

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัยเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย สมมติฐานของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา
๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ระหว่างผู้บริหารและคณาจารย์
๓. เพื่อศึกษาวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา
๔. เพื่อศึกษาระดับความสนใจในชนิดของข่าวสารในความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์

สมมติฐานในการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการวิจัย

๑. ตัวอย่างประชากร คือ ผู้บริหารและคณาจารย์ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในเขตการศึกษา ๕ สังกัดกองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จำนวน ๒๒ โรงเรียน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๕๖๓ คน ประกอบด้วย

ก. ผู้บริหาร ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ทางการบริหารโรงเรียน เช่น ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายธุรการ ฝ่ายปกครอง ฝ่ายบริการ จำนวน ๑๐๒ คน

ข. คณาจารย์ในโรงเรียน ซึ่งสุ่มมาร้อยละ ๒๐ ของคณาจารย์ทั้งหมด โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน ๔๖๑ คน

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา และการรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตลอดจนปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ที่ปรึกษา ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check - list)

ตอนที่ ๒ เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ซึ่งมีขอบข่ายครอบคลุมหลักสำคัญ ๗ ประการในการติดต่อสื่อสาร (The 7 C's of Communication) คือ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความเหมาะสมกับสถานะแวดล้อม (Context) เนื้อหาสาระ (Content) ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (Continuity and Consistency) ช่องทางของข่าวสาร (Channels) ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) และความแจ่มชัด (Clarity) ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ ๓ เป็นการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับชนิดและวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียน ซึ่งแบบสอบถามตอนนี้แบ่งเป็น ๓ ส่วน คือ

ก. ข้อมูลเกี่ยวกับชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ข. ข้อมูลเกี่ยวกับลำดับความสนใจในชนิดของข่าวสารที่ต้องการทราบ เป็นแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกลำดับของความสนใจในชนิดของข่าวสารมา ๓ ลำดับ จากที่สนใจมากที่สุดไปจนถึงสนใจรอง ๆ ลงไป

ค. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นถึงวิธีการที่ใช้ภายในโรงเรียนว่าอยู่ในระดับใด ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีส่งและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยการร่วมมือของผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ และอาจารย์ที่รู้จักเป็นการส่วนตัว ซึ่งได้จัดส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น ๕๖๓ ฉบับ ได้รับคืนมา ๔๔๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๖

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสาร ใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มบริหารและคณาจารย์ วิเคราะห์โดยค่าที (t - test) ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับชนิดและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ใช้วิธีหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการจัดลำดับความสนใจในชนิดของข่าวสาร ลำดับโดยพิจารณาจากค่าคะแนนรวมที่ได้ในแต่ละชนิดของข่าวสาร

สรุปผลการวิจัย

๑. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ก. ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาย ๒๓๕ คน (๕๓.๑๒ %) เป็นหญิง ๓๑๐ คน (๕๖.๘๘ %) เมื่อจำแนกเป็นกลุ่มผู้บริหารและคณาจารย์ ปรากฏว่า กลุ่มผู้บริหารเป็นชาย ๖๗ คน (๓๒.๐๔ %) เป็นหญิง ๒๖ คน (๒๗.๘๖ %) กลุ่มคณาจารย์เป็นชาย ๑๖๘ คน (๓๗.๑๗ %) เป็นหญิง ๒๔๔ คน (๖๒.๘๓ %)

ข. วุฒิของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวุฒิปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน ๓๗๘ คน (๖๙.๓๖ %) ในจำนวนนี้เป็นผู้บริหาร ๖๙ คน (๓๕.๑๙ %) และคณาจารย์ ๓๐๙ คน (๖๘.๓๖ %) สำหรับวุฒิปริญญาโทมีน้อยที่สุด คือ กลุ่มผู้บริหารมี ๕ คน (๕.๓๘ %) และกลุ่มคณาจารย์มี ๔ คน (๐.๘๙ %) ผู้ตอบแบบสอบถามที่เหลือจะมีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี

ค. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในปัจจุบันโดยส่วนรวมจะอยู่ในช่วง ๔ - ๖ ปี เป็นส่วนใหญ่ มีจำนวน ๑๘๖ คน (๓๕.๑๓ %) ช่วงน้อยกว่า ๑ ปี มีน้อยที่สุด คือ ๒๓ คน (๕.๒๒ %) แต่เมื่อแยกกลุ่มผู้บริหารจะเห็นว่า มีช่วงอยู่ ๑๐ ปีขึ้นไป มีจำนวน ๗๐ คน (๗๕.๒๗ %) ส่วนคณาจารย์จะอยู่ในช่วง ๔ - ๖ ปี มีจำนวน ๑๘๐ คน (๓๙.๘๒ %)

๒. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ซึ่งพิจารณาขอข่วยเป็น ๗ ด้าน ปรากฏผลดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร เห็นว่า ในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม ด้านเนื้อหาสาระ ด้านความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย ด้านช่องทางของข่าวสาร ด้านความสามารถของผู้รับ และด้านความแจ่มชัด ตลอดจนผลสรุปส่วนรวม มีการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ

ส่วนกลุ่มคณาจารย์ ปรากฏว่ามีความเห็นแตกต่างกันไปในแต่ละด้านของขอข่วย การปฏิบัติการติดต่อสื่อสาร คือ ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านเนื้อหาสาระ และด้านช่องทางของข่าวสาร เห็นว่า การปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ และด้านต่าง ๆ ของขอข่วยการพิจารณาที่เหลือจะมีความเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้น เป็นบางครั้ง เมื่อพิจารณาผลสรุปการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม กลุ่มคณาจารย์ เห็นว่า การปฏิบัติอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้น เป็นบางครั้ง

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t - test) แล้วปรากฏว่า ผู้บริหารและคณาจารย์ จะมีความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนแตกต่างกัน ในทุก ๆ ด้านของขอข่วยการพิจารณาที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๑ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ผลการวิเคราะห์ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ปรากฏผลว่า ในจำนวนชนิดของข่าวสาร ๑๑ ชนิด อันประกอบด้วย (๑) ข่าววิชาการ (๒) ข่าวเกี่ยวกับระเบียบวินัยต่าง ๆ (๓) ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน (๔) ข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน (๕) ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ (๖) ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา (๗) ข่าวเกี่ยวกับการศึกษาต่อ (๘) ข่าวเกี่ยวกับการอบรมครู (๙) ข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล (๑๐) ข่าวเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งใหม่ของบุคลากรในโรงเรียน (๑๑) ข่าวงานสังคมในท้องถิ่น

ในจำนวนนี้ มีข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล เพียงข่าวเดียวเท่านั้น ที่ทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มคณาจารย์ มีความเห็นว่ามี การติดต่อสื่อสารอยู่ในเกณฑ์มาก นอกจากนี้จะมีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง เป็นส่วนใหญ่ และมีความเห็นเกี่ยวกับชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารอยู่ใน

เกณฑ์น้อยของกลุ่มผู้บริหาร คือ ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนชั้นเงินเดือน และข่าวเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งใหม่ของบุคคลากรในโรงเรียน ส่วนกลุ่มคณาจารย์เห็นว่า ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการการศึกษา ข่าวเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งใหม่ของบุคคลากรในโรงเรียน ข่าวงานสังคมในท้องถิ่น ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนชั้นเงินเดือน และข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ

๔. วิเคราะห์ผลการให้ลำดับความสนใจในชนิดของข่าวสาร ปรากฏผลดังนี้
 กลุ่มผู้บริหารให้ความสนใจใน ชนิดของข่าวสารมากอยู่ในลำดับแรก ๆ คือ ข่าววิชาการ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการการศึกษา ข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน และข่าวเกี่ยวกับระเบียบวินัยตามลำดับ สำหรับกลุ่มคณาจารย์ให้ความสนใจในชนิดของข่าวสารในลำดับแรก ๆ คือ ข่าววิชาการ ข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน และข่าวความเคลื่อนไหวในวงการการศึกษา ตามลำดับ

๕. วิเคราะห์ผลของความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ภายในโรงเรียน
 ทางวาจา กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า วิธีที่ใช้อยู่ในลำดับมากที่สุด คือ การประกาศ รองลงไป คือ การพบปะ เป็นรายบุคคล ทั้งสองวิธีหากพิจารณาโดยเกณฑ์ระดับการใช้จะอยู่ในลำดับการใช้มากที่สุด ส่วนการใช้เครื่องติดต่อภายใน เป็นวิธีที่ใช้น้อยที่สุด ทั้งสองวิธีหากพิจารณาโดยเกณฑ์ระดับการใช้จะอยู่ในเกณฑ์ใช้มากที่สุด ส่วนวิธีที่ใช้อยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือการใช้เครื่องติดต่อภายใน แต่ก็จัดอยู่ในเกณฑ์ระดับการใช้พอประมาณ

กลุ่มคณาจารย์มีความเห็นว่า การประกาศ เป็นวิธีที่ใช้อยู่ในลำดับใช้มากที่สุด รองลงไปคือ การประชุมคณะกรรมการ ส่วนที่เห็นว่า ใช้อยู่ในลำดับน้อยที่สุด คือ การพบปะ เป็นรายบุคคล ซึ่งเกณฑ์ระดับความ เห็นของกลุ่มคณาจารย์ในทุกวิธี จะอยู่ในระดับใช้พอประมาณ

ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรนั้น กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มคณาจารย์มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า การใช้หนังสือเวียนเป็นวิธีที่ใช้อยู่ในลำดับมากที่สุด โดยที่เมื่อจัด เกณฑ์ระดับการใช้จะอยู่ในเกณฑ์ใช้มากที่สุด ส่วนที่มีความเห็นว่าใช้อยู่ในลำดับน้อยที่สุด กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า การใช้วารสารหรือหนังสือพิมพ์ภายในโรงเรียน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การใช้ที่น้อย กลุ่มคณาจารย์เห็นว่า การใช้จดหมายส่วนตัว ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์การใช้ที่น้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

๑. ความคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน สรุปโดยส่วนรวมทุกด้านรวมกัน จากข้อค้นพบที่ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร เห็นว่า การปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ระดับที่มีเกิดขึ้นบ่อย ๆ และความคิดเห็นของกลุ่มคณาจารย์ เห็นว่า การปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน อยู่ในเกณฑ์ระดับที่มีเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อันมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ริชาร์ด เค. โกรฟ (Richard K. Grove) ที่พบว่า "อาจารย์ใหญ่เห็นว่าตนเองเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผล มากกว่าที่ครูเห็น"^๑ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะส่วนใหญ่การปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนนั้น กลุ่มผู้บริหารจะเป็นผู้ส่งสาร (Transmitter) มากกว่าเป็นผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งโดยธรรมชาติย่อมจะเห็นว่าตนปฏิบัติหน้าที่ได้ดีแล้ว ตรงกันข้าม ผู้รับสาร ย่อมจะมองเห็นข้อบกพร่องได้ดีกว่า แต่ถ้าหากพยายามปรับปรุงองค์ประกอบ และกระบวนการติดต่อสื่อสารแล้ว อาจจะเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารได้ดีขึ้น อีกประเด็นหนึ่ง การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ซึ่งเป็นระบบราชการ (Bureaucracy) การติดต่อสื่อสารจึงเป็นแบบทางการ (Formal Communication) ซึ่งผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ได้พบว่า "โรงเรียนโดยทั่วไปใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบทางการมากกว่าวิธีการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ"^๒ สาเหตุนี้อาจจะมีผลทำให้ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์มีความแตกต่างกันได้ เพราะ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการทำให้การย้อนกลับของข่าวสาร (Feedback) มีความล่าช้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การสร้างความเข้าใจกันอย่างถูกต้องโดยการจัดให้มีการติดต่อแบบสองทาง (Two-way Communication) มักมีอุปสรรคระหว่างทาง

^๑Richard K. -Grove , "Perceived Effectiveness of Principal Teacher Communication Practices" , p. 73.

^๒สมชาติ รัตนถาวร , "ระบบสังคมนามในโรงเรียนมัธยมศึกษา" , หน้า ๑๖๕.

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านทั้ง ๗ ด้าน มีผลการวิจัยที่ค้นพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ๐.๐๑ ทั้งสิ้น แม้ว่า ความคิดเห็นในบางด้านจะอยู่ในเกณฑ์ระดับการปฏิบัติเดียวกันก็ตาม ในส่วนความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ ที่อยู่ในเกณฑ์ระดับการปฏิบัติต่างกันนั้น พบว่ามี ด้านความเหมาะสมกับสภาวะแวดล้อม ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย ความสามารถของผู้รับ และความแจ่มชัด ซึ่งคณาจารย์มีความเห็นว่า ระดับการปฏิบัติ เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง เท่านั้น นั่นคือสิ่งที่สะท้อนให้เห็นภาพการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนว่า สมควรจะได้รับการส่งเสริมปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารจะต้องกระทำพร้อม ๆ กันในทุกองค์ประกอบที่สำคัญ เป็นต้นว่า ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร จะต้องได้รับการฝึกให้มีคุณสมบัติอย่างน้อย ๔ ประการ คือ (๑) ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ๔ อย่าง ได้แก่ พูด เขียน อ่าน ฟัง และคิด (๒) ทศนคติ ทั้งทศนคติที่มีต่อตนเอง ต่อเรื่องราวข่าวสาร และต่อผู้รับข่าวสาร (๓) ระดับความรู้หรือประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อไม่ให้ผู้รับและผู้ส่งข่าวสารมีระดับที่แตกต่างกันจนเกิดความไม่เข้าใจกันหรือเข้าใจกันยาก (๔) สังคมและวัฒนธรรมซึ่งเรื่องนี้อาจจะเป็นปัญหาน้อย เพราะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาริวิจัยนี้ ได้อยู่ในเขตและท้องที่เดียวกัน ความแตกต่างกันในเรื่องสังคมและวัฒนธรรมจึงมีไม่มากนัก ในเรื่องลักษณะของข่าวสารก็เช่นเดียวกัน จำเป็นจะต้องพยายามจัดข่าวสารให้เหมาะสมซึ่งอาจเป็นคำพูด ข้อเขียน สีหน้าท่าทาง หรือสัญลักษณ์อย่างอื่น เพื่อผู้รับข่าวสารจะได้เข้าใจความหมายดังเจตนาของผู้ส่งข่าวสาร การจัดข่าวสารให้เหมาะสม เป็นสิ่งที่ทำให้ตัดสินใจได้ว่า ควรจะเลือกช่องทางการส่งข่าวสารอย่างไร อันจะเป็นการส่งเสริมประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารให้ดีขึ้นได้ ช่องทางของการติดต่อสื่อสารควรจะผ่านประสาทสัมผัสของผู้รับในด้านใด ซึ่งได้แก่ ตาหู ฟัง การสัมผัส การดมกลิ่น และการชิมรส องค์ประกอบดังกล่าวนี้บุคคลที่จะเป็นตัวจักรใหญ่ที่จะส่งเสริมปรับปรุงให้มีขึ้นในโรงเรียนก็คือ ผู้บริหารโรงเรียน หากได้มีการดำเนินการบ้างแล้ว ก็เชื่อว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างจะมี เกณฑ์ที่สูงขึ้น ซึ่งน่าจะได้ประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นอันมาก

๒. ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน จากการค้นพบว่า ชนิดของข่าวสารเกี่ยวกับการร่วมการกุศล เป็นชนิดของข่าวสารที่ทั้งผู้บริหารและคณาจารย์มีความเห็นอยู่ในเกณฑ์ที่มีการติดต่อระดับมาก ซึ่งเมื่อจัดลำดับที่ เทียบกับชนิดของข่าวสารอย่างอื่นที่มีการติดต่อ

สื่อสารภายในโรงเรียนแล้วจะอยู่ในลำดับที่หนึ่ง การที่เป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะข่าวสารเกี่ยวกับการร่วมการกุศลเป็นการเรียกร้องขอความช่วยเหลือ ทำให้ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้รับเรื่องมาต้องส่งต่อไปยังคณาจารย์ และคณาจารย์ก็ได้รับผลกระทบใหญ่ การขอความร่วมมือให้ช่วยเหลือแม้ว่าจะเป็นการช่วยเหลือตามทำสังฆศรัทธาก็ตาม การร่วมการกุศลส่วนหนึ่งจะเป็นการขอเรื่องแกมบังคับให้ผู้บริหารและคณาจารย์ต้องกระทำตาม เมื่อมีหลายครั้งหลายหนในปีหนึ่ง ๆ ความคิดเห็นจึงออกมาอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การที่โรงเรียนมีข่าวการร่วมการกุศลเป็นข่าวที่มีการติดต่อสื่อสารมากกว่าข่าวสารชนิดอื่น ๆ แทนที่จะเป็นชนิดของข่าวสารที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษานั้น น่าจะได้มีการสำรวจหาสาเหตุแห่งข้อค้นพบนี้ต่อไป

นอกจากนี้ยังพบว่า มีข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษ ข่าวดานสังคัมในท้องถิ่น และข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ ที่กลุ่มผู้บริหารกับกลุ่มคณาจารย์มีความคิดเห็นไม่สอดคล้องกัน คือผู้บริหารเห็นว่าชนิดของข่าวดังกล่าวมีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง ส่วนคณาจารย์เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์น้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ชนิดของข่าวสารดังกล่าวทั้ง ๓ ชนิด มีความแตกต่างกับข่าวสารชนิดอื่น ๆ ที่ให้ความรู้สึกต่อผู้บริหารโรงเรียนว่า หากขาดการติดต่อสื่อสารไปบ้าง จะไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารเท่าใดนัก ไม่ว่าจะมองด้านผู้อยู่เหนือสายการบังคับบัญชาของผู้บริหารก็จะเห็นว่า ชนิดของข่าวสารดังกล่าว มักไม่ต้องการคำตอบว่าให้ดำเนินการอย่างไร เมื่อมองด้านผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา การขาดข่าวสารชนิดเหล่านี้ ก็ไม่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความยุ่งยากแต่ประการใด อย่างไรก็ตาม ชนิดของข่าวสารเหล่านี้ ผู้วิจัยเห็นว่า น่าจะได้มีการคำนึงถึงความสำคัญไว้ด้วย เพราะจะเป็นผลประโยชน์ที่บุคคลากรของโรงเรียนพึงได้รับ ทั้งยังจะเป็นการเพิ่มพูนให้บุคคลากรมีความรู้กว้างขวางขึ้นแทนที่จะมุ่งเฉพาะเรื่องราวในโรงเรียนเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข่าวสารเกี่ยวกับสวัสดิการนั้น คณาจารย์เห็นว่ามีการติดต่อสื่อสารอยู่ในลำดับสุดท้ายมีค่าระดับคะแนนเพียง ๑.๘๓๓ เท่านั้น จึงเป็นเครื่องชี้บอกได้อย่างหนึ่งว่า สมควรจะได้มีการปรับปรุงให้มีการติดต่อสื่อสารชนิดนี้ยิ่งขึ้นกว่าข่าวสารอย่างอื่น

๓. ลำดับความสนใจในชนิดของข่าวสาร จากการค้นพบปรากฏว่า ข่าววิชาการเป็นชนิดของข่าวสารที่ทั้งผู้บริหารและคณาจารย์ให้ความสนใจเป็นลำดับหนึ่ง โดยที่ค่าระดับคะแนนรวมที่ได้ อยู่ห่างจากคะแนนรวมของความสนใจในชนิดของข่าวสารระดับรอง ๆ ลงไปมากพอสมควร ส่วนความสนใจลำดับสุดท้าย จะเห็นว่ามีความระดับคะแนนรวมน้อยมาก โดยที่ความคิดเห็นของทั้ง

ผู้บริหารและคณาจารย์เหมือนกัน คือ ข่าวก่เกี่ยวกับการร่วมการกุศล อันเป็นข้อสังเกตที่เด่นมาก
 อย่างหนึ่ง เมื่อนำไปพิจารณาเทียบกับผลการวิจัยด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับ
 ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ที่มีผลว่าข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศลนี้จัด
 อยู่ในระดับที่มีการติดต่อสื่อสารกันภายในโรงเรียนเป็นลำดับแรก ในขณะที่ความสนใจของผู้บริหาร
 และคณาจารย์อยู่ในลำดับสุดท้าย ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะโดยธรรมชาติของข่าวสารชนิดนี้ไม่น่าสนใจ
 อยู่แล้ว หรืออาจเป็นเพราะมีการติดต่อสื่อสารอยู่มากแล้วจนเห็นเป็นเรื่องธรรมดา ไม่น่าสนใจและไม่
 ก่อให้เกิดความอยากรู้อยากเห็น

เมื่อแยกความสนใจในชนิดของข่าวสารเป็นกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มคณาจารย์แล้ว กลุ่มผู้
 บริหาร พบว่า ชนิดของข่าวสารที่น่าสนใจจัดแบ่งได้เป็น ๒ พวก คือ พวกที่มีคะแนนรวมค่อนข้าง
 สูงพวกหนึ่ง และพวกที่มีคะแนนรวมค่อนข้างต่ำอีกพวกหนึ่ง พวกแรกได้แก่ ข่าววิชาการ ข่าว
 ความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา ข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน และข่าวเกี่ยวกับระเบียบวินัย
 ส่วนพวกที่สอง ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ ข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน ข่าวเกี่ยวกับการ
 อบรมครู ข่าวเกี่ยวกับการแต่งตั้งตำแหน่งใหม่ของบุคคลากรในโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับการศึกษาต่อ
 ข่าวงานสังคมในท้องถิ่น และข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล ที่เป็นเช่นนี้อาจจะอธิบายได้ว่า ผู้บริหาร
 มีความสนใจในชนิดของข่าวสารคล้าย ๆ กัน อันเป็นผลดีต่อการส่งเสริมความสนใจหรือจัดสรรชนิด
 ของข่าวสารให้สนองความต้องการได้ง่าย เนื่องจากผู้รับข่าวสารมีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะรับ ผล
 ที่ตามมาคือ ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารจะอยู่ในเกณฑ์สูงขึ้น ในทำนองเดียวกันทางกลุ่มคณาจารย์
 สามารถที่จะจัดจำแนกความสนใจได้เป็น ๔ พวก โดยพิจารณาจากช่วงห่างของคะแนนรวมที่ได้ การ
 ที่จำแนกเป็นพวก ๆ นี้ ทำให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนขึ้นว่าข่าวสารชนิดใดอยู่ในความสนใจไล่เรียงกัน
 ข่าวสารชนิดใดมีระดับความสนใจแตกต่างจากลำดับรองลงไ้มาก ซึ่งย่อมดีกว่ามองเฉพาะลำดับที่
 ที่เรียงกันมา การพิจารณาปรับปรุงการให้ข่าวสารก็จะทำได้ถูกต้องตรงกับความสนใจที่แท้จริง
 อนึ่ง ผลของการค้นพบนี้ นอกจากจะช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องกับการให้ข่าวสารพยายามให้ข่าวสารในความ
 สนใจของผู้รับแล้วคงจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องนั้น ๆ มีความระมัดระวังการติดต่อสื่อสาร มีการกลั่นกรอง
 เนื้อหาและวิธีการส่ง ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ด้วย ซึ่งเป็นผลดีต่อการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายใน
 โรงเรียนทั้งสิ้น

ในกลุ่มคณาจารย์นี้ เมื่อเรียงลำดับความสนใจ ลำดับที่ ๑, ๒, ๓ อีกครั้ง จะพบว่า มีข่าวสารที่อยู่ในความสนใจตามลำดับ ดังนี้ ข่าววิชาการ ข่าวการดำเนินการภายในโรงเรียน และ ข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษ ซึ่งผลวิจัยนี้ ใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่า ข่าวสำคัญที่ครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดส่วนกลาง โรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัด กรมการฝึกหัดครู และโรงเรียนสาธิตมัธยม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยากรับมากไปหาน้อยเรียง ลำดับ ๑, ๒, ๓ ดังนี้ ข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในวงการศึกษ ข่าวเกี่ยวกับการบริหาร โรงเรียน และข่าวทางวิชาการ

๔. วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ภายในโรงเรียนจากการค้นพบที่ปรากฏว่า วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจานั้น ทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มคณาจารย์มีความเห็นตรงกันว่า วิธีการประกาศ จัด เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีใช้บ่อยมาก เป็นลำดับที่หนึ่ง ซึ่งตรงกันกับผลการวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่า โรงเรียนสาธิตมีการติดต่อสื่อสารทางวาจามากที่สุด คือ การประกาศ ข้อค้นพบนี้อาจจะ อธิบายได้ว่า เป็นเพราะการประกาศเป็นวิธีการที่สะดวกต่อการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ทั้งยัง มีความรวดเร็วในการส่งข่าวสาร ประหยัดเวลาและแรงงานได้มาก โรงเรียนจึงนิยมใช้ ซึ่งการ ประกาศนี้ถ้ามิได้ใช้ควบคู่กับการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีอื่น ๆ ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารอาจไม่ได้ ผลดีเท่าที่ควร และอาจกระทบกระเทือนการดำเนินงานอย่างอื่นด้วยดังที่ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ กล่าวไว้ว่า "การประกาศนี้ใช้มากไม่ค่อยดี เพราะ ไปขัดจังหวะหรือรบกวนการสอน"^๑ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร พบว่า "วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่มีประสิทธิภาพ มากที่สุดในความคิดเห็นของคณาจารย์ คือ การประชุมครู"^๒ และผลการวิจัยของ ริชาร์ด เค. โกรฟ (Richard K. Grove) พบว่า คณาจารย์ยอมรับว่า การประชุมคณาจารย์เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ได้ ผลที่สุด"^๓ ดังนั้น การใช้การประกาศเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนจึงต้องคำนึงถึงข้อเสีย

^๑ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, หลักการบริหารการศึกษา , หน้า ๖๗.

^๒ สมชาติ รัตนถาวร , "ระบบสังคมนาคมนในโรงเรียนมัธยมศึกษา" , หน้า ๑๖๓.

^๓ Richard K. Grove , "Perceived Effectiveness of Principal Teacher Communication Practices" , p. 74.

ต่าง ๆ ไปด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบของการวิจัยนี้ มิได้ชี้ชัดว่า การติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้
 ในโรงเรียนไม่มีประสิทธิภาพ เพราะโรงเรียนได้ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารหลาย ๆ อย่างในขณะ
 เดียวกัน ทั้งการติดต่อสื่อสารทางวาจาและลายลักษณ์อักษร

ในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจา โดยวิธีการใช้เครื่องติดต่อภายใน ผู้บริหารให้
 ความเห็นว่า ได้ใช้พอประมาณ แต่พอจัดลำดับแล้วยังอยู่ในลำดับสุดท้ายเมื่อเทียบกับวิธีอื่น ๆ ส่วน
 คณาจารย์เห็นว่าใช้พอประมาณเหมือนกัน ซึ่งเมื่อจัดลำดับแล้วอยู่ในลำดับรองสุดท้ายต่อจากการ
 พบปะเป็นรายบุคคล ที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้ว่า เครื่องติดต่อภายในนั้น มิได้เป็นอุปกรณ์ที่ใช้
 ทุกโรงเรียน ผู้วิจัยได้ศึกษาเป็นรายโรงเรียนแล้วปรากฏว่า หากโรงเรียนไหนมีเครื่องติดต่อ
 ภายในใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามในโรงเรียนนี้จะให้ความเห็นว่า มีการใช้อยู่ในระดับใช้มากเป็น
 ส่วนใหญ่

สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนทางลายลักษณ์อักษร การใช้หนังสือเรียน
 เป็นวิธีที่พบว่า ใช้กันอยู่ในระดับมาก และเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยเป็นความเห็นที่ตรงกันระหว่าง
 ผู้บริหารและคณาจารย์ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่า ผู้บริหารและ
 คณาจารย์โรงเรียนมัธยม ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาส่วนกลาง
 โรงเรียนสาธิต สังกัดกรมการฝึกหัดครู และโรงเรียนสาธิตมัธยม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความ
 เห็นว่า การใช้วิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรด้วยวิธีใช้หนังสือเรียน มีมากที่สุด เหตุผลที่
 เป็นเช่นนี้ อาจอธิบายได้ว่า หนังสือเรียนเป็นสิ่งที่เป็นหลักฐานแสดงการรับรู้ได้ดีกว่าวิธีอื่น ซึ่งใน
 ระบบราชการ(Bureaucracy) มีความจำเป็น ดังที่ มุสตี สัตยมานะ และ สุพัตรา เพชรมณี
 กล่าวว่า "การปฏิบัติงานราชการส่วนใหญ่จะเป็นการใช้อำนาจหน้าที่จากตัวปี กฎหมายให้เป็นไป
 ภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่วางไว้ การปฏิบัติราชการจะเป็นไปตามลำดับขั้นของการ
 บังคับบัญชา (Hierachy) สายการบังคับบัญชามีลักษณะ เป็นรูปปิรามิด อำนาจสูงสุดอยู่ที่ส่วนบน"^๑

^๑มุสตี สัตยมานะ และสุพัตรา เพชรมณี , ระบบบริหารและระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ
 (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ที่ระพินา , ๒๕๒๓) , หน้า ๑๕.

เมื่อพิจารณาข้อค้นพบที่ว่า วิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนโดยใช้วารสารหรือหนังสือพิมพ์ และวิธีการใช้จดหมายส่วนตัว เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้น้อยที่สุด ในความเห็นของคณาจารย์ ส่วนในกลุ่มผู้บริหารเห็นว่าใช้ในระดับน้อย แสดงว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาที่ศึกษาริวิจัยนี้ ให้ความสำคัญต่อวิธีการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้น้อยมาก อันอาจแสดงว่า ผู้บริหารโรงเรียนให้ความสนใจในวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) น้อยไป ซึ่งอาจจะมีผลต่อการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารได้ทางหนึ่ง ซึ่งธงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึง ข้อดีของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ว่า "ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด แต่ก็มีความเสี่ยงที่ว่าข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจจะมีผิดไปจากความจริงได้มาก แต่กระนั้นก็ดี ถ้าหากผู้บริหารต้องการจะใช้ประโยชน์ของความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารแบบนี้ ก็อาจแก้ไขได้โดยการให้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องควบคู่กันไปกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าว"^๑

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

จากการวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา ๕ แล้ว ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะได้มีการวิจัยในเรื่องทำนองนี้ต่อไปในอนาคต คือ

๑. ควรศึกษาริวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในเขตการศึกษาอื่น ๆ อาจจะได้้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ได้ และถ้าได้ศึกษาริวิจัยต่อไปยังสถาบันในสังกัดหรือระดับของสถาบันอื่น ๆ อีกอาจจะทำให้ทราบแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ซึ่งจะก่อประโยชน์ในการบริหารงานในสถาบันนั้น ๆ
๒. ควรจะได้ริวิจัยหาเหตุผลในการที่ทำให้วิธีการต่าง ๆ ของการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย

^๑ ธงชัย สันติวงษ์ , องค์การและการบริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๔ , หน้า ๓๔๔.

๓. การวิจัยที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร น่าจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ เช่น บรรยากาศในองค์กร พฤติกรรมผู้นำ เป็นต้น ควรจะได้มีการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับตัวแปรเหล่านั้น

๔. ควรจะได้ศึกษาวิจัยถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน เพื่อจะช่วยให้ได้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนต่อไปได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย