



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้สรุปผลการวิจัยให้เห็นเป็นลำดับดังนี้คือวัตถุประสงค์ของการวิจัย
วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรม-
สามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร ได้แก่ ผู้บริหารและครู-อาจารย์ใน
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร 106 โรงเรียน รวมจำนวน
กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 484 คน ซึ่งประกอบด้วย
 - ก. ผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการ/อาจารย์ใหญ่ จำนวน 106 คน ใช้
ประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างประชากร
 - ข. ครู-อาจารย์ สุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random
Sampling) โดยอาศัยเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรตามวิธีของเครซีและ
มอร์แกน (Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan, 1970) ได้จำนวนกลุ่ม
ตัวอย่างประชากร 378 คน จากประชากรทั้งหมด 15,269 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยศึกษา
จากเอกสาร ตำรา และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและ
อาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็น
แบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารในโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list), แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสนใจข่าวของผู้บริหารและ ครู-อาจารย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-Scale)

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและวิธีส่งทางไปรษณีย์ โดยส่งไป 484 ฉบับ เป็นของผู้บริหาร 106 ฉบับ ของครู-อาจารย์ 378 ฉบับ ได้รับกลับมาและสมบูรณ์ที่ใช้ในการวิจัย 392 ฉบับ (ร้อยละ 80.99) เป็นของผู้บริหาร 85 ฉบับ (ร้อยละ 80.19) และของครู-อาจารย์ 307 ฉบับ (ร้อยละ 81.22)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งเหมือนกับในกลุ่มครู-อาจารย์ ส่วนในกลุ่มผู้บริหารเป็นเพศชายมากกว่า

1.2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี เหมือนกับในกลุ่มครู-อาจารย์ สำหรับกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี

1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาอยู่ในช่วง 9-12 ปี มากกว่าช่วง 13-16 ปี เล็กน้อย เหมือนกับในกลุ่มครู-อาจารย์ ส่วนในกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาอยู่ในช่วง 1-4 ปี

1.4 วุฒิการศึกษาสูงสุด ทั้งกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด กลุ่มครู-อาจารย์และกลุ่มผู้บริหาร ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี แต่ในกลุ่มผู้บริหารผู้มีวุฒิสูงกว่าปริญญาตรีน้อยกว่าวุฒิปริญญาตรีเพียงเล็กน้อย

2. วิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

วิธีการสื่อสารทางวาจา ทั้งกลุ่มผู้บริหาร และ ครู-อาจารย์ เห็นสอดคล้องกันว่าวิธีการสื่อสารทางวาจามีการใช้บ่อยครั้งทุกรายการ เมื่อพิจารณารวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด วิธีที่ใช้มากที่สุดคือการพบปะเป็นรายบุคคลตรงกับกลุ่มครู-อาจารย์ ส่วนกลุ่มผู้บริหารเห็นว่าวิธีที่ใช้มากที่สุดคือการประชุมกรรมการ ส่วนอันดับรองลงไปคือ การใช้เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายใน ซึ่งตรงกับกลุ่มครู-อาจารย์และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนที่ใช้น้อยที่สุดก็คือการประกาศเสียงตามสาย ซึ่งเห็นตรงกันทั้งกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มครู-อาจารย์และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ทุกรายการมีการใช้บ่อยในระดับใช้นาน ๓ ครั้ง และการใช้จดหมายส่วนตัว มีการใช้น้อยที่สุดอยู่ในระดับใช้นาน ๓ ครั้ง ซึ่งทั้งกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นตรงกัน ส่วนที่ใช้นานที่สุดเมื่อพิจารณาจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือ การใช้หนังสือคำสั่ง รองลงไปคือ การใช้หนังสือเวียน ตรงกับของครู-อาจารย์ ส่วนในกลุ่มผู้บริหาร เห็นสลับกันคือใช้มากที่สุด คือ หนังสือเวียน รองลงไปคือ หนังสือคำสั่ง แต่ก็มีค่าใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณารวมทั้ง 2 วิธีในการสื่อสาร ทุกกลุ่มเห็นตรงกันว่า การใช้การสื่อสารทางวาจา อยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง และใช้มากกว่าการใช้การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ส่วนการใช้การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรนั้น เมื่อพิจารณากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด และกลุ่มครู-อาจารย์ เห็นตรงกันว่า มีการใช้บ่อยในระดับใช้นาน ๓ ครั้ง แตกต่างกับกลุ่มผู้บริหารที่เห็นว่าใช้บ่อยครั้ง

อุปกรณ์การสื่อสารที่มีใช้ในโรงเรียน โรงเรียนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์การสื่อสารเกือบทุกรายการที่ให้ไว้ นอกจากวิทยุสื่อสารที่โรงเรียนส่วนใหญ่ไม่มีใช้ ซึ่งเห็นสอดคล้องกันทุกกลุ่ม ส่วนในรายการที่จัดว่าโรงเรียนส่วนใหญ่มีแต่น้อยที่สุดก็คือ เครื่องติดต่อกายใน

สภาพการใช้งานของอุปกรณ์การสื่อสารในโรงเรียนเกือบทุกรายการอยู่ในสภาพใช้งานระดับ ดี ที่มีสภาพการใช้งานดีที่สุด คือ กล้องถ่ายรูป ซึ่งเห็นตรงกันทุกกลุ่ม ส่วนที่สภาพการใช้งานต่ำที่สุดคือวิทยุสื่อสาร ซึ่งก็เห็นตรงกันทุกกลุ่มเหมือนกัน

3. ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน

3.1 แบบของการสื่อสารในโรงเรียน ส่วนใหญ่เป็นแบบเป็นทางการ (Formal Communication) เห็นตรงกันทุกกลุ่มที่ตอบแบบสอบถาม

3.2 ทิศทางการสื่อสาร ในโรงเรียนส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นลักษณะจากผู้บริหารไปตามสายงานบังคับบัญชา ถึงผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากบนลงล่าง (Downward Communication) สอดคล้องตรงกันของทุกกลุ่มที่ให้ข้อมูล

3.3 วิธีการส่งผ่านระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการติดต่อโดยตรง จากความเห็นที่ตรงกันของผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่ม

3.4 การใช้โอกาสในการสื่อสาร

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบทางการ ทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าโอกาสที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุมกรรมการประจำ ตามความเห็นของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความเห็นว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด คือ การประชุมกรรมการเฉพาะกิจ แต่ความเห็นของกลุ่มผู้บริหารเห็นว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารเรียกพบเป็นรายบุคคล ซึ่งในความเห็นของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเห็นว่าใช้น้อยเป็นอันดับ 2 แต่ก็มีค่าใกล้เคียงกับความเห็นของกลุ่มผู้บริหาร

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ตามความเห็นของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เห็นว่าโอกาสที่ใช้มากที่สุด คือ การพบกันโดยบังเอิญ รองลงไปคือ เมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียน ซึ่งสลับกันกับความเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เห็นว่าโอกาสที่ใช้มากที่สุดคือ เมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียน รองลงไปคือ พบกันโดยบังเอิญ แต่มีค่าใกล้เคียงกัน ส่วนโอกาสที่ใช้น้อยที่สุดก็คือ ไปเยี่ยมที่บ้าน ซึ่งมีความเห็นตรงกัน ทั้งกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

เมื่อพิจารณาโอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ พบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า มีการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่า

4. ความสนใจข่าวของผู้บริหารและครู-อาจารย์

4.1 ข่าววิชาการ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีความสนใจตรงกันว่าข่าวที่สนใจมากที่สุดคือข่าวการจัดการเรียนการสอน รองลงไปคือข่าวตารางสอนตารางสอบ สลับกันกับความสนใจของกลุ่มครู-อาจารย์ที่สนใจข่าวตารางสอนตารางสอบมากที่สุด รองลงไปคือข่าวการจัดการเรียนการสอน แต่ก็มีค่าใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก ส่วนข่าวที่มีความสนใจน้อยที่สุดตรงกันทุกกลุ่ม คือ ข่าวงานวิจัย อยู่ในระดับน้อย

4.2 ข่าวเกี่ยวกับงานบุคคล ข่าวที่สนใจมากที่สุดตรงกันทุกกลุ่มคือ ข่าวการเลื่อนขั้นเงินเดือน และข่าวที่สนใจน้อยที่สุดตรงกันคือ ข่าวการพ้นจากงาน

4.3 ข่าวเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน ทุกกลุ่มมีความสนใจตรงกันคือ ข่าวที่สนใจมากที่สุดคือ ข่าวนักเรียนที่ทำชื่อเสียงให้โรงเรียน ที่สนใจน้อยที่สุดคือ กฎระเบียบที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน

4.4 ข่าวเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชนและประชาสัมพันธ์ ทุกกลุ่มมีความสนใจตรงกันคือ ข่าวที่สนใจมากที่สุดคือข่าวจากหน่วยงานต้นสังกัด และสนใจน้อยที่สุดคือ ข่าวการกุศล

4.5 ข่าวเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณและการบริการ ข่าวที่สนใจมากที่สุดตรงกันทุกกลุ่มคือข่าวการบริการและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในโรงเรียนให้กับครู-อาจารย์ นักเรียน ส่วนข่าวที่สนใจน้อยที่สุดของผู้บริหารคือ ข่าวธุรการ สารบรรณทั่วไปของโรงเรียน ส่วนของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสนใจน้อยที่สุดคือ ข่าวงบประมาณการเงินของโรงเรียน

4.6 เมื่อพิจารณารวมความสนใจตามงานของโรงเรียนพบว่า ความสนใจทุกกลุ่มตรงกัน คือที่สนใจมากที่สุดคือ ข่าวงานกิจการนักเรียน ที่สนใจน้อยที่สุดคือ ข่าวเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชนและประชาสัมพันธ์ ความสนใจทุกงานอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

5. การปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียน

ทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันคือที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือด้านความ เชื่อถือ ได้ที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดคือด้านความสามารถของผู้รับ แต่ทุกด้านมีการปฏิบัติในระดับบ่อยครั้งเหมือนกัน

เมื่อพิจารณารวมการปฏิบัติการสื่อสารทุกด้าน ปรากฏว่าทุกกลุ่มเห็นว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้งเหมือนกัน

6. ปัญหาในการสื่อสาร

ทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่า ปัญหาในการสื่อสารที่มีระดับของปัญหามากที่สุด คือ การยึดติดระบบรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัด ทำให้การส่งสารล่าช้า รongลงไปตามความเห็นของผู้บริหาร คือ การไม่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังผู้บริหาร ส่วนในความเห็นของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คือ การไม่มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาต่อผู้บริหาร ส่วนปัญหาในการสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุดตามความคิดของผู้บริหารคือการเลือกใช้เครื่องมือและวิธีการสื่อสารไม่เหมาะสมในความคิดของกลุ่มครู-อาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด เห็นว่าที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด คือขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมาะสม เพราะเล็กหรือใหญ่เกินไป

เมื่อพิจารณารวมปัญหาในการสื่อสารทุกข้อ พบว่า ทุกกลุ่มเห็นว่าปัญหาในการสื่อสารในโรงเรียน เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. เกี่ยวกับวิธีการสื่อสาร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ผลจากการวิจัยพบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการสื่อสารทางวาจามากกว่าทางลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารทางวาจาเป็นการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว สามารถทำการสื่อสารได้ทุกสภาพ ต่างกับการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่จะต้องมีการเขียนกฎเกณฑ์มากกว่า และมีความสะดวกรวดเร็วน้อยกว่า

วิธีในการสื่อสารทางวาจานั้น ปรากฏว่ามีความเห็นแตกต่างกันเล็กน้อยระหว่างผู้บริหารกับครู-อาจารย์ กล่าวคือ ผู้บริหารเห็นว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุดคือ การประชุมกรรมการ ส่วนครู-อาจารย์เห็นว่าใช้มากที่สุดคือ การพบปะเป็นรายบุคคล อาจจะเป็นเพราะผู้บริหารเห็นว่าในการสื่อสารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารนิยมใช้วิธีการประชุมกรรมการ ซึ่งปัจจุบันถือว่าเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดวิธีหนึ่ง ในการกระจายงานจากนโยบายลงไปสู่การปฏิบัติ จึงใช้วิธีนี้มากที่สุด ส่วนในความคิดของครู

ทั่วไปเห็นว่าการพบปะเป็นรายบุคคลใช้มากที่สุด เพราะเป็นวิธีที่กระทำได้ง่าย สะดวก สามารถใช้วิธีการสื่อสารทางวาจาแบบนี้ได้เกือบทุกสถานการณ์ ครู-อาจารย์จึงเห็นว่าใช้วิธีนี้มากที่สุด ถึงแม้ผู้บริหารจะเห็นว่าการพบปะเป็นรายบุคคลไม่ใช่วิธีที่ใช้มากที่สุด ก็มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกับความเห็นของกลุ่มครู-อาจารย์ แตกต่างกับผลการวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่าสื่อที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุดคือการประชุมครู ที่ใช้น้อยที่สุด คือ ทางเครื่องติดต่อภายใน แต่จากผลการวิจัย ครั้งนี้พบว่า การใช้เครื่องติดต่อภายในเป็นวิธีที่ใช้มากที่สุดเป็นอันดับ 2 ตามความคิดเห็น ของผู้บริหาร และครู-อาจารย์ เห็นสอดคล้องกัน น่าจะเป็นไปตามผลการวิจัยของนคร ตังคพิภพ ที่พบว่า การใช้เครื่องติดต่อภายในเป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุดตามความเห็นของผู้ บริหาร แต่น้อยเป็นอันดับสองตามความเห็นของคณาจารย์ ซึ่งนคร ตังคพิภพ ได้ให้ความเห็นว่าอาจเป็นเพราะเครื่องติดต่อภายในไม่ได้มีทุกโรงเรียน แต่ถ้าโรงเรียนไหนมีก็จะตอบว่าใช้มาก ซึ่งน่าจะเป็นจริง เพราะปัจจุบันโรงเรียนส่วนใหญ่มีอุปกรณ์การติดต่อภายในหรือเครื่องโทรศัพท์ภายในกันเป็นส่วนใหญ่แล้ว ผลการวิจัยจึงพบว่ามีการใช้เครื่องติดต่อภายในกันมากเป็นอันดับ 2 ส่วนวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้น้อยที่สุดนั้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันว่าเป็น การประกาศเสียงตามสายหรือทางเครื่องกระจายเสียง ไม่ตรงกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่า การประกาศเป็นวิธีการที่ใช้มากเป็นอันดับ 2 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร และผลการวิจัยของนคร ตังคพิภพ ที่พบว่ามีการใช้การประกาศเป็นวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด ในสมัยนั้น เครื่องกระจายเสียงจัดเป็นอุปกรณ์ที่ใช้ได้สะดวก รวดเร็ว และกว้างขวาง รับรู้ทั่วกันได้ดีที่สุด จึงมีการใช้มาก แต่ปัจจุบันเครื่องติดต่อภายใน หรือโทรศัพท์ภายในเป็นอุปกรณ์ที่จัดเป็นอุปกรณ์ที่ให้ผลดีเท่ากันและดีกว่าการประกาศในแง่การรบกวนกระทบกระเทือนการดำเนินงานอย่างอื่นด้วย ดังที่พงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่า "การประกาศใช้มากไม่ค่อยดี เพราะไปขัดจังหวะหรือรบกวนการสอน" ซึ่งในปัจจุบันการประกาศจะใช้เฉพาะเวลาที่ไม่มีการเรียนการสอน หรือเมื่อมีการประชุมของนักเรียนทั้งหมดเท่านั้น หรือเมื่อมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องดำเนินการอย่าง กระชั้นชิด

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดคือ การใช้หนังสือคำสั่ง หรือหนังสือเวียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร และนคร ตังคพิภพ ที่พบว่าการใช้วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ใช้มากที่สุดคือ หนังสือเวียน และการใช้หนังสือเวียนเป็นวิธีการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นแบบเป็นทางการ สอดคล้องกับข้อค้นพบต่อไปที่พบว่า วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่น้อยที่สุดคือ การใช้จดหมายส่วนตัวซึ่งมีลักษณะเป็นแบบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร และนคร ตังคพิภพ ที่พบว่าการใช้

จดหมายส่วนตัวเป็นวิธีที่ใช้บ่อยที่สุดในโรงเรียนมัธยมศึกษา เป็นข้อที่ยืนยันได้ว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ทำการวิจัยนี้มีการสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) มากกว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ซึ่งที่จริงแล้วการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการก็มีข้อดีบางอย่างที่นำมาช่วยทำให้เกิดผลดีในการติดต่อสื่อสารได้ เหมือนที่ธงชัย สันติวงษ์ (2523) กล่าวว่า "ความรวดเร็วในการสื่อสารจะมีมากที่สุด แต่ก็มีข้อเสียที่ว่าข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจจะมีผิดความจริงได้มาก แต่กระนั้นก็ดีหากผู้บริหารต้องการจะใช้ประโยชน์ของความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารแบบนี้ อาจจะไม่แก้ไขได้โดยการให้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องควบคู่ไปกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าว" นั่นก็คือการใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพื่อความรวดเร็วก่อนแล้วตามด้วยข้อมูลอย่างเป็นทางการประกอบกันไป ก็ย่อมทำให้เกิดผลดีในการสื่อสารได้

เกี่ยวกับอุปกรณ์การสื่อสารที่ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์การสื่อสารทุกชนิดโรงเรียนส่วนใหญ่มีใช้กัน นอกจากอุปกรณ์การสื่อสารที่จัดว่าทันสมัยที่สุด คือวิทยุสื่อสารที่โรงเรียนส่วนใหญ่ยังไม่มีใช้ ทั้งนี้เพราะการจัดซื้อยังคงต้องอยู่ภายใต้ระเบียบการควบคุมของทางราชการ ของหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการสื่อสาร แต่อุปกรณ์ชนิดนี้จัดว่าอำนวยความสะดวกมาก โดยเฉพาะกับผู้บริหาร เพราะสามารถติดต่อสื่อสารภายนอกโรงเรียนได้ด้วย และสะดวกกับทางโรงเรียนในการติดตามตัวผู้บริหารในกรณี que ผู้บริหารออกไปนอกบริเวณโรงเรียน และเหมาะสมกับการใช้ในการแก้ปัญหาฉุกเฉิน เมื่อมีเรื่องด่วนหรือเกิดเหตุร้ายนั้นในโรงเรียน แนวโน้มต่อไปควรจะส่งเสริมให้ทุกโรงเรียนได้มีอุปกรณ์ชนิดนี้ให้ครบ น่าจะส่งเสริมการปฏิบัติงานในโรงเรียนให้ได้ผลดีรวดเร็วยิ่งขึ้น

เกี่ยวกับสภาพการใช้งานของอุปกรณ์การสื่อสาร จะพบว่า เมื่อพิจารณารวมอุปกรณ์มีสภาพใช้งานต่ำที่สุดคือ วิทยุสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นเพราะเนื่องจากเป็นอุปกรณ์ชนิดใหม่ที่มีใช้ในโรงเรียน ผู้ที่มีโอกาสใช้จำกัดอยู่ในกลุ่มฝ่ายบริหารของโรงเรียน ไม่แพร่หลายให้ครู-อาจารย์ทั่วไปได้มีโอกาสใช้ ผลของความเห็นจึงอยู่ในระดับต่ำสุด แต่ก็อยู่ในสภาพใช้งานระดับดี ซึ่งก็หมายความว่าถึงแม้ครู-อาจารย์ ส่วนน้อยที่มีโอกาสใช้วิทยุสื่อสารแต่ส่วนใหญ่ก็รับรู้การใช้งานว่าอุปกรณ์มีสภาพการใช้งานที่เป็นประโยชน์อยู่ในระดับดี

2. ลักษณะการสื่อสารในโรงเรียน

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะการสื่อสารในโรงเรียน ส่วนใหญ่ เป็นแบบเป็นทางการ (Formal Communication) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวกับวิธีการ

สื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่พบว่ามีการใช้วิธีการสื่อสารโดยใช้หนังสือคำสั่ง และหนังสือเวียน ซึ่งเป็นแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด และใช้น้อยที่สุดคือจดหมายส่วนตัว ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ยิ่งเป็นการยืนยันว่าการสื่อสารในโรงเรียนเป็นแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่า โรงเรียนส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ

ลักษณะของทิศทางการสื่อสารในโรงเรียนส่วนมากใช้การสื่อสารที่มีทิศจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward Communication) ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากในระบบราชการ (Bureaucracy) มีรูปแบบสายงาน มีระเบียบกำหนดมากมายเหมือนที่ ดุสิต สัตยมานะ และสุภัทรา เพชรมณี (2523) กล่าวว่า "การปฏิบัติราชการส่วนใหญ่จะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามที่ตัวกฎหมายให้ใช้เป็นไปภายใต้ตัวกฎหมาย กฎระเบียบที่วางไว้ การปฏิบัติราชการจะเป็นไปตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา (Hierarchy) สายการบังคับบัญชามีลักษณะเป็นรูปปิรามิด อำนาจสูงสุดอยู่ที่ส่วนบน" และอีกประการหนึ่งผู้บริหารอาจจะมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นผู้ส่งสาร (Transmitter) มากกว่าผู้รับสาร (Receiver) ส่วนครู-อาจารย์มักจะมีความคิดว่าตัวเองเป็นผู้รับสาร (Receiver) มากกว่า ดังนั้นจึงทำให้ผลการวิจัยออกมาว่า ในโรงเรียนส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบจากบนลงล่าง (Downward Communication) คือ จากผู้บังคับบัญชาลงไปตามสายงานจนถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากระดับล่างสู่เบื้องบน ถ้าเปิดประตูกว้างขึ้นจะเกิดผลดีเพราะจะได้รับทราบคำร้องทุกข์ ปัญหาต่าง ๆ ที่จะเตือนให้ผู้บริหารนำไปแก้ไข ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อการบริหารมาก ถ้าปิดกั้น ความเข้าใจผิด และการติฉินนินทา หรือการเขียนบัตรสนเท่ห์จะมีมากขึ้น ซึ่งจะไม่เกิดผลดีต่อการบริหารงาน

วิธีการส่งผ่านในการสื่อสาร จะใช้วิธีการส่งผ่านโดยการติดต่อโดยตรง อาจเป็นเพราะโรงเรียนเป็นองค์การราชการที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก บริเวณก็ไม่กว้างขวางมากนัก การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ก็ใช้วิธีส่งไปตามสายงานเป็นปกติอยู่แล้ว ดังนั้นเมื่อมีเรื่อง เฉพาะที่ต้องติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงใช้วิธีการติดต่อกันโดยตรงเพราะสามารถทำได้โดยสะดวก อาจจะทำติดต่อโดยตรงโดยใช้สื่อหรือเครื่องมืออุปกรณ์ หรือติดต่อด้วยตนเองก็ได้ ซึ่งก็เป็นวิธีที่ป้องกันการบิดเบือนของข่าวสารได้ น่าจะเป็นวิธีที่เหมาะสมดีแล้วในโรงเรียน นอกจากนั้นการติดต่อกันโดยตรงยังเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจแจ่มชัดในข่าวสารนั้นด้วย

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมผลปรากฏว่า มีการใช้โอกาสอย่างเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นเดียวกันที่ว่า การสื่อสารในโรงเรียนเป็นแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาแยกการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการพบว่าใช้การประชุมกรรมการประจำมากที่สุด แสดงว่ามีการใช้ระบบการทำงานในโรงเรียนโดยการตั้งกรรมการประจำตามลักษณะงาน และผู้บริหารสั่งงานโดยผ่านกรรมการประจำมากที่สุด ซึ่งก็น่ายินดีเพราะเป็นวิธีการทำงานที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตยมาก ไม่เสียเวลาการทำงานของบุคลากรผู้อื่นในการประชุม เมื่อคณะกรรมการประจำประชุมแล้วก็สามารถกระจายงานความรับผิดชอบไปตามสายงานได้ตามระบบราชการ ส่วนโอกาสที่ผู้บริหารเห็นว่าใช้น้อยที่สุดคือ การเรียกพบเป็นรายบุคคล อาจเป็นเพราะวิธีการเรียกพบเป็นรายบุคคลเป็นวิธีที่ทำให้เกิดผลเสีย คือ ผู้ถูกเรียกพบจะมีความรู้สึกเหมือนถูกลงโทษ ผู้บริหารอาจคิดว่าการเรียกพบควรเป็นวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นเมื่อใช้วิธีอื่นไม่ได้ผลแล้ว ผลจึงปรากฏว่าผู้บริหารเห็นว่าวิธีการเรียกพบเป็นรายบุคคลใช้น้อยที่สุด ส่วนกลุ่มครู-อาจารย์ เห็นว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุดคือ การประชุมกรรมการเฉพาะกิจ อาจเป็นเพราะโดยปกติในโรงเรียนจะมีคณะกรรมการประจำที่ครอบคลุมงานทุกชนิดในโรงเรียนอยู่แล้ว การจัดตั้งกรรมการเฉพาะกิจจึงมีน้อยมาก และไม่กระจายถึงครูทุกคน ผลจึงปรากฏว่าครู-อาจารย์เห็นว่าการใช้โอกาสอย่างเป็นทางการน้อยที่สุดคือ การประชุมกรรมการเฉพาะกิจ

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารใช้โอกาสเมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียนมากที่สุดรองลงไปเป็นการพบกันโดยบังเอิญสลับกับของครู-อาจารย์ที่ใช้โอกาสการพบโดยบังเอิญมากที่สุด รองลงไปคือ เมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียนแต่ก็มีความเฉลี่ยใกล้เคียงกัน จะเห็นได้ว่า ถึงแม้จะเป็นโอกาสแบบไม่เป็นทางการ แต่ในโอกาสเมื่อมีกิจกรรมของโรงเรียนก็เป็นโอกาสที่ยังคงเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นทางการของโรงเรียนอยู่ แสดงให้เห็นว่าถึงแม้จะใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ก็ยังคงใช้โอกาสที่เกี่ยวข้องกับทางการอยู่ในอันดับสูงอยู่ ส่วนการใช้โอกาสที่พบกันโดยบังเอิญมากที่สุดชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและครู-อาจารย์ว่ามีลักษณะสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการน้อย เพราะแม้แต่การใช้โอกาสการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการยังใช้วิธีการพบโดยบังเอิญ ซึ่งเป็นโอกาสในการสื่อสารที่ไม่มีการวางแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า ชี้ให้เห็นว่าทั้งผู้บริหาร และครู-อาจารย์ มีลักษณะสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการมากกว่าจึงไม่มีการวางแผนสร้างความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยในข้อที่พบว่า การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้น้อยที่สุดคือ การไปเยี่ยมที่บ้าน และมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำกว่าข้ออื่น ๆ มาก ซึ่งเห็นได้อย่างชัดเจนว่า ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหาร และครู-อาจารย์อยู่ในระดับที่ต้องแก้ไข

3. ความสนใจข่าวของผู้บริหาร และครู-อาจารย์

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของข่าวจำแนกตามงานบริหารของโรงเรียน ผลการวิจัยปรากฏว่า ความสนใจข่าวทุกงานอยู่ในระดับมาก ที่สนใจมากที่สุดคือข่าวกิจกรรมนักเรียน สนใจน้อยที่สุดคือข่าวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นความสนใจที่ตรงกันทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มครู-อาจารย์ แสดงให้เห็นว่ามีความสนใจที่ตัวนักเรียนโดยตรงมากที่สุด ซึ่งเป็นจุดประสงค์หลักของโรงเรียนอยู่แล้วที่ให้นักเรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียน การที่ทั้งกลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ให้ความสนใจข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมนักเรียนจึงเป็นที่น่า ยินดีว่าเมื่อบุคลากรในโรงเรียนให้ความสนใจต่อตัวนักเรียนมากที่สุดอย่างนี้แล้วน่าจะส่งผล ให้การจัดการศึกษาในโรงเรียนประสบความสำเร็จ ส่วนที่สนใจงานสัมพันธ์ชุมชนน้อยที่สุด นั้นไม่น่าจะเป็นปัญหา เพราะในบรรดางานทั้งหมดของโรงเรียน งานสัมพันธ์ชุมชนจัดว่า เป็นงานที่ห่างตัวนักเรียนมากที่สุด แต่ถึงแม้จะสนใจน้อยที่สุดค่าเฉลี่ยก็ไม่ได้แตกต่างกันมาก ซึ่งก็แสดงว่าความสนใจต่อข่าวงานทั้งหมดก็ใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายงานของโรงเรียน ผลการวิจัยพบว่าในงานวิชาการ ที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวการจัดการเรียนการสอน และข่าวตารางสอนตารางสอบ ซึ่งก็เป็น ข่าวที่ใกล้ตัวนักเรียนและครู-อาจารย์ทุกคนมากที่สุด เป็นข่าวที่ทุกคนจะต้องรับทราบเพราะเป็น ข่าวที่มีต่อการปฏิบัติงานที่จะละเลยไม่ได้ ส่วนข่าวที่สนใจน้อยที่สุดคือข่าวการวิจัยแสดงให้เห็น ว่าในปัจจุบันนี้การวิจัยยังมีบทบาทในโรงเรียนมัธยมน้อยมาก และจัดเป็นข่าวชนิดเดียวใน บรรดาข่าวทั้งหมดที่นำมาเป็นรายการในการวิจัยที่มีระดับความสนใจต่ำที่สุดอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ความสนใจข่าวอื่นอยู่ในระดับมากและมากที่สุด น่าจะมีการส่งเสริมให้งานวิจัย เข้าไปมีบทบาทในโรงเรียนมากขึ้นกว่านี้ แต่น่ายินดีที่ปัจจุบันเริ่มมีการส่งเสริมการวิจัยใน โรงเรียนขึ้นบ้างแล้ว ในลักษณะที่ส่งเสริมงานวิจัยเพื่อใช้ในการเลื่อนวิทยฐานะ เช่น จาก อาจารย์ 2 เป็น อาจารย์ 3 หรือจากระดับ 6 เป็นระดับ 7 เป็นต้น ถึงแม้จะเห็นว่า เป็นการทำเพื่อตนเองของอาจารย์ แต่หากผลงานที่ทำอย่างมีหลักการ ได้นำไปพัฒนา โรงเรียนก็จะ เป็นผลดีต่อการจัดการศึกษาในอนาคต

ความสนใจเกี่ยวกับงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ข่าวที่ผู้บริหาร และ ครู-อาจารย์สนใจมากที่สุดคือ ข่าวการเลื่อนขั้นเงินเดือน รองลงไปคือ ข่าวการปรับปรุง อัตราเงินเดือน แสดงความสนใจตรงกับความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow ซึ่งเป็น ความต้องการในขั้นที่ 1 ประกอบกับปัญหาเศรษฐกิจของชาวกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้บริหาร และครู-อาจารย์ก็หนีไม่พ้นปัญหานี้ แต่ในการแก้ปัญหาเรื่องนี้กลายเป็นปัญหาระดับชาติที่ผู้จะ

แก้ไขต้องเป็นรัฐบาล และผู้ที่กระตุ้นให้เกิดการแก้ไขต้องเป็นองค์กรที่ดูแลผู้ก็คือ คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) คณะกรรมการข้าราชการครู (ก.ค.) รวมทั้งครูสภาด้วย ส่วนในระดับโรงเรียนที่จะทำได้คือการจัดสวัสดิการเท่าที่ทรัพยากรจะอำนวยให้ได้ก็น่าจะบรรเทาปัญหานี้ลงไปได้บ้าง ส่วนช่วงงานบริหารบุคคลที่สนใจน้อยที่สุดคือช่วงการพ้นจากงาน (ลาออก เกษียณ การโอน การย้าย การถูกลงโทษให้ออก) เป็นเพราะช่วงลักษณะนี้นาน ๆ จึงจะเกิดขึ้นสักครั้ง โอกาสที่จะเกิดขึ้นก็ยาก ความสนใจจึงอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ความสนใจช่วงเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียนซึ่งเป็นช่วงที่ผู้บริหาร และครู-อาจารย์สนใจมากที่สุด ในรายการช่วงที่สนใจมากที่สุดคือช่วงนักเรียนที่ทำชื่อเสียงให้กับโรงเรียน อาจเป็นเพราะในปัจจุบันทุกโรงเรียนนิยมการสร้างชื่อเสียงให้กับโรงเรียนโดยใช้นักเรียนแสดงผลงานให้เป็นที่รู้จักของสังคมภายนอก ซึ่งจะส่งผลมาถึงชื่อเสียงของโรงเรียนด้วย และผลงานที่ทำให้นักเรียนมีชื่อเสียงไม่จำกัดเฉพาะทางวิชาการอย่างเดียว การที่โรงเรียนมีนโยบายเช่นนั้นนับว่าเป็นผลดีต่อนักเรียน เพราะจะทำให้ให้นักเรียนและโรงเรียนช่วยกันค้นหาศักยภาพในตัวนักเรียนออกมาแสดงต่อสังคมภายนอก จะมีผลทำให้นักเรียนปรับปรุงตัว นำความสามารถพิเศษของตัวเองออกมา ไม่เฉพาะทางวิชาการเพียงอย่างเดียวจะมีผลต่อเนื่องให้นักเรียนนำความสามารถออกไปสู่สังคมภายนอกและได้ใช้ความสามารถนั้นในการประกอบอาชีพต่อไปได้สมตามเจตนาของโรงเรียน ส่วนช่วงที่สนใจน้อยที่สุดคือช่วงกฎระเบียบของโรงเรียนเกี่ยวกับตัวนักเรียน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน จะเป็นกฎเกณฑ์ระเบียบที่มีอยู่แล้วทั้งนั้น ในการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของนักเรียนจึงทำได้โดยการปฏิบัติเท่านั้น ช่วงเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงเรียนเกี่ยวกับตัวนักเรียนจึงไม่มีข่าวใหม่จึงได้รับความสนใจน้อย น้อยกว่าช่วงความประพฤติและวินัยของนักเรียน

ความสนใจช่วงเกี่ยวกับงานสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าช่วงที่ผู้บริหารและครู-อาจารย์สนใจมากที่สุดตรงกันคือ ช่วงจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งเป็นการยืนยันผลการวิจัยที่พบว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการในโรงเรียนมากกว่าไม่เป็นทางการเป็นอย่างไรดี เพราะข่าวจากหน่วยงานต้นสังกัดมีลักษณะเป็นข่าวแบบเป็นทางการที่โรงเรียนต้องรับทราบและปฏิบัติตาม แสดงให้เห็นชัดเจนว่าโรงเรียนยังยึดมั่นในระบบราชการไม่เปลี่ยนแปลง ส่วนช่วงที่ผู้บริหารและครู-อาจารย์สนใจน้อยที่สุดคือช่วงการกุศล ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของนคร ดังคพิภพ ที่พบเหมือนกันว่าช่วงที่ผู้บริหารและครู-อาจารย์สนใจน้อยที่สุดคือ ช่วงการกุศล ทั้งนี้ น่าจะเป็นเหตุผลที่สอดคล้องกับการค้นพบใน

ข่าวเกี่ยวกับงานบุคคลที่พบว่า ความสนใจข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นข่าวที่น่าสนใจมากที่สุด คงไม่ต้องการจะช่วยคนอื่นในขณะที่ตนเองยังมีความต้องการเกี่ยวกับการมีเงินใช้อยู่ และข่าวการกุศลมักจะเป็นข่าวที่ต้องการความช่วยเหลือจึงเป็นข่าวที่ไม่ค่อยต้องการทราบ ผลการวิจัยจึงพบว่า ข่าวที่ผู้บริหาร และครู-อาจารย์สนใจน้อยที่สุดคือข่าวการกุศล

ความสนใจข่าวเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณ แล การบริการ ผลการวิจัยพบว่าข่าวที่ผู้บริหาร และครู-อาจารย์สนใจมากที่สุดคือข่าว การบริการและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นในโรงเรียนให้กับครู-อาจารย์ นักเรียน แสดงให้เห็นว่าความต้องการในการรับบริการทางด้านนี้อยู่ในระดับสูง โรงเรียนน่าจะจัดทำให้ได้เพราะเป็นการส่งเสริมขวัญ และกำลังใจได้เป็นอย่างดี เพราะงานนี้ก็เป็นที่หนึ่งของโรงเรียนอยู่แล้ว ส่วนข่าวที่มีความสนใจน้อยที่สุดคือข่าวเกี่ยวกับงานสารบรรณทั่วไปและข่าวงบประมาณการเงินของโรงเรียนที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะงานเหล่านี้เป็นงานสำหรับเจ้าหน้าที่เฉพาะ มีผลกระทบต่อครู-อาจารย์โดยทั่วไปน้อยมาก จึงมีความสนใจน้อย ส่วนผู้บริหารก็มักจะมอบความรับผิดชอบงานนี้ให้ผู้ช่วยผู้บริหาร โดยให้เจ้าหน้าที่ชำนาญเฉพาะเรื่องเป็นผู้ปฏิบัติ ผู้บริหารจึงสนใจน้อยที่สุด แต่ระดับความสนใจยังคงอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสนใจงานนี้มาก เพียงแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่างานอื่นเท่านั้นเอง

4. การปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียน

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของการปฏิบัติทุกด้าน คือด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ด้านความมีเนื้อหาสาระ ด้านความแจ่มแจ้ง ด้านความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้านความเหมาะสมกับช่องทางข่าวสาร และด้านความสามารถของผู้รับ ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์เห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับปฏิบัติบ่อยครั้งเหมือนกัน แต่ค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติของครู-อาจารย์ต่ำกว่าเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนคร ตั้งคพิภพ ที่พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าการปฏิบัติการสื่อสารทั้ง 7 ด้านอยู่ในระดับเกิดขึ้นบ่อย ๆ ส่วนครู-อาจารย์อยู่ในระดับเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง แสดงว่าในการสื่อสารในโรงเรียน ผู้บริหารซึ่งมักจะเป็นผู้ส่งสารมากกว่าผู้รับสาร จึงสนใจที่ปฏิบัติการสื่อสารให้ได้ผลมากกว่าครู-อาจารย์ ซึ่งจะสอดคล้องกับการวิจัยของ โกรฟ (R.K. Grove, 1962) ที่พบว่า "อาจารย์ใหญ่เห็นว่าตนเองเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผลมากกว่าที่ครูเห็น" ซึ่งถ้าเป็นเช่นนี้ก็น่าจะเป็นผลที่ในเมื่อผู้บริหารสนใจที่จะปฏิบัติการสื่อสารให้ได้ผล

ย่อมมีการปรับปรุงการสื่อสาร ซึ่งแน่นอนว่าผลของการสื่อสารย่อมจะต้องดีขึ้นแน่นอน เมื่อผู้บริหารสนใจในการปฏิบัติการสื่อสารย่อมจะส่งผลต่อการสื่อสารของครู-อาจารย์ให้มีผลดีตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาแยกการปฏิบัติเป็นรายด้าน ผลปรากฏว่า ทั้งผู้บริหาร และครู-อาจารย์เห็นตรงกันว่า ด้านที่มีการปฏิบัติสูงสุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งตรงกับการค้นพบของนคร ตั้งคพิภพ ที่พบว่า การปฏิบัติด้านความเชื่อถือได้อยู่ในระดับน้อย ๆ มากที่สุด ซึ่งน่าจะเป็นเพราะในด้านความเชื่อถือได้ ผู้ปฏิบัติการสื่อสารสามารถปรับปรุงได้ด้วยตัวเอง และสามารถควบคุมตัวแปรที่จะทำให้เกิดความเชื่อถือได้ได้ด้วยตนเอง ผลจึงปรากฏออกมาว่าการปฏิบัติในด้านความเชื่อถือได้จึงสูงสุด ส่วนในด้านที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุดของทุกด้านคือด้านความสามารถของผู้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการปฏิบัติการสื่อสารด้านนี้มีตัวแปรของผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารไม่สามารถควบคุมได้ เช่น อารมณ์ ความรู้ ความสนใจ และสอดคล้องกับผลการวิจัยในข้อที่พบว่า มีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการน้อย ซึ่งเป็นตัวชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร และครู-อาจารย์ในด้านส่วนตัวน้อย ประกอบกับโรงเรียนที่ทำการวิจัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ลักษณะสังคมเป็นแบบต่างคนต่างอยู่ ไม่มีเวลาสนใจรายละเอียดเฉพาะตัวมาก จึงทำให้รู้จักกันน้อย อีกทั้งจำนวนครู-อาจารย์ในแต่ละโรงเรียนค่อนข้างมาก เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้รู้จักกันน้อย การปฏิบัติการสื่อสารด้านความสามารถผู้รับ จึงอยู่ในระดับต่ำที่สุด ในกรณีนี้จึงน่าจะมีการส่งเสริมให้โรงเรียนเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับครู-อาจารย์ในโรงเรียนให้มากขึ้นกว่านี้

5. ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียน

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาภาพรวมของปัญหาทุกข้อแล้วพบว่า ผู้บริหารและครู-อาจารย์เห็นเหมือนกันว่า ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชื่นอารมณ์ จันทรพิณจรัตน์ ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดเลย มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยเหมือนกัน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและครู-อาจารย์ต่างก็มองเห็นปัญหา ถึงแม้จะเห็นว่า มีปัญหาอยู่ในระดับน้อยก็ตาม และถ้าหากว่าทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์สนใจที่จะแก้ไขปัญหาก็จะทำให้ปัญหาในการสื่อสารลดลงได้อีก ซึ่งก็จะส่งผลทำให้การสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสารเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดตามความเห็นที่สอดคล้องกันทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มครู-อาจารย์ คือ การยึดติดระบบรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดทำให้การส่งสารล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ค้นพบว่า การสื่อสารในโรงเรียนเป็นแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการนั่นเอง แต่ที่จริงแล้วการปรับปรุงสายงานการสื่อสารให้มีลักษณะที่กระชับรัด ยืดหยุ่น น่าจะแก้ไขความล่าช้าที่เกิดจากการยึดติดระบบรูปแบบอย่างเคร่งครัดได้ การศึกษาวิจัยเฉพาะในเรื่องนี้น่าพบแนวทางในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าวิธีอื่น

เมื่อพิจารณาข้อที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดแล้วพบว่า ผู้บริหารเห็นว่า การเลือกใช้เครื่องมือและวิธีการสื่อสารไม่เหมาะสม เป็นข้อที่เป็นปัญหาน้อยที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะส่วนใหญ่ผู้บริหารเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสาร จึงสามารถกำหนดเครื่องมือและวิธีการสื่อสารได้เอง จึงสามารถควบคุมการปฏิบัติในประเด็นนี้ได้ จึงทำให้มีปัญหาน้อยที่สุด ส่วนครู-อาจารย์เห็นว่าข้อที่เป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ขนาดของตัวหนังสือไม่เหมาะสมเล็กหรือใหญ่เกินไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารในโรงเรียนยึดรูปแบบสายงานอย่างเคร่งครัด และเป็นแบบเป็นทางการมาก มีการใช้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่มีความสามารถเฉพาะ จึงทำให้การใช้ตัวหนังสือจึงมีความเหมาะสมมากจนเป็นปัญหาน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร แล้วทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าน่าจะได้มีการวิจัยเรื่องทำนองนี้ในอนาคตคือ

1. ควรวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในสถาบันการศึกษาอื่น ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร เช่น โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน, โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน

2. ควรวิจัยในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร ในเรื่องเฉพาะเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารในโรงเรียน โดยศึกษาในรายละเอียดของรูปแบบการใช้

3. ควรมีการวิจัยเรื่องสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น