)	0.87 ^{**}	A91	0.50 ^{**} (0.65)
				A92	0.45 ^{**} (1.09)
				A93	0.48 ^{**} (0.55)
				A94	0.45 ^{**} (1.43)
				A95	0.51 ^{**} (0.60)

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. น้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ขององค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลที่แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างหรือค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) จากตาราง 47 พบว่า องค์ประกอบหลักทั้ง 5 องค์ประกอบหลักมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.70–0.94 และ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า เรียงลำดับจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร และความสมบูรณ์ของการสื่อสารมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ความชัดเจนในการสื่อสาร และวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 ตามลำดับ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบย่อย จำนวน 19 องค์ประกอบย่อยมีค่า

เป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 95 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก ตั้งแต่ 0.31-0.77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

ระยะที่ 3 ผลการประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ และร้อยละ ดังตาราง 48

ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสถานภาพ	ความถี่	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	4	80
1.2 หญิง	1	20
รวม	5	100
2. วุฒิการศึกษา		
2.1 ปริญญาตรี		
2.2 ปริญญาโท	1	20
2.3 ปริญญาเอก	4	80
รวม	5	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
3.1 6-10 ปี	2	40
3.2 11-15 ปี	2	40
3.3 มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	1	20
รวม	5	100

จากตาราง 48 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จำแนกเป็นเพศชาย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาเป็นผู้หญิง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาเป็นปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนใหญ่ 6-10 ปี จำนวน 2 คน และประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 80 และรองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20

2. ผลการประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 49

ตาราง 49 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม		แปล
		\bar{X}	S.D.	ความหมาย
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง				
1	คำนำ	4.80	.44	มากที่สุด
2	สารบัญ	4.60	.54	มากที่สุด
3	บัญชีภาพประกอบ	4.80	.44	มากที่สุด
4	คำชี้แจง	4.80	.44	มากที่สุด
5	หลักการ	4.60	.54	มากที่สุด
6	วัตถุประสงค์	4.80	.44	มากที่สุด
7	เนื้อหา	4.80	.44	มากที่สุด
8	สื่อ วัสดุและอุปกรณ์	4.40	.89	มาก
9	กระบวนการพัฒนา	4.80	.44	มากที่สุด
10	การวัดและประเมินผล	4.60	.54	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.70	.24	มากที่สุด

ตาราง 49 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม		แปล ความหมาย
		\bar{X}	S.D.	
ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร				
สถานศึกษามัธยมศึกษา				
11	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น	4.40	.54	มาก
12	ความชัดเจนในการสื่อสาร	4.60	.54	มากที่สุด
13	การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร	4.60	.54	มากที่สุด
14	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร	4.80	.44	มากที่สุด
15	วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร	4.20	.44	มาก
รวมเฉลี่ย		4.52	.17	มากที่สุด
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ				
16	บรรณานุกรม	4.20	.83	มาก
17	ภาคผนวกแบบทดสอบก่อน-หลังการฝึกอบรม	4.40	.54	มาก
18	ภาคผนวก ข เฉลยคำตอบของแบบทดสอบ	4.60	.54	มากที่สุด
19	ภาคผนวก ค ประวัติย่อของวิทยากร	4.20	.83	มาก
20	ภาคผนวก ง คณะกรรมการที่ปรึกษาการจัดทำคู่มือ	4.60	.54	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.40	.20	มาก
โดยรวมเฉลี่ย		4.54	.03	มากที่สุด

จากตาราง 49 พบว่า คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามี ความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.24) ด้านเนื้อหา คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.17) และด้านเอกสารประกอบ ($\bar{X} = 4.40$ มากที่สุด, S.D. = 0.20) ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใช้วิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods) ประกอบด้วย วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามความมุ่งหมายของการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 กลุ่มเป้าหมายในการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย นักวิชาการ จำนวน 2 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 5 คน และศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาดีเด่น เป็นโรงเรียนพระราชทานระดับมัธยมศึกษาที่มีผลการประเมินสถานศึกษาอยู่ในระดับดีในปีการศึกษา 2563 จำนวน 3 โรงเรียน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้วิจัยเก็บรวบรวมด้วยตนเอง การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ระยะที่ 2 การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษาและครู โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ปีการศึกษา 2564 จำนวน 250 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 250 คน และครู จำนวน 250 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 500 คน โดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage-stage Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ของ อาภารัตน์ ราชพัฒน์ (2554, หน้า 36) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ระยะที่ 3 การจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 5 คน ได้แก่ นักวิชาการระดับอุดมศึกษา จำนวน 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล จำนวน 1 คนและผู้ชำนาญการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา จำนวน 2 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้วิจัยสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 19 องค์ประกอบย่อย จำแนกเป็น 1. การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การ นำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร 2. ความชัดเจนในการ สื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร 3. การทำความเข้าใจและ ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะคิดและ 4) ทักษะการรับสาร 4. ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบ ย่อย ได้แก่ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมายและ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ และ 5. วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศองค์กร และ 3) การมี เป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน และผลการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณาเป็น รายตัวบ่งชี้ มีดังนี้

1.1 องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.33) เมื่อคิดเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 4.64$, S.D. = 0.37) ความสามารถติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.38) การนำมาปรับปรุงการทำงาน และ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.39) ความจริงใจต่อกัน ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.33) ตามลำดับ

1.2 องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.34) เมื่อคิดเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 4.61, S.D. = 0.38) เวลาในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) และภาษาเรียบง่าย ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

1.3 องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.34) เมื่อคิดเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความรู้ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) ทักษะการรับสาร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.37) และประสบการณ์ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

1.4 องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.33) เมื่อคิดเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การตรวจสอบการสะกดคำ ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.38) การแปลความหมาย ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.38) คำที่ใช้ในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.58$, S.D. = 0.34) และเนื้อหาครอบคลุม ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.38) ตามลำดับ

1.5 องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.34) เมื่อคิดเป็นรายองค์ประกอบย่อยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.38) บรรยากาศขององค์กร ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.39) และการมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.36) ตามลำดับ

2. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

ขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า องค์ประกอบหลักทั้ง 5 องค์ประกอบหลักมีค่าเป็นบวก มีค่าตั้งแต่ 0.70–0.94 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่าเรียงลำดับจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากไปหาน้อย คือ การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร และความสมบูรณ์ของการสื่อสารมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ความชัดเจนในการสื่อสารและวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 ตามลำดับ ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบขององค์ประกอบย่อย จำนวน 19 องค์ประกอบย่อยมีค่าเป็นบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (factor loading) ของการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 95 ตัวบ่งชี้มีค่าเป็นบวก ตั้งแต่ 0.31–0.77 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า

3. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.03) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้าง ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.24) ด้านเนื้อหาคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.17) และด้านเอกสารประกอบ ($\bar{X} = 4.40$ มากที่สุด, S.D. = 0.20) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ความชัดเจนในการสื่อสาร การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ความสมบูรณ์ของการสื่อสารและวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ทั้งนี้สืบเนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและการศึกษาโรงเรียนมัธยมดีเด่นเกี่ยวกับการสื่อสารที่มี

ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาและยังพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็น สอดคล้อง (IOC เท่ากับ 1.00) ทุกด้าน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .99 จึงถือว่าตัวบ่งชี้ใช้ได้ทุกตัวในการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก และ 19 องค์ประกอบย่อย จำแนกเป็น การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ความจริงใจ ต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนในการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการรับสาร ความสมบูรณ์ ของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ และวัฒนธรรมขององค์กร ที่ส่งเสริมการสื่อสาร มี 3 องค์ประกอบย่อย ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศองค์กร และ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐวดี โกวิททางกูร (2555); อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555); รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2558); เวนิกา ชัยยิ้ม (2558); เจษฎา นกน้อย (2559); Shuchi Sharma (2014) Harry (2015); Get (2017); Zubair (2017); DNE Singapore (2018); Nina (2018)

2. ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้างตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า โมเดลตัวบ่งชี้ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความสำคัญและสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัยและสมมติฐานการวิจัย ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลักและ 19 องค์ประกอบย่อย 95 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองตัวบ่งชี้การสื่อสาร ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ทั้ง 5 องค์ประกอบหลักเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากองค์ประกอบมีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยด้านการทำความเข้าใจและ ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (CS) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 ด้านความสมบูรณ์

ของการสื่อสาร (CP) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.98 ด้านการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (OC) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 ด้านความชัดเจนในการสื่อสาร (CL) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 และด้านวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร (OT) มีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.96 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับองค์ประกอบการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารเป็นอันดับแรก ทั้งนี้สืบเนื่องจากการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญในการสื่อสารสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือภายในสถานศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ ดังนั้นการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารผู้บริหารสถานศึกษาควรเลือกวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะและสามารถในการเข้าใจเนื้อหาของผู้รับสารซึ่งองค์ประกอบการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารประกอบด้วย 1) ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลของบุคลากรในด้านการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ มีการรายงานประเมินผล การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อรับรู้ถึงการมอบหมายงาน บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน มีการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรร่วมงานของทุกฝ่ายภายในสถานศึกษาจนเกิดเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการยกระดับการรับรู้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ความรู้ของผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประเภทของสารในการถ่ายทอด เผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในสถานศึกษาเป็นอย่างดี ในการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้องของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร มีการให้ความรู้ในการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและการปฏิบัติงานขององค์กร 3) ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสารทั้งในด้านความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารในการติดต่อสื่อสารเพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของสถานศึกษา 4) ทักษะการรับสารผู้บริหารสถานศึกษารู้ทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในสถานศึกษา มีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารทักษะ

การพัฒนาารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งและมีพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมาซึ่งสอดคล้องกับ Gibson (2000, p. 103) ได้กล่าวไว้ว่า ความเข้าใจเป็นการรับรู้ ความคิดเห็นและความเชื่อของบุคคล เป็นกระบวนการทางด้านความคิดที่เน้นที่การใช้เหตุผลและตรรกะและองค์ประกอบสำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชิตชนก ทองไทย (2556, หน้า 19- 20) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ความต้องการของผู้รับรู้อย่าง 2) ประสบการณ์ 3) การเตรียมตัวไว้ก่อน 4) บุคลิกภาพ 5) ตำแหน่งทางสังคม 6) สภาพทางอารมณ์ของผู้รับรู้อาจมีผลต่อการรับรู้ และ 7) ทักษะการรับรู้ บุณยนิโยไทย (2556, หน้า 15) ได้กล่าวว่าองค์ประกอบของการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ทางสังคม 2) ขนบธรรมเนียมขององค์กร และ 3) ประสบการณ์ 1) ประสบการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการรับรู้ และ 4) ทักษะการรับสาร

2.2 ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้ง 5 องค์ประกอบหลัก 19 องค์ประกอบย่อยและตัวบ่งชี้ 95 ตัวบ่งชี้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ตัวบ่งชี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวบ่งชี้ที่พบว่าตัวบ่งชี้ทั้ง 95 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเป็นตัวบ่งชี้ องค์ประกอบย่อยที่สามารถวัดองค์ประกอบหลักได้ เนื่องจากตัวแปรมีความคลาดเคลื่อนน้อย โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ในส่วนของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า ซึ่งมีข้ออภิปรายเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ตามลำดับในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

2.2.1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น มี 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายผล ดังนี้

2.2.1.1 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟัง

ความคิดเห็น ผลการวิจัยพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักสูงกว่า 0.30 ทุกตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
ความสามารถติดต่อสื่อสาร การนำมาปรับปรุงการทำงาน และ ความจริงใจต่อกัน
ตามลำดับแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อย
ความไว้วางใจซึ่งกันและกันทั้งนี้เนื่องจากความไว้วางใจซึ่งกันและกันทำให้เกิดการ
แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ประสบการณ์ ความคาดหวังของบุคลากร การสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โครงสร้างทางสังคมและพฤติกรรม คุณธรรม จริยธรรม และ
การจัดความขัดแย้งและการสร้างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Reynolds, 1997, p. 193)
และในส่วน Boies and Corbett (2007, pp. 8–9) ได้กล่าวไว้ว่า ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรในสถานศึกษาเป็นการแสดงออกด้วยความเต็มใจ
ของบุคลากรที่มีความมั่นคงต่อผู้บริหารสถานศึกษาโดยมีความเชื่อว่าผู้บริหารสถานศึกษา
เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีความเปิดเผยให้ความสนใจ ห่วงใยและให้ความ
นำเชื่อถือซึ่งกันและกันซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2554);
กิติมา สุรสนธิ (2557); อุไรรัตน์ ทิพยเนตร (2558); นवलฉวี ประเสริฐสุข (2558);
Rosenfeld and Berko (1990); Anderson and Narus (1990); Pace and Faules (1994);
Epstein (1995); Ivancevich and Donnelly (2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปิดกว้างรับฟัง
ความคิดเห็น ประกอบด้วย 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน
3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2.2.2 ความชัดเจนในการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้
มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ
อภิปรายผล ดังนี้

2.2.2.1 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร

ผลการวิจัยพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักสูงกว่า 0.30 ทุกตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับ
ค่าน้ำหนักมากไปหาน้อยดังนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเวลา
ในการสื่อสารและภาษาเรียบง่าย ตามลำดับแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญ
กับองค์ประกอบย่อยการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจาก ลักษณะของ
การสื่อสารที่ดี เป็นการส่งสารโดยการพูดหรือการเขียน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อ
การดำเนินงาน ควรจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) ความน่าเชื่อถือ คือ สารที่สามารถทำให้ผู้รับ

สารเกิดความเชื่อถือในสารนั้น มีสาระ คือ สารนั้นมีสาระให้ความพึงพอใจ เร่งเร้าและชี้แนะให้เกิดการตัดสินใจ ชัดเจน คือ การเลือกใช้คำ หรือข้อความที่เข้าใจง่าย ข้อความไม่คลุมเครือ เหมาะสมกับโอกาส คือ การเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสาร ตลอดจนผู้รับได้เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ช่องทางการส่งสาร คือ การเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด ความต่อเนื่องและแน่นอน คือ การสื่อสารที่กระทำอย่างต่อเนื่อง มีความแน่นอนถูกต้อง และความสามารถของผู้รับสาร คือ การเลือกใช้วิธีการส่งสารซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวก โดยคำนึงถึงความรู้เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษา สังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ (โอบส์ แก้วจำปา, 2553, หน้า 17) และการสื่อสารความชัดเจนและถูกต้องเป็นภาษาที่เข้าใจตรงกันระหว่างบุคลากรและผู้บริหารสถานศึกษาที่มีความถูกต้องตามกฎหมายและเหมาะสมกับวัฒนธรรม (จิรวัดน์ เพชรรัตน์และอัมพร ทองใบ, 2555, หน้า 25-30) ดังนั้นการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้องของผู้บริหารสถานศึกษา (ผู้ส่งสาร) ต้องใช้ภาษาในประโยคให้ถูกต้องถูกต้องที่ไม่สับสนมีความเหมาะสมในการสื่อสารกับบุคลากร (ผู้รับสาร) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสถานศึกษาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธวัชชัย เก็นโนนกอก (2559); ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2564); สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2564); Anderson and Narus (1990); Mulligan (2004); Casey and Wallis (2011) ได้สรุปความชัดเจนในการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสารและ 4) เวลาในการสื่อสาร

2.2.3 การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

มี 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายผล ดังนี้

2.2.3.1 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและ

ให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ผลการวิจัยพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักสูงกว่า 0.30 ทุกตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความรู้ ทักษะการรับสาร และประสบการณ์ ตามลำดับแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยความรู้ ทั้งนี้เนื่องจากความรู้เป็นเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารสถานศึกษาส่งสารไปยังบุคลากรซึ่งในการส่งสารจะมีผลต่อความเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของผู้บริหารสถานศึกษาในทัศนคติของบุคลากรเพียงใดย่อมขึ้นความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารให้สมบูรณ์ เพื่อลดอุปสรรคหรือสิ่งขัดขวางการสื่อสารที่เกิดขึ้นมาใหม่

ให้หมดไปหรือลดน้อยลงด้วย (Berlo, 1960, p. 179) ดังนั้นผู้บริหารสถานศึกษาที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ และการความจำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร และผู้บริหารสถานศึกษาผู้ต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร คือ สิ่งที่อยู่ของสภาพแวดล้อมที่มีส่วนในการกำหนดรู้ ความเข้าใจในการสื่อสาร และผู้บริหารสถานศึกษาต้องคำนึงถึงพื้นฐานความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม และประสบการณ์ เป็นต้น (พรทิพย์ เฟื่องกลัด, 2560, หน้า 15) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของมนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์ (2553); ชิดชนก ทองไทย (2556); ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556); บุญริสาก์ สุจันทร์ (2559); Berlo (1960); Wilbur Schramm (1973); Dell (1974); Robert (1984); Robert (1990) ได้สรุปความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ประกอบด้วย 1) ประสบการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะและ 4) ทักษะการรับสาร

2.2.4 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร มี 4 องค์ประกอบย่อย 20 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักขององค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายผล ดังนี้

2.2.4.1 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักสูงกว่า 0.30 ทุกตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อยดังนี้ การตรวจสอบการสะกดคำ การแปลความหมาย คำที่ใช้ในการสื่อสาร และเนื้อหาครอบคลุม ตามลำดับแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยการตรวจสอบการสะกดคำ ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรต้องให้ความสำคัญในการเขียน เนื้อหาหรือการพูดจาผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีการตรวจสอบไวยากรณ์หรือการสะกดคำที่ถูกต้อง สมบูรณ์และชัดเจนก่อนทำการสื่อสารกับบุคลากร เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นการลดปัญหาข้อขัดแย้ง ความซ้ำซ้อน การแปลความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในขององค์กร และช่วยให้ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมและภาษาทางการที่ถูกต้องที่ส่งผลต่อผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารเกิดประสิทธิภาพ (Mishra and Kaur, 2013, p. 897) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของประยุทธ์ โชคชัยมาตล (2557); ขนิษฐา จิตชินะกุล (2557); อาชนเทพ อัครสุวรรณ (2558); สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร (2559); นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ (2560); เจษฎา นกน้อย (2560); David (1960)

ที่ได้ศึกษาความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ประกอบด้วย 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหา
ครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

2.2.5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร มี 3 องค์ประกอบย่อย
15 ตัวบ่งชี้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factors Loading) เกิน 0.30 และมีนัยสำคัญทางสถิติ
อภิปรายผล ดังนี้

2.2.5.1 ค่าน้ำหนักขององค์ประกอบหลักวัฒนธรรมขององค์กร
ที่ส่งเสริมการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่าทุกองค์ประกอบย่อยมีค่าน้ำหนักสูงกว่า 0.30
ทุกตัวบ่งชี้ โดยเรียงลำดับค่าน้ำหนักจากมากไปหาน้อยดังนี้ การมีเป้าหมายและทัศนคติ
ร่วมกัน บรรยากาศองค์กรและการมีส่วนร่วม ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง
ได้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบย่อยการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกันทั้งนี้
เนื่องจากเป้าหมาย คือ การกำหนดสิ่งที่จะต้องในอนาคตซึ่งหน่วยงานจะต้องพยายาม
ให้เกิดขึ้น หรือเป็นการกำหนดพันธกิจ ภารกิจในรูปของผลลัพธ์ที่สำคัญที่ต้องเป็นคำตอบ
ของคำถามที่ว่า อะไร คือ สิ่งที่หน่วยงานยึดมั่น และความผูกพันที่จะต้องทำให้เสร็จ
(สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2559, หน้า 58) ในส่วนของ Berlo (1960, p. 40)
กล่าวไว้ว่า ความหมายของทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ความโน้มเอียงของบุคลากรในการ
เข้าถึงหรือหลีกเลี่ยงนั้นย่อมมีผลต่อวิธีการสื่อสารของบุคลากร ดังนี้ ทัศนคติผู้บริหาร
สถานศึกษาที่มีต่อตนเอง คือ การประเมินตนเองของผู้บริหารสถานศึกษาทั้งในด้านบวก
และด้านลบ ทัศนคติต่อเรื่องที่จะสื่อสาร คือ ความรู้สึกที่มีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร
คือ หากผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสารก็จะทำให้เกิดความมั่นใจและ
สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและทัศนคติต่อผู้รับสาร หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อ
ผู้รับสาร คือ หากผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อกันก็จะส่งผลให้เกิด
บรรยากาศที่ดีในการสื่อสารการเลือกภาษาถ้อยคำและการแสดงออกในการสื่อสาร
รวมทั้งระดับความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ดังนั้นการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกันของผู้บริหาร
สถานศึกษาและบุคลากรต้องมาจากการสื่อสารที่ดีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมผู้รับสาร
ทั้งในด้านความคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจหรือการพูดหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ มีความ
เชื่อมโยงความสัมพันธ์กับบุคลากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยที่บุคลากร
มีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย วิชญาณี การุณย์สิริ (2551);
ลูติร์รัตน์ นุ่มน้อย (2551); สุกันยา แก้วสุวรรณ (2557); สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
(2559); อัจฉรา สุขกลิ่น (2561); David (1960); Pace and Faules (1994); Quirke (2008);

Luo and Shenkar (2016) ที่ได้สรุปผลการศึกษาวัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศขององค์กรและ 3) การมีการเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

3. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามีความเหมาะสม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้สืบเนื่องจากการสร้างคู่มือการใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวกับขั้นตอนในการสร้างคู่มือการใช้ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 โครงสร้าง ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาและส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ ซึ่งแนวทางการพัฒนาคู่มือการใช้เน้นแนวปฏิบัติเป็นสำคัญ วิธีการจัดกิจกรรมนั้นจะต้องเขียนไว้ให้สามารถปฏิบัติตาม ขั้นตอนได้และควรแสดงภาพ แผนภูมิ แผนผัง เพื่อช่วยให้ครูผู้สอนสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนได้ง่าย ส่วนการเขียนคู่มือต้องใช้ภาษาที่ผู้อ่านได้รับความรู้และความเข้าใจ ดังนั้นคู่มือจึงต้องมีความชัดเจนมีรายละเอียดครอบคลุมประเด็นที่น่าสงสัยไว้ทั้งหมด เพื่อที่ผู้อ่านจะได้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจน และได้นำคู่มือการใช้เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนันท์มนัส รอดทัศนาศนา (2554, หน้า 52) กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบของคู่มือ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คำชี้แจง ส่วนที่ 2 เนื้อหาสาระ ส่วนที่ 3 กิจกรรม ขั้นตอนวิธีการ และเวลาดำเนินการ ส่วนที่ 4 สถานที่วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อต่าง ๆ ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ และ ส่วนที่ 6 การวัดผลและประเมินผล และมนภัทร คำนวชิรา (2554, หน้า 55) กล่าวไว้ว่า คู่มือ ประกอบด้วย คำชี้แจงในการใช้คู่มือ เนื้อหาสาระและกระบวนการเรียนการสอนโดยทั่วไปประกอบไปด้วยส่วนสำคัญก็คือของบทเรียน จุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียน การสอน สื่อการเรียน การสอนที่ใช้ วิธีการวัดและประเมินผล มีแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน มีคำแนะนำในการใช้ และมีเอกสารอ้างอิง

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้รวม โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่สองเป็นสำคัญ ซึ่งพบว่า เป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาตัวบ่งชี้รวมได้ดี ดังนั้นกระทรวงศึกษาธิการสามารถนำวิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้ตามวิธีการนี้ไปใช้ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ในเรื่องอื่น ๆ ต่อไป

1.2 ผลการวิจัยยังพบว่า ตัวบ่งชี้ของการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างเป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถแสดงการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ดังนี้

1.2.1 การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาโดยการพูดหรือเขียน 2) การเปิดโอกาสทางความคิดเห็นต่อบุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยกัน เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน 3) เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงและสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง 4) การแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นธรรมชาติทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับ 5) การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร และ 6) การส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร

1.2.2 ความชัดเจนในการสื่อสาร ควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การสื่อสารด้วยภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้ 2) เนื้อหาของชุดสื่อสารเป็นภาษาเรียบง่ายมีความเหมาะสมในองค์กร 3) การสื่อสารตามสถานการณ์ในเวลาที่เหมาะสมและ 4) มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การรับรู้ด้านข้อมูลของบุคลากรในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ

1.2.4 การรับรู้ของผู้รับสารในการติดต่อสื่อสาร ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับบุคลากรภายในองค์กร 3) การรับรู้ในการสื่อสาร ด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ 4) มีความรู้ ความเข้าใจบุคลากรในการติดต่อสื่อสารและส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร 5) มีวัฒนธรรมองค์กรร่วมกันในเป้าหมาย ค่านิยมและความรู้สึก เป็นเจ้าขององค์กรและ 6) มีทักษะที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ในการสื่อสาร

1.2.5 ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ถูกต้อง และความน่าเชื่อถือ 2) การเขียนที่มีความถูกต้อง ความชัดเจน ความรัดกุมของคำที่ใช้ ในการสื่อสาร และ 3) รายงานเนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอ

1.2.6 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ควรให้ความสำคัญกับตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) การให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจาก ผู้ปกครองนักเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน 2) มีติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน อย่างสม่ำเสมอ 3) ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและ สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันและ 4) มีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของบุคลากรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

1.3 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสามารถ นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา เพื่อพัฒนาการสื่อสารของบุคลากรต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทดลองใช้คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.2 ควรศึกษาการประเมินผลการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.3 ควรศึกษารูปแบบการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมล ชัยวัฒน์. (2551). *การโฆษณาและส่งเสริมการตลาด*. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- กมลวรรณ อนันต์. (2555). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ประสิทธิผลการบริหารตามบริบทการกระจายอำนาจทางการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎา ศรีสุชาติ. (2559). *การพัฒนาตัวบ่งชี้และคู่มือโรงเรียนปลอดภัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ค.ด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กลุ่มบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2564). เข้าถึงได้จาก <https://ict.moph.go.th/th>. เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- กัลยรัตน์ คำทะเนตร. (2556). *ชุดฝึกประสบการณ์การเรียนรู้แบบ 4 MAT ร่วมกับเทคนิคการเรียนรู้แบบร่วมมือที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ความพึงพอใจในกลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษาของนักเรียนประถมศึกษาชั้นปีที่ 5*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- กัลวัฒน์ มัญชะสิงห์. (2554). *การวิเคราะห์สหสัมพันธ์*. เข้าถึงได้จาก <http://kalawat.esu.ac.th/>. เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564.
- กิตติคุณ แยมบาน. (2559). *ความสามารถในการสื่อสารองค์การรูปแบบการดำเนินชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมของพนักงานที่มีวัยต่างกันในองค์กร กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กิตติพัทธ์ จิรวังวงศ์. (2559). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: เกรท มีเดีย.
- กิติมา สุมาลี วัจนะรัตน์. (2556). *การสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- กิติมา สุรสนธิ. (2557). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง. (2551). *การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร
สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์*. วิทยานิพนธ์ บค.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนิษฐา จิตชินะกุล. (2557). *หลักการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. (2552). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*.
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- คณิต จิตเจริญวิโชค. (2548). *คู่มือการจัดกิจกรรมการส่งเสริมและพัฒนาประชาธิปไตย
ในโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 1*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เครือวัลย์ เผ่าผึ้ง. (2548). *การพัฒนาการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน คิดวิเคราะห์และ
เขียนสื่อความ สำหรับครูภาษาไทย*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- งามทิพย์ มิตรสุภาพ. (2560). *รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สกลนคร: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร.
- จรัลวิไล จรุงโรจน์. (2549). *ภาษาศาสตร์เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จินตวีร์ เกษมสุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม*. กรุงเทพฯ:
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวัดณ์ เพชรรัตน์และอัมพร ทองใบ. (2555). *การอ่านและการเขียนทางวิชาการ*.
กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จิราพร บุญศรี. (2554). *การสร้างคู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์
ที่เชื่อมโยงกับเครื่องใช้ชนเผ่าโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์เขียงดาวจังหวัด
เชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จุฑามาศ ศิลป์ไพบูลย์พานิช. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของ
ผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา* สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- เจษฎา นกน้อย. (2559). *การสื่อสารภายในองค์กร : แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้*.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. *พฤติกรรมองค์กร*. (2560). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชนมณี ศิลานุกิจ. (2563). *ประสิทธิผลการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษา
ชั้นพื้นฐาน*. *วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์*, 6(3); 35-53.
- ชัยนันท์ นันทพันธ์. (2559). *ประชาสัมพันธ์ให้ได้ผล*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนา
สื่อสารมวลชนและการประชาสัมพันธ์.
- ชิตชนก ทองไทย. (2556). *การรับรู้และทัศนคติ ที่มีผลต่อความพร้อมในการเข้า
สู่อุตสาหกรรมงานประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชุตีรัตน์ กาญจนธนชัย. (2562). *ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. นครปฐม: มหาวิทยาลัย
มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- ญาตา กรุณากร. (2558). *การพัฒนาตัวบ่งชี้พฤติกรรมภาวะผู้นำเชิงจริยธรรมของ
ผู้บริหารสตรีในโรงเรียนมัธยมศึกษาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ค.ด.
มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฉัตรรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). *การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
กรณีศึกษาธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์เพื่อรายย่อยจำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณรงค์ พันธุ์คง. (2559). *การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของบุคลากรสายการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏ*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณรินทร์ ชำนาญดู. (2556). *การบริหารการควบคุมภายในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน*.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ณสรวง ก้อนวิมล. (2552). *ค่านิยมโรงเรียนอนุบาลเลย*. เลย: สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเลย เขต 1.
- ณัฐวดี โกวิททางกูร. (2555). *การติดต่อสื่อสารและการบริการเปลี่ยนแปลงในองค์การกรณีศึกษาหลังการควบรวมและการเข้าซื้อกิจการ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2554). *การจัดทำแผนที่ทางการพัฒนาเทคโนโลยี*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณิชากา เจริญรุ่งเรืองชัย. (2547). *คู่มือการบริหารงานโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียนดอนฉิมพิทยาคม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดลชนก โมธรรม. (2556). *อิทธิพลของค่านิยมร่วมที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ฝ่ายสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15. 27-42.
- ตรึงตรา แหลมสุนทร นิตยาภรณ์ ถือความตรง และมณฑนา เทียมทัต. (2560). *การใช้สื่อการสอนคาราโอเกะเป็นสื่อพัฒนาการอ่านทำนองเสนาะ สำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา*. ประจวบคีรีขันธ์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ดวงแสง ณ นคร. (2542). *การใช้สื่อการสอน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทวี เลรัมย์ญ. (2550). *ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชญ ชชาติธนานนท์ (2552). *ทักษะการสื่อสาร*. เข้าถึงได้จาก [http:// www.jitjai.com/](http://www.jitjai.com/). เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- ธวัชชัย เก็นโนนกกอก. (2559). *องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความสามารถในการสื่อสารของผู้อำนวยการโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. *วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น*, 12(2), 98-106.

- ฉันทน์ชนก ช่างเรือ. (2561). การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนผู้การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน : ชุมชนท่าพรุ-อ่าวท่าเลน จังหวัดกระบี่. *วารสารการสื่อสารและการจัดการนิต้า*, 4(1), 63-72.
- ธีรวิทย์ แพบัว. (2564). ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์*, 8(1), 55-68.
- ธีระวุฒิ เอกะกุล. (2549). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีรวิทย์ รุจพงษ์จันทร์. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในบริษัทเมืองโบราณ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- นงลักษณ์ วิรัชชัยและคณะ. (2551). *การวิจัยและตัวบ่งชี้คุณธรรมจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม (ศูนย์คุณธรรม) สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์กรมมหาชน).
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2554). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2558). *กระบวนการปฏิรูปเพื่อพัฒนาการเรียน*. กรุงเทพฯ: วี. ที. ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2558). *การพัฒนาทักษะการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์แบบองค์รวมสำหรับผู้สูงอายุในชนบทไทย: ด้านการดูแลสุขภาพจิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นันทนา กองพาพา. (2559). *การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะของผู้ประเมินภายนอกชั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมมหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ค.ด. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- นันทมนัส รอดทักตนา. (2554). *การจัดทำคู่มือจัดกิจกรรมพัฒนาความมีวินัยของนักเรียน
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสารสาสน์วิเทศบางบอน*. ปรินิพนธ์ กค.ม.
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิตยา ศรีญาณลักษณ์. (2554). *การบริหารการพยาบาล*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี:
โครงการสวัสดิการวิชาการ สถาบันพระบรมราชชนก.
- นิตพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- นิตา คักดีเดชนันต์, ยุกา ส่งศิริและใจเอื้อ บุรณะสมบัติ (2526). *ภาษาศาสตร์สำหรับครู*.
กรุงเทพฯ: อักษรไทย.
- นุชยาพรรณ วงษ์ศรีษะ. (2560). *ความคิดเห็นของอาจารย์มหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการวิจัย
ทางสังคมศาสตร์*. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก*, 6(2); 73-81.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2555). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญดี บุญญากิจและคณะ. (2548). *การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ:
จิววัฒน์.
- บุญธรรม อ้วนกันยา. (2562). *กลยุทธ์การบริหารงานการประกันคุณภาพภายในที่มี
ประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สกลนคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- บุญริสาร์ สุจันทรา. (2559). *การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงาน
เป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์*. *วารสารวิชาการ*, 11(1),
60-72.
- ปฐมสุข สีลาดเลา. (2558). *การศึกษาพฤติกรรมตามจรรยาบรรณของวิชาชีพผู้บริหาร
สถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครราชสีมาเขต 1-7*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
นครราชสีมา.
- _____. (2560). *การพัฒนาตัวบ่งชี้สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*.
วิทยานิพนธ์ ปร.ด. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ประยูทธ กุญสาคร. (2527). ภาษาไทยเชิงภาษาศาสตร์. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู.
- ประยูทธ โชคชัยมาดล. (2557). การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ประจำปี 2557 บทบาทของมหาวิทยาลัยเพื่อรับใช้สังคมยุคเปลี่ยนของสังคมไทย. คณะการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ปรัชญา ศิริภูรี. (2550). การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. เข้าถึงได้จาก <http://itd.htc.ac.th/>. เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564.
- ปราณี กรุณวงษ์. (2546). คู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบโมเดลซิปปา เพื่อพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ระดับประถมศึกษาของโรงเรียนวัดแสงสวรรค์. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรีทรรศน์ มะโนแก้ว. (2553). การสร้างคู่มือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนเรื่อง จำนวนเชิงซ้อนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงโดยใช้โปรแกรมจีโอมิเตอร์ส เก็ตซแพค. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงคาร. (2564). ทุมนุญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แนวคิดใหม่. เข้าถึงได้จาก <http://hrtraining.co.th/> เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2564.
- ปิยวัฒน์ ตันถา. (2559). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในโรงเรียน เอกชนประเภทสามัญศึกษาในจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคต่อการซื้อกิจกรรมการ พัฒนาอย่างยั่งยืนของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พจนานุกรมไทย (2564). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. เข้าถึงได้จาก <https://dictionary.orst.go.th/>. เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564.
- พรชนิดร์ สีนาราช. (2560). ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้. วารสารห้องสมุด. 61(2); 76-92.
- พรทิพย์ เพ็งกลัด. (2560). การสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พระจอม จารุณโณ. (หงษ์ทอง). (2556). *ประสิทธิผลในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี*.
วิทยานิพนธ์ พท.ม. อุดรธานี : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พลวัฒน์ ไหลมณู. (2559). การศึกษาวิเคราะห์คำไทยที่เขียนผิด. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 23(2), 318–343.
- พัชร ศรีฤกษ์. (2559). *อิทธิพลของค่านิยมองค์กรและบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบริษัทยานยนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิเชษฐ ผงเพิ่มตระกูล. (2554). *ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาความไว้วางใจในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันในองค์การของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์พิมล สาระหงส์. (2558). *การศึกษาด้านวัฒนธรรมองค์กรบทบาทความเป็นผู้นำและความไว้วางใจในองค์กรส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร : กรณีศึกษาของบริษัท สยามมัลติ-เซอร์วิส จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิศุจน์ มีไปล์. (2549). *คู่มือการจัดการเรียนรู้โดยวิธีสตอรี่ไลน์ สำหรับครูโรงเรียนอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ อุดชาชน และคณะ. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พีระพงศ์ จำปีศรี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานของผู้บังคับบัญชาในทัศนะของบุคลากรชายกับความจงรักภักดีต่อองค์กร : กรณีศึกษาบุคลากรชายของบริษัทเฮฟเว่ (ประเทศไทย) จำกัด*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ยูไนเต็ด แสตนด์การ์ด เทอร์มินัล จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ไพโรจน์ วิไลนุช. (2557). *การบริหารการสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: แอคทีฟ พรินท์.
- ภัทริยา สุมะโน. (2550). *กลยุทธ์การสื่อสารของผู้ว่าราชการจังหวัดแบบบูรณาการของไทยจำนวน 3 จังหวัด*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภานุพงศ์ ภูโต. (2551). *การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกรณีศึกษาศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงชุมชนเขาสมอคอน อำเภอท่าม่วง ตำบลเขาสมอคอน จังหวัดลพบุรี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ภาษากับการสื่อสารของมนุษย์. (2564). เข้าถึงได้จาก <https://nungruatai11.wordpress.com/>. เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564.
- ภาษาไทยพื้นฐาน. (2564). *การพูดรับฟังความคิดเห็น*. เข้าถึงได้จาก <https://www.google.com/search>. เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2564.
- มนตรี ชมชื่น. (2548). *คู่มือการทอหลอดลายผ้าตีนจกไท-ยวน จังหวัดราชบุรี*. ปริญญาโท ปร.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนัสพงศ์ พัฒนวิบูลย์. (2553). *การรับรู้ข่าวสารและทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับภาพลักษณ์ในการให้บริการของธนาคารสินเอเชีย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มยุเรศ รัตนานิตม. (2542). *ภาษาศาสตร์สำหรับครูสอนภาษา*. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2552). *เคล็ดลับในการสื่อสารที่ดี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ยาเป็น เรื่องจรรยา. (2564). *การบริหารงบประมาณ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.kroobannok.com/>. เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- ยิ่งลักษณ์ ระรวยทรง. (2557). *การสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ยุทธชัย จริตน้อย. (2563). *การพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อการเป็นชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการภาค 11*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- เยาวภา อุส่าห์ฤทธิ์. (2547). *คู่มือครูการดำเนินงานตามระบบกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน*
โรงเรียนประสาทรัฐประชากิจ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- รังสรรค์ มณีเล็ก และคณะ. (2546). *การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษา*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รังสฤษฏ์ จำเริญ. (2557). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ความสามารถพิเศษของนักกีฬาเทควันโด*
ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย. วิทยานิพนธ์ ค.ศ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2545). *คำนิยาม. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*.
สำนักงานราชบัณฑิตยสภา.
- _____. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ:
นานมีบุ๊คพับลิเคชันส์.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. (2558). *การสื่อสารองค์กร : แนวคิดการสร้างชื่อเสียงอย่างยั่งยืน*.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เริงชัย ต้นสุชาติ. (2548). *เศรษฐมิติ. คณะเศรษฐศาสตร์ เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้*
- เรืองชัย จรุงศิริวัฒน์. (2554). *เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน*. ขอนแก่น:
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- โรงเรียนทรูปลูกปัญญา. (2557). การสื่อสาร. <https://www.trueplookpanya.com/>
เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- วงศ์กร สิงหรวงศ์. (2561). *กระบวนการสื่อสารและปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อ*
กระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมกลุ่มรณรงค์การใช้จักรยานของกลุ่มปั่นแต่ละ
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. นครราชสีมา: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรพงษ์ เกาต์ชาล. (2557). *ประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับ*
การเป็นโรงเรียนมาตรฐานสากลของโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปร.ศ. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรรัตน์ ม่วงปาน. (2554). *ความคิดเห็นของราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี*
ที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วัชรารภรณ์ ทีสุภะ. (2557). การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. *EDGKKUJ*, 9(1), 120–128.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2564). การสื่อสาร. เข้าถึงได้จาก <https://th.wikipedia.org>.
เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- วิจารณ์ พานิช. (2549). *การจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- _____. (2557). *การประเมินเพื่อมอบอำนาจการเรียนรู้*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิโรงเรียน
รุ่งอรุณ.
- วิษญาณี การุณย์สิริ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน
กับจริยธรรมในการทำงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับ
การปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์สาธารณสุขกาญจนาภิเษก. (2564). *การสื่อสาร*.
<http://www.kmpht.ac.th/kmpht/> เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2546). *การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงเพิ่มเติมใหม่)*.
(พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2554). *แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา*.
(พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธี.
- _____. (2556). *กระบวนการค้นหาค้นหาใหม่ทางการศึกษากรณีทัศนคติต่อการศึกษาคศวรรษที่ 21*.
กรุงเทพฯ: ทิพยวิสุทธี.
- วิลาวลัย มาคุ้ม. (2549). การพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของครูในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไล เจียรบรรพต. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารนโยบาย
ด้านการพัฒนาบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ.
วิทยานิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยคริสเตียน.*
- วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์. (2526). *ภาษาศาสตร์เชิงประวัติศาสตร์ : วิวัฒนาการภาษาไทย
และภาษาอังกฤษ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิระยุทธ โชคชัยมาดล. (2557). *สถานีโทรทัศน์ “อาร์เอสยูวิสดอมทีวี”(RSU WISDOM TV)
ก้าวเข้าสู่ปีที่ 28 ของมหาวิทยาลัยรังสิต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

- เวณิกา ชัยยิ้ม. (2558). *การติดต่อสื่อสารในองค์กร*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/>. เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม 2564.
- วีริยา ภูถาวร. (2564). การพัฒนาโปรแกรมเสริมสร้างคุณลักษณะครูผู้นำในการจัดการเรียนรู้ยุคดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำหรับโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 20. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*, 8(2), 266-278.
- ศราวุธ สายตา. (2563). *การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารงานบุคคลโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2562). *ทฤษฎีการประเมิน*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ทิพน้อม. (2559). *การพัฒนารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดกลางในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศุภฤกษ์ เวศยาสิริรินทร์. (2556). *กลยุทธ์การบริหารองค์กรด้วยฐานการสื่อสารของ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภูมิศาสตร์ภาคใต้*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สงวน คำรต. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. อุตรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สภางค์พิมพ์ คล้ายธานี. (2558). *การพัฒนาภาวะผู้นำในการสื่อสารตามแนวทางพระพุทธศาสนา*. วิทยานิพนธ์ พธ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- สมบูรณ์ พรรณนาภพ. (2550). *คุณธรรมสำหรับนักบริหาร*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิทธิ บุญชุตติมา. (2559). *การสื่อสารความเสี่ยง*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2564). *การปรับปรุงการทำงาน*. เข้าถึงได้จาก <https://www.hrodthai.com/>. เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2565.

- สราวุธ จุมพลา. (2554). *สภาพการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา. พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างเทศบาลเขตพื้นที่อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ รป.ม. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.*
- สวณิต ยมาภัย และฉิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. (2551). *หลักการพูดชั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: วันดีดีกรุ๊ป.*
- สหไทย ไชยพันธุ์. (2555). *แนวคิดทฤษฎีการพูดสื่อสารในสังคม. วารสาร มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์, 4(3), 140-154.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2564). *ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารการศึกษา. เข้าถึงได้จาก <https://data.bopp-obec.info/emls/> เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2564.*
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2559). *แนวทางการดำเนินงานการมีส่วนร่วมการบริหารจัดการศึกษา. กรุงเทพฯ: ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.*
- สำนักนายกรัฐมนตรีน. (2560). *การรับฟังความคิดเห็นภาคประชาชน. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรีน.*
- สิทธิ์ อุดชาชน และคณะ. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิทยาลัย.*
- สิริมา หม่อนไหม. (2555). *สำนักวิจัยและพัฒนาหม่อนไหม กรมหม่อนไหม. กรุงเทพฯ: กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.*
- สุกัญญา แก้วสุวรรณ. (2557). *การรับรู้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงพฤติกรรมกรดำเนินการดำเนินชีวิตที่สอดคล้องตามแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรกรณีศึกษา : โครงการส่วนพระองค์สวนจิตรลดา. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เพ็ญฟ้าพรินติ้ง.*
- สุทธิชัย ปัญญาโรจน์. (2558). *44 วิธีเปลี่ยนความล้มเหลวเป็นความสำเร็จ. สมุทรปราการ: มายเบสท์บุคส์.*
- _____. (2564). *กลยุทธ์นอกตำรา. กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.*

- สุทธิรัช คนกาญจน์. (2547). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ*.
 ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธีรา แก้วพิจิตร. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นสมาชิก
 ที่ดีในองค์การ กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการอาหารกลางทะเล*.
 การค้นคว้าอิสระ วท.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุนันท์ แจ่มศรี. (2559). *ค่านิยมทางการบริหารของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 จังหวัดชัยนาท*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 นครสวรรค์.
- สุปรีดี สุวรรณบุรณ. (2553). *รูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- สุพานี สถัญญ์วานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี*.
 (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภัชชา นาทอง. (2553). *108 วิธีคิดทำชีวิตให้เป็นเรื่องง่าย*. กรุงเทพฯ: ณ ดา.
- สุมาลี ประทุมมา. (2554). *ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้สาระพลศึกษาตาม
 หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544 ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3
 ในโรงเรียนสาธิต สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในเขต
 กรุงเทพมหานครและโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1
 ปีการศึกษา 2553*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2559). *ทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: ระเบียบทอง.
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2552). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.
- สุริดา หลังจิ. (2556). *ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหาร
 สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนราธิวาส*.
 วิทยานิพนธ์ ค.ม. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ :
 แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย.

- เสาวลักษณ์ พรหมจันทร์. (2560). ประสิทธิภาพการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่. 1122-1139.
- หรรษมน ประสาทแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ค่านิยมในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการสร้างความสำเร็จ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนุชิต เชิงจำเนียร. (2545). คู่มือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะคนดีของนักเรียน นักศึกษา : ศึกษากรณีนักเรียน นักศึกษาสังกัดอาชีวศึกษา. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิพงศ์ โชติรัตน์. (2557). การรับรู้บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันในการทำงานของพนักงานย่านอโศกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อมร จีรุงฤทธิ. (2557). แผนงานและประสานการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อร่าม เลือเดช. (2549). คู่มือการดำเนินงานตามกระบวนการดูแลช่วยเหลือนักเรียน โรงเรียนช้างเผือก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรุณ รักรธรรม. (2540). ทฤษฎีองค์การ : ศึกษาเชิงมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สหายบลิ๊อกพิมพ์.
- อังสนา เข้มไคร. (2560). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุปัจจัยทางการบริหารของผู้บริหารสตรีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

- อัจฉรา เฉลยสุข. (2556). *อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าต่อพนักงาน*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อัจฉริยา อ่อนศรี. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างสวัสดิการ คุณลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การระหว่างแรงงานไทยและเมียนมาร์ กรณีศึกษาบริษัทไนซ์แอฟพาเรล จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อัจฉรา สุขกลิ่น. (2561). *กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรแข็งแกร่ง*.
วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.
- อัมพร อานุกาภาพแสนยากร. (2558). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดชัยภูมิ*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสมเด็จพระยา.
- อาชนเทพ อัครสุวรรณ. (2558). *การศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางการบัญชีในองค์กรภาครัฐ*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อาภาภรณ์ พุฒเอก. (2560). *เทคนิคการออกข้อสอบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาวิชาชีพครู*. สมุทรสงคราม: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- อาภารัตน์ ราชพัฒน์. (2554). *การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อุทุมพร จามรมาน. (2531). *วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุดม วิโรตม์ลิขิตดิษฐ์. (2547). *ไวยากรณ์ไทยในภาษาศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรรัตน์ ทิพยเนตร. (2558). *องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้อำนวยการโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชายแดนกัมพูชา*. *วารสารการบริหารการศึกษา*, 11(1), 155-162.
- โอบัส แก้วจำปา. (2553). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

- Alexander, D. L., and Moore, S. G. (2013). You gotta try it! The negative side of positive word of mouth. *Australasian Marketing Journal*, 41, 35–37.
- Anderson, J.C. and Narus, J.A. (1990). A model of the distributor's perspective of Distributor manufacturer working relationships. *Journal of Marketing*, 54(1), 42–58.
- Akua and Emmanuel. (2014). *Communication in the workplace: Guidelines for improving effectiveness*. New York: American.
- Berlo, D.K. (1960). *The process of communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Best, J.W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Blank, R.K. (1993). Development a system of education indicators : Selecting, implementing, and reporting indicators. *Educational Evaluation and Policy Analysis*, 15, 65–80.
- Bloom, B.S. (1967). *Human Characteristic and School Learning*. New York : McGraw–Hill.
- _____. (1971). *Hand Book on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Boies, A.M. and Corbett, K.. (2007). *The relative importance of ability, benevolence, and integrity in predicting supervisor, subordinate, and peer trust*. Unpublished master's thesis, The University of Guelph, Canada.
- Bovee, C.L., Houston, M.J., and Thill, J.V. (1995). *Marketing*. (2nd ed.). London: McGraw–Hill.
- Broom, L. (1958). *Sociology :A text with adapted Readings*. (15th ed.). New York: Harper and Row.
- Brown, Warren B., and Moberg, Denis J. (1980). *Organizational Theory and Management : A Macro Approach*. New York: John Wiley & Son.
- Burstein, L. Oakes, J. and Guiton, G. (1992). *Education indicators. Encyclopedia of Educational Research. Volume 2*. (6th ed.). New York: MacMillan Publishing Company.

- Campbell, J.P. (1977). On the Nature of Organizational Effectiveness. In P.S. Goodman and J.M. Pennings (Eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Casey, A., and Wallis, A. (2011). Effective communication: Principle of nursing practice *E. Nursing Standard*, 25(32), 35–37.
- Clare, E. (2014). How healthcare providers' own death anxiety influences their communication with patients in end-of-life care: A thematic analysis. *journal-article*, 10–27.
- Cooley, R. E. and Roach, D. A. (1984). *A Conceptual framework. In Competence in communication: a multidisciplinary approach*. Beverly Hills, CA.: Sage.
- Cummings, L.L. and Bromiley, P. (1996). *The organizational trust inventory (OTI): Development and validation*. In R.M. Kramer and T.R. Tyler (eds), *Trust in Organizations: Frontiers of Theory and Research* Thousand Oaks, CA: Sage
- Daniels, D. and Spiker, K. (2008). *Organizational Communication: Perspectives and Trends*. SAGE Books.
- David, K. (1960). *The Process of Communication*. New York: The Free Press.
- Davis, K. (1972). *Human relation at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Dell, H. (1974). *Reinventing Anthropology*. New York: Harper and Row Publishers.
- DNE Singapore. (2018). *Advances in thin-film solar cells*. (2nd ed.). Singapore: Pan Stanford.
- Dubrin, A.J. (1984). *Foundations of Organizational Behavior* . Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Epstein, J.L. (1995). School/Family/Community Partnerships: Caring for the Children We Share. *Phi Delta Kappa*, V.76, 701–712.
- Farrell, A. M., and Rudd, J. M. (2011). Factor analysis and discriminant validity: A brief review of some practical issues. Retrieved January 4, 2011, from <http://www.duplication.net>.
- Fred, C.D. (2010). *Communication: The Process, Barriers, And Improving Effectiveness*. *SCHOOLING VOLUME 1*, NUMBER; Sam Houston State University.

- Gibson, J. L. (2000). *Organizations Behavior*. (7th ed.). Boston: Irwin.
- Gibson, James L. et al. (2003). *Organization: Behavior, Structure, Processes*. (11th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Gimson, A.C. (1970). *An introduction to the pronunciation of English, Second Edition*. London Edward Arnold, Published online by Cambridge University Press.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw–Hill Book.
- Grandori, A. (2001). Neither Hierarchy nor Identity: Knowledge–Governance. Mechanisms and the Theory of the Firm. *Journal of Management and Governance*, 5(3), 381–399.
- Griggs, T. (2001). Teaching as Acting: Considering acting as epistemology and its use in teaching and teacher preparation. *Teacher Education Quarterly*, 28(2), 23–37.
- Haas, M. (2003). *The Asian way to peace : a story of regional cooperation*. New York: Praeger.
- Halpin, A.W. and Croft, D.B. (1967). *Theory and Research in Administrators*. New York: Macmillan.
- Harnack, Victor R. and Fest, T. (1964). *Group discussion*. New York: Appleton Century Crofts.
- Harry, H. (2015). *Effective Communication Requires Caring, Explaining, Listening, and Living the Role*. <https://www.nist.gov/baldrige/>.
- Hart, D.T. (2009). *Man the hunted : primates, predators, and human evolution*. Boulder, CO: Westview Press.
- Hay/ McBer. (1995). *Scaled competency dictionary*. Boston: Hay/ McBer.
- Hosmer, L.T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *Academy of management Review*, 20(2), 379–403.
- Ivancevich, J. M., and Matteson, M.T. (2000). *Organizational behavior and management*. Singapore: McGraw–Hill.
- Johnstone, and James, N. (1981). *Indicators of Education Systems*. London : The Anchor Press.

- Julian, C.S. (2014). *Statistical methods in education and psychology*. New Jersey: Prentice–Hall.
- Kinichi, A. and Williams, B. (2009). *Management*. New York: McGraw – Hill.
- Lasswell, H. (1948). *The structure and function of communication in society*. New York: Harper.
- Lewicki, R.J., McAllister, D.J., and Bies, R.J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. *The Academy of Management Review*. 23(3), 438–459.
- Litwin, G.H., and Stringer, R.A. (2002). *Motivation and Organization Climate*. Boston: Division of Research Harvard University Graduate School of Business Administration.
- Loudon, D. and Bitta, A.J. (1993). *Consumer behavior*. (4th ed.). New York: McGraw–Hill.
- Luhmann, N. (1979). *Trust and power Two work by Niklas Luhman*. New York: John Wiley & Sons.
- Lunenburg, F. and Ornstein, A. (1996). *Educational Administration : Concepts and Practice*. (2nd ed.). New York: Wadsworth Publishing Company.
- Luo, X. and Shenkar, M. (2016). Contextual marketing and customer–orientation strategy for E–commerce: an empirical analysis. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 8, 95–118.
- Magdalena, K. (2011). *Exploring a relationship between organizational communication and job satisfaction. A study of internal communication within Irish–owned pharmaceutical contract packaging company*. Undergraduate thesis, Dublin, National College of Ireland.
- Marsden (1985). *A dictionary and grammar of the Malayan language*. Singapore; New York: Oxford University Press.
- Marsden and Alan Weinstein. (1985). by Springer–Veriag New York: AMACOM.
- Marshall, E.M. (2000). *Building Trust at The Speed Change : The Power of the Relationship. Based Corporation*. New York: AMACOM.

- McGuire, W.J. (1985). *Attitudes and attitude change*. New York : Random House.
- Mehta, S.C., Lalwani, A. K., and Han, S. L. (2000). Service quality in retailing: relative efficiency of alternative measurement scales for different product–service environments. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 28(2), 62–72.
- Michelle, T. (2006). Women Who Dared to Dream Differently: A Narrative Study of Five Successful Female Superintendents in California. *In Dissertation Abstracts International*. (Online). Available: <http://proquest.umi.com>. [2012, May 19].
- Mishra, S.K. and Kaur, M. (2013). Effect of colchicine on mitotic polyploidization and morphological characteristics of Phlox drummondii, *African Journal of Biotechnology*, 11 (39), 9336–9342.
- Mohamed, R. (2004). *Communication Planning in Extension Organization*. Journal of Development Communication.
- Morris, A. (1973). *Learning to Learn from Text*. Singapore: Addison – Wesley Publishing Company.
- Mowen, J.C. and Minor, M. (2000). *Consumer Behavior*. (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice–Hall.
- Mulligan, C.B.; Gil, R. and Sala–i–Martin, X. (2004). *Social Security and Democracy*. Retrieved November 19, 2009 from <http://www.bepress.com/>.
- Murphy, G., Murphy, L., and Newcomb, T. (1973). Attitude. Retrieved March 9, 2011, From <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>.
- Mustard, L. W. (2002). *Caring and competency*. *Journal Health care Law*, 4(2), 36–43.
- Nardo, M. and Munda, G. et al, .(2005). *Constructing Consistent Composite Indicators: the Issue of Weights*. European Commission Directorate–General Joint Research Centre Institute for the Protection and Security of the Citizen.

- Narula, U. (1994). *Development communication: Theory and practice*. New Delh: Har Anand Publication.
- Nina, S. (2018). *Drag and draw : Andy Warhol the Unknown Fifties*. Munich: Hirmer.
- Nordin, E.J. (2013). *Exploring Effective Communication for Organizational Change*. ProQuest LLC, D.B.A. Dissertation, Walden University.
- Norman, L. Munn. (1971). *Introduction to Psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Oakley, P., and Marsden, D. (1989). *Approaches to participation in rural envelopment*. Geneva: International Laboure Organization.
- Oxford Dictionary. (1991). Longman Dictionary of Contemporary English.
- Pace, J. R. and Dan, F. (1994). *Organizational communication*. New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Quirk, R. (2008). *Longman dictionary of contemporary English*. (2nd ed.). London, England: Richard Clay.
- Reina, D.S. and Reina, M. L. (1999). *Trust & Betrayal in the Workplace*. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Reynolds, J.M. (1997). *An Introduction to Applied and Environmental Geophysics*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Reynolds, D. (2000). *The Rasch Model Analysis for Understanding Mathematics Proficiency A Case Study: Senior High School Sardinian Students*. *Journal of Preventive Medicine Creative Education*, 4(12), 85–110.
- Robert, L. (1984). *Language Teaching : A Scientific Approach*. New York: Prince-Hall
- Robbert, M. (1990). *The Tourism System : An Introductory Text*. (2nd ed.). New Jersey: International Inc.
- Robert, H. (2002). *Cenozoic geological and plate tectonic evolution of SE Asia and the SW Pacific: Computer-based reconstructions model and animations*.
- Robbins, S. P.(1996). *Prentice Hall Organization Behavior : Concept, Controversies and Applications*. (7th ed.) Englewood Cliffs; NJ : Prentice Hall.
- _____. (2000). *Organizational behavior*. (9th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Raymond, R.D. (1978). *A study of Relationships between Environment and Student Achievement*. Dissertation Abstracts International.
- Rogers, E.M. (1973). *Community Strategy for Rapidly Planning*. New York: The Free Press.
- Rosenfeld, L.W. and Berko, R.M. (1990). *Communicating with Competency*. New York: Foresman & Company.
- Schermerhorn, J.R. (2000). *Organizational Behavior*. (7th ed.). John Wiley and Sons.
- Schiffman, L.G., and Kanuk, L.L. (1994). *Consumer behavior*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice–Hall.
- Schramm, W. (1973). *Channels and Audiences in Handbook of Communication*. Chicago: Rand McNelly College.
- _____.(1974). *Nature of Communication between Humans*, Urbana 3 : University of Illinois.
- Sergiovanni, T.J. and Starratt, R.J. (1988). *Supervision : Human Perspectives*. New York: McGraw–Hill.
- Sharma, S. (2014). Service quality, corporate brand image and switching behavior: The mediating role of customer satisfaction and repurchase intention. *Services Marketing Quarterly*, 34(4), 274–291.
- Sharon, S. and Saul, M. (1996). *Social psychology*. Boston: Houghton Mifflin.
- Sheninger, E.C. (2014). *Digital leadership : changing paradigms for changing times*. United States of America: Corwin.
- Steers, R.M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica: Goodyear Public Company.
- Steers, R.M. and Porter, L.W. (1983). *Motivation and Work Behavior*. (3rd ed.). New York: McGraw–Hill.
- _____. (2005). *Motivation and Work Behavior*. New York: McGraw–Hall Book Company.
- Stern, S. (1997). *Approximate solutions to stochastic dynamic programs*. UK: Cambridge University.

- Steve, M. and Sarah. C. (1995). *Practical Teamwork for Customer Service*. Team Performance Management: MCB UP.
- Thomas, L.C., Lumetta, S. and Vendelin, J.D. (2014). *Effective superintendent public relations in a school district*. Degree of Doctor of Education Saint Louis University in Partia.
- Thomas, A.K. (2007). *Antecedents and consequences of organization citizenship behavior A hierarchical linear modeling study*. California: Touro University International.
- Tubbs, S and Moss, S. (1983). *Human Communication*. (4th ed.). New York: Random House.
- UNESCO. (1993). *Statistical Yearbook*. Bangkok: UNESCO.
- Walter, M. I. (1993). *The Art of Problem Posing*. Hillsdale, N.J: Erlbaum Associates.
- Wardhaugh, R. (1972). *Workbook to accompany Introduction to linguistics*. New York: McGraw–Hill.
- Wiemann, J.M. and Backlund, P. (1980). Current theory and research in communicative competence. *Review of Education Research*, 50 (1), 185–199.
- Woodcock, M. (1989). *Team development manual*. (2nd ed.). Worcester, Great Britain: Billing. & Son.
- Woon Young Cho. (2005). *A Korean Mother's Cooking Notes*. Seoul, Korea: Ewha Womans University Press.
- Yukl, G.A. (2001). *Leadership in Organization*. (5th ed.). Englewood Cliffs, N.J: Prentice–Hall.
- Zaramba. (2003). *Organizational communication Foundations for business & manage*. Mason OH: Thomson South–Western.
- Zubair, A. (2017). *Basics in Medical Education*. Hackensack N.J: World Scientific.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายวีระ ดีแนบเนียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชัยคุณ)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรียน นางรุ่งทิวา ครอบชม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรียน ว่าที่ร้อยตรีปารเมศ เกษะบุตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟื่องสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรียน นายชาติรี ไตรยราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรียน นายบรรจง ศรีสะอาด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

เรียน ดร.ณัฐพล วรรณศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ทงศักดิ์ คุ่มไชนะ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี ศรีพุทธรินทร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร พึ่งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ดร.วิชาญ เกษเพชร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพ็ชรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรเคลื่อนที่ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายกนก ยนต์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายอนันต์ สุวรรณหงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายพนมศักดิ์ ไชยธงยศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๒๒๒



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๔ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุญาตสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางทิพวรรณ เสนจันทร์ชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรเคลื่อนที่ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.กานต์ เนตรกลาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๕๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สาส์นลิขิตชัย พลโรสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรเคลื่อนที่ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๕๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.พูนสิน ประจักษ์มิตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายเฉลย ถวิลการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

๒. เครื่องมือการวิจัย ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรชญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๑๔๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.เศกสรร จันทะนาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. กรอบแนวคิดการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ
๒. เครื่องมือการวิจัย ๓. แบบประเมินเครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาได้สัมภาษณ์ท่านด้วย ทั้งนี้ผู้สัมภาษณ์จะประสานวัน-เวลา ที่ท่านสะดวกในการให้สัมภาษณ์อีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศีกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๑๑.๑๒/ว ๑๕๐๙



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ทั้งนี้ นักศึกษามีความประสงค์ขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย เพื่อหาความเชื่อมั่นในการศึกษาวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร โดยยึดหลักพื้นฐานของหลักจริยธรรมการวิจัยสากล เลขที่ใบรับรอง ๑๙๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์ท่านอนุญาตให้นักศึกษาทำการทดลองใช้เครื่องมือวิจัย ดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗



มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๑๒ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นักศึกษารายดังกล่าวได้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการยกเว้นการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ใบรับรอง ๑๙๐/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ประกอบการศึกษาวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์มา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรเคลื่อนที่ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร - อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรจบ บุญจันทร์

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้
เรียน ดร.ปราโมทย์ ภูมิพันธ์

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษา
ปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและ
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้
เรียน นายศิริชัย ไตรยราช

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษา
ปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและ
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้
เรียน ดร.ศศิรินทร์ มหาวงศ์นันท์

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษา
ปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและ
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วโร เฟิงสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลลิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรเคลื่อนที่ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”



ที่ อว ๐๖๒๑.๑๒/ว ๘๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

๖๘๐ หมู่ ๑๑ ถนนสกลนคร – อุดรธานี

อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ๔๗๐๐๐

๒๖ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้
เรียน ดร.วัฒนศักดิ์ พัฒนภูทอง

ด้วย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว รหัสประจำตัวนักศึกษา ๕๙๖๓๒๒๓๓๑๐๑ ซึ่งเป็นนักศึกษา
ปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร กำลังศึกษาและ
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎี
บัณฑิต (ปร.ด.) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง เป็นกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิกานต์ เพียรธัญญกรณ์)

ผู้อำนวยการบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร ๐ ๔๒๙๗ ๐๒๒๙

โทรสาร ๐ ๔๒๙๗ ๐๐๓๒

ผู้ประสานงาน นายบัลลังก์ มะเจี้ยว โทรศัพท์ ๐๙ ๕๙๕๙ ๘๙๒๓

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา นลาภิบาล	กรรมการ

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ผู้สัมภาษณ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

สถานที่

ประเด็นการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผล
 ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 อย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

1. การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นในการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความชัดเจนในการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3. การทำให้ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

4. ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์
ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่น (Best Practice)
องค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
 สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบสัมภาษณ์โรงเรียนดีเด่น (Best Practice)

เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้สัมภาษณ์

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน

ผู้สัมภาษณ์

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

สถานที่

ประเด็นการสัมภาษณ์

คำชี้แจง : ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ
ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
อย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

1. การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นในการสื่อสาร น ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความชัดเจนในการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....

.....

.....

3. ความเข้าใจและความสำคัญกับผู้รับสาร รมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....
.....
.....

4. ความสมบูรณ์ในการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....
.....
.....

5 วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร ควรมีองค์ประกอบอะไรบ้าง

.....
.....
.....

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์
ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบสอบถาม

การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. โปรดพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่พัฒนาขึ้น โดยที่ท่านทำเครื่องหมาย ลงในช่องความคิดเห็นช่องใดช่องหนึ่งและขอความอนุเคราะห์ท่านได้ตอบคำถามทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม โปรดส่งแบบสอบถามกลับตามซองเปล่าที่แนบมาด้วยภายใน 2 สัปดาห์ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้ารายการที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. สถานภาพการดำรงตำแหน่ง

 ครู ผู้บริหารสถานศึกษา

3. ระดับการศึกษา

 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

 6-10 ปี 11-15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ
ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น						
1.1 ความจริงใจต่อกัน						
1.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากร พร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน					
1.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล					
1.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุย เพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน					
1.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น					
1.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้า และความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย					
1.2 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน						
1.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ					
1.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดี ดึงดูดความไว้วางใจภายในองค์กร					
1.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร					
1.3 การนำมาปรับปรุงการทำงาน						
1.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหา มาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร					
1.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่า องค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบ ถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมาย โดยใช้หลักเหตุผล					
1.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วย ที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้ อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย					
1.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุม เดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมา ถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำ กล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทาง ของการสื่อสาร					
1.4 ความสามารถติดต่อสื่อสาร						
1.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุน ให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ ทุกรูปแบบ					
1.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหา สาระ การใช้คำ ที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับ บุคลากรภายในองค์กร					
1.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดง ความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหา ผู้บังคับบัญชา					
1.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดย ใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์ อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย					
1.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากร ภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มี ร่วมกันในองค์กร					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ความชัดเจนในการสื่อสาร						
2.1 ภาษาเรียบง่าย						
2.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่าย มีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจ อย่างถี่ถ้วน					
2.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมาย แต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร					
2.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร					
2.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษา โดยใช้สื่อ การเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร					
2.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น					
2.2 การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง						
2.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์ หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ					
2.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
2.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับบุคลากรและคำถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
2.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ					
2.3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร						
2.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา					
2.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
2.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน					
2.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร					
2.4 เวลาในการสื่อสาร						
2.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างความเหมาะสม					
2.4 เวลาในการสื่อสาร						
2.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้					
2.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร					
2.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกรายงาน และอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง					
3. การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร						
3.1 ประสิทธิภาพ						
3.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ					
3.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลกรแบ่งงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น					
3.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่าย ๆ ภายในองค์กร					
3.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา					
3.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.2 ความรู้						
3.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร					
3.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี					
3.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
3.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร					
3.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน					
3.3 ทักษะ						
3.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร					
3.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ					
3.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น					
3.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กรร่วมกับบุคลากร ในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร					
3.4 ทักษะในการสื่อสาร						
3.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร					
3.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง					
3.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนา รูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร					
3.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
3.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร						
4.1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร						
4.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ถูกต้องและความน่าเชื่อถือ					
4.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน					
4.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน					
4.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความเขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย					
4.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร					
4.2 เนื้อหาสมบูรณ์						
	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์ มีความน่าสนใจโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์					
	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อข้อผิดพลาดใ้การปฏิบัติงาน					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสารมีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนส่งผลต่อคุณภาพของงาน					
4.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ					
4.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น					
4.3 การแปลความหมาย						
4.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร					
4.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร					
4.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ					
4.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.4 การตรวจสอบการสะกดคำ						
4.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร					
4.4 การตรวจสอบการสะกดคำ						
4.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขเอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ					
4.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ					
4.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร					
4.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในองค์กร					
4.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ					
5. วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร						
5.1 การมีส่วนร่วม						
5.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา					
5.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ					
5.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย					
5.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน					
5.2 บรรยากาศองค์กร						
5.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ					
5.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร					
5.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง					
5.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน					
5.3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน						
5.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน					
5.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร					
5.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน					
5.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร					
5.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้างความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน					

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจ็ญ นักศึกษาปริญญาเอก
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
เรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
 สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เฟ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้เชี่ยวชาญ

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน/สังกัด.....

คำชี้แจง

แบบประเมินความสอดคล้องข้อคำถามมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ในความอนุเคราะห์ของท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หน้ารายการที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. สถานภาพการดำรงตำแหน่ง

 ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา

3. ระดับการศึกษา

 ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

 6-10 ปี 11-15 ปี มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มี
ประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
1. การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น					
1.1 ความจริงใจต่อกัน					
1.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจ ต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือ เขียน				
1.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่ บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล				
1.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ ทางความคิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลาย ได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน				
1.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติ ของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลง กันได้ในเรื่องต้น				
1.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับ ฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและ ความต้องการที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจที่ ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของ แต่ละฝ่าย				

ชื่อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
1.2 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน					
1.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกัน ในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ				
1.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็น ธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการ ถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับ อย่างทั่วถึง				
1.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์ อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมี ประสิทธิภาพ				
1.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูด เป็นอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กร				
1.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสาร ที่ตรงประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตาม วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการ ยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายใน องค์กร				
1.3 การนำมาปรับปรุงการทำงาน					
1.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบ สองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
1.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล				
1.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย				
1.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ				
1.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กร เพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร				
1.4 ความสามารถติดต่อสื่อสาร					
1.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ				
1.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
1.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา				
1.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย				
1.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร				
2. ความชัดเจนในการสื่อสาร					
2.1 ภาษาเรียบง่าย					
2.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้				
2.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร				
2.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
2.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่าย ภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากร ภายในองค์กร				
2.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจน และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น				
2.2 การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง					
2.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากร รับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและ ง่ายต่อการปฏิบัติงาน				
2.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการ ประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ				
2.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากร ทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย				
2.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับ บุคลากรและคำถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจ ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา				
2.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูด ที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับ ข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาด ความเชื่อถือ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
2.3 วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร					
2.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา				
2.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน				
2.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง				
2.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน				
2.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร				
2.4 เวลาในการสื่อสาร					
2.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสม				
2.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้				
2.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร				

ชื่อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1			
2.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร				
2.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึก และอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง				
3. การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร					
3.1 ประสิทธิภาพ					
3.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ				
3.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลการแบ่งงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น				
3.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่าย ๆ ภายในองค์กร				
3.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ได้บังคับบัญชา				
3.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ				

ชื่อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
3.2 ความรู้					
3.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร				
3.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอดเผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี				
3.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง				
3.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร				
3.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน				
3.3 ทักษะ					
3.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร				
3.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ				
3.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุนส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
3.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึง การทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟัง ความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น				
3.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กร ร่วมกันกับบุคลากร ในการยอมรับเป้าหมายและ ค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร				
3.4 ทักษะในการสื่อสาร					
3.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร				
3.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผล การดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง				
3.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนา รูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสาร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร				
3.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ใช้ คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง				
3.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสาร ที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา				
4. ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร					
4.1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร					
4.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียน ที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความ สมบูรณ์ ถูกต้องและความ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
4. ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร					
4.1 คำที่ใช้ในการสื่อสาร					
4.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน				
4.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถ ยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน				
4.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูด ที่ดีความ เขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย				
4.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการ สื่อสาร				
4.2 เนื้อหาสมบูรณ์					
4.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์ มีความน่าสนใจโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตาม วัตถุประสงค์				
4.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสาร ที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสาร ที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อขีดผลผลิตใยการปฏิบัติงาน				
4.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร มีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความชัดเจนยอมส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงาน				
4.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสาร ที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่หันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
4.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น				
4.3 การแปลความหมาย					
4.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร				
4.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร				
4.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ				
4.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ				
4.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร				
4.4 การตรวจสอบการสะกดคำ					
4.4.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
4.4.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการ ช่วยทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ				
4.4.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร				
4.4.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในองค์กร				
4.4.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ				
5. วัฒนธรรมขององค์กรที่ส่งเสริมการสื่อสาร					
5.1 การมีส่วนร่วม					
5.1.1	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม โดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน				
5.1.2	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา				
5.1.3	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
5.1.4	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูลขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย				
5.1.5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน				
5.2 บรรยากาศขององค์กร					
5.2.1	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ				
5.2.2	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร				
5.2.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร				
5.2.4	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
5.3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน					
5.2.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลาง เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้า เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน				
5.3 การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน					
5.3.1	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่ จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและ ความเชื่อของตน				
5.3.2	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ ของการสื่อสาร				
5.3.3	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลาง เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้า เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน				
5.3.4	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิด บรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ภายในองค์กร				
5.3.5	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้าง ความเข้าใจร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากร มีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน				

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจ็ยว นักศึกษาปริญญาเอก
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบประเมิน
คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
 สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบประเมิน

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง :

1. แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้สัมภาษณ์เป็นอย่างสูง มา ณ
โอกาสนี้

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้ารายการที่ตรงกับสภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

3. ประสบการณ์ทำงาน

6-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

คำชี้แจง : ขอให้ท่านประเมินรายการต่าง ๆ ในคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล
ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดย
กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง						
1	คำนำ	✓				
2	สารบัญ			✓		

แปลความหมาย

ข้อที่ 1 หมายถึง คำนำมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 2 หมายถึง สารบัญมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง						
1	คำนำ					
2	สารบัญ					
3	บัญชีภาพประกอบ					
4	คำชี้แจง					
5	หลักการ					
6	วัตถุประสงค์					
7	เนื้อหา					
8	สื่อ วัสดุและอุปกรณ์					
9	กระบวนการพัฒนา					
10	การวัดและประเมินผล					
ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของ ผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา						
11	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น					
112	ความชัดเจนในการสื่อสาร					
13	การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร					
14	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร					

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ						
15	วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริม การสื่อสาร					
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ						
16	บรรณานุกรม					
17	ภาคผนวก ก แบบทดสอบก่อน-หลัง การฝึกอบรม					
18	ภาคผนวก ข เฉลยคำตอบของ แบบทดสอบ					
19	ภาคผนวก ค ประวัติย่อของวิทยากร					
20	ภาคผนวก ง คณะกรรมการที่ปรึกษาการ จัดทำคู่มือ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

แบบประเมินเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
 สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบประเมินเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
คู่มือใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้เชี่ยวชาญ

ตำแหน่ง

สถานที่ทำงาน/สังกัด.....

คำชี้แจง

แบบประเมินความสอดคล้องข้อคำถามมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีระดับคะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ในความอนุเคราะห์ของท่าน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง					
1	คำนำ				
2	สารบัญ				
3	บัญชีภาพประกอบ				
4	คำชี้แจง				
5	หลักการ				
6	วัตถุประสงค์				
7	เนื้อหา				
8	สื่อ วัสดุและอุปกรณ์				
9	กระบวนการพัฒนา				
10	การวัดและประเมินผล				
ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา					
11	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น				
112	ความชัดเจนในการสื่อสาร				
13	การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร				
14	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร				
15	วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริม การสื่อสาร				

ข้อ	รายการประเมิน	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ เพื่อการ ปรับปรุง
		+ 1	0	- 1	
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ					
16	บรรณานุกรม				
17	ภาคผนวก ก แบบทดสอบก่อน-หลัง การฝึกอบรม				
18	ภาคผนวก ข เฉลยคำตอบของแบบทดสอบ				
19	ภาคผนวก ค ประวัติย่อของวิทยากร				
20	ภาคผนวก ง คณะกรรมการที่ปรึกษาการ จัดทำคู่มือ				

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจี้ยว นักศึกษาปริญญาเอก
 หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
 สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีรายชื่อ
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กานต์ เนตรกลาง ตำแหน่งอาจารย์ประจำ
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. ดร.สาส์นลิขิต พลโธสง ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาบึงกาฬ สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ดร.พูนสิน ประคำมินทร์ ตำแหน่งข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษานครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. นายเฉลย ถวิลการ ตำแหน่งข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษานครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. ดร.เศกสรร จันทะนาม ตำแหน่ง ครูวิทยฐานะชำนาญ โรงเรียนนาแก
สามัคคีวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ภาคผนวก ง

การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview)

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
มีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ (Expert Interview) ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ทงตักดี คุ่มไข่น้ำ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ
หลักสูตรการบริหารและพัฒนาคุณภาพการศึกษา คณะสหวิทยาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี ศรีพุทธรินทร์ ตำแหน่งรองคณบดี
ฝ่ายวิจัยและการจัดการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม
3. นายวิชาญ เกษเพชร ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. นายกนก ยนต์ชัย ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากาฬสินธุ์ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. นายอนันต์ สุวรรณหงษ์ ตำแหน่งข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัศึกษานครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
6. นายพนมศักดิ์ ไชยธงยศ ตำแหน่งข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัศึกษานครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
7. นางทิพวรรณ เสนจันทร์วุฒิชัย ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา
เชี่ยวชาญ โรงเรียนนครพนมวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัศึกษานครพนม
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ภาคผนวก จ

รายชื่อการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

รายชื่อการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
มีรายชื่อการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย

1. นายวีระ ดีเนบเนียน ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา
โรงเรียนศรีบัวบานวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. นางรุ่งทิภา ครอบชม ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนศรีบัวบานวิทยาคม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
มัธยมศึกษา นครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ว่าที่ร้อยตรีปารเมศ เกษะบุตร ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา
โรงเรียนดงมะไฟวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 23
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. นายชาติรี ไตรยราช ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถานศึกษาโรงเรียน
ดงมะไฟวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 23
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. นายบรรจง ศรีประเสริฐ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสถานศึกษา
โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
6. นายณัฐพล วรรณศรี ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
โรงเรียนปิยะมหาราชาลัย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ภาคผนวก ช

ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ

องค์ประกอบ หลัก/ ย่อย ของตัวบ่งชี้	ผู้เชี่ยวชาญคนที่							รวม	ผล การวิเคราะห์	แปล ผล
	1	2	3	4	5	6	7			
องค์ประกอบหลักการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น										
องค์ประกอบย่อยความจริงจังต่อกัน										
1.1.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.1.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.1.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.1.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.1.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน										
1.2.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.2.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.2.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.2.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.2.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยการนำมาปรับปรุงการทำงาน										
1.3.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.3.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.3.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.3.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.3.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยความสามารถในการติดต่อสื่อสาร										
1.4.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.4.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.4.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.4.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
1.4.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง

ตาราง 50 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก/ ย่อย ของตัวบ่งชี้	ผู้เชี่ยวชาญคนที่							รวม	ผล การวิเคราะห์	แปล ผล
	1	2	3	4	5	6	7			
องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร										
องค์ประกอบย่อยภาษาเรียบง่าย										
2.1.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.1.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.1.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.1.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.1.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง										
2.2.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.2.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.2.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.2.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.2.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร										
2.3.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.3.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.3.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.3.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.3.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยเวลาในการสื่อสาร										
2.4.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.4.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.4.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.4.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
2.4.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง

ตาราง 50 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก/ ย่อย ของตัวบ่งชี้	ผู้เชี่ยวชาญคนที่							รวม	ผล การวิเคราะห์	แปล ผล
	1	2	3	4	5	6	7			
องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร										
องค์ประกอบย่อยประสบการณ์										
3.1.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.1.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.1.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.1.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.1.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยความรู้										
3.2.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.2.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.2.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.2.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.2.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยทัศนคติ										
3.3.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.3.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.3.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.3.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.3.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยทักษะการรับสาร										
3.4.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.4.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.4.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.4.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
3.4.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง

ตาราง 50 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก/ ย่อย ของตัวบ่งชี้	ผู้เชี่ยวชาญคนที่							รวม	ผล การวิเคราะห์	แปล ผล
	1	2	3	4	5	6	7			
องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร										
องค์ประกอบย่อยค่าที่ใช้ในการสื่อสาร										
4.1.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.1.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.1.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.1.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.1.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยเนื้อหาครอบคลุม										
4.2.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.2.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.2.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.2.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.2.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยการแปลความหมาย										
4.3.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.3.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.3.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.3.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.3.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยการตรวจสอบการสะกดคำ										
4.4.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.4.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.4.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.4.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
4.4.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง

ตาราง 50 (ต่อ)

องค์ประกอบ หลัก/ ย่อย ของตัวบ่งชี้	ผู้เชี่ยวชาญคนที่							รวม	ผล การวิเคราะห์	แปล ผล
	1	2	3	4	5	6	7			
องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร										
องค์ประกอบย่อยการมีส่วนร่วม										
5.1.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.1.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.1.3.	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.1.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.1.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยบรรยากาศองค์กร										
5.2.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.2.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.2.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.2.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.2.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
องค์ประกอบย่อยการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน										
5.3.1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.3.2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.3.3	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.3.4	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง
5.3.5	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	7	1.00	สอดคล้อง

ตาราง 51 ผลการวิเคราะห์แบบประเมินเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC)
 คู่มือใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					รวม	ผล การวิเคราะห์	แปลผล
	1	2	3	4	5			
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง								
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
5	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
10	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร สถานศึกษามัธยมศึกษา								
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ								
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	สอดคล้อง

ภาคผนวก ฉ

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
มีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บรรจบ บุญจันทร์ ตำแหน่งอาจารย์ประจำ
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
2. ดร. ปราโมทย์ ภูมิพันธ์ ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. นายศิริชัย ไตรยราช ตำแหน่งข้าราชการบำนาญ สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษานครพนม สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ดร. ศศิรินทร์ มหาวงศ์นันท์ ตำแหน่งรองผู้อำนวยการสถานศึกษา
วิทยาลัยอาชีวศึกษาอุตรดิตถ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
5. ดร.วัฒนศักดิ์ พัฒนภูทอง ตำแหน่งครูวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
โรงเรียนเชียงยืนวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ภาคผนวก ช

ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการพัฒนาตัวบ่งชี้
การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
1	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้ง การแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน	.66
2	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของ ข้อเท็จจริงของข้อมูล	.64
3	ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดเห็น ให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจ ซึ่งกันและกัน	.82
4	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณี ต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้เบื้องต้น	.73
5	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้าง ความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย	.81
6	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่ม เล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	.85
7	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากร สามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับ อย่างทั่วถึง	.85
8	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ	.69

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
9	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กร	.87
10	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็นเพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร	.81
11	ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร	.85
12	ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล	.83
13	ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	.77
14	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้งเพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ	.77
15	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร	.90
16	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ	.74

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
17	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร	.85
18	ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา	.88
19	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย	.77
20	ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กร ให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร	.78
21	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้	.80
22	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	.88
23	ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร	.92
24	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร	.81
25	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น	.84

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
26	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน	.86
27	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจงคำสั่งแต่งตั้ง สวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ	.81
28	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	.82
29	ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับบุคลากรและย้ายถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	.93
30	ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ	.75
31	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา	.68
32	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน	.83
33	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่างในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	.77
34	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน	.86

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
35	ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร	.89
36	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างความเหมาะสม	.81
37	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้	.82
38	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร	.84
39	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	.85
40	ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง	.83
41	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ	.86
42	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคล การแบ่งงานและการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานอื่น	.90
43	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่าย ๆ ภายในองค์กร	.91
44	ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา	.85

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
45	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลาย ลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ	.82
46	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของ ข่าวสาร	.81
47	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ข้อมูลให้แก่ บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี	.85
48	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับ เนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	.84
49	ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร	.82
50	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบ ต่อตนเองและงาน	.86
51	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร	.89
52	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงาน เป็นประจำ	.87
53	ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการ ติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการ สื่อสาร	.80

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
54	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น	.86
55	ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กรร่วมกับบุคลากรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร	.82
56	ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร	.86
57	ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	.83
58	ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารทักษะการพัฒนารูปแบบ วิธีการเนื้อหาสาระและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	.85
59	ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	.89
60	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกันมา	.88
61	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้องและความน่าเชื่อถือ	.76
62	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน	.84

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
63	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน	.87
64	ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความ เขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย	.91
65	ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร	.88
66	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยเนื้อหาที่สมบูรณ์มีความน่าสนใจน่าสนใจให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์	.75
67	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาในการสื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับและส่งผลกระทบต่อข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	.63
68	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสารมีความสมบูรณ์และคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามีความชัดเจนส่งผลต่อคุณภาพของงาน	.87
69	ผู้บริหารสถานศึกษาได้รับทราบเนื้อหาข่าวสารที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ	.77
70	ผู้บริหารสถานศึกษามีประสบการณ์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น	.87
71	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร	.93
72	ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร	.88

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
73	ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ	.82
74	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษา ท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ	.68
75	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร	.99
76	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ	.74
77	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการ หรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ	.94
78	ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่ การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับ บุคลากรในองค์กร	.81
79	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่ การปฏิบัติงานภายในองค์กร	.86
80	ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์ และเป็นภาษาราชการ	.88
81	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากร รับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน	.91
82	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาส ให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา	.92

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
83	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	.93
84	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	.86
85	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน	.94
86	ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ	.86
87	ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร	.88
88	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอด โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร	.91
89	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ	.85
90	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	.92

ตาราง 52 (ต่อ)

ข้อ ที่	ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา	ค่าอำนาจ จำแนก (N=30)
91	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน	.93
92	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร	.87
93	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	.90
94	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร	.87
95	ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้าง ความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน	.88

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.99

ภาคผนวก ฅ

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

คู่มือการใช้

ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
 มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐาน



นายบัลลังก์ มะเจียร นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
 (ปร.ด.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนากการศึกษา)
 มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2565

คำนำ

เอกสารคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือการใช้ในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา คู่มือการใช้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เนื้อหา สื่อ อุปกรณ์ กระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล ขอบข่ายเนื้อหาสาระของคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ประกอบด้วย การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) ได้แก่ 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) ได้แก่ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร การทำ ความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) ได้แก่ 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการรับสาร ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) ได้แก่ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ และวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism) ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศสถานศึกษาและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

ขอขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านและคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตลอดจนผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจนำไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากรในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นที่ส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน คุณลักษณะอันพึงประสงค์รวมทั้งมาตรฐานทางการศึกษาศึกษาต่อไป

นายบัลลังก์ มะเจียว สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สารบัญ

บทที่

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
การใช้คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ค
คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	451
คำชี้แจง	451
วัตถุประสงค์	451
เนื้อหา	452
หลักการ	452
นิยาม องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้และแหล่งข้อมูล/ ประเด็นองค์ประกอบหลัก	453
การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication)	453
ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear)	459
การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration)	466
ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete)	472
วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism)	478
การวัดและประเมินผล	483
แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	485

การใช้คู่มือ

ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเล่มนี้ จัดทำเพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษาระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรในการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ จึงขอให้ผู้ที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องศึกษาแนวทางการปฏิบัติในคู่มือเล่มนี้ เพื่อวางแผนการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสถานศึกษา
2. ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษารายละเอียดในการใช้คู่มือแล้ว เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติและให้การดำเนินงานสะดวกขึ้นเป็นไปตามขั้นตอนของการจัดฝึกอบรม
3. จัดเตรียมเอกสารคู่มือการใช้ หมายกำหนดการ วันเวลา และสถานที่ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
4. ภายหลังจากใช้คู่มือมีการวัดและประเมินผลของผู้นำไปใช้เพื่อการพัฒนา และปรับปรุงต่อไป

**คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน**

คำชี้แจง

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็น
คู่มือการใช้ในการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา คู่มือการใช้ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ เนื้อหา สื่อ อุปกรณ์
กระบวนการพัฒนา และการวัดและประเมินผล ขอบข่ายเนื้อหาสาระของคู่มือการใช้ตัว
บ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ประกอบด้วย
การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) ได้แก่ 1) ความจริงใจต่อกัน
2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถ
ในการติดต่อสื่อสาร ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) ได้แก่ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การ
สื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร
การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) ได้แก่ 1) ประสพการณ์
2) ความรู้ 3) ทักษะการรับสาร ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete)
ได้แก่ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การ
ตรวจสอบการสะกดคำ และวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism)
ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศสถานศึกษาและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติ
ร่วมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากรทางการศึกษาให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา
2. เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาสามารถนำแนวคิด หลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาไปใช้ในให้เกิดการพัฒนา

ได้อย่างแท้จริง

3. เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจเทคนิคและวิธีการสื่อสารอย่างถูกต้อง

เนื้อหา

การฝึกอบรมคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีเนื้อหาประกอบด้วย ความหมายของการสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสารและการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา ประกอบด้วย

● การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication) ได้แก่

1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

● ความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear) ได้แก่ 1) ภาษาเรียบง่าย 2) การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง 3) วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และ 4) เวลาในการสื่อสาร

● การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร (Consideration) ได้แก่ 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะคติและ 4) ทักษะการรับสาร

● ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete) ได้แก่ 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาครอบคลุม 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

● วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism) ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศสถานศึกษาและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

หลักการ

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหลักการ ดังนี้

1. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งพัฒนาบุคลากร

ทางการศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด หลักการเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษาและสามารถนำไปบูรณาการเป็นกิจกรรมการเรียนการสอน การปฏิบัติงานและการนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน

2. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีวิธีการพัฒนาที่เน้นกระบวนการถอดบทเรียน และมีวิธีการพัฒนาที่หลากหลายสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถนำไปเป็นต้นแบบของฝึกรวมและเป็นการเผยแพร่ผลงานทางด้านวิชาในกับตนเองและสถานศึกษาของตนสังกัดอีกด้วย

นิยาม องค์ประกอบหลัก องค์ประกอบย่อย ตัวบ่งชี้และแหล่งข้อมูล/ ประเด็น พิจารณา ประกอบการประเมินตัวบ่งชี้

1. องค์ประกอบหลัก การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น (Open Communication)

ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรด้วยการแสดงความรู้สึกต่อกันจนทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งการสร้าง ความไว้วางใจให้กับบุคลากรหรือผู้เข้ามาติดต่อสื่อสาร เมื่อเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีการพูดคุยอย่างเปิดเผย มีความเนื้อหาตรงไปตรงมา มีความรู้สึกว่าเป็นอิสระในการแสดงออก มีความพึงพอใจที่จะติดต่อสื่อสารกันและสร้างความสัมพันธ์ในทางที่ดีต่อกัน 1) ความจริงใจต่อกัน 2) ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน 3) การนำมาปรับปรุงการทำงานและ 4) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร

1.1 องค์ประกอบย่อยความจริงใจต่อกัน

นิยาม : ความจริงใจต่อกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกทั้งการพูดหรือเขียนที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่มีความหลากหลาย มีการพบปะพูดคุยกันเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในการหาข้อยุติของปัญหาต่าง ๆ

ร่วมกันและยังทำให้บุคลากรได้ทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของสถานศึกษา และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องของข้อมูล ลดการเพิกเฉยหน้าซึ่งกันและความขัดแย้งของแต่ละฝ่ายของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยความจริงใจต่อบุคลากรพร้อมทั้งการแสดงออกโดยการพูดหรือเขียน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารความคิดที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงของข้อมูล	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสหรือเปิดพื้นที่ทางความคิดเห็นให้บุคลากรที่มีแนวคิดหลากหลายได้มาพบปะพูดคุยเพื่อทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในการหาข้อยุติของเรื่องหรือกรณีต่าง ๆ ที่ยังไม่สามารถพูดคุยตกลงกันได้ในปีเบื้องต้น	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อทราบปัญหาและความต้องการที่แท้จริง และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งของแต่ละฝ่าย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

1.2 องค์ประกอบย่อยความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

นิยาม : ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองและมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและสัญลักษณ์ มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรสามารถการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนในการสื่อสารที่ถูกต้องทุกฝ่ายอย่างทั่วถึง จนเกิดความไว้วางใจภายในสถานศึกษาและทำให้บุคลากรเข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารบุคลากรมีความเข้าใจร่วมกันตรงกันภายในสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็ก ๆ อย่างเป็นกันเองเสมอ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติ ทำให้บุคลากรสามารถรับฟังการถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจนและถูกต้องทุกระดับอย่างทั่วถึง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร และสัญลักษณ์ที่มีความเที่ยงตรงอย่างมีประสิทธิภาพ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารด้านการพูดเป็นอย่างดีจนเกิดความไว้วางใจภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารที่ตรงประเด็น เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจตรงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเป็นการยืนยันว่าผู้รับสารเกิดความเข้าใจตรงกันภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

1.3 องค์ประกอบย่อยการนำมาปรับปรุงการทำงาน

นิยาม : การนำมาปรับปรุงการทำงาน หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อแก้ปัญหาปรับปรุงการทำงานในสถานศึกษา เช่น การจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษา การแจ้งขอข่วยภาระงาน ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยใช้หลักการและเหตุผล มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมของสถานศึกษา เช่น การใช้อีเมล โทรศัพท์มือถือ และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านในรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ มีช่องทางการสื่อสารและรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในสถานศึกษาอีกช่องทางหนึ่งของการสื่อสาร

รายการตัวปั้งซี่	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษาส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน เพื่อนำปัญหาามาปรับปรุงการทำงานภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาว่าองค์กรจะเดินไปในทิศทางใด และแจ้งให้บุคลากรรับทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการสื่อสารความหมายโดยใช้หลักเหตุผล	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษานำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นตัวช่วยที่สำคัญในการประสานกิจกรรมขององค์กร เช่น การใช้อีเมล และอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารผ่านรูปแบบการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ได้นำข้อมูลมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในสายการบังคับบัญชารับทราบ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารในรูปแบบการจัดทำกล่องรับความคิดเห็นภายในองค์กรเพื่อเพิ่มช่องทางของการสื่อสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

1.4 องค์ประกอบย่อยความสามารถในติดต่อสื่อสาร

นิยาม : ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารในรูปแบบเนื้อหาสาระ การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร การบันทึก การเขียน จดหมาย มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษาร่วมกัน

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสถานศึกษาสามารถติดต่อสื่อสารได้ทุกรูปแบบ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารที่เด่นชัดในเนื้อหาสาระ การใช้คำที่มีความหมายตรงตัว ไม่ต้องตีความในการติดต่อกับบุคลากรภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชา	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถในการสื่อสารโดยใช้การพูดทางวาจา การใช้ถ้อยคำ และใช้ลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึก การเขียนจดหมาย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีความสามารถติดต่อบุคลากรภายในองค์กรให้ทราบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุก ๆ วัน เพื่อยืนยันให้บุคลากรได้ตระหนักถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

2. องค์ประกอบหลักความชัดเจนในการสื่อสาร (Clear)

ความชัดเจนในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการสื่อสารทางด้านข้อมูลมีเป้าหมายที่ชัดเจนของผู้รับสารและผู้สื่อสาร มีความเข้าใจตรงกัน มีการแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนในการสื่อสารขององค์กรหรือเนื้อหาของข้อมูลหรือสารที่ต้องการสื่อสารต้องชัดเจน ประกอบด้วย

2.1 องค์ประกอบย่อยภาษาเรียบง่าย

นิยาม : ภาษาเรียบง่าย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยภาษาที่เรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับรู้ข้อมูลมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ และมีความสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษา มีการนำชุดสื่อสารมาใช้กับบุคลากรด้วยภาษาเรียบง่ายมีความเหมาะสมภายในสถานศึกษา และสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้นภายในสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายมีเป้าหมายที่ชัดเจน บุคลากรรับข้อมูลอย่างเข้าใจอย่างถ่องแท้	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารโดยแยกเป้าหมายแต่ละอย่างออกจากกันให้ชัดเจนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีกิจกรรมและเนื้อหาของชุดสื่อสารโดยใช้ภาษาเรียบง่ายอย่างและมีความเหมาะสมภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาเรียบง่ายภาษาโดยใช้สื่อการเรียนรู้ในการสื่อสารกับบุคลากรภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารภาษาที่มีชัดเจนและสอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เกิดขึ้น	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

2.2 องค์ประกอบย่อยการสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง

นิยาม : การสื่อสารที่ชัดเจนถูกต้อง หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเชิงนโยบายตามแผนกลยุทธ์ของสถานศึกษาและเป้าหมายของสถานศึกษาเพื่อให้บุคลากรได้รับทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่ง แต่งตั้ง ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ในสถานศึกษา ทุกครั้งที่ได้รับสารมาใหม่ผู้ส่งสารจะสื่อสารกับบุคลากรด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายต่อรับทราบข้อมูล มีการทบทวนการสื่อสารด้วยการพูดทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง มีการหรือไม่และย้ำถามทุกครั้งเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากรให้เข้าใจชัดเจนในข่าวสารที่ส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือในการสื่อสาร

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารนโยบาย แผนกลยุทธ์หรือเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติงาน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ ประกาศชี้แจง คำสั่งแต่งตั้งสวัสดิการต่าง ๆ ภายในองค์กรอยู่เสมอ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกครั้งที่ได้รับข่าวสารใหม่ด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการทบทวนความเข้าใจกับบุคลากรและย้าถามตอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกันกับข่าวสารที่ส่งออกไปไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้บุคลากรขาดความเชื่อถือ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

2.3 องค์ประกอบย่อยวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

นิยาม : วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่างตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน มีการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในสถานศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีการประชุมร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง เพื่อเป็นการสื่อสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ร่วมกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารติดต่อประสานงานกับฝ่าย ๆ ต่าง ในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารเพื่อการประชุมร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติในองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษาให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

2.4 องค์ประกอบย่อยเวลาในการสื่อสาร

นิยาม : เวลาในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับช่วงเวลาตามการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ภายใต้รูปแบบเวลาที่ได้กำหนดไว้เหมาะสมในการประชุมชี้แจง กระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการสื่อสารปฏิบัติงาน มีการส่งสารด้วยคำสั่ง บันทึกและอีเมล เพื่อการลดขั้นตอนในการเสียเวลามาสื่อสารโดยการประชุมชี้แจงของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เวลาในการสื่อสารอย่างเหมาะสม	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารเพื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ ภายใต้รูปแบบที่มีเวลาได้กำหนดไว้	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการสื่อสารในจังหวะเวลาที่เหมาะสมกับการให้ความจริงแก่บุคลากรในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษา ใช้เวลาในการประชุมชี้แจงอย่างกระชับได้ความหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งข่าวทางคำสั่ง บันทึกและอีเมล เป็นการลดขั้นตอนการเสียเวลาแทนการประชุมชี้แจง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

3. องค์ประกอบหลักการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร

(Consideration)

การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องเหมาะสมกับคุณลักษณะและสามารถในการเข้าใจเนื้อหาของผู้รับสารแล้วนำมาประมวลผล ประกอบด้วย 1) ประสพการณ์ 2) ความรู้ 3) ทักษะการรับสาร

3.1 องค์ประกอบย่อยประสพการณ์

นิยาม : ประสพการณ์ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลของบุคลากรในด้านประสพการณ์การปฏิบัติงานและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ มีการรายการประเมินผล การประสานงานระหว่างกลุ่มหรือบุคคลในฝ่ายต่าง ๆ มีการมอบหมายงาน บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ในระดับเดียวกัน มีการส่งสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคลากรร่วมงานของทุกฝ่ายภายในสถานศึกษาจนเกิดเป็นความพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสถานศึกษามีการทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับผู้รับสาร ด้วยการเสนอข่าวสารทั้งในรูปแบบของวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความคิดเห็นทำให้เกิดความชัดเจนและได้รับการยอมรับในการนำไปสู่การปฏิบัติ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ การประสานงานระหว่าง กลุ่มหรือบุคคลการแบ่งงาน และการประสานงานกับ ฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงาน อื่น</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เพื่อส่งหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่าย ๆ ภายในองค์กร</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>4. ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ ถึงปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความพึงพอใจในงานความเข้าใจในความหมายของข่าวสารภายในองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>5. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ การสื่อสารด้วยวาจา กราฟ แผนภูมิและลายลักษณ์อักษรเพื่อให้บุคลากรเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>

3.2 องค์ประกอบย่อยความรู้

นิยาม : ความรู้ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาคำนึงถึงความรู้ของบุคลากร และเลือกสรรในการถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในสถานศึกษาตามความรู้ ความเข้าใจเป็น อย่างดีเพื่อให้เกิดการความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี และนำไปสู่การปฏิบัติที่อย่างถูกต้องของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ผู้บริหารสถานศึกษาเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่ส่งผลให้บุคลากรในสถานศึกษา เข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อนตนเองและการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการถ่ายทอด เผยแพร่ข้อมูลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรเป็นอย่างดี	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการตีความหมายและทำความเข้าใจกับเนื้อหาได้อย่างชัดเจนและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ ที่จะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อตนเองและงาน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

3.3 องค์ประกอบย่อยทัศนคติ

นิยาม : ทัศนคติ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาทำความเข้าใจและให้ความสำคัญกับความเชื่อ ความรู้สึกส่วนบุคคลของผู้รับสารเพื่อทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่เป็นกันเองในการถ่ายทอดเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารกับบุคลากรในเชิงบวกในหน่วยงานเป็นประจำ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้ความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ในการติดต่อสื่อสารและสนับสนุน ส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการสื่อสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเข้าใจและเข้าถึงการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เช่น การประสานงาน การให้คำปรึกษา และการรับฟังความต้องการของผู้ฟัง เป็นต้น	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษายอมรับวัฒนธรรมองค์กรร่วมกับบุคลากรในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

3.4 องค์ประกอบย่อยทักษะการรับสาร

นิยาม : ทักษะการรับสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษารู้ทักษะ

การสื่อสารของผู้รับสารหรือบุคลากร มีการประเมินผลการดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระและช่องทางให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของสถานศึกษา มีทักษะในการสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียง และผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะที่เข้าใจถึงพฤติกรรมในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติ

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีเทคนิคในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับบุคลากรภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการประเมินผล การดำเนินงานด้วยการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสาร ทักษะการพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหา สารและช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะในการ สื่อสารที่ใช้คำพูดที่เป็นกลาง ไม่เอนเอียง ต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจพฤติกรรม ในการสื่อสารที่บุคลากรยึดถือปฏิบัติกัน มา	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง

4. องค์ประกอบหลักความสมบูรณ์ของการสื่อสาร (Complete)

ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร คือ ผู้บริหารสถานศึกษานำเสนอข้อมูลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด ประกอบด้วย 1) คำที่ใช้ในการสื่อสาร 2) เนื้อหาสมบูรณ์ 3) การแปลความหมาย และ 4) การตรวจสอบการสะกดคำ

4.1 องค์ประกอบย่อยคำที่ใช้ในการสื่อสาร

นิยาม : คำที่ใช้ในการสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบในการสื่อสารด้วยการสืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ของการสื่อสารที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือโดยบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ไม่ควรใช้คำพูดหรือภาษาทั่วไปในการสื่อสารในสถานศึกษาหรือเป็นการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ เมื่อผู้รับสารอ่านแล้วไม่ต้องตีความ เขียนให้เข้าใจด้วยภาษาที่เรียบง่าย มีความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร มีความถูกต้อง ชัดเจนในการสื่อสารของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลที่ใช้ประกอบการเขียนที่สืบค้นจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ ถูกต้องและความ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกใช้คำพูดหรือภาษาต่าง ๆ เหมาะสมในการเขียน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลเป็นข้อเท็จจริงสามารถยืนยันได้หรือการอ้างอิงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และมติต่าง ๆ ในการเขียน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษาในการทำงานหรือคำพูดที่ดีความ เขียนให้เข้าใจด้วยความเรียบง่าย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษาเขียนหนังสือที่มีความถูกต้อง ความชัดเจนและความรัดกุมของคำที่ใช้ในการสื่อสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

4.2 องค์ประกอบย่อยเนื้อหาครอบคลุม

นิยาม : เนื้อหาครอบคลุม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารด้วยเนื้อหาครอบคลุมมีความน่าสนใจสามารถโน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ เพื่อทำให้เกิดความไม่เข้าใจในข่าวสารที่ได้รับซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานในการลดการเกิดข้อผิดพลาดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติงานที่ทันต่อเหตุการณ์ อยู่เสมอในแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้นของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษา สื่อสารด้วยเนื้อหา ที่สมบูรณ์มีความน่าสนใจ โน้มน้าวให้บุคลากร ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการ ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษา เข้าใจว่าเนื้อหาในการ สื่อสารที่แตกต่างกันอาจทำ ให้เกิดความไม่เข้าใจใน ข่าวสารที่ได้รับและส่งผล ต่อข้อผิดพลาดใ้การ ปฏิบัติงาน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการ ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษา เข้าใจว่าเนื้อหาที่ใช้สื่อสาร มีความสมบูรณ์และคำสั่ง ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา มีความชัดเจนย่อมส่งผลต่อ คุณภาพของงาน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการ ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษา ได้รับทราบเนื้อหาข่าวสาร ที่สมบูรณ์จากบุคลากรที่ทัน ต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการ ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษา มีประสบการณ์ในการ สื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละ เรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ใน ขณะนั้น	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้อง การสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการ ปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนา คุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงาน โครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

4.3 องค์ประกอบย่อยการแปลความหมาย

นิยาม : การแปลความหมาย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารแปลความหมายเนื้อหาครอบคลุม มีความครบถ้วนใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในสถานศึกษา การใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใด ฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เกิดความขัดแย้งฝ่ายสถานศึกษาและการเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น การออกหนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารให้บุคลากรได้รับทราบ ผู้บริหารสถานศึกษามีการแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง การแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพของเนื้อหาครอบคลุมและชัดเจนในการสื่อสาร ถูกต้องในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายเนื้อหาที่มีความครบถ้วน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายไม่วกวนต่อบุคลากรภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาการแปลความหมายโดยการใช้คำพูดที่เป็นกลางไม่เอนเอียงต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษาเลือกช่องทางในการสื่อสารได้เหมาะสม เช่น หนังสือเวียนภายในเพื่อแจ้งข่าวสารทั่วไปให้บุคลากรได้รับทราบ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกการประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
4. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทางการแสดงสีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือใช้สัญลักษณ์รูปภาพ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถแปลความหมายของเนื้อหาได้ชัดเจน ถูกต้องและตรงกับบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

4.4 องค์ประกอบย่อยการตรวจสอบการสะกดคำ

นิยาม : การตรวจสอบการสะกดคำ หมายถึงผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ ความถูกต้องก่อนนำไปสู่ปฏิบัติและภาษาที่ใช้เป็นภาษาทางการ มีฝ่ายพิสูจน์ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่การปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรก่อนนำไปสู่การปฏิบัติงานภายในของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบปรับปรุง แก้ไข เอกสาร คำสั่ง ระเบียบ เพื่อความถูกต้องก่อนนำไปสู่การปฏิบัติ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
2. ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบภาษาที่ใช้ว่าเป็นภาษาทางการหรือภาษาไม่เป็นทางการช่วยทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกรประชุม คำสั่ง บันทึกรปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีฝ่ายพิสูจน์ ตรวจสอบเอกสารทุกครั้งก่อนไปสู่อการปฏิบัติเพื่อลดปัญหาข้อขัดแย้งในการตีความหมายในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกรประชุม คำสั่ง บันทึกรปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำก่อนนำไปสู่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกรประชุม คำสั่ง บันทึกรปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีการตรวจสอบการสะกดคำตามหลักไวยากรณ์และเป็นภาษาราชการ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกรประชุม คำสั่ง บันทึกรปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงาน การประเมินตนเอง

5. องค์ประกอบหลักวัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร (Optimism)

วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริมการสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติงานของบุคลากรมีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่โดยร่วมตัดสินใจและการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของสถานศึกษา ประกอบด้วย 1) การมีส่วนร่วม 2) บรรยากาศสถานศึกษาและ 3) การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

5.1 องค์ประกอบย่อยการมีส่วนร่วม

นิยาม : การมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยการให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของสถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหากมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานทุกฝ่ายร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยให้บุคลากรรับทราบถึงข้อร้องเรียนจากผู้ปกครองนักเรียน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นเพื่อร่วมหาแนวทางแก้ไขปัญหา	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
3. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมเพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
4. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เช่น การติดต่อขอข้อมูล ขอความช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

5.2 องค์ประกอบย่อยบรรยากาศสถานศึกษา

นิยาม : บรรยากาศองค์กร หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานการที่ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศภายในสถานศึกษาให้เป็นหนึ่งเดียว มีความเป็นกันเองกับบุคลากรภายในสถานศึกษา มีการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ร่วมตัดสินใจ และเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อความสำเร็จของสถานศึกษา มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับและทุกหน่วยงานโดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้บรรยากาศที่ดีของสถานศึกษา ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานของสถานศึกษา

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
<p>1. ผู้บริหารสถานศึกษาจัดให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>2. ผู้บริหารสถานศึกษามีข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองกับความต้องการและค่านิยมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กร</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>3. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในการถ่ายทอดโดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมของผู้รับสาร</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>4. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันกิจกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีการสื่อสารกับตนเอง ทั้งคิด วิเคราะห์ ตัดสินใจหรือพูดกับตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>
<p>5. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน</p>	<p>- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และรายงานการประเมินตนเอง</p>

5.3 องค์ประกอบย่อยการมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน

นิยาม : การมีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกัน หมายถึง ผู้บริหาร

สถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษามีเป้าหมายและทัศนคติร่วมกันที่ดีต่อการสื่อสาร โดยมีความตั้งใจให้สารที่ส่งไปมีผลต่อพฤติกรรมผู้รับสารทั้งในด้านความคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจหรือการพูดกับตนเองซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับบุคคลกรต่าง ๆ ในสถานศึกษา เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยที่บุคลากรมีความเข้าใจ ถูกต้องร่วมกัน

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
1. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติว่าผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึก การปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
2. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงทัศนคติบวกต่อผู้สื่อสาร ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร และเห็นประโยชน์ของการสื่อสาร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึก การปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
3. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึก การปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

รายการตัวบ่งชี้	ร่องรอย/ประเด็นการพิจารณา
4. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความรู้สึกที่ดีต่อกันทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในองค์กร	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง
5. ผู้บริหารสถานศึกษามีทัศนคติร่วมกันการสร้างความสำเร็จร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยที่บุคลากรมีความเข้าใจถูกต้องร่วมกัน	- เอกสาร หลักฐาน ร่องรอยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น บันทึกประชุม คำสั่ง บันทึกการปฏิบัติงาน การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานโครงการ/ กิจกรรม และ รายงานการประเมินตนเอง

การวัดและประเมินผล

1. เครื่องมือที่ใช้

การวัดและประเมินผลคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ในการแปลความหมายโดยให้ระดับคะแนนตามวิธีของ Likert (Rensis Likert Method) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 101)

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

เกณฑ์แปลความหมายข้อมูล โดยมีเกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ย 5 ระดับ
ในการแปลความหมาย (บุญชม ศรีสะอาด, 2555, หน้า 101)

4.51–5.00 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้

ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้

4. ตัวอย่างแบบประเมิน

แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

แบบประเมิน

คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน

ประกอบวิจัยเรื่อง การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร.วาโร เพ็งสวัสดิ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลนิกา ฉลากบาง	กรรมการ

แบบประเมิน
คู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษา
มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง :

1. แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้สัมภาษณ์เป็นอย่างสูง
มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย นายบัลลังก์ มะเจียว นักศึกษาปริญญาเอก
หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.)
สาขาวิชาการบริหารและการพัฒนาการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำสั่ง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้ารายการที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

3. ประสบการณ์ทำงาน

6-10 ปี

11-15 ปี

มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

คำชี้แจง : ขอให้ท่านประเมินรายการต่าง ๆ ในคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสาร
ที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสมมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสมมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสมปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง						
1	คำนำ	✓				
2	สารบัญ			✓		

แปลความหมาย

ข้อที่ 1 หมายถึง คำนำมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่ 2 หมายถึง สารบัญมีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 แบบประเมินคู่มือการใช้ตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผลของผู้บริหาร
สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่วนที่ 1 โครงสร้าง						
1	คำนำ					
2	สารบัญ					
3	บัญชีภาพประกอบ					
4	คำชี้แจง					
5	หลักการ					
6	วัตถุประสงค์					
7	เนื้อหา					
8	สื่อ วัสดุและอุปกรณ์					
9	กระบวนการพัฒนา					
10	การวัดและประเมินผล					
ส่วนที่ 2 เนื้อหาคู่มือการใช้การพัฒนาตัวบ่งชี้การสื่อสารที่มีประสิทธิผล ของผู้บริหารสถานศึกษามัธยมศึกษา						
11	การเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น					
112	ความชัดเจนในการสื่อสาร					
13	การทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ กับผู้รับสาร					
14	ความสมบูรณ์ของการสื่อสาร					
15	วัฒนธรรมของสถานศึกษาที่ส่งเสริม การสื่อสาร					

ข้อ	รายการประเมิน	ความเหมาะสม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ส่วนที่ 3 เอกสารประกอบ						
16	บรรณานุกรม					
17	ภาคผนวก ก แบบทดสอบก่อน-หลัง การฝึกอบรม					
18	ภาคผนวก ข เฉลยคำตอบของ แบบทดสอบ					
19	ภาคผนวก ค ประวัติย่อของวิทยากร					
20	ภาคผนวก ง คณะกรรมการที่ปรึกษาการ จัดทำคู่มือ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายบัลลังก์ มะเจียว
วัน เดือน ปีเกิด	18 กรกฎาคม 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	132 หมู่ 10 ถนนแพ่งพิทักษ์ ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม 48140
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้อำนวยการสถานศึกษา
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านค้อวิทยาคม ตำบลบ้านค้อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม 48190 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา นครพนม
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2543	ปริญญาการศึกษาระดับบัณฑิต (ศษ.บ.) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2548	ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2554	ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
พ.ศ. 2565	ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนากการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2558	รองผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์ อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม 48150 สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22
พ.ศ. 2561	รองผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนบ้านแพ่งพิทยาคม ตำบลบ้านแพง อำเภอบ้านแพง จังหวัดนครพนม 48140 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา นครพนม เขต 22

- พ.ศ. 2563 ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนเชียงใหม่วิทยา
ตำบลเวินพระบาท อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม 48120
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม
- พ.ศ. 2565 ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนบ้านค้อวิทยาคม
ถึงปัจจุบัน ตำบลบ้านค้อ อำเภอโพนสวรรค์ จังหวัดนครพนม 48190
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษานครพนม