ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์
THE COMMUNICATION SKILLS OF PERSONNEL IN DANTHUBTAKORATUPATHAM SCHOOL

ฉัชปภา ภักตร์วิลัย [1]
สำเริง อ่อนสัมพันธุ์ [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ และ 2) แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ประชากรเป็นผู้บริหารและครูโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ จำนวน 33 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของบุคลากรตามแนวคิดของโจนส์และจอร์จ (Jones and George) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (μ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) เลือกสื่อที่ผู้รับสารสามารถตรวจสอบได้ 2) เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น 3) เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย 4) ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ 5) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง 6) มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ และ 7) หลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล

2. แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ มีแนวทางดังนี้ 1) จัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร 2) บุคลากรเลือกใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับวัย ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานของผู้รับสาร 3) บุคลากรควรใช้สื่อที่เหมาะสมกับสาร 4) จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยแก่บุคลากร 5) ลดลำดับชั้นในการส่งสาร 6) ควรให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ได้หลายช่องทาง 7) ควรจัดให้มีการประชุมบุคลากร ปรึกษา และหาวิธีร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเพื่อยังคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่ดีของโรงเรียน

Abstract

The purposes of this research were to identify 1) the communication skills of personnel in Danthubtakoratupatham school and 2) the development guidelines about the communication skills of personnel in Danthubtakoratupatham school. The population was administrator and teachers in Danthubtakoratupatham school, 33 totally. The research instrument was a questionnaire concerning communication skills of personnel based on The Jones and George's viewpoint. The statistics employed in data analysis were frequency (f), percentage (%), arithmetic mean (μ), standard deviation (σ), and content analysis.

The findings were as follows :

1. The communication skills of personnel in Danthubtakoratupatham School, as a whole and as an individual aspect, were at a high level. Sort by arithmetic means of descending below: 1) Select a medium the receiver monitors, 2) Select a medium appropriate for the message, 3) Encode messages in symbols the receiver understands, 4) Send clear and complete messages, 5) Provide accurate information, 6) Include a feedback mechanism in messages and 7) Avoid filtering

[1] นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
[2] อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

and information distortion.

2. The development guidelines about the communication skills of personnel in Danthubtakoratupatham school are following: 1) organizing a workshop to use of language to communicate, 2) using the media to understand, appropriate to age, experience and a group of receivers, 3) using the appropriate medium with the message, 4) organizing a workshop to use of media and technology for personnel, 5) reducing the hierarchy to send the message, 6) providing comments or suggestions by multiple channels and 7) meeting, consulting and finding solutions together for the good work of the school.

บทนำ

ในกระบวนการบริหาร ณ องค์การใดก็ตาม จะต้องมีการสื่อสารหรือการสื่อข้อความจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน หรือการติดต่อสื่อสารตามแนวราบหรือแนวนอน อย่างไรก็ตาม สายการติดต่อสื่อสารจะต้องผ่านหรือมาพบกันในระดับกลางๆ ในหลายแง่ ดังนั้นนักบริหารระดับกลางหรือผู้ควบคุมบังคับบัญชาที่อยู่ในระดับกลางจึงเป็นกุญแจสำคัญในการบริหาร เขาจะเป็นผู้ทำการวินิจฉัยสั่งการ ให้คำสั่งหรือเป็นผู้ชี้แนะผู้ใต้บังคับบัญชาของเขา หรือผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้น และในทางกลับกันเขาก็จะเป็นผู้นำเอาปัญหาและข้อเท็จจริงต่างๆ รวมถึงข้อคิดเห็น คำแนะนำ หรือข้อร้องทุกข์จากผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ ส่งขึ้นไปยังผู้อยู่ในระดับชั้นการบังคับบัญชาบนๆ เนื่องจากการที่ต้องทำงาน และรับผิดชอบอยู่ในตำแหน่งดังกล่าว เขาจึงต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในภารกิจของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงในการที่จะช่วยทำให้นโยบายเป็นผล ในขณะเดียวกันเขาก็ควรใกล้ชิดกับผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้น ทั้งนี้เพื่อจะได้เข้าใจในปัญหาและทราบถึงทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั่วไป ปัญหาที่เกิดจากการจัดระบบการติดต่อสื่อสาร 1) ปัญหาเกิดจากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและสนใจในการจัดระบบสื่อสารที่ดีให้มีขึ้นในหน่วยงาน ไม่กล้าลงทุนในการสร้างหรือซื้อเครื่องมือ หรือไม่เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเสนอความคิดเห็นก็จะทำให้ประสบกับความยุ่งยากในการบริหารงานและพบกับปัญหาต่างๆ ซึ่งจะเป็นเหตุให้หน่วยงานขาดประสิทธิภาพขึ้นได้ 2) คนที่มีความเชื่ออย่างผิดๆ ว่าการสื่อสารจะเป็นกุญแจที่จะไขปัญหาทั้งหลาย โดยคิดแต่เพียงเทคนิคและเครื่องมือแต่ละเลยเนื้อหาและสิ่งซึ่งเราสื่อสารออกไป ตลอดจนการตีความหมายแล้วก็จะเป็นความเข้าใจผิดอย่างยิ่ง การสื่อสารที่ดีไม่ควรหยุดอยู่ที่การส่งข่าวสารให้รับรู้ แต่ควรจะหาวิธีที่กระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงานหันกลับมาช่วยกันเป็นสมาชิกที่ตื่นตัว ร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงาน โดยตีความหมายให้ถูกต้องตรงกัน 3) ปัญหาอันเกิดจากการจัดระบบงานที่ไม่เหมาะสม เช่น แบ่งงานไม่ถูกต้อง ใช้คนผิดหน้าที่ รวมทั้งการที่ไม่สามารถอธิบายเป้าหมายขององค์การหรือโครงการแต่ละโครงการให้สมาชิกทราบ และการไม่ฝึกอบรมบุคลากรที่จะเป็นผู้ใช้ระบบสื่อสารงานกับคนอื่นๆ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารขึ้นได้

จากการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มบริหารงานวิชาการ กลุ่มบริหารงานงบประมาณ กลุ่มบริหารงานบุคคล และกลุ่มบริหารงานทั่วไป โรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ปีการศึกษา 2555 (1 เมษายน 2555 – 31 มีนาคม 2556) ปรากฏผลดังต่อไปนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานวิชาการมีระดับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้ว ด้านความเต็มใจ ตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และด้านความซื่อสัตย์ ความเสียสละในการปฏิบัติงาน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุดอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานงบประมาณ มีระดับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้ว ด้านความเต็มใจ ตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับดี ส่วนด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุดอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานบุคคล มีระดับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้ว ด้านความเต็มใจตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร และด้านความสามารถในการคิด ตัดสินใจแก้ปัญหา มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุดอยู่ในระดับดี

4. ผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานทั่วไป มีระดับคะแนนความพึงพอใจโดยเฉลี่ย

อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามรายด้านแล้ว ด้านความเหมาะสมของบุคลากร มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสาร มีคะแนนความพึงพอใจน้อยสุดอยู่ในระดับดี

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานทั้ง 4 กลุ่มงาน ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านความสามารถในการใช้ภาษาในการสื่อสารอยู่ในกลุ่มที่มีระดับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของโจนส์และจอร์จ (Jones and George) มาเป็นขอบเขตของการวิจัย ซึ่งได้กล่าวถึงทักษะการสื่อสารสำหรับผู้บริหารได้แก่ 1) ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ (Send clear and complete messages) 2) เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับเข้าใจได้ง่าย (Encode messages in symbols the receiver understands) 3) เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น (Select a medium appropriate for the message) 4) เลือกสื่อที่ผู้รับสามารถตรวจสอบได้ (Select a medium the receiver monitors) 5) หลีกเลี่ยงการกรอง และบิดเบือนข้อมูล (Avoid filtering and information distortion) 6) มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ (Include a feedback mechanism in messages) 7) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง (Provide accurate information)

วิธีการศึกษา

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแบบแผนการวิจัยในลักษณะของการใช้กลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสภาวการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one-shot, non-experimental case studies)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและครูโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ จำนวน 33 คน (ไม่รวมผู้วิจัย)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 7 ทักษะ ได้แก่ 1) ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ (Send clear and complete messages: X_1) 2) เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่าย (Encode messages in symbols the receiver understands: X_2) 3) เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น (Select a medium appropriate for the message: X_3) 4) เลือกสื่อที่ผู้รับสามารถตรวจสอบได้ (Select a medium the receiver monitors: X_4) 5) หลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล (Avoid filtering and information distortion: X_5) 6) มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ (Include a feedback mechanism in messages: X_6) 7) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง (Provide accurate information: X7)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 2 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) มีคำตอบให้เลือก

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ตามแนวคิดของโจนส์และจอร์จ (Jones and George) และใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยการนำประเด็นสำคัญจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม มาเป็นประเด็นในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในสถานศึกษา จำนวน 7 คน ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน 2) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 2 คน 3) หัวหน้าระดับชั้น 2 คน 4) กรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ผู้แทนครู 2 คน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาจากหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำผลการศึกษามาปรับปรุงเครื่องมือเพื่อสร้างข้อคำถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาเสนออาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม แก้ไขคำหรือสำนวนในแบบสอบถามและข้อบกพร่องเพื่อความสมบูรณ์และความถูกต้องของเนื้อหา โดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยผู้วิจัยใช้ข้อคำถามที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.5 – 1.00

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (tryout) กับบุคลากรของโรงเรียนบ้านคาวิทยา

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ได้กลับมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.9263

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 6 จัดทำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อหาแนวทางการพัฒนาทักษะ การสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ โดยกำหนดประเด็นสำคัญ 7 ประเด็นตามแนวคิดของโจนส์และจอร์จ (Jones and George) สำหรับสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน 2) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 2 คน 3) หัวหน้าระดับชั้น 2 คน 4) กรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ผู้แทนครู 2 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างถูกต้องและเป็นระบบ ผู้วิจัยดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ผ่านหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ เพื่อทำหนังสือของความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้คือ

2.1 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือ ขอความร่วมมือไปยังโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองและรับคืนด้วยตนเอง

2.3 ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ 7 คน ได้แก่ 1) ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน 2) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 2 คน 3) หัวหน้าระดับชั้น 2 คน 4) กรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ผู้แทนครู 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากผู้ตอบแบบสอบถามมารวบรวมจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อคัดเลือกแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

2. จัดระเบียบข้อมูลลงรหัสในแบบสอบถามตรวจให้คะแนน และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามข้อมูลวัตถุประสงค์การวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสถิติที่ใช้คือความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ใช้ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ จำนวน 33 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 อายุ 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาคืออายุ 30-40 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 อายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 27.27 และอายุมากกว่า 50 ปี น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาปริญญาโท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.03 และครูปฏิบัติงานสอน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 96.97 ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง มากกว่า 6 ปี มากที่สุด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาประสบการณ์ 1-3 ปี ขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ประสบการณ์ 4-6 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 12.12 และประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 9.10

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

การวิเคราะห์ในการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (μ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) จากประชากรจำนวน 33 คน แล้วนำไปเปรียบเทียบตามเกณฑ์ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ ตามแนวคิดของเบสท์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

(N = 33)

ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์	μ	σ	ระดับ
1. ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์	4.03	0.62	มาก
2. เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย	4.03	0.61	มาก
3. เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น	4.10	0.55	มาก
4. เลือกสื่อที่ผู้รับสารสามารถตรวจสอบได้	4.19	0.61	มาก
5. หลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล	3.86	0.87	มาก
6. มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ	3.92	0.82	มาก
7. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง	4.01	0.85	มาก
รวม	**4.02**	**0.70**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (μ = 4.02, σ = 0.70) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ เลือกสื่อที่ผู้รับสารสามารถตรวจสอบได้ (μ = 4.19, σ = 0.61) เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น (μ = 4.10, σ = 0.55) เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย (μ = 4.03, σ = 0.61) ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ (μ = 4.03, σ = 0.62) ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง (μ = 4.01, =0.85) มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ (μ = 3.92, σ =0.82) และหลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล (μ = 3.86, σ = 0.87)

ตอนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในสถานศึกษา จำนวน 7 คน ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน 2) หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ 2 คน 3) หัวหน้าระดับชั้น 2 คน 4) กรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ผู้แทนครู 2 คน ได้ข้อมูลและประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ด้านที่ 1 ส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร ดังนี้

ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เช่น เรื่องราชการใช้ภาษาราชการ เขียนเนื้อเรื่องให้ตรงกับชื่อเรื่อง อธิบายชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ถูกต้องตามแบบฟอร์ม เป็นต้น

ด้านที่ 2 เปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่าย

ควรให้บุคลากรเลือกใช้สื่อที่เข้าใจง่าย เหมาะสมกับวัย ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานของผู้รับสาร

ด้านที่ 3 เลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น

บุคลากรควรใช้สื่อที่เหมาะสมกับสาร เพื่อการส่งสารตามความถนัดและความสะดวกของตนเอง และผู้รับสาร

เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ การสนทนาทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail การประชุมทางวิดีโอ เป็นต้น

ด้านที่ 4 เลือกสื่อที่ผู้รับสารสามารถตรวจสอบได้

ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งสารและรับสารของบุคลากร เช่น การรับสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น

ด้านที่ 5 หลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล

ควรลดลำดับชั้นในการส่งสาร เพราะยิ่งลำดับชั้นในการส่งผ่านสารมีหลายทอดมากเท่าใด และยิ่งสมาชิกในสายการไหลของข่าวสารมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับการรับรู้มากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้เกิดการบิดเบือนของสารมากขึ้นเพียงนั้น

ด้านที่ 6 มีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ

ควรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ได้หลายช่องทาง โดยชี้แจงเป็นจดหมาย บันทึกข้อความ หรือทางโทรศัพท์ แล้วแต่ช่องทางที่บุคลากรจะเลือก เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น การติดตั้งตู้รับความคิดเห็น การสำรวจทัศนคติ การประชุมพบปะ หรือการรายงานอย่างเป็นระบบ

ด้านที่ 7 ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

ควรจัดให้มีการประชุมบุคลากร ปรึกษา และหาวิธีร่วมกันในการแก้ไขปัญหา เพื่อยังคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่ดีของโรงเรียน

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ มีประเด็นที่สำคัญที่ควรนำมาพิจารณาเพื่อให้ทราบสภาพที่แท้จริงของทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ โดยสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากซึ่งแตกต่างจากสมมุติฐานที่ตั้งไว้ในระดับปานกลาง เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรต้องมีความว่องไวในการใช้ข้อมูลข่าวสารในการบริหารเพื่อการดำเนินงานโรงเรียน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องให้สารมีความชัดเจนและสมบูรณ์ มิฉะนั้นจะทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดขึ้นได้ โดยเปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่าย มีการเลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับข่าวสารและข้อมูลได้อย่างหลากหลาย ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานและประสานงานในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี ทำให้บุคลากรมีโอกาสเลือกสื่อที่ตนเองสามารถตรวจสอบและติดตามได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับงานวิจัยของคาโต้ และอากาโฮริ (Kato and Akahori; 2005) ศึกษาการติดต่อสื่อสารผ่านโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กับการเรียนรู้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face Communication) ในประเทศญี่ปุ่น เป็นการศึกษาการรับรู้ของแต่ละบุคคลและภาวะทางอารมณ์ที่มีต่อการสื่อสารแต่ละประเภทโดยใช้เครื่องมือของการติดต่อสื่อสารแบบธรรมดาทั่วไปคือ เครื่องคอมพิวเตอร์เปรียบเทียบกับการรับรู้ในจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าการรับรู้มีผลต่อการจำ, ความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ อารมณ์มีผลต่อการติดต่อสื่อสารและยังบ่งบอกถึงระดับการนำเสนอ ซึ่งข้อดีของการติดต่อสื่อสารผ่านทางคอมพิวเตอร์คือบุคคลรู้สึกสะดวกสบายและมีความมั่นใจในการตอบสนองของผู้รับ ส่งผลให้ปัญหาการกรองและบิดเบือนข้อมูลลดน้อยลง เนื่องจาก บุคลากรรู้จักคิดหาวิธีการร่วมกันเพื่อขจัดอุปสรรคทางการสื่อสารออกไปจากองค์กรได้ โดยมีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ ซึ่งบุคลากรมีวิธีการติดตามผลของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพื่อสนองวัตถุประสงค์ของสารนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้ง่ายและเกิดความเข้าใจต่อกระบวนการสื่อสารให้เกิดความชัดเจน รวมทั้งบุคลากรยังมีการจัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริงก่อนส่งถึงผู้รับสารต่อไปอีกด้วย

2. แนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรโรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์ สามารถอภิปรายได้ 7 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านส่งสารให้มีความชัดเจนและสมบูรณ์ ควรมีการจัดกิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร เช่น เรื่องราชการใช้ภาษาราชการ เขียนเนื้อเรื่องให้ตรงกับชื่อเรื่อง อธิบายชัดเจน กระชับ ตรงประเด็น เข้าใจง่าย ถูกต้องตามแบบฟอร์ม เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอีรอสแกน (Erozkan; 2013) ศึกษาเรื่อง ผลของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและทักษะการแก้ปัญหาทางสังคมด้วยความสามารถตนเอง พบว่า ทักษะการสื่อสารมีบทบาทสำคัญมากในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ส่วนบุคคลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นเมื่อการส่งข้อความเป็นข้อความเดียวกันกับที่ได้รับ ความเข้าใจในความต้องการและความเข้าใจในข้อความจากทั้งผู้ส่งและผู้รับมีส่วนช่วยในการสื่อสาร การแก้ปัญหาที่เหมาะสม ทำได้โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งใช้ได้กับปัญหาทั่วไป ดังนั้นจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับทุกคนที่ควรให้ความสนใจกับปัญหาของผู้อื่น และใช้วิธีการแก้ปัญหา

อย่างเป็นขั้นตอน ยอมรับ และพร้อมที่จะเริ่มต้นการสื่อสารที่ดี บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารโดยทั่วไปจะมีความมั่นใจในตนเอง มีความเคารพและเปิดกว้างทางการสื่อสารร่วมกับผู้อื่น

2.2 ด้านเปลี่ยนสารให้เป็นสัญลักษณ์ที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่าย ควรให้บุคลากรเลือกใช้สื่อที่เข้าใจง่ายเหมาะสมกับวัย ประสบการณ์การทำงาน และกลุ่มงานของผู้รับสาร สอดคล้องกับแนวคิดของวรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์ (2554) ได้นำเสนอบทสรุปซึ่งเป็นยุทธศาสตร์การเสริมสร้างทักษะและประสิทธิภาพทางการสื่อสาร ดังนี้คือ 1) สร้างความถูกต้องชัดเจนในการสื่อความหมายทั้งการพูด การเขียน หรือการใช้ทักษะอื่นๆ ในทางอวัจนภาษา (Non-verbal) ในรูปแบบต่างๆ 2) มีประสิทธิภาพทางการรับฟังที่สามารถสร้างทักษะสำหรับการถอดรหัสความหมาย การสรุปเป็นความรู้ สร้างคุณค่า ทัศนคติ และเกิดความสนใจใฝ่รู้ 3) ใช้การสื่อสารในการกำหนดจุดมุ่งหมายเฉพาะทั้งการรายงาน การสอน การสร้างแรงจูงใจ 4) ใช้สื่อเทคโนโลยีหลากหลายและรู้วิธีการใช้สื่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ 5) สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพท่ามกลางสภาพแวดล้อมหรือบริบทที่ต่างกัน

2.3 ด้านเลือกสื่อที่เหมาะสมต่อสารนั้น บุคลากรควรใช้สื่อที่เหมาะสมกับสาร เพื่อการส่งสารตามความถนัดและความสะดวกของตนเอง และผู้รับสาร เช่น จดหมาย บันทึกข้อความ การสนทนาทางโทรศัพท์ โทรสาร E-Mail การประชุมทางวิดีโอ เป็นต้น

2.4 ด้านเลือกสื่อที่ผู้รับสารสามารถตรวจสอบได้ ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้สื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการส่งสารและรับสารของบุคลากร เช่น การรับสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ธรรมวิภัชน์, จริยา เหนียนเฉลย และ บุญเลิศ เพ็งสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 พบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างหน่วยงานที่สังกัดกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติในการสื่อสารโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านผู้ส่งสาร ด้านช่องทาง และด้านผู้รับสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นด้านสารที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เมื่อมีข่าวสารสำคัญๆ ได้มีการใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธีพร้อมกัน ซึ่งเนื้อหาข่าวสารที่ออกมามีการกลั่นกรองข้อมูลเป็นอย่างดี ถูกต้องและเหมาะสม มีการสื่อสารด้านช่องทางผ่านสื่อลายลักษณ์อักษร มีการสื่อสารด้านช่องทางผ่านสื่อทางวาจา และมีการสื่อสารด้านช่องทางผ่านสื่อที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

2.5 ด้านหลีกเลี่ยงการกรองและบิดเบือนข้อมูล ควรลดลำดับชั้นในการส่งสาร เพราะยิ่งลำดับชั้นในการส่งผ่านสารมีหลายทอดมากเท่าใด และยิ่งสมาชิกในสายการไหลของข่าวสารมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับการรับรู้มากเพียงใด ก็ยิ่งทำให้เกิดการบิดเบือนของสารมากขึ้นเพียงนั้น

2.6 ด้านมีกลไกการให้ผลสะท้อนกลับ ควรมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ ได้หลายช่องทาง โดยชี้แจงเป็นจดหมาย บันทึกข้อความ หรือทางโทรศัพท์ แล้วแต่ช่องทางที่บุคลากรจะเลือก เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เช่น การติดตั้งตู้รับความคิดเห็น การสำรวจทัศนคติ การประชุมพบปะ หรือการรายงานอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของพินโต, ซิมพ์สัน และแบ็คเคน (Pinto, Simpson and Bakken) (2009) ศึกษาเรื่อง การวิจัยเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับนักเรียนที่มีความพิการรุนแรง พบว่า การสื่อสารเป็นกุญแจสำคัญในการเรียนรู้เพราะสิ่งที่เราเรียนรู้ขึ้นอยู่กับการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างน้อยสองคนร่วมกัน การสื่อสารสามารถเกิดขึ้นได้ แม้ว่ามนุษย์บางคนมีความพิการรุนแรง ซึ่งอาจจะมีข้อจำกัด ทักษะในการสื่อสารของบุคคลที่มีความพิการรุนแรงอาจไม่สามารถเข้าถึงหรือควบคุมได้เต็มรูปแบบ เหมือนกับคนส่วนใหญ่ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จเมื่อคู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในข้อความที่ได้รับมา โดยทั่วไปแล้วความสำเร็จจะสะท้อนให้เห็นเมื่อคนๆ หนึ่งได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือได้รับการยอมรับจากคู่สื่อสารและคู่สื่อสารตอบสนองกลับคืนมาตามที่ต้องการ

2.7 ด้านให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ควรจัดให้มีการประชุมบุคลากร ปรึกษา และหาวิธีร่วมกันในการแก้ไขปัญหาเพื่อยังคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่ดีของโรงเรียน สอดคล้องกับแนวคิดของ จรุงจิตร์ งามไพบูลย์ (2552) ได้กล่าวว่า ผู้ทำหน้าที่สื่อสารควรมีความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารและวิธีการสื่อสารให้ถ่องแท้ เพื่อให้การสื่อสารกับผู้ที่อยู่ตรงหน้ามีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีแนวทางคือ สนับสนุนและช่วยเหลือให้เกิดการแก้ปัญหา ผู้สื่อสารไม่ควรทำหน้าที่

แนะนำโดยตรงในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่อยู่ตรงหน้า และข้อมูลที่ให้ไม่ควรมากเกินไป ใช้เพียงเพื่อตอบสนองต่อคำถามของผู้ที่มาปรึกษาหรือเพื่อประกอบเป็นส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาเท่านั้น การให้ข้อมูลที่มากเกินไปอาจทำให้ผู้ที่มาปรึกษาเกิดความสับสนกังวลใจเพิ่มขึ้น เครียด และอาจให้ความสำคัญกับประเด็นปลีกย่อยมากกว่าการให้ความสำคัญกับประเด็นหลัก ทำให้กระบวนการในการแก้ไขปัญหาเป็นไปโดยไม่ราบรื่น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. โรงเรียนควรมีการลดลำดับชั้นของการส่งสารให้น้อยลงเพื่อลดปัญหาการบิดเบือนของข้อมูล อันจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันได้มากขึ้น

2. โรงเรียนควรมีสื่อต่างๆ หลากหลาย และทันสมัยเพื่อรองรับการสื่อสารในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. บุคลากรควรมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารโดยการจัดการอบรมให้ความรู้เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงวิธีการสื่อสาร ตลอดจนขั้นตอนของการสื่อสารภายในโรงเรียนเพื่อให้เห็นถึงวิธีการ และขั้นตอนของการสื่อสารตามสภาพการปฏิบัติจริงที่เป็นอยู่ด้วย

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสภาพทั่วไปและปัญหาในการสื่อสารโดยแบ่งการศึกษาออกเป็นกลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารงานวิชาการ กลุ่มงานบริหารงานงบประมาณ กลุ่มงานบริหารงานบุคคล และกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

3. ควรมีการศึกษารูปแบบและเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ การสื่อสารระบบเครือข่าย และโทรสาร เพื่อจะได้ทราบถึงรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพการสื่อสารภายในโรงเรียน ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคลากร

เอกสารอ้างอิง

กุลธิดา ธรรมวิภัชน์, จริยา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เพ็งสุข, "การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1." **วารสารวิจัยและพัฒนา มจธ.** 29, 4 (ตุลาคม-ธันวาคม 2549): 555-571.

จรุงจิตร์ งามไพบูลย์. **คู่มือทักษะการสื่อสารสำหรับพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์.**กรุงเทพฯ: ธนาเพรส, 2552.

โรงเรียนด่านทับตะโกราษฎร์อุปถัมภ์. **สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกลุ่มบริหารงานงบประมาณและกลุ่มบริหารงานบุคคล.** ราชบุรี: กลุ่มนโยบายและแผนงาน, 2555.

_____. **แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2556.** ราชบุรี: กลุ่มนโยบายและแผนงาน, 2556

วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์. **ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ Open Worlds, 2554.

Best, John W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc., 1970.

Cronbach, Lee J. **Essentials of Psychological Testing**. 3rd ed. New York: Harper & Row Publisher, 1974.

Erozkan, Atilgan. "The Effect of Communication Skills and Interpersonal Problem Solving Skills on Social Self-Efficacy." **Educational Sciences Theory & Practice** 13, 2 (Spring 2013): 742.

Jones, Gareth R. and Jennifer M. George. **Contemporary Management**. 7th ed. McGraw-Hill companies, Inc., 2011.

Kato, Yuuki, Shogo Kato and Kanji Akahori. "Effects of emotional cues transmitted in e-mail communication on the emotions experienced by senders and receivers.", Graduate School of Decision Science and Technology, Tokyo Institute of Technology, Department of Human System Science, 2-12-1 Ookayama, Meguro-ku, Tokyo, Japan, 2005.

Pinto, Peg., Cynthia Simpson and Jeffrey P. Bakken, "Research-based instructions to increase communication skills for students with severe disabilities." **International journal of special education** 24, 3 (2009): 99.