



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศเป็นองค์การใหญ่ที่ประกอบด้วยองค์การย่อย ๆ มากมาย การที่ประเทศจะพัฒนาไปได้จำเป็นต้องอาศัยองค์การย่อยที่ทำหน้าที่ได้สมบูรณ์ตามลักษณะงานของแต่ละองค์การย่อย องค์การย่อยองค์การหนึ่งที่เป็นที่ยอมรับกันว่ามีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศมากองค์การหนึ่งก็คือองค์การการศึกษาเพราะการศึกษาเป็นตัวแรงที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการเมือง (ภิญโญ สาร, 2521) กล่าวคือ การศึกษามีส่วนช่วยในการพัฒนากำลังคนหรือพัฒนาคุณภาพของประชาชนให้สูงขึ้นเพื่อไปพัฒนาประเทศต่อไปนั่นเอง

ในการดำเนินงานของทุกองค์การจะต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินการให้มีประสิทธิผลนั้นต้องบรรลุซึ่งวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้มากที่สุด (Chester I. Barnard, 1968) การที่องค์การจะดำเนินงานได้บรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน ปัจจัยที่มีความสำคัญมากปัจจัยหนึ่งในองค์การเพราะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน คือการสื่อสาร ซึ่ง บีช (Dale S. Beach, 1967) กล่าวว่า "ถ้าไม่มีการสื่อสารแล้วองค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การและเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน" การเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ในองค์การนี้เองจึงเปรียบการสื่อสารว่ามีความสำคัญเสมือนเป็นเส้นโลหิตขององค์การ (Everette M. Rogers, 1976)

การสื่อสารมีความสำคัญ ทุกสิ่งทุกอย่างดำเนินอยู่ได้ก็ด้วยการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่ดำเนินไปได้ก็ด้วยการสื่อสาร พิจารณาในแง่พฤติกรรมการบริหารองค์การแล้วก็เป็นที่ยอมรับชัดว่า การบริหารองค์การนั้นเป็นเสมือนสื่อที่นำความต้องการ ความนึกคิดทั้งจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาและจากผู้ใต้บังคับบัญชา ไปยังผู้บังคับบัญชา ตลอดจนไปถึงการติดต่อกับบุคคลภายนอกองค์การด้วย (สมพงษ์ เกษมสิน, 2521)

ประมะ สตะเวทิน (2524) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารในองค์การไว้ตอนหนึ่งว่า "หากเราพิจารณาว่าองค์การเป็นระบบการกระทำต่อกันที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาาระหว่างสมาชิก จะเห็นได้ว่าการสื่อสารช่วยให้เกิดการพัฒนาและชำระไว้ซึ่งวัตถุประสงค์ขององค์การ ถ้าเรามองดูองค์การในฐานะการประสานงานและกิจกรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนหรือร่วมกันบางประการ โดยการแบ่งงาน หน้าที่และโดยสายงานของอำนาจและความรับผิดชอบแล้ว ดูเหมือนว่ากิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ต้องอาศัยการสื่อสารเข้าช่วย"

ในด้านการบริหารนั้น บาร์นาร์ด (Chaster I. Barnard, 1968) ได้สรุปความสำคัญของการสื่อสารว่า "หน้าที่ประการแรกของผู้บริการก็คือ หน้าที่ในการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งระบบของการติดต่อสื่อสาร" และในทำนองเดียวกัน สมยศ นาวิกการ (2522) ได้ให้ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การว่า ประการแรกการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นสำหรับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่ทางด้านการวางแผน การจัดการองค์การ การสั่งการและควบคุม ประการที่สองการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาค่อนข้างมาก"

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ ด้วยกันได้แก่ แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร สารหรือข่าวสาร สื่อหรือช่องทาง และผู้รับหรือจุดหมายปลายทาง ที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม (Everette M. Rogers, 1973)

การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นแบบใด ชนิดใด หรือหน่วยงานใด ก็ตามมักจะนำมาใช้โดยมีวัตถุประสงค์คล้าย ๆ กันคือ ช่วยเชื่อมโยงการทำงานของส่วนต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงานย่อยให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกันช่วยชี้แนะข้อเท็จจริงต่าง ๆ ช่วยชักจูงความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (จุมพล สวัสดิยากร, 2520) ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่

ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละองค์การนั้นย่อมแตกต่างกัน เพราะแต่ละองค์การย่อมมีโครงสร้าง องค์ประกอบ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแตกต่างกัน และต่างก็มีลักษณะเฉพาะตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในองค์การแบบราชการ มีแนวโน้มที่จะสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด (พยุ่ง วานิชผล และ ปัญญา ตันติยวงศ์, 2513) นอกจากนี้การปฏิบัติราชการส่วนใหญ่จะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับที่วางไว้ การปฏิบัติราชการจะเป็น

ไปตามลำดับชั้นของการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชามีลักษณะเป็นรูปปิระมิด และ อำนาจสูงสุดอยู่ที่ส่วนบน (มุสตี สัตยมานะ และสุพัตรา เพชรบุรี, 2523)

ปรมะ สตะเวทิน (2524) เขียนไว้ว่า "การศึกษาเกี่ยวกับองค์การมักไม่ให้ความสนใจต่อการสื่อสารเท่าใดนัก ส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาในเรื่องอำนาจ การแบ่งงาน การควบคุมงาน ตำแหน่งและสภาพภาพของบุคลากรในองค์การมากกว่า ดังนั้น จึงน่าจะมีการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การให้มากขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสารลักษณะต่าง ๆ ในหน่วยงานของทางราชการ" โรงเรียนมัธยมศึกษาของกรมสามัญศึกษา เป็นหน่วยงานทางราชการ ซึ่งน่าจะมีการศึกษาเรื่องการสื่อสารในหน่วยงานเช่นกัน

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางความเจริญสุดยอด เป็นที่รวมอำนาจการปกครอง เศรษฐกิจ และศิลปวิทยาการต่าง ๆ มีปัญหาร้อยแปด เช่น ปัญหาการจราจร ที่อยู่อาศัย อากาศเสีย น้ำเน่า อาชญากรรมและปัญหาอื่น ๆ อีกมากมาย (สิทธิชัย ธาดานิติ, 2529) ในท่ามกลางสังคมแวดล้อมเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบให้เป็นภาระหนักของโรงเรียนในการจัดการศึกษาซึ่งจะเกี่ยวข้องไปถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในโรงเรียนด้วย เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ภายในโรงเรียนเป็นไปตามจุดประสงค์ของโรงเรียน ทั้งผู้บริหารและคณาจารย์ต่างก็มีความสำคัญในด้านการสื่อสารด้วยกัน เพราะการสื่อสารที่ดีจะต้องเป็นกระบวนการสองทาง ถ้าการสื่อสารภายในองค์การดีย่อมทำให้เกิดความเข้าใจ และการร่วมมือประสานงานกัน สร้างความก้าวหน้าและความสำเร็จให้แก่องค์การ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองจึงทำให้ผู้วิจัยในฐานะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาของกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานครจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะได้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารในโรงเรียนเพิ่มขึ้น และอาจใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงการสื่อสารในโรงเรียนและใช้เป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสารต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตของการวิจัย

1. มุ่งศึกษาการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น
2. การสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ วิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน ความสนใจข่าวสารของผู้บริหารและครู-อาจารย์ การปฏิบัติการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสาร
  - 2.1 วิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
    - ก. วิธีการในการสื่อสาร ได้แก่ วิธีการสื่อสารทางวาจา และวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร
    - ข. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในการสื่อสารในโรงเรียน
  - 2.2 ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน ได้แก่
    - ก. การสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
    - ข. การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปตามสายงานถึงผู้ใต้บังคับบัญชา (Downard Communication) และการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา (Upward Communication)
    - ค. การติดต่อสื่อสารไปยังผู้รับโดยตรง และการติดต่อสื่อสารไปยังผู้รับโดยผ่านบุคคลอื่น
    - ง. การใช้โอกาสแบบเป็นทางการในการสื่อสารและการใช้โอกาสแบบไม่เป็นทางการในการสื่อสาร
  - 2.3 ความสนใจข่าวสารของผู้บริหาร และครู-อาจารย์ คือความสนใจต่อข่าวสารที่แบ่งชนิดของข่าวสารตามประเภทการบริหารงานของโรงเรียน 5 งาน ได้แก่

- ก. งานวิชาการ
- ข. งานบุคคล
- ค. งานกิจการนักเรียน
- ง. งานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์
- จ. งานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณและการบริการ

2.4 การปฏิบัติการสื่อสาร ได้แก่ การปฏิบัติการสื่อสารซึ่งอาศัยหลักสำคัญ 7 ประการในการสื่อสาร (The 7c's of Communication) ของ คัทลิป และ เซ็นเตอร์ (Scott M. Cutlip and Alen H. Center, 1964) เป็นหลักในการปฏิบัติการในการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

- ก. ความเชื่อถือได้ (Credibility)
- ข. ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (Context)
- ค. ความมีเนื้อหาสาระ (Content)
- ง. ความแจ่มแจ้ง (Clarity)
- จ. ความต่อเนื่องสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency)
- ฉ. ความเหมาะสมของการใช้ช่องทางสื่อสาร (Channels)
- ช. ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience)

2.5 ปัญหาในการสื่อสาร ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในโรงเรียนทุกด้าน ซึ่งครอบคลุมทั้งผู้ส่งสาร ข่าวสาร ผู้รับสาร และปัจจัยอื่น ๆ

#### คำจำกัดความในการวิจัย

1. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ / อาจารย์ใหญ่ หรือ ผู้รักษาการในตำแหน่งดังกล่าวในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร

2. ครู-อาจารย์ หมายถึง ผู้ดำรงตำแหน่งครู / อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร

#### ประโยชน์ของการวิจัย

ผลของการสำรวจวิจัยครั้งนี้ จะให้ประโยชน์ดังนี้

1. ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงการสื่อสารในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

## 2. ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารในโรงเรียน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

1.1 ประชากร ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะประกอบด้วยข้อมูลจากผู้บริหาร และครู-อาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ในกรุงเทพมหานคร 106 โรงเรียน เป็นผู้บริหาร 106 คน เป็นครู-อาจารย์ 15,269 คน รวม 15,375 คน

#### 1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มผู้บริหาร ใช้จำนวนผู้บริหารทั้งหมด 106 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างประชากร

กลุ่มครู-อาจารย์ คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรจากตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน (Robert V. Krejcie and Daryle W. Morgan, 1970) ได้ 375 คน แล้วเทียบอัตราส่วนหาจำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละโรงเรียน ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรในแต่ละโรงเรียน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง เป็นแบบสอบถาม มี 6 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

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

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียนมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความสนใจข่าวของผู้บริหาร และ ครู-อาจารย์ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) และแบบปลายเปิด (Open-ended)

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติการการสื่อสารในโรงเรียน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสาร มีลักษณะเป็นแบบ  
ประมาณค่า (Rating Scale)

### 3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2 กำหนดกรอบแบบในการวิจัย (Conceptual Framework)

3.3 นำข้อมูลมาสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข

3.5 แก้ไขแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณา  
ปรับปรุงแก้ไขและพิจารณาความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity)

3.6 นำแบบสอบถามมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้  
เป็นฉบับสมบูรณ์

3.7 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล  
ด้วยตนเอง และส่งทางไปรษณีย์เป็นบางส่วน

### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้การ  
แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5.2 ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร วิเคราะห์โดย  
จากแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน วิเคราะห์โดยการ  
แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจข่าวของผู้บริหาร และ ครู-อาจารย์  
วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.5 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียน วิเคราะห์โดยการ  
หาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสาร วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและ  
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน