

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ



ในบทนี้จะได้กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับผลการวิจัย เรื่อง สภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 โดยเรียงลำดับตามขั้นตอน คือ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการจัดการสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9
2. เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรจากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 มี 2 กลุ่ม คือ

- 1.1 กลุ่มผู้บริหารโรงเรียน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียน และผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 34 โรงเรียน 170 คน

1.2 กลุ่มครูอาจารย์ จากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 จำนวนครู-อาจารย์ทั้งหมด 4,155 คน โดยใช้ตารางการสุ่ม ของ R. V. Krejcie and I. W. Morgan (1970 : 608) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 351 คน แล้วเทียบอัตราส่วนหาจำนวนตัวอย่างจากประชากรในแต่ละโรงเรียน ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากร โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งที่จะศึกษาสภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 ระหว่าง ผู้บริหารและครูอาจารย์เท่านั้น ดังนั้น การสร้างข้อคำถาม จึงแบ่งออกเป็น 5 ตอน สำหรับผู้บริหารและครูอาจารย์ ลักษณะคำถามคล้ายคลึงกัน เพื่อที่จะตรวจสอบสภาพและปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูอาจารย์

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน โดยอาศัยตำรา เอกสาร รายงาน การวิจัย และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย มีดังนี้

- ตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เกี่ยวกับประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
- ตอนที่ 3 เกี่ยวกับอุปสรรคและเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสาร
- ตอนที่ 4 เกี่ยวกับลักษณะการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน
- ตอนที่ 5 เกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

## 3. วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ศึกษาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารจาก ตำรา เอกสาร รายงานการวิจัยทั้งของไทยและต่างประเทศ

3.2 นำข้อมูลมาสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม

3.3 นำแบบสอบถามที่ตรวจ แก้ไข ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ และอาจารย์ภาควิชาบริหารการศึกษาดูตรวจพิจารณาและให้คำแนะนำ

3.4 ปรับปรุงแบบสอบถามและนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้ทดลองกับกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากรเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

#### 4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยขอความช่วยเหลือจากบัณฑิตวิทยาลัย โดยทำหนังสือถึงสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด ในเขตการศึกษา 9 แล้วแจ้งไปยังโรงเรียน

4.2 ผู้วิจัยไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและใช้บริการทางไปรษณีย์

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนจาก 34 โรงเรียน มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

#### สรุปผลการวิจัย

##### สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 57.96) ซึ่งในกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 81.17) ส่วนในกลุ่มครู-อาจารย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.03)

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน เมื่อพิจารณารวมทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์ แล้ว ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 40.93) กลุ่มครู-อาจารย์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 54.03) สำหรับกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 47.70)

3. **ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนปัจจุบัน** ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอยู่ในช่วง 17-20 ปี (ร้อยละ 31.86) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 3.98) , 13-16 ปี (ร้อยละ 19.03), 9-12 ปี (ร้อยละ 15.93), 5-8 ปี (ร้อยละ 12.17), 1-4 ปี (ร้อยละ 14.60) และน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 2.43) ตามลำดับ

4. **วุฒิการศึกษาสูงสุด** ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ พบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 16.55) อันดับรองลงมา คือ ระดับปริญญาโท และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ และพบว่าวุฒิการศึกษาต่ำสุดของผู้บริหารคือ ระดับปริญญาโท ส่วนกลุ่มครู-อาจารย์ คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

### **ประเภทข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน**

#### **ก) ประเภทข่าวสาร**

ข่าวสารต่าง ๆ ที่ทางโรงเรียนได้รับโดยแยกตามกลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ พบว่าข่าวสารที่ได้รับ มากที่สุด ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามจะให้ข้อมูลตรงกัน คือ ข่าวการกุศล รองลงมาคือ ข่าวเกี่ยวกับระเบียบคำสั่งต่างๆ ข่าวที่ได้รับน้อยที่สุดคือ ข่าวและบทความทางการศึกษา

เมื่อพิจารณาแยกกลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ พบว่าข่าวสารที่ผู้บริหารได้รับน้อยที่สุดคือ ข่าวงานสังคมในท้องถิ่น กลุ่มครู-อาจารย์ พบว่าได้รับข่าวสารน้อยที่สุด คือข่าวและบทความทางการศึกษา ประเภทข่าวสารต่าง ๆ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้บริหารและครู-อาจารย์เกี่ยวกับข่าวสารที่ได้รับทั้งหมด 11 รายการ ข่าวทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดได้รับบ่อยครั้งทุกรายการ

#### **ข) วิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน**

วิธีการในการติดต่อสื่อสารมีทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร

วิธีการสื่อสารทางวาจา ระหว่างผู้บริหารและครู-อาจารย์ ในภาพรวม พบว่า วิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประกาศทางเครื่องขยายเสียง ใช้มากเป็นอันดับสอง คือ การ

ประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ส่วนกลุ่มผู้บริหารกลับให้ข้อมูลว่า วิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ใช้มากอันดับสอง คือ การประกาศทางเครื่องขยายเสียง ส่วนวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้น้อยที่สุดไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ผู้บริหารและครู-อาจารย์ให้ข้อมูลสอดคล้องกัน คือ การใช้วิทยุสื่อสาร วิธีการสื่อสารทางวาจาในภาพรวม ระบุไว้ว่ามี การใช้อุปกรณ์ในระดับบ่อยครั้งทุกรายการ

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม ทั้งกลุ่มผู้บริหาร และครู-อาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันว่าวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุด คือ หนังสือคำสั่ง ใช้มากเป็นอันดับสอง คือ หนังสือเวียน วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้น้อยที่สุด คือ การใช้จดหมายส่วนตัว นอกจากนี้ในรายการอื่นกลุ่มผู้บริหารยังได้ระบุไว้ว่ามี การใช้อุปกรณ์ในระดับบ่อยครั้งทุกรายการ ส่วนกลุ่มครู-อาจารย์ในรายการอื่นได้ระบุไว้ว่ามี การใช้การติดต่อสื่อสารในระดับ นาน ๆ ครั้ง คือ จดหมายข่าว,วารสาร หรือหนังสือพิมพ์โรงเรียน และการบันทึกติดต่อภายใน

เมื่อพิจารณาวิธีการใช้การสื่อสารทั้งทางวาจา และทางลายลักษณ์อักษรไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ได้ให้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่มีการใช้วิธีการสื่อสารทางวาจามากกว่าการใช้การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรซึ่งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร มีการใช้อุปกรณ์ในระดับบ่อยครั้ง เช่นเดียวกัน

### อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารในโรงเรียน

ก) อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 จะมีอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารภายในโรงเรียนทุกรายการที่ให้ไว้ ส่วนใหญ่มีใช้ แต่น้อยที่สุด คือ เครื่องฉายภาพทึบแสง รองลงมา คือ โทรสาร FAX ) ทั้งกลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ ไม่มีรายการใดเลยที่กลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์ให้ข้อมูลว่ามีใช้ ร้อยละ 100

ข) สภาพการใช้งานของอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารในโรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารในโรงเรียน มีสภาพการใช้งานได้ดีที่สุด คือ โทรศัพท์ ส่วนอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวก

สะดวกในการสื่อสารที่มีสภาพต่ำสุด ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม มีความเห็นตรงกัน คือ เครื่องถ่ายเอกสาร

## ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

### ก) ลักษณะการสื่อสารในโรงเรียน

1. รูปแบบการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม ได้ข้อมูลตรงกันว่า ส่วนใหญ่เป็นแบบทางการ

2. ทิศทางการสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้บริหารกับครู-อาจารย์ไม่พิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ได้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่ทิศทางการสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารและกับครู-อาจารย์เป็นลักษณะจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชา

3. วิธีการส่งผ่านข่าวสารระหว่างผู้บริหารกับครู-อาจารย์ ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ได้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่ใช้วิธีการติดต่อกันโดยตรง

### ข) การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1. การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ผู้บริหารและครู-อาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันว่าโอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ รองลงมา คือ การประชุมหมวดวิชาทุกหมวดวิชา กลุ่มครู-อาจารย์ว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด คือการประชุมครู-อาจารย์ทั้งโรงเรียน ส่วนกลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด คือ การเรียกพบเป็นรายบุคคล

2. การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์ให้ข้อมูลว่ามีการปฏิบัติมากที่สุด คือ เมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ ในโรงเรียน รองลงมา คือ เมื่อพบกันโดยบังเอิญ ส่วนโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด กลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่า ไปเยี่ยมที่บ้าน ส่วนกลุ่มครู-อาจารย์ให้ข้อมูลว่า ไปที่คณศึกษาร่วมกัน



เมื่อพิจารณาโอกาสในการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะพิจารณา รวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม มีความเห็นตรงกันว่า ส่วนใหญ่มีการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด

### ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

จากประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ข้อมูลตรงกันว่า ปัญหาในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนที่มีระดับของปัญหามากที่สุด คือ การยึดติดรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดทำให้ การส่งสารล่าช้าอยู่ในระดับเป็นปัญหามาก ปัญหาอันดับรองลงมา คือ การแจ้งข่าวสารให้ทราบ กระชั้นชิดเกินไป และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ข้อมูลตรง กับ กลุ่มครู-อาจารย์ว่า ระดับ ปัญหาที่น้อยที่สุด คือ ขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมาะสม เพราะเล็กและหรือใหญ่เกินไป ส่วนกลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่าปัญหาที่มีระดับปัญหาน้อยที่สุด คือ การพิมพ์ หรือ การเขียน เพื่อใช้ในการสื่อสาร จากข้อมูลจะเห็นว่าระดับของปัญหาอยู่ในระดับเน้นปัญหามาก และเป็นปัญหาน้อยเท่านั้น ไม่มีรายการใดเลยที่เห็นว่า เป็นปัญหามากที่สุด หรือเป็นปัญหาน้อยที่สุด หรือไม่มีปัญหาเลย

### อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

#### สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ปัจจุบันพบว่า ทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนมากกว่า 8 ปีเนื่องจากมัธยมศึกษาแต่ละแห่งเป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ เปิดทำการสอนมานาน ทำให้ผู้บริหารและครู-อาจารย์มีประสบการณ์ และ คำนึงกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนเป็นอย่างดี ในเรื่องวุฒิ การศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด

จากที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มผู้บริหาร และครู-อาจารย์ หรือ พิจารณาในภาพรวมจะส่งผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนด้วยตาม ที่วินดา เสนีเศรษฐ และ ขอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530: 51) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารโดยใช้คำ

พูดมักจะเป็นการติดต่อสื่อสารซึ่งแต่ละคนอาจจะมีความเข้าใจแตกต่างกันออกไป เนื่องจากคนมีความรู้สึก หรือ อารมณ์อยู่ในตัว ความรู้สึก หรือ อารมณ์จะแปรเปลี่ยนไปตามสถานการณ์,อายุ,เพศตำแหน่งทางการงาน,ระดับการศึกษา และ สถานะอย่างไม่เป็นทางการในองค์กร และ อารี เพชรผุด (2530:138) ได้พูดถึงการสื่อสารที่ดีจะต้องคำนึงถึงผู้รับ หรือผู้ส่ง ช่องว่าง (Gap) ระหว่าง ผู้ส่ง และ ผู้รับ เช่น อายุ,การศึกษา,ตำแหน่งหน้าที่ของผู้รับในองค์กร,ภูมิหลังของผู้รับ,ระดับการศึกษา และประสบการณ์ของผู้รับ อิศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537 : ก) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์ประกอบด้านสังคมทาง อายุ ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

## ประเภทข่าวสาร และ วิธีการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

### ก. ประเภทข่าวสาร

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ประเภทข่าวสารที่ได้รับ พบว่า เมื่อพิจารณารวมกลุ่มแล้วข่าวการกุศลได้รับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สังคมในชนบท มีการร่วมงานตามธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่นเป็นประจำ เช่น งานทอดผ้าป่า ทอดกฐินสามัคคี งานสร้างโบสถ์ งานศพ งานบวช งานแต่งงาน งานขึ้นบ้านใหม่ เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งเป็นข่าวที่ได้รับจนเกิดความเคยชิน ประกอบกับเป็นสังคมท้องถิ่นในชนบท และ ไม่กว้างขวางนัก อีกประการหนึ่ง โรงเรียนก็ตั้งอยู่ในชุมชน จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนในชุมชนนั้นๆ เช่น การขอความร่วมมือสนับสนุนการพัฒนาโรงเรียน ครู-อาจารย์จึงจำเป็นต้องช่วยเหลือสังคม ส่วนข่าวสารที่ได้รับน้อยที่สุด คือ ข่าวและบทความทางการศึกษา อาจจะเป็นเพราะว่าในปัจจุบันห้องสมุดของโรงเรียนรับวารสารด้านการศึกษาน้อย และนิตยสารที่เกี่ยวกับการศึกษามีจำนวนจำกัด และขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านบทความเผยแพร่ของโรงเรียนโดยเฉพาะ ประชาสัมพันธ์โรงเรียนจะต้องเพิ่มบทบาทให้มากขึ้น โดยจัดหาบทความที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา มาประชาสัมพันธ์ในโรงเรียนให้มากยิ่งขึ้นโดยการประสานกับเจ้าหน้าที่ห้องสมุดโรงเรียนอีกทางหนึ่ง โดยอาศัยรูปแบบและอุปกรณ์ในการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถนำไปพัฒนาการเรียนการสอนในโรงเรียน เป็นผลดีต่อนักเรียน และ การจัดการศึกษาในอนาคต



## ๗. วิธีการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิจัย พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษา มีการสื่อสารทางวาจา มากกว่าทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ กมลเวช นิตยสุทธิ (2533) และ ระวิ จิโรจนวงศ์ (2534) ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า การติดต่อสื่อสารทางวาจา ช่วยในการส่งเสริม และสนับสนุนการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรให้มีความคล่องตัวขึ้น ใช้ได้ตลอดเวลาและโอกาส ทุกสถานการณ์ จึงทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วไปได้กว้างไกล ประกอบกับสังคมในชนบทเป็นสังคมไม่กว้างขวางนัก มีความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัวอยู่แล้ว มีโอกาสที่จะได้พบปะสังสรรค์ทั้งในด้านส่วนตัวและเป็นหมู่คณะอยู่เสมอ และอาจจะมีสาเหตุจาก การสื่อสารทางวาจา เป็นการสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว ขั้นตอนน้อยสามารถทำการสื่อสารได้ทุกสภาพ มักจะใช้กับเรื่องเฉพาะเจาะจง และบางเรื่องที่เป็นเรื่องเร่งด่วนต้องการแก้ปัญหาเฉพาะเรื่อง จากผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์ใช้วิธีการสื่อสารทางวาจา มากกว่าทางลายลักษณ์อักษร เพียงเล็กน้อย จึงสรุปได้ว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีการใช้วิธีการสื่อสารทางวาจา และ ทางลายลักษณ์อักษร ทั้ง 2 ทางควบคู่กันไปซึ่งจะทำให้ข่าวสารที่ได้รับ รวดเร็ว ถูกต้องและเกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาแยกวิธีการสื่อสาร พบว่า วิธีการสื่อสารทางวาจามีความเห็นแตกต่างกันระหว่างผู้บริหาร กับ ครู-อาจารย์ กล่าวคือ ผู้บริหาร มีความเห็นว่า วิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ใช้มากเป็นอันดับ 2 คือ การประกาศทางเครื่องขยายเสียง ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ ระวิ จิโรจนวงศ์ (2534) ที่พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุมคณะกรรมการฝ่ายต่างๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารเห็นว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมาก วิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการกระจายงานจากนโยบายลงสู่การปฏิบัติ จึงต้องใช้วิธีการนี้มากที่สุด ส่วนความเห็นของครู-อาจารย์ พบว่า วิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประกาศทางเครื่องขยายเสียง อาจเป็นเพราะว่า เนื่องจากในสภาพปัจจุบันโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องเสียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยทำการกระจายเสียงระบบเลือกตำแหน่งที่จะกระจายเสียง

ได้ตามความต้องการ สะดวก และ ทัวถึง โดยใช้เฉพาะเรื่องที่สำคัญเร่งด่วน ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ นคร ตั้งคะพิภพ (2525) ที่พบว่า มีการใช้วิธีการสื่อสารโดยการประกาศทางเครื่องขยายเสียงมากที่สุด ถึงแม้ผู้บริหารจะเห็นว่า การประกาศทางเครื่องขยายเสียง ไม่ใช่วิธีที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา มากที่สุด แต่ก็มีค่าเฉลี่ยมากกว่าความเห็นของครู-อาจารย์

ส่วนวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้น้อยที่สุดพบว่า กลุ่มผู้บริหารและครู-อาจารย์มีความเห็นตรงกัน คือ การใช้วิทยุสื่อสาร สาเหตุหนึ่งที่เป็นเช่นนี้ เพราะ วิทยุสื่อสารมีราคาแพง การดูแลรักษาลำบาก ตลอดจนการจัดซื้อต้องอยู่ภายใต้ระเบียบการควบคุมของทางราชการ ส่วนสาเหตุอีกประการหนึ่งคือ ผู้ที่ใช้วิทยุสื่อสารส่วนใหญ่เป็นผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียนและปฏิบัติกิจกรรมพิเศษให้กับโรงเรียน ครู-อาจารย์ที่ทำงานด้านวิชาการไม่มีโอกาสได้ใช้มากนัก ดังนั้นโรงเรียนควรเปิดโอกาสให้ครู-อาจารย์ได้ฝึกเรียนรู้วิธีการใช้ เพื่อส่งเสริมให้งานที่ปฏิบัติในหน้าที่มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในภาพรวมแล้ว กลุ่มผู้บริหาร และครู-อาจารย์ใช้วิธีการสื่อสารทางวาจา ทุกวิธีอยู่ในเกณฑ์ใช้บ่อยครั้ง

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้หนังสือคำสั่ง ใช้มากเป็นอันดับ 2 คือ หนังสือเวียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระวิ จิโรจวงศ์ (2534) พบว่า วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้หนังสือคำสั่ง หรือ หนังสือเวียน ที่เป็นเช่นนี้เพราะ ในระบบราชการจำเป็นต้องยึดถือ กฎ ระเบียบ และ ต้องปฏิบัติตามสายงาน อีกทั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีบุคลากรจำนวนมาก จึงต้องใช้หนังสือคำสั่งเป็นหลักฐาน เพื่อแสดงการรับรู้ได้ดีกว่าวิธีอื่น และถ้ามีการผิดพลาดสามารถนำมาเป็นหลักฐานอ้างอิงได้อีก ส่วนวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้น้อยที่สุดทั้งผู้บริหารและครู-อาจารย์ มีความเห็นตรงกัน คือ การใช้จดหมายส่วนตัว ซึ่งมีลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ไม่ทันกับเหตุการณ์และเวลา เช่น ในช่วงเวลาที่ปิดภาคเรียน และการใช้จดหมายส่วนตัวเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ไม่มีโอกาสทราบข้อมูลย้อนกลับในทันที ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นคร ตั้งคะพิภพ (2525), กมลเวช นิตยสุทธิ์ (2533) และ ระวิ จิโรจวงศ์ (2534)

## อุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารในโรงเรียน

ผลการวิจัย พบว่า อุปกรณ์ และ เครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารทุกชนิดในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ **มีใช้** นอกจากอุปกรณ์**เครื่องฉายภาพทึบแสง** ซึ่งโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ **ยังไม่มีใช้** ทั้งนี้เพราะ **เครื่องฉายภาพทึบแสง** ไม่มีความจำเป็นในการใช้มากนัก เพราะอุปกรณ์การสื่อสารอื่นที่ใช้สะดวกกว่า เช่น **เครื่องฉายภาพข้ามศีรษะ (OVERHEAD)** และ**เครื่องฉายภาพนิ่ง (SLIDE)** เป็นต้น

ในด้านสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ และ เครื่องอำนวยความสะดวก ในการสื่อสารในโรงเรียน พบว่า อุปกรณ์ และ เครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารเกือบทุกชนิดอยู่ในสภาพการใช้งานได้ดี นอกจาก **เครื่องถ่ายเอกสาร**มีสภาพการใช้งานต่ำสุด ทั้งนี้เพราะ **เครื่องถ่ายเอกสาร**ในปัจจุบัน เป็นอุปกรณ์ที่ใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน ในการจัดทำเอกสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆที่ต้องการใช้จำนวนมากและสะดวกในการใช้ เมื่อมีการใช้มากจึงทำให้เกิดการชำรุดได้ง่าย อาจเป็นเพราะการใช้งานมากเกินไป หรืออาจไม่ทราบวิธีการใช้เครื่อง เพราะฉะนั้นโรงเรียนต้องใช้ระบบการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์และแนะนำวิธีการใช้ที่ถูกต้องให้ครู-อาจารย์ได้ทราบอย่างทั่วถึง

## ลักษณะการสื่อสารในโรงเรียน

ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการสื่อสารในโรงเรียน ส่วนใหญ่เป็นแบบทางการ มากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ที่พบว่า มีการใช้หนังสือคำสั่ง ที่เป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด และลักษณะการสื่อสารที่ใช้้น้อยที่สุด คือ การใช้จดหมายส่วนตัว ที่เป็นลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และสอดคล้องกับผลการวิจัย

ของ กมลเวช นิตยสุทธิ (2533) และ ระวี จิโรจวงศ์ (2534) ที่พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ

ลักษณะของทิศทางการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ส่วนมากใช้การสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เนื่องจาก การบริหารงานของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่เป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการ (BUREAUCRACY) ยึดถือระเบียบ กฎเกณฑ์ อย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน ทำให้เกิดระบบใช้อำนาจและการควบคุมในลักษณะอัตตาริปไตย คือ ศูนย์กลางอำนาจ หรือ การตัดสินใจใดๆยังคงอยู่ที่ผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ ตรงกับ เสถียร เขยประทับ (2528:61) กล่าวว่า " ลักษณะการสื่อสารจากข้างบนลงข้างล่างขาดความเสมอภาคในความสัมพันธ์ทางสังคม ทำให้การสื่อสารขาดลักษณะของความเป็นประชาธิปไตย บุคคลส่วนน้อยที่มีอำนาจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรมอยู่ในมือ จะเป็นผู้ที่รวบอำนาจ หรือ รวบโอกาสในการส่งข่าวสาร ยิ่งกว่านั้น การที่จะมีโอกาสเป็นผู้รับข่าวสารได้ก็ต่อเมื่อ ผู้ส่งข่าวสารสนใจที่จะส่งข่าวสารถึงเขาเท่านั้น " และ อีกประการหนึ่ง ผู้บริหารอาจจะมีความรู้สึกว่า ตัวเองเป็นผู้ส่งสาร (TRANSMITTER) มากกว่าผู้รับสาร (RECEIVER) ส่วนครู อาจารย์ มีความคิดว่า ตัวเองเป็นผู้รับสาร (RECEIVER) มากกว่า ดังนั้น จากผลการวิจัย พบว่า ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ใช้การสื่อสารแบบบนลงสู่ล่าง (DOWNWARD COMMUNICATION) คือ จากผู้บริหารลงไปตามสายงานจนถึงผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพที่จะเกิดในการสื่อสาร การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่บน (UPWARD COMMUNICATION) ก็ทำให้เกิดผลดีเช่นเดียวกัน เพราะเปิดโอกาสให้ครู อาจารย์ ได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการดำเนินงานของโรงเรียนร่วมกัน แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน อีกทั้งเป็นการระดมความคิด หรือ พลังสมอง เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้อง รอบคอบที่สุด ทำให้เห็นช่องทางในการแก้ปัญหาได้หลายช่องทาง เป็นประโยชน์ต่อการบริหารมาก ในการติดต่อสื่อสารให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น จะต้องมี การสื่อสารสองทาง (Two way Communication) เพื่อจะได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ทิศนา แชมมณี และ คณะ (2522 : 81) ได้กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารระบบ 2 ทาง ยังเอื้ออำนวยให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับข่าวสารตอบสนองความต้องการของผู้ส่งข่าวได้ ก่อให้เกิดความเป็นกันเอง ผู้รับข่าวสารนั้นสามารถสอบถามข้อสงสัย

ทั้งผู้ส่งข่าวก็สามารถทบทวนขั้นตอนการส่งข่าวสาร แม้ว่าการติดต่อสื่อสารระบบ 2 ทางซ้ำกว่าระบบทางเดียว ไม่เหมาะกับการตัดสินใจ การสั่งการบางสถานการณ์ซึ่งตรงกับความเห็นของ ธงชัย สันติวงษ์ (2523 : 389) ข้อมูลย้อนกลับในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะทำให้การติดต่อสื่อสารต้องเสียเวลามากขึ้น แต่การมีข้อมูลย้อนกลับจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อคุณภาพและความสมบูรณ์ของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งความสำคัญของข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ภิญญา สาร ( 2532 : 92 ) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ว่า " พฤติกรรมการสื่อสารทุกชนิดควรมีการประเมินผลปฏิบัติย้อนกลับ (Operation Feedback) หรือ มีการวิจัยการปฏิบัติโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติ (Operational Research) "

วิธีการส่งผ่านในการสื่อสาร พบว่า ใช้วิธีส่งผ่านโดยการติดต่อโดยตรง อาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนเป็นองค์การที่ไม่ใหญ่นักพื้นที่โรงเรียนมีขนาดไม่กว้างใหญ่เกินไปการออกแบบต่างๆ ยังมีการเชื่อมโยงเพื่อความสะดวกในการเรียนการสอน และการสื่อสาร การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ก็ใช้วิธีการส่งผ่านตามสายงานเป็นปกติอยู่แล้ว ดังนั้น เมื่อมีเรื่องเฉพาะที่ต้องติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้บริหารกับครู-อาจารย์ จึงใช้วิธีการติดต่อโดยตรง เพราะทำได้สะดวก อาจจะติดต่อโดยใช้สื่อ หรือ อุปกรณ์ในการสื่อสาร ซึ่งโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีเกือบทุกรายการ และ อยู่ในสภาพการใช้งานได้ดี นอกจากนั้น การติดต่อโดยตรงยังเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ( Two-way Communication) ทำให้เกิดความเข้าใจแจ่มชัด และ ได้ทราบข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของข่าวสารที่ผู้บริหารส่งออกไป

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ และ ไม่เป็นทางการ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวม ปรากฏว่า มีการใช้โอกาสในการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ( Formal Communication) มากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ( Informal Communication ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เมื่อพิจารณาแยกการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ พบว่า ใช้การประชุมฝ่ายต่างๆมากที่สุดมากเป็นอันดับ 2 คือ การประชุมหมวดวิชา แสดงว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่มีระบบการทำงานโดยการตั้งคณะกรรมการประจำตามลักษณะงาน ซึ่งเป็นการทำงานที่มีลักษณะเป็นประชาธิปไตย สามารถกระจายความรับผิดชอบไปตามสายงานตามระบบราชการ การที่ผู้บริหารจะเรียกพบเป็นรายบุคคล หรือ ประชุมอาจารย์ในทุกๆเรื่องคงเป็นไปได้ จึงต้องเรียนประชุมเฉพาะคณะกรรมการฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้อง ไม่เสียเวลาทำงานของบุคลากรอื่นในการประชุมโอกาสที่ผู้บริหารเห็นว่าใช้น้อยที่สุดคือ การเรียกพบเป็นรายบุคคล อาจเป็นเพราะวิธีการเรียกพบเป็นรายบุคคล เป็นวิธีที่ทำให้เกิดผลเสียคือ ผู้ถูกเรียกพบจะมีความรู้สึกเหมือนถูกลงโทษหรือ ถูกตำหนิ ผู้บริหารจึงคิดว่าการเรียกพบเป็นราย



บุคคลเป็นวิธีที่ใช้เมื่อมีความจำเป็นเมื่อใช้วิธีอื่นไม่ได้แล้วโอกาสที่ครู-อาจารย์เห็นว่าใช้น้อยที่สุด คือ การประชุมครู-อาจารย์ทั้งโรงเรียน ทั้งนี้เพราะการประชุมครู-อาจารย์ทั้งโรงเรียนจะต้องเป็นเรื่องที่ต้องการสรุป หรือ ย้ำให้เกิดความเข้าใจในบางเรื่องให้ตรงกัน ซึ่งการแจ้งเรื่องเดิมซ้ำซากในเรื่องที่ครู-อาจารย์ส่วนใหญ่ได้รับการอบรมแล้ว นอกจากจะทำให้เกิดการเบื่อหน่ายแล้วยังเสียเวลาในการประชุม คณะกรรมการอื่นๆอีกด้วย

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เมื่อพิจารณาในภาพรวมจากผลการวิจัย พบว่า โอกาสที่ใช้ในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการใช้มากที่สุด คือ เมื่อมีกิจกรรมต่างๆของโรงเรียน มาก อันดับ 2 คือ เมื่อพบกันโดยบังเอิญ แต่ก็มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน จะเห็นได้ว่า ถึงแม้จะเป็นโอกาสแบบไม่เป็นทางการ แต่ในโอกาสที่มีกิจกรรมของโรงเรียนก็เป็นโอกาสที่ยังเกี่ยวข้องกับงานที่เป็นทางการของโรงเรียนอยู่ แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้จะใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ก็ยังคงใช้โอกาสที่เกี่ยวกับทางการอยู่ในอันดับสูง จึงชี้ให้เห็นว่า ทั้งผู้บริหาร และ ครู-อาจารย์มีลักษณะสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการมากกว่า จึงไม่มีการวางแผนสร้างความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการไว้ การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้น้อยที่สุด ทั้งผู้บริหาร และครู-อาจารย์มีความเห็นตรงกัน คือ การไปทัศนศึกษาร่วมกัน เนื่องจากโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในภูมิภาค การจัดทัศนศึกษาร่วมกัน มีโอกาสน้อย จากค่าเฉลี่ยพบว่า ใช้นานๆครั้ง เนื่องจากสภาพสังคมท้องถิ่นมีโอกาสพบกันอยู่เป็นประจำ หรือบ่อยครั้งไม่ว่าในเวลาราชการ หรือ นอกเวลาราชการ

ดังนั้น จึงเห็นได้ชัดเจนว่า ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บริหาร กับครู-อาจารย์อยู่ในระดับที่ต้องแก้ไข โดยใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารช่วยเสริมความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการให้มากยิ่งขึ้น

### ปัญหาในการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

เมื่อพิจารณาภาพรวมจากผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหาร และครู-อาจารย์ มีความเห็นตรงกันว่า ปัญหาในการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ เป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย



ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลเวช นิตยสุทธิ์ (2533) และ ระวี จิโรจวงศ์ (2534) พบว่า ปัญหาในการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษามีปัญหาอยู่ในระดับน้อย แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารและครู-อาจารย์ต่างก็มองเห็นปัญหา ถึงแม้ว่าจะมีปัญหาอยู่ในระดับน้อยก็ตาม ถ้าผู้บริหาร และครู-อาจารย์ มีความสนใจ และร่วมมือในการแก้ไขปัญหา ก็น่าจะทำให้ปัญหาในการสื่อสารลดลงได้อีก ซึ่งจะส่งผลทำให้การสื่อสารในโรงเรียนมัศึกษามีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสาร เป็นรายชื่อ พบว่า ปัญหาการสื่อสาร ผู้บริหาร และครู-อาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุด คือ การยึดติดรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดทำให้การส่งสารล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่เป็นแบบทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ในการติดต่อสื่อสาร ถ้ามีการปรับปรุงสายงานการสื่อสารให้มีลักษณะกระตือรือร้น ยืดหยุ่น และลดขั้นตอนการตามสายงานลง น่าจะแก้ไขความล่าช้าที่ยึดติดรูปแบบอย่างเคร่งครัดได้

ปัญหาการสื่อสารในภาพรวม พบว่า ปัญหาที่น้อยที่สุด คือ ขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมาะสม เล็ก และหรือใหญ่เกินไป ตรงกับความเห็นของครู-อาจารย์ สำหรับปัญหาในการสื่อสารของผู้บริหารที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ การพิมพ์ หรือ การเขียน เพื่อใช้ในการสื่อสาร เลอะเลือน ผิดพลาด ไม่ชัดเจน แสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบัน เอกสารคำสั่ง หรือ เอกสารทางราชการต่าง ๆ มีการจัดพิมพ์ที่มีขนาดเหมาะสม ชัดเจน เพราะอุปกรณ์ในการพิมพ์ที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือ เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งการใช้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่มีความสามารถเฉพาะ จึงทำให้ปัญหาเรื่องขนาดของตัวหนังสือ ความชัดเจนในการพิมพ์เกิดขึ้นในระดับน้อย

#### **ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต**

จากการวิจัย เรื่อง "สภาพและปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9" ทำให้ผู้วิจัย มีความเห็นว่าน่าจะได้มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ในอนาคต คือ

1. ควรมีการวิจัยในโรงเรียนมัธยมศึกษา เรื่อง รูปแบบการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา
2. ควรมีการวิจัย เรื่อง " ความคิดเห็นของผู้บริหาร และคณาจารย์ ต่อการใช้อุปกรณ์ และเครื่องอำนวยความสะดวกในการสื่อสารที่มีผล ต่อการเรียนการสอน ที่สังกัดการศึกษาเอกชน หรือทบวงมหาวิทยาลัย
3. ควรมีการวิจัย เรื่อง " การศึกษาอิทธิพลของการสื่อสาร ที่มีผลต่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ