

## บทที่ 5

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะได้กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับผลการวิจัย เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในของโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร โดยจะเรียงลำดับตามขั้นตอน คือ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลข้อเสนอแนะ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมสาธิต
3. เพื่อศึกษาระดับความสนใจของชนิดข่าวสารในความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์
4. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวง มหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 2 แหล่ง คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์ที่ได้รับการบรรจุเข้าปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 แห่ง รวมจำนวนกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้งหมด 611 คน ซึ่งประกอบไปด้วย

ก. ผู้บริหาร คือ อาจารย์ใหญ่ ผู้อำนวยการ รองคณบดีปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ใหญ่ รวมทั้ง ผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หรือที่มีชื่อเรียกอย่างอื่น โดยทำหน้าที่ผู้บริหาร มีจำนวนทั้งสิ้น 27 คน ใช้ประชากรทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่างประชากร

ข. อาจารย์ สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (SIMPLE RANDOM SAMPLING) โดยอาศัยเกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากร โดยใช้สูตรการสุ่มตัวอย่าง TARO YAMANE (1973) จากจำนวนประชากรของกลุ่มอาจารย์จำนวน 584 คน ได้กลุ่ม ตัวอย่างประชากรจำนวน 237 คน ซึ่งได้ตอบแบบสอบถาม และใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยได้มี จำนวน 234 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ใช้ถามกลุ่มประชากรตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม โดยแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของคำถามแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ก. ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน และการใช้โอกาสในการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ มีลักษณะของคำถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด

ข. การปฏิบัติการสื่อสาร โดยจัดหมวดหมู่ของข้อความให้ครอบคลุมเกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน ตามหลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร (THE 7 C'S COMMUNICATION) มีลักษณะของคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า

ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน มีลักษณะของคำถามแบบตรวจสอบรายการ และแบบปลายเปิด

ตอนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจในชนิดของข่าวสารของผู้บริหาร และอาจารย์โดยจัดแบ่งคำถามตามภารกิจในการบริหารงานโรงเรียนด้านต่าง ๆ 5 ด้าน มีลักษณะของคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า และแบบปลายเปิด

ตอนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการสื่อสาร มีลักษณะของคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวม

ข้อมูลคืนจากโรงเรียนมัธยมสาธิตทั้ง 5 แห่ง ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้แบบสอบถามมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

โดยส่งแบบสอบถามไป 264 ฉบับ เป็นของผู้บริหาร 27 ฉบับ ของอาจารย์ 237 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาและสมบูรณ์ที่ใช้ในการวิจัย 258 ฉบับ (ร้อยละ 97.7) เป็นของผู้บริหาร 24 ฉบับ (ร้อยละ 88.9) และของอาจารย์ 234 ฉบับ (ร้อยละ 98.7)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (STATISTICAL PACKAGE FOR THE SOCIAL SCIENCES)

### สรุปผลการวิจัย

#### ตอนที่ 1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 258 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.2) ซึ่งในกลุ่มของอาจารย์ส่วนใหญ่ก็เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.1) ส่วนในกลุ่มผู้บริหารเป็นเพศหญิง เท่ากับเพศชาย (ร้อยละ 50)

1.2 อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 258 คน เมื่อพิจารณารวมทั้งผู้บริหารและอาจารย์แล้วส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 38.8) กลุ่มอาจารย์ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 41.9) สำหรับกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 58.3)

1.3 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 258 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอยู่ในช่วง มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 22.1) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้มากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 22.1), 17-20 ปี (ร้อยละ 19.8), 13-16 ปี (ร้อยละ 17.8), 9-12 ปี (ร้อยละ 15.9), 5-8 ปี (ร้อยละ 12), 1-4 ปี (ร้อยละ 8.1) และน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 4.3) ตามลำดับในกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนอยู่ในช่วงมากกว่า 20 ปี (ร้อยละ 54.2) ส่วนในกลุ่มอาจารย์มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนอยู่ในช่วง 17-20 ปี (ร้อยละ 19.2) ซึ่งมากกว่าช่วง 13-16 ปี และช่วงมากกว่า 20 ปี เพียงเล็กน้อย

1.4 วุฒិการศึกษาสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 258 คนไม่ว่าจะ

พิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่ม ผู้บริหารและอาจารย์ พบว่าส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท อันดับรองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี, ปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับจะพบว่าในกลุ่มผู้บริหารมีระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก (1 คน) น้อยกว่ากลุ่มอาจารย์ (4 คน) และวุฒิการศึกษาต่ำสุด ผู้บริหารคือระดับปริญญาตรี ส่วนของกลุ่มอาจารย์คือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งวิชาการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 258 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งวิชาการระดับอาจารย์มากที่สุด (ร้อยละ 76) เหมือนกับในกลุ่มอาจารย์ (ร้อยละ 79.5) ส่วนกลุ่มผู้บริหารมีตำแหน่งวิชาการระดับอาจารย์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับละเท่า ๆ กัน (ร้อยละ 41.7) ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มพบว่าผู้บริหารและอาจารย์ มีตำแหน่งวิชาการระดับรองศาสตราจารย์น้อยที่สุด ซึ่งกลุ่มอาจารย์มีตำแหน่งรองศาสตราจารย์ (12 คน) มากกว่ากลุ่มผู้บริหาร (4 คน) ส่วนระดับศาสตราจารย์นั้นไม่มีเลยทั้งในกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์

## ตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

### ก) ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน

1. รูปแบบของการสื่อสารในโรงเรียนมีชอสมศาสตร์สังกัด ทบวงมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม จะให้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่เป็นแบบเป็นทางการ
2. ทิศทางการสื่อสารแบบเป็นทางการระหว่าง ผู้บริหารกับอาจารย์ ไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม จะมีให้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่ทิศทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ จะเป็นลักษณะจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชา
3. วิธีการส่งผ่านข่าวสารระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ ไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม จะมีให้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่ จะใช้วิธีการติดต่อกันโดยตรง
4. การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ
  - การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ผู้บริหารและอาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันว่าโอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ใช้มากที่สุด คือการประชุมคณะกรรมการที่ตั้งไว้ใช้มากอัน

ด้บรองคือการประชุมคณะกรรมการเฉพาะกิจ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ข้อมูลตรงกับกลุ่มอาจารย์ว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุด คือผู้บริหารเรียกพบเป็นรายบุคคล ส่วนกลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุดคือ การประชุมอาจารย์ทั้งโรงเรียน

- การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลตรงกับความเห็นของกลุ่มอาจารย์ คือ เห็นว่าโอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้มากที่สุดคือ เมื่อพบกันโดยบังเอิญ ใช้มากอันดับสอง คือเมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียนและใช้มากอันดับสามคือ เมื่อรับประทานอาหารร่วมกัน ส่วนกลุ่มผู้บริหารกลับให้ข้อมูลโอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้มากที่สุด คือ เมื่อรับประทานอาหารร่วมกัน ใช้มากอันดับสอง คือเมื่อพบกันโดยบังเอิญ และใช้มากอันดับสามคือเดินไปคุยที่โต๊ะทำงาน ส่วนโอกาสที่ใช้น้อยที่สุดไม่ว่าพิจารณาารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามจะให้ข้อมูลตรงกัน คือไปเยี่ยมที่บ้าน

เมื่อพิจารณาโอกาสในการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการไม่ว่าจะพิจารณาารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามจะมีความเห็นตรงกันว่าส่วนใหญ่ มีการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด

๒) การปฏิบัติกาสื่อสารในโรงเรียน ตามหลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ทั้งผู้บริหารและอาจารย์ให้ข้อมูลว่ามีการปฏิบัติมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับบ่อยครั้งหรือมีมาก ส่วนที่มีการปฏิบัติรองลงมาได้แก่ความเหมาะสมกับช่องทางข่าวสาร มีการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้ง หรือมีมาก และด้านที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ความสามารถของผู้รับกลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่าอยู่ในระดับปฏิบัติบ่อยครั้งหรือมีมากแต่กลุ่มอาจารย์ และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าอยู่ในระดับปฏิบัตินาน ๆ ครั้งหรือมีน้อย

เมื่อพิจารณารวมการปฏิบัติกาสื่อสารทุกด้าน ปรากฏว่า 6 ด้านให้ข้อมูลว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้งหรือมีมาก มีเพียงด้านเดียวเท่านั้นที่พบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้งหรือมีน้อย คือ ด้านความสามารถของผู้รับ

### ตอนที่ 3 วิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ก) วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทั้งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร

วิธีการสื่อสารทางวาจา ระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลตรงกับกลุ่มอาจารย์ คือเห็นว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือการประชุมคณะกรรมการ ใช้มากเป็นอันดับสองคือ การใช้เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายใน ส่วนกลุ่มผู้บริหารกลับให้ข้อมูลว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุดคือ การใช้เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายใน ใช้มากอันดับสองคือ การประชุมคณะกรรมการ ส่วนวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้น้อยที่สุดไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ผู้บริหารและอาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันคือ การประกาศเสียงตามสายหรือทางเครื่องกระจายเสียง ซึ่งมีการใช้ระดับนาน ๆ ครั้ง ส่วนในรายการอื่นนั้นระบุไว้ว่ามีการใช้อยู่ในระดับบ่อยครั้งทุกรายการ

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามทั้งกลุ่มผู้บริหารและอาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันว่าวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้หนังสือเวียนกลุ่มผู้บริหารให้ข้อมูลว่านอกจากการใช้หนังสือเวียน แล้วยังใช้หนังสือคำสั่งมากที่สุดอยู่ในระดับใช้บ่อยครั้งเท่าเทียมกัน ใช้มากอันดับสองคือ การใช้เอกสารโรเนียว ส่วนกลุ่มอาจารย์ให้ข้อมูลว่าวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้หนังสือเวียน อันดับสอง คือการใช้หนังสือคำสั่ง และอันดับสามคือการใช้เอกสารโรเนียวซึ่งมีระดับการใช้บ่อยครั้ง ส่วนวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ที่ใช้น้อยที่สุดไม่ว่าจะพิจารณารวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม ผู้บริหารและอาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันคือการใช้จดหมายส่วนตัว มีการใช้น้อยที่สุดอยู่ในระดับนาน ๆ ครั้ง นอกจากนี้ยังมีรายการอื่น ๆ ที่ผู้บริหาร และอาจารย์ให้ข้อมูลตรงกันว่ามีการใช้ระดับนาน ๆ ครั้ง คือ การใช้คู่มือนักเรียน , การใช้การเขียนรายงาน , การใช้จดหมายข่าว , การใช้คู่มือครู , การใช้บันทึกเดือนความจำและการใช้จดหมายส่วนตัว

เมื่อพิจารณาวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทั้งทางวาจา และทางลายลักษณ์อักษร ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม จะให้ข้อมูลตรงกันว่าส่วนใหญ่ มีการใช้วิธีการในการสื่อสารทางวาจามากกว่าใช้การสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งทางวาจาและทางลายลักษณ์อักษร มีการใช้อยู่ในระดับบ่อยครั้ง เช่นเดียวกัน

๒) อุปกรณ์การสื่อสารที่มีใช้ในโรงเรียน พบว่า โรงเรียนมัธยมสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เขตกรุงเทพมหานครทั้ง 5 แห่ง มีอุปกรณ์การสื่อสารทุกรายการที่ให้ไว้ส่วนอุปกรณ์การสื่อสารที่โรงเรียนส่วนใหญ่มีใช้แต่น้อยที่สุดคือ เครื่องติดต่อภายใน รองลงมาได้แก่วิทยุสื่อสาร รายการที่ผู้บริหารให้ข้อมูลตรงกันว่ามีใช้ ร้อยละ 100 ได้แก่

เครื่องขยายเสียง , โทรทัศน์ภายใน , ป้ายประกาศ , โทรทัศน์ , เครื่องเล่นวีดีทัศน์ (V.D.O) , กล้องถ่ายรูป , กล้องถ่ายวิดีโอ , เครื่องถ่ายเอกสาร และ คอมพิวเตอร์ ส่วนกลุ่มอาจารย์ไม่มีรายการใดเลยที่ให้ข้อมูลว่ามีใช้ ร้อยละ 100

ค) สภาพใช้งานของอุปกรณ์การสื่อสารในโรงเรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม 258 คน ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันว่า อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารในโรงเรียนมีสภาพใช้งานได้ดีที่สุดคือโทรทัศน์ภายใน โดยความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามและกลุ่มอาจารย์เห็นว่าอยู่ในระดับสภาพที่ใช้งานได้ดี ส่วนกลุ่มผู้บริหารเห็นว่าโทรทัศน์ภายใน อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีมาก ส่วนอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารในโรงเรียนที่มีสภาพต่ำสุดไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามจะมีความเห็นตรงกันคือ วิทยุสื่อสารซึ่งมีสภาพพอใช้งานได้

สภาพใช้งานของอุปกรณ์การสื่อสารในโรงเรียนเกือบทุกรายการ อยู่ในสภาพใช้งานได้ดี ยกเว้น วิทยุสื่อสาร เพียงรายการเดียวที่อยู่ในสภาพที่พอใช้งานได้ และในความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่าโทรทัศน์ภายใน เพียงรายการเดียวเท่านั้นที่มีสภาพที่ใช้งานได้ดีมาก

#### ตอนที่ 4 ความสนใจในชนิดของข่าวสารของผู้บริหารและอาจารย์

4.1 ข่าววิชาการที่ผู้บริหารและอาจารย์ส่วนใหญ่สนใจไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตามจะให้ข้อมูลตรงกันว่า ข่าววิชาการที่สนใจมากที่สุดคือ ข่าวเกี่ยวกับตารางสอน ตารางสอบ กลุ่มผู้บริหารเห็นว่านอกจากข่าวเกี่ยวกับตารางสอน ตารางสอบแล้วยังสนใจข่าวเกี่ยวกับตำราเรียนใหม่ ๆ ทางวิชาการที่เกิดขึ้น และข่าวเกี่ยวกับเอกสารวิชาการ ในระดับสนใจมากเท่า ๆ กัน ส่วนข่าววิชาการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่และกลุ่มอาจารย์มีความเห็นตรงกันว่าสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวการแนะนำของโรงเรียนแต่กลุ่มผู้บริหารให้ความสนใจน้อยที่สุดคือข่าวงานวิจัย และข่าวบทความทางวิชาการในระดับสนใจมากเท่า ๆ กันจะเห็นได้ว่าข่าววิชาการทุกรายการผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ความสนใจอยู่ในระดับสนใจมาก

4.2 ข่าวเกี่ยวกับงานบุคคล กลุ่มอาจารย์และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความสนใจตรงกันว่าข่าวเกี่ยวกับงานบุคคลที่สนใจมากที่สุด คือข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ และสนใจน้อยที่สุดข่าวเกี่ยวกับการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของ

อาจารย์ ชาวที่กลุ่มอาจารย์ให้ความสนใจเป็นอันดับสอง คือ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปรับปรุงอัตราเงินเดือนในระดับสนใจมากเท่าๆ กัน แต่ชาวที่ผู้บริหารสนใจมากที่สุดคือ ชาวผลงานของอาจารย์ อยู่ในระดับสนใจมากที่สุด และชาวที่ผู้บริหารสนใจเป็นอันดับสองคือ การบรรจุแต่งตั้งอาจารย์ , สวัสดิการต่าง ๆ , การเลื่อนขึ้นเงินเดือน , การแต่งตั้งและเลื่อนตำแหน่ง ในระดับสนใจมากเท่า ๆ กันส่วนชาวที่ผู้บริหารสนใจน้อยที่สุด คือ ชาวพ้นจากงานของอาจารย์ จะเห็นได้ว่าชาวเกี่ยวกับงานบุคคลทุกรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ความสนใจอยู่ในระดับสนใจมาก มีเพียงรายการเดียวที่ผู้บริหารสนใจมากที่สุด อยู่ในระดับสนใจมากที่สุด ได้แก่ ชาวผลงานของอาจารย์

4.3 ชาวเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน ทุกกลุ่มมีความสนใจตรงกันว่า ชาวที่สนใจมากที่สุดคือ ชาวเกี่ยวกับนักเรียนที่ทำชื่อเสียงให้แก่โรงเรียน โดยผู้บริหารสนใจอยู่ในระดับมากที่สุดส่วนกลุ่มอาจารย์และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสนใจอยู่ในระดับมาก ชาวที่กลุ่มอาจารย์และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสนใจมากเป็นอันดับสอง คือ ชาวผลการศึกษาของนักเรียน ส่วนกลุ่มผู้บริหารสนใจมากเป็นอันดับสองคือ ชาวกฎระเบียบของโรงเรียนที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน ส่วนชาวที่กลุ่มผู้บริหารสนใจน้อยที่สุดคือ ชาวผลงานของนักเรียน จะเห็นได้ว่าชาวเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียนทุกรายการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ความสนใจอยู่ในระดับสนใจมาก มีเพียงรายการเดียวที่ผู้บริหารสนใจมากที่สุด อยู่ในระดับสนใจมากที่สุด ได้แก่ ชาวเกี่ยวกับนักเรียนที่ทำชื่อเสียงให้แก่โรงเรียน

4.4 ชาวเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชน และการประชาสัมพันธ์ ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม จะมีความเห็นตรงกันว่าชาวเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ที่สนใจมากที่สุด คือ ชาวราชการจากหน่วยงานต้นสังกัด และสนใจอันดับรองลงมา คือ ชาวจากสมาคมผู้ปกครองและครู ส่วนชาวที่สนใจน้อยที่สุดคือ ชาวเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน จะเห็นได้ว่าชาวเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ความสนใจอยู่ในระดับสนใจมากทุกรายการ

4.5 ชาวเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณและการบริการชาวที่กลุ่มอาจารย์และผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สนใจตรงกันมากที่สุด คือ ชาวการบริการและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นในโรงเรียนให้กับอาจารย์และนักเรียน สนใจอันดับรองลงมาคือชาวการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่และบริเวณโรงเรียน ส่วนชาวที่กลุ่มผู้บริหารสนใจมากที่สุดคือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่และบริเวณโรงเรียน และชาวที่ผู้บริหารสนใจอันดับรองลงมาคือ ชาว



การบริการและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นในโรงเรียนให้กับอาจารย์และนักเรียน ส่วนข่าวที่ได้รับความสนใจน้อยที่สุด ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม คือ ข่าวการอนุมัติเบิกจ่ายเงินของโรงเรียน จะเห็นได้ว่าข่าวเกี่ยวข้องกับงานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณ และการบริการผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด สนใจระดับสนใจมากทุกรายการ

4.6 เมื่อพิจารณารวมของความสนใจในข่าวสารของผู้บริหารและอาจารย์ตามภารกิจในการบริหารโรงเรียนทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มของผู้บริหาร และอาจารย์ก็ตาม พบว่า ความสนใจตรงกัน คือ ข่าวที่สนใจมากที่สุดคือ ข่าวกิจการนักเรียนอันดับรองลงมา คือ ข่าววิชาการ , ข่าวงานบุคคล , ข่าวงานธุรการ , การเงิน , อาคารสถานที่บริเวณและการบริการตามลำดับ ส่วนข่าวที่ทุกกลุ่มสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวงานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์จะเห็นได้ว่า ข่าวทุกด้านผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดสนใจในระดับสนใจมากทุกด้าน

#### ตอนที่ 5 ปัญหาในการสื่อสาร

กลุ่มอาจารย์และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดให้ข้อมูลตรงกันว่า ปัญหาในการสื่อสารที่มีระดับของปัญหามากที่สุดคือ การแจกข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้อยู่ในระดับเป็นปัญหามาก ปัญหาอันดับรองลงมาคือ การยึดติดในระบบและรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดทำให้การส่งสารล่าช้า ส่วนกลุ่มผู้บริหารมีความเห็นว่าระดับปัญหาที่มากที่สุดคือ การไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารของอาจารย์ และการอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของอาจารย์ทำให้เข้าใจผิดพลาด อยู่ในระดับเป็นปัญหามากเท่า ๆ กัน ปัญหาอันดับรองลงมาคือ การแจกข่าวสารกระชั้นชิดเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติได้แต่อยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อย ส่วนปัญหาในการสื่อสารที่มีระดับของปัญหาน้อยที่สุด ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่มหรือแยกกลุ่มก็ตาม พบว่าความสนใจตรงกันคือ ขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมาะสม เพราะเล็กหรือใหญ่เกินไป อยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อย จะเห็นระดับของปัญหาอยู่ในระดับเป็นปัญหามากและเป็นปัญหาน้อยเท่านั้น ไม่มีรายการใดเลยที่เห็นว่า เป็นปัญหามากที่สุดหรือเป็นปัญหาน้อยที่สุดหรือไม่มีปัญหาเลย

## อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### 1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเรื่องของ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน พบว่า ทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน ค่อนข้างมากเนื่องจากโรงเรียนสาธิตในแต่ละแห่งเปิดมานาน ทั้งผู้บริหาร และ อาจารย์ก็ยังทำหน้าที่ด้านการสอนทั้งในการศึกษาศาสตร์หรือครุศาสตร์อีกด้วย จึงเห็นได้ว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนอันยาวนานจะทำให้ผู้บริหารและอาจารย์ได้รับประสบการณ์ และคุ้นเคยกับสภาพการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนเป็นอย่างดี ในเรื่องวุฒิการศึกษาสูงสุด ของผู้บริหารและอาจารย์พบว่า มีระดับปริญญาโทมากที่สุด ในอัตราส่วนที่สูงกว่าระดับปริญญาตรีค่อนข้างมาก นอกจากนี้ยังมีระดับปริญญาเอกทั้งในกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์อีกด้วย ตามที่ ดร. สาร์จ บิวส์รี (2510) ได้กล่าวถึงบทบาทของโรงเรียนสาธิตว่า จุดมุ่งหมายของโรงเรียนสาธิตส่วนหนึ่งเป็นที่สำหรับฝึกนิสัย ฝึกงาน สังเกต และศึกษาของนิสิตวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย ดังนั้นอาจารย์ในโรงเรียนสาธิตจึงจำเป็นต้องมีวุฒิการศึกษาสูงกว่า โรงเรียนในระดับมัธยมศึกษาทั่วไป ส่วนในเรื่องตำแหน่งวิชาการพบว่าทั้งกลุ่มผู้บริหาร และ กลุ่มอาจารย์ มีตำแหน่งตั้งแต่อาจารย์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ และรองศาสตราจารย์ ตามลำดับ

จากที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์อาจารย์ หรือ พิจารณาในภาพรวมจะส่งผลกระทบต่อ การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนด้วย ตามที่เสนาะติเฮาว์ (2530) ได้กล่าวถึงความเหมือนกัน (HOMOPHILY) และความแตกต่างกัน (HETERPHILY) ของบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายที่ทำการสื่อสารกันระดับความเหมือนกันหรือแตกต่างกันของบุคคลที่เห็นได้ชัด คือ อายุ ศาสนา ฐานะทางการเงิน ระดับการศึกษา และอื่น ๆ จากผลการวิจัยของ MC. CROSKY , JAMES C , CARL E. LARSON AND MARK L. KNAPP (อ้างในเสนาะติเฮาว์, 2530) แสดงว่าเมื่อบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายที่ทำการสื่อสาร (ผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าว) มีความเหมือนกัน การสื่อสารนั้นจะมีประสิทธิภาพสูง ยิ่งบุคคล 2 ฝ่ายเหมือนกันมากเพียงใด ความหมายของข่าวสารจะยิ่งถูกต้องมากขึ้นเพียงนั้น

### 2. การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน

### ก. ลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียน

ผลการวิจัยพบว่าลักษณะของการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมสาธิตส่วนใหญ่เป็นแบบเป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่เกี่ยวกับวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่พบว่ามีการใช้หนังสือเวียน และหนังสือคำสั่งซึ่งเป็นระบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุดและใช้น้อยที่สุด คือ การใช้จดหมายส่วนตัว ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

การที่ผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ มากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีเหตุผลส่วนหนึ่งตรงตามที่ชัช สันติวงษ์ (2530) ได้กล่าวถึงข้อดี ข้อเสีย ของการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการว่า "ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุดแต่ก็มีข้อเสียที่ว่าข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจจะไปจากความจริงได้มาก แต่กระนั้นก็ดี ถ้าหากผู้บริหารต้องการจะใช้ประโยชน์ของความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารแบบนี้ ก็อาจแก้ไขได้โดยการให้ข้อเท็จจริงที่ถูกต้องควบคู่กันไปกับการติดต่อสื่อสารดังกล่าว" และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร ที่พบว่าโรงเรียนส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นการยืนยันว่าการสื่อสารในโรงเรียนเป็นทางการมากกว่าแบบไม่เป็นทางการ

ลักษณะของการสื่อสารพบว่าการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและอาจารย์ ส่วนมากใช้การสื่อสารจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งนี้อาจจะเนื่องจากการบริหารงานโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งในระบบราชการ (BUREAUCRACY) ตามที่ อรุณ รักธรรม (2527) ได้กล่าวว่า ระบบราชการเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่ใหญ่และซับซ้อนมีกฎเกณฑ์ซึ่งทำอย่างละเอียดมีการควบคุมที่ถี่ถ้วน มีสายการบังคับบัญชา (HIERARCHY) ซึ่งระบบราชการมีลักษณะพิเศษอยู่ 4 ประการคือ

- การทำงานตามลักษณะเฉพาะในระดับสูง
- มีสายการบังคับบัญชาที่เข้มงวด
- กฎเกณฑ์และการควบคุมอย่างละเอียดถี่ถ้วน
- ความเป็นทางการ

อรุณ รัชธรรม ยังได้กล่าวอีกว่า "การสื่อสารในองค์การหากเป็นไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา (ORGANIZATIONAL HIERACHY) หรือตามภารกิจการทำงานจะเป็นข่าวสารสื่อสารแบบเป็นทางการซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในตอนต้นว่าผู้บริหาร และ อาจารย์ส่วนใหญ่ใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และอีกประการหนึ่งผู้บริหารอาจจะมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ส่งสาร (TRANSMITTER) มากกว่าผู้รับสาร (RECIEVER) ส่วนอาจารย์มักมีความคิดว่าตนเองเป็นผู้รับสาร (RECIEVER) มากกว่า

ดังนั้นจึงสรุปผลการวิจัยได้ว่า ทิศทางการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและอาจารย์ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารจากบนลงล่าง (DOWNWARD COMMUNICATION) คือจากผู้บริหารถึงผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไรก็ตาม การสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนก็น่าจะเป็นอีกทิศทางหนึ่งที่จะได้ผลดีถ้าหากมีการใช้อย่างระมัดระวัง ดังที่ผลการวิจัย READ (1962) พบว่าความถูกต้องของการสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจในตัวของผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความทะเยอทะยานมักชอบที่จะเก็บงำข้อมูลที่เกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน ไม่ยอมให้ผู้บังคับบัญชารู้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อพบว่าผู้บังคับบัญชาเป็นคนช่างสงสัยคอยจับผิด และมีอำนาจที่จะลงโทษหรือยับยั้งความก้าวหน้าของบุคลากรได้ กริช สืบสนธิ (2525) ยังมีความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร จากเบื้องล่างสู่เบื้องบนว่าการยอมรับฟังความคิดเห็นหรือ "สาร" จากบุคลากร ควรจะให้ความสนใจหมั่นสังเกต และระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะข่าวสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนจะเป็นปรอทวัดคามเชื่อถือไว้วางใจที่บุคลากรมีต่อผู้บริหาร

ลักษณะของการสื่อสาร พบว่าวิธีการส่งผ่านข่าวสารระหว่างผู้บริหารกับอาจารย์ จะใช้วิธีการส่งผ่านโดยการติดต่อโดยตรง อาจเป็นเพราะโรงเรียนเป็นองค์การราชการที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก พื้นที่ของโรงเรียนมีขนาดไม่กว้างใหญ่จนเกินไป การออกแบบอาคารต่าง ๆ ยังต้องมีทางเชื่อมโยงกันเพื่อความสะดวกในด้านการเรียนการสอน และการสื่อสาร จากการวิจัยในเรื่องอุปการณ์การติดต่อสื่อสารพบว่ามีอุปการณ์การสื่อสารครบทุกรายการ และอยู่ในสภาพใช้งานได้ดียกเว้นวิทยุสื่อสารจึงเป็นการสะดวก และเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารโดยตรงระหว่างผู้บริหาร และอาจารย์ซึ่งน่าจะเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สมควรจะใช้เพราะนอกจากจะรวดเร็วแล้วยังป้องกันการบิดเบือนของข่าวสารได้ นอกจากนั้นการติดต่อกันโดยตรงยังเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารแบบสองทาง (TWO-WAY COMMUNICATION) ผู้บริหารยังได้รับทราบข้อมูลย้อนกลับ

(FEEDBACK) เพื่อเป็นการแยกแยะหรือวิเคราะห์ข่าวสาร และยังเป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพของข่าวสารที่ผู้บริหารส่งออกไป

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ พบว่า เมื่อพิจารณาในภาพรวมผลปรากฏว่า มีการใช้โอกาสอย่างเป็นทางการ (FORMAL COMMUNICATION) มากกว่าแบบไม่เป็นทางการ (INFORMAL COMMUNICATION) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

เมื่อพิจารณาแยกการใช้โอกาสในการสื่อสารแบบเป็นทางการ พบว่าใช้การประชุมคณะกรรมการที่ตั้งไว้ มากที่สุดและอันดับรองลงมาคือ การประชุมกรรมการเฉพาะกิจ แสดงว่าสภาพการทำงานในโรงเรียนได้จัดวางระบบการทำงานไว้อย่างเป็นขั้นตอนเพราะภาระกิจต่าง ๆ ในโรงเรียนมีมากมายหลายด้าน การที่ผู้บริหารเรียกพบเป็นรายบุคคลหรือประชุมอาจารย์ในทุกเรื่องคงเป็นไปได้ ดังนั้นการประชุมคณะกรรมการที่ตั้งไว้จะเป็นการพิจารณาคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติภาระกิจตามที่ผู้บริหารมอบหมายตามลักษณะงานและยังเป็นการระดมความคิด และวางแผนงานเพื่อให้เกิดความรอบคอบก่อนจะมีการประชาสัมพันธ์หรือมีการปฏิบัติจริงโดยผ่านไปตามสายงานตามระบบราชการส่วนโอกาสที่ผู้บริหารเห็นว่าใช้น้อยที่สุด คือการประชุมอาจารย์ทั้งโรงเรียน อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมีประสิทธิภาพเพียงพอ มีช่องทางสื่อสารหลายช่องทางเพื่อให้อาจารย์ได้ทราบข่าวสารอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตลอดจนคุณภาพของอาจารย์สูงมีความเข้าใจสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ เพราะฉะนั้นในการประชุมอาจารย์ทั้งโรงเรียนผู้บริหารจึงจะทำแต่ข่าวสารที่สำคัญและเป็นการสรุปหรือชี้แจงให้เกิดความเข้าใจในบางเรื่องให้ตรงกัน ซึ่งการแจ้งเรื่องเดิมซ้ำซากในเรื่องที่อาจารย์ส่วนใหญ่ได้รับรู้อยู่แล้วนอกจากจะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแล้ว ยังเป็นการเสียเวลาในการประชุมคณะกรรมการอื่น ๆ อีกด้วย แต่ถ้าผู้บริหารไม่จัดการประชุมอาจารย์ทั้งโรงเรียนให้เพียงพออาจมาจากสาเหตุประการหนึ่งตามที่ กริช สืบสนธิ (2525) ได้กล่าวว่า "มีหน่วยงานจำนวนไม่น้อยที่ผู้บริหารไม่เคยเรียกหรือนัดประชุมบุคลากรทั้งหมดเลยทั้งในรูปแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการเพราะคิดว่าการจัดแบ่งสายการทำงานตามโครงสร้างขององค์การเรียบร้อยแล้ว หากต้องการสื่อสารเรื่องราวอันใดก็ส่งผ่านไปทางช่องทาง สายบังคับบัญชาเท่านั้น" จึงมีผู้กล่าวว่า "THERE IS NO ONE BEST WAY TO MANAGE , SO IS THERE NO ONE BEST WAY TO COMMUNICATE. "ส่วนกลุ่ม

อาจารย์เห็นว่าโอกาสที่ใช้น้อยที่สุดคือการที่ผู้บริหารเรียกพบเป็นรายบุคคล อาจเป็นเพราะเป็นวิธีที่เกิดผลเสียเพราะการเรียกพบเป็นรายบุคคลถ้าไม่ใช่เป็นเรื่องเรียกพบเพื่อปรึกษาหารือในหน้าที่การงาน ผู้ถูกเรียกพบจะมีความรู้สึกเหมือนว่าเป็นการถูกตำหนิผู้บริหารก็มักจะใช้วิธีการเรียกพบเป็นรายบุคคลในเฉพาะเรื่องจำเป็น หรือเรื่องที่เร่งด่วนมีผลเสียร้ายแรงต่อองค์การเท่านั้น

การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารใช้โอกาสเมื่อรับประทานอาหารร่วมกันมากที่สุด อันดับรองลงมาคือเมื่อพบกันโดยบังเอิญ เนื่องจากในสภาพสังคมภายในของโรงเรียนสาธิต ส่วนหนึ่งจะมีสวัสดิการให้อาจารย์รับประทานอาหารร่วมกัน และบางส่วนจะมีสถานที่รับประทานอาหารในบริเวณโรงเรียนหรือใกล้โรงเรียน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารและอาจารย์ ดังนั้นบรรยากาศในการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ผู้บริหารจึงมักใช้ช่วงเวลารับประทานอาหารร่วมกันเพื่อเป็นการสื่อสาร สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่วนกลุ่มอาจารย์ใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เมื่อพบกันโดยบังเอิญมากที่สุด อันดับรองลงมาคือเมื่อมีกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เนื่องจากการพบกันโดยบังเอิญเป็นการสื่อสารที่ไม่มีการวางแผนกำหนดไว้ล่วงหน้า ผู้บริหารที่มีเวลาให้กับการบริหารงานในโรงเรียนมากจะมีเวลาในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ และยังมีโอกาสได้พบเห็นสภาพแวดล้อมจริงภายในโรงเรียน จึงมีโอกาสนในการพบกับอาจารย์ในโรงเรียนโดยบังเอิญมากซึ่งจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดขึ้น แต่ถ้าพบกันโดยบังเอิญมากเกินไปอาจารย์อาจคิดว่าผู้บริหารเพ่งเล็งการปฏิบัติงานของตนเองก็ได้เช่นกัน การใช้โอกาสในการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการที่ใช้น้อยที่สุด ทั้งผู้บริหารและอาจารย์มีความเห็นตรงกันคือ การไปเยี่ยมที่บ้าน และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่าสภาพการทำงานโดยปกติผู้บริหารและอาจารย์มีโอกาสนที่จะสื่อสารกันทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการมากอยู่แล้วการไปเยี่ยมที่บ้านทั้งผู้บริหาร และอาจารย์มักใช้ในกรณีพิเศษเท่านั้น เช่นการเยี่ยมเนื่องจากการเจ็บป่วยหรือเป็นการไปให้กำลังใจเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีโอกาสไม่มากนัก นอกจากนี้การจราจรในกรุงเทพมหานครยังไม่เอื้ออำนวยต่อการใช้วิธีไปเยี่ยมที่บ้าน

ดังนั้นการสร้างความอบอุ่นระหว่างบุคลากร กับผู้บริหารระดับต่าง ๆ เช่นการจัดเลี้ยงพบปะสังสรรค์ การจัดการแข่งขันกีฬาภายใน ฯลฯ อาจไม่ใช่วิธีการที่ดีที่สุด เพราะข้อเท็จจริงอาจกลับเป็นตรงกันข้ามว่ามีกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะส่งผลถึงส่วนรวมมากกว่า

กิจกรรมที่ทำอยู่ ซึ่งบุคลากรภายในไม่ค่อยจะให้ความสนใจ หรือเบื่อหน่ายเต็มที่ ดังนั้น การวิจัยเพื่อทราบทัศนคติ หรือความคิดเห็น และความต้องการของบุคลากร ควรเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรนึกถึงอยู่เสมอ

ข. การปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียนสำหรับความคิดเห็นของผู้บริหาร และอาจารย์ เกี่ยวกับการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียน ตามหลักสำคัญ 7 ประการ (THE 7 C'S COMMUNICATION) คือด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ด้านมีเนื้อหาสาระ ด้านความแจ่มชัด ด้านความต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้านความเหมาะสมกับช่องทางข่าวสาร และด้านความสามารถของผู้รับ เพื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 7 ด้าน การวิจัยพบว่าทุกกลุ่มเห็นว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อขครั้ง เหมือนกันแต่ค่าเฉลี่ยของกลุ่มอาจารย์ จะต่ำกว่าเล็กน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระเบียบกิจ (2534) ที่พบว่า ทั้งผู้บริหาร และครู - อาจารย์ เห็นว่าการปฏิบัติทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปฏิบัติบ่อขครั้งเหมือนกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ GROVE (1962) ที่พบว่า "อาจารย์ใหญ่เห็นว่าตนเองเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ได้ผลมากกว่าที่ครูเห็น " แสดงถึงการตระหนักในหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องให้ความสนใจติดตาม และปรับปรุงการสื่อสารเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร ในการบริหารงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น

เมื่อพิจารณาแยกการปฏิบัติการสื่อสารในโรงเรียนเป็นรายด้าน ผลปรากฏว่า ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม ทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ มีความเห็นตรงกันว่า การปฏิบัติการสื่อสารด้านที่ปฏิบัติสูงสุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับปฏิบัติบ่อขครั้ง ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ นคร ดังคพิภพ (2525) และ ระเบียบกิจ (2534) ซึ่งพบว่าการปฏิบัติสูงสุด คือด้านความน่าเชื่อถือได้ อยู่ในระดับปฏิบัติบ่อขครั้ง จึงสอดคล้องกับผลการวิจัยข้างต้นว่า การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมีธรรมชาติเป็นแบบเป็นทางการ และใช้ทิศทางจากผู้บริหารถึงอาจารย์ โดยติดต่อกันโดยตรงเป็นส่วนใหญ่ และโรงเรียนยังเป็นระบบราชการ ซึ่งมีลักษณะยึดถือกฎระเบียบ ตลอดจนใช้กฎเกณฑ์ของการทำงานตามยศชั้นลดหลั่นลงไปโดยมีหลายชั้นหลายระดับ จึงเป็นที่ยอมรับในด้านความน่าเชื่อถือไม่ว่าในแง่ของตัวบุคคล ทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ตัวข่าวสาร ตลอดจนช่องทางการส่งข่าวสาร เป็นต้น ดังที่ กริช สืบสนธิ์ (2525) กล่าวว่า " ความสำเร็จของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร มีความซื่อสัตย์ และ

ปรากฏาคัดค้าน พร้อมกับเปิดใจกว้างในการรับฟังความคิดเห็น ความรู้สึกความต้องการของทั้งสองฝ่าย” ดังที่กล่าวมาแล้วจึงเป็นเหตุให้การปฏิบัติในด้านความน่าเชื่อถือจึงสูงสุด ส่วนการปฏิบัติการสื่อสารด้านที่ปฏิบัติน้อยที่สุด ทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกันคือ ความสามารถของผู้รับ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากมีความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งในสภาพการสื่อสารในชีวิตประจำวันจะพบอยู่เสมอว่า ผู้ส่งสารเหมาเอาว่าเมื่อส่งอะไรออกไปแล้ว ผู้รับสารจะต้องได้รับความหมายของสารที่ตนส่งไป มีความรู้ความเข้าใจเหมือน ๆ กับตน ซึ่งจะเป็นปัญหาได้ เพราะจะทำให้ประเมินความสามารถของผู้รับผิด สาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ การยอมรับและเชื่อในความรู้ความสามารถของบุคคล ในเรื่องของประสบการณ์การทำงาน อายุ หรือแม้แต่วุฒิการศึกษา ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป จึงเป็นสาเหตุให้การปฏิบัติการสื่อสารในด้านความสามารถของผู้รับ มีการปฏิบัติในระดับบ่อยครั้งในกลุ่มผู้บริหาร และมีการปฏิบัติในระดับนาน ๆ ครั้งในกลุ่มอาจารย์

### 3. วิธีการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

#### ก. วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ทั้งทางวาจา และลายลักษณ์อักษร

ผลการวิจัย เมื่อพิจารณาภาพรวมพบว่า โรงเรียนมัธยมสาธิตมีวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจา มากกว่าทางลายลักษณ์อักษร ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ ระวีจิโรจวงศ์ (2534) และอาจมีสาเหตุเนื่องจาก การสื่อสารด้วยวาจาเป็นการสื่อสารที่มีขั้นตอนน้อย สะดวกรวดเร็ว สามารถทำการสื่อสารได้ทุกสภาพ และมักใช้กับเรื่องเฉพาะเจาะจง และมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งเหมาะสมกับสภาพการทำงานในโรงเรียนที่มีข่าวสารมาก และบางเรื่องเป็นเรื่องเร่งด่วน มักต้องการแก้ไขปัญหาเฉพาะเรื่อง จากผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ ใช้วิธีการสื่อสารทางวาจามากกว่าทางลายลักษณ์อักษร เพียงเล็กน้อยอยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง และมีค่าใกล้เคียงกัน จึงสรุปได้ว่าโรงเรียนมัธยมสาธิตมีการใช้วิธีการสื่อสารทั้งทางวาจา และลายลักษณ์อักษร ทั้ง 2 ทางควบคู่กันไป ซึ่งจะทำให้ข่าวสารรวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาแยกวิธีการสื่อสารในโรงเรียนทั้งทางวาจา และลายลักษณ์อักษรพบว่า วิธีการสื่อสารทางวาจานั้น ปรากฏว่าทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์มี



ความเห็นแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้บริหารเห็นว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การใช้เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายใน อันดับรองลงมา คือ การประชุม คณะกรรมการ ส่วนอาจารย์เห็นว่า ใช้การประชุมคณะกรรมการ มากที่สุด อันดับรองลงมา คือ การใช้เครื่องติดต่อภายในซึ่งความเห็นทั้งกลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์ มีความเห็นตรงกันว่าอยู่ในระดับใช้บ่อยครั้ง อาจจะเป็นเพราะอุปกรณ์สื่อสารในโรงเรียนมัธยมสาธิต มีครบอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยในเรื่องอุปกรณ์การสื่อสารที่พบว่า ทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์ มีความเห็นว่าอุปกรณ์ที่อยู่ในสภาพดีที่สุด คือ โทรศัพท์ภายใน การใช้โทรศัพท์ภายในที่อยู่ในสภาพที่ดีมีอยู่เพียงพอ จะสามารถทำให้ การติดต่อสื่อสาร ทางวาจาเกิดความรวดเร็ว สะดวก ประหยัดเวลา และการที่กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า การใช้โทรศัพท์ภายในมากที่สุดอาจเนื่องมาจากผู้บริหารมีความรู้ลึกว่าตัวเอง เป็นผู้ส่งสาร (TRANSMITTER) และอาจารย์มักจะคิดว่าตนเองเป็นผู้รับสาร (RECEIVER) และกลุ่มอาจารย์ที่ผู้บริหารต้องติดต่อสื่อสารด้วยมีจำนวนมากซึ่งถ้าเป็น เรื่องเจาะจงด้วยแล้วจึงจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว จึงเลือกใช้ เครื่องติดต่อภายในหรือโทรศัพท์ภายในมากที่สุด และในทางกลับกันกลุ่มอาจารย์คิดว่าตนเองเป็นผู้รับสาร และมีจำนวนมาก ในการปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนจึงใช้การประชุม กรรมการที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับโอกาสในทางสื่อสารว่าใช้แบบเป็น ทางการโดยการประชุมคณะกรรมการที่ตั้งไว้มากที่สุด ส่วนวิธีการสื่อสารทางวาจาที่ใช้น้อยที่สุดพบว่าทุกกลุ่มมีความเห็นตรงกัน คือ การประกาศเสียงตามสายหรือทางเครื่อง กระจายเสียง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของระวี จิโรจวงศ์(2534) แต่ตรงกันข้ามกับ ของนคร ตั้งคณิกพ ซึ่งพบว่ามีการใช้การประกาศเป็นวิธีการสื่อสารทางวาจามากที่สุด อาจ เป็นเพราะว่า นคร ตั้งคณิกพ (2525) ได้ทำการวิจัยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ซึ่งสมัยนั้น อุปกรณ์การสื่อสารภายในโรงเรียน ยังไม่มีประสิทธิภาพ และจำนวนเพียงพอ แต่ปัจจุบัน เทคโนโลยีด้านการสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง ผู้บริหารต่างก็ให้ความสำคัญ และยอมรับใน ประสิทธิภาพ จึงมีการใช้โทรศัพท์ติดต่อภายในแทน ซึ่งให้ผลที่เท่ากันหรือดีกว่า การ ประกาศเพราะผู้ส่งข่าวสารสามารถเชื่อมั่นได้ว่าข่าวสารจะถึงผู้รับข่าวสาร ซึ่งการกระจาย เสียง ผู้รับสารอาจไม่ได้รับรู้ และเป็นการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรที่ไม่ดีอีกด้วย ส่วนสาเหตุที่ยังมีการใช้การประกาศเสียงตามสาย เนื่องจากในบางโรงเรียนมีการปรับ ปรุงเครื่องขยายเสียงให้มีประสิทธิภาพโดยรบกวนสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เช่น การทำ การกระจายเสียงระบบเลือกตำแหน่งที่จะกระจายเสียงได้ตามความต้องการ และใช้ เฉพาะเรื่องจำเป็นเท่านั้น

วิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าวิธีการสื่อสารใช้มากที่สุด คือ การใช้หนังสือเวียน อันดับรองลงมา คือ การใช้หนังสือคำสั่ง เนื่องจากระบบราชการจำเป็นต้องยึดถือกฎระเบียบ และทำตามยศชั้นลดหลั่นลงไป ดังนั้นการใช้หนังสือเวียนเป็นสิ่งที่เป็นหลักฐานแสดงการรับรู้ได้ดีกว่าวิธีอื่น ซึ่งในระบบราชการมีความจำเป็นมาก ส่วนวิธีการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้น้อยที่สุด ทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ มีความเห็นตรงกันคือ การใช้จดหมายส่วนตัว อาจเป็นเพราะว่าการใช้จดหมายส่วนตัวมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร , นคร ตังคพิภพ และ ระวี จิโรจวงศ์ เช่นเดียวกัน

ข. เกี่ยวกับอุปกรณ์การสื่อสาร เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่าโรงเรียนมัธยมสาขิตมีอุปกรณ์การสื่อสารครบทุกรายการ มีบางรายการที่ทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์ มีความเห็นว่ามี และไม่มีใช้ในอัตราส่วนที่สูง ได้แก่ เครื่องติดต่อภายใน และวิทยุสื่อสาร สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะบางโรงเรียนยังไม่มีโทรศัพท์ติดต่อภายในใช้จึงยังคงมีใช้เฉพาะเครื่องติดต่อภายใน และอาจเป็นได้ที่บางโรงเรียนยังไม่สามารถพัฒนาระบบโทรศัพท์ ได้อย่างสมบูรณ์แบบยังคงใช้โทรศัพท์ภายใน และเครื่องติดต่อภายในที่มีเป็นส่วนน้อยควบคู่กันไป ส่วนวิทยุสื่อสารนั้นมีราคาแพง การดูแลรักษาลำบาก ตลอดจนการจัดซื้อยังต้องอยู่ภายใต้ระเบียบควบคุมของทางราชการ ดังนั้นบางโรงเรียนจึงใช้วิธีการยืมใช้จากหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อมาใช้เฉพาะกิจ ส่วนเหตุผลอีกประการหนึ่ง คือ ผู้ที่จะใช้วิทยุสื่อสารนั้น ต้องมีทักษะในการใช้ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าอาจารย์ส่วนหนึ่งที่ไม่เคยมีโอกาสได้ใช้วิทยุสื่อสาร จึงไม่ทราบว่าวิทยุสื่อสารภายในโรงเรียนหรือมีจำนวนเท่าใด ดังนั้นจึงควรมีการเปิดโอกาสให้อาจารย์มีโอกาสได้ฝึกเรียนรู้วิธีการใช้ และจัดให้มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ค. เกี่ยวกับสภาพการใช้งานของอุปกรณ์สื่อสารในโรงเรียน ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปกรณ์การสื่อสารที่อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีที่สุดคือ โทรศัพท์ภายใน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยในเรื่องวิธีการสื่อสารทางวาจาจากที่กลุ่มผู้บริหารใช้ เครื่องติดต่อภายใน หรือโทรศัพท์ภายใน เป็นอันดับแรกอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ส่วนกลุ่มอาจารย์ใช้เป็นอันดับสอง อยู่ในระดับบ่อยครั้งเช่นเดียวกัน เมื่อพิจารณารวมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร

ที่มีสภาพใช้งานต่ำสุด คือ วิทยุสื่อสาร อยู่ในสภาพพอใช้งานได้ เนื่องจากมีจำนวนน้อยผู้มีโอกาสใช้ คือ ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ และเป็นผู้มีทักษะในการใช้วิทยุสื่อสารเพื่อจะนำไปใช้ไปใช้ปฏิบัติหน้าที่ ภายนอกโรงเรียนยังต้องระมัดระวังในเรื่องของกฎหมาย เช่น ใบอนุญาตตัวเครื่องวิทยุสื่อสาร และใบอนุญาตผู้ใช้วิทยุสมัครเล่น เป็นต้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าบุคคลที่จะมีโอกาสใช้วิทยุสื่อสารจึงมีจำนวนจำกัด เช่นเดียวกับตัวเครื่องวิทยุสื่อสาร

#### 4. ความสนใจในชนิดของข่าวสารของผู้บริหาร และอาจารย์

ความสนใจในชนิดของข่าวสารของผู้บริหาร และอาจารย์ เกี่ยวกับการกิจการในการบริหารงานโรงเรียนทั้ง 5 ด้าน ไม่ว่าจะพิจารณาแบบรวมกลุ่ม หรือแยกกลุ่มก็ตาม ผลการวิจัย พบว่าความเห็นของผู้บริหาร และอาจารย์ มีความเห็นสอดคล้องกันว่าข่าวทั้ง 5 ด้าน ให้ความสนใจอยู่ในระดับสนใจมากเหมือนกันหมด ส่วนข่าวที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวงานกิจการนักเรียน อันดับรองลงมา คือ ข่าวงานวิชาการ ข่าวงานบุคคล งานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่ บริเวณ และการบริการ ตามลำดับ ส่วนข่าวที่สนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวงานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวตรงกับ ผลการวิจัยของ ระเบียบวิธีวิจัย (2534) ที่พบว่าข่าวที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวกิจการนักเรียน และสนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวเกี่ยวกับความสัมพันธ์ชุมชน และการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน

ตามที่ EDWARD W. SMITH AND OTHERS (1961) ได้แบ่งงานบริหารโรงเรียน และแนะนำให้ผู้บริหารใช้เวลากับงานแต่ละงานดังนี้ งานในหน้าที่ทั่วไป ร้อย 5 งานบริหารงานบุคคล ร้อยละ 20 งานบริหารงานวิชาการ ร้อยละ 40 งานบริหารการเงิน ร้อยละ 5 งานบริหารอาคารสถานที่ ร้อยละ 5 งานกิจการนักเรียน ร้อยละ 20 งานบริหารด้านความสัมพันธ์กับชุมชน ร้อยละ 5 นั้นในแง่ปฏิบัติจริงพบว่าในโรงเรียนมัธยมสาธิตอาจารย์มีความตื่นตัวกับสังคมวิชาการต่าง ๆ อยู่แล้ว เช่น ประสพการณ์ วิชาการศึกษานโยบายจากมหาวิทยาลัยคณะตลอดจนภายในโรงเรียน สภาพแวดล้อมของสังคมและความคาดหวังที่สังคมภายนอกมีต่อโรงเรียน จะเป็นแรงผลักดันให้เกิดการตื่นตัวด้านวิชาการอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง และปัญหาใหญ่ ๆ ที่โรงเรียนมัธยมสาธิตต่างประสบอยู่ในขณะนี้ปัญหาหนึ่งก็คือ เรื่องเกี่ยวกับตัวนักเรียน

เช่นพฤติกรรมนักเรียน เป็นต้น เมื่อผู้บริหาร และอาจารย์ มีความเห็นตรงกันที่สนใจข่าวเกี่ยวกับกิจการนักเรียนมาเป็นอันดับแรก ก็แสดงว่าทุกกลุ่ม ได้ให้ความสำคัญกับตัวนักเรียนจึงเป็นการง่ายที่ผู้บริหาร จะอาศัยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เพื่อใช้ในการปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตัวนักเรียน ส่วนความสนใจอันที่สองได้แก่ ข่าวงานวิชาการ ซึ่งก็มีความเกี่ยวข้องกับตัวนักเรียนโดยตรงอีกด้านหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญเช่นเดียวกัน และข่าวสารที่ทุกกลุ่มสนใจน้อยที่สุด คืองานสัมพันธ์กับชุมชน และประชาสัมพันธ์ จัดว่าเป็นงานที่ห่างตัวนักเรียนที่สุดในบรรดา 5 งานที่กล่าวมาแล้วนั้น

เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ผลการวิจัยพบว่า ข่าวงานวิชาการ ที่ผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่ให้ความสนใจทุกรายการอยู่ในระดับสนใจมาก ข่าวงานวิชาการที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวตารางสอน ตารางสอบ อันดับสอง ได้แก่ ข่าวการจัดการเรียนการสอน อันดับสาม คือ ข่าวตำราเรียนใหม่ทางวิชาการที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าเป็นเรื่องที่อาจารย์ทุกคนต้องรับทราบ และเป็นงานที่มีผลต่อนักเรียนโดยตรงจะละเลยไม่ได้ นอกจากนั้นยังต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะรับทราบ และพัฒนาตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับตัวนักเรียน ส่วนข่าววิชาการที่สนใจน้อยที่สุด คือ การแนะนำของโรงเรียน เนื่องจากโรงเรียนมัธยมจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการแนะนำอยู่แล้ว ข่าวสารต่าง ๆ จึงเป็นการสื่อสารเพื่อให้อาจารย์ และผู้บริหารรับทราบอย่างกว้าง ๆ ดังนั้นอาจารย์ส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญข่าวที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยตรงมากกว่า ข่าวการแนะนำของโรงเรียน

ความสนใจเกี่ยวกับงานบุคคล พบว่า ข่าวที่ผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่ให้ความสนใจ ทุกรายการอยู่ในระดับสนใจมาก ผลการวิจัยพบว่า ข่าวงานบุคคลที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวสวัสดิการต่าง ๆ อันดับสอง คือ ข่าวการเลื่อนขั้นเงินเดือน จากการศึกษาของ WILES (อ้างใน อรุณ รัชธรรม, 2527) พบว่า การที่ทุกคนจะรักและพอใจในงาน ตลอดจนถึงที่ทำงาน หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความมั่นคง ความสบายใจ และสถานที่ทำงาน ในที่นี้มิได้หมายความว่าความพึงพอใจเพื่อหยุดยั้ง แต่หมายถึงการดำรงชีพอยู่ได้ โดยไม่เดือดร้อน ซึ่งเป็นธรรมดาอยู่เองที่ทุกคนต้องการที่จะเลี้ยงครอบครัวได้อย่างเป็นสุข ปราศจากความวิตกกังวลในเรื่องการเงินนอกจากนั้นคงยังต้องการสภาพการทำงานที่ดี ดังนั้นจะเห็นได้เมื่อคนเราได้รับการตอบสนองตามความต้องการในระดับหนึ่ง เช่นการได้รับสวัสดิการ

หรือคำตอบแทนจะทำให้คนเหล่านั้นมีความพึงพอใจในการทำงานซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ คงเป็นการยากที่ผู้บริหารจะสนองตอบความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนได้แต่ผู้บริหาร ต้องให้ความสนใจในสภาพปัญหาช่วยผ่อนคลายเป็นให้เกิดความสุขในองค์กร เช่น การจัดสวัสดิการให้อย่างทั่วถึง จัดสรรงบประมาณรวมทั้งการหาแหล่งเงินมาสนับสนุนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนการเลื่อนขั้นเงินเดือนก็ต้องใช้หลักคุณธรรมเป็นเครื่องพิจารณา ส่วนข่าวที่ประชากรส่วนใหญ่สนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวการได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ของอาจารย์ คงเป็นเพราะเป็นเรื่องส่วนตัว และไม่ส่งผลโดยตรงกับสภาพการทำงานโดยส่วนรวม แต่เมื่อพิจารณาในเฉพาะกลุ่มผู้บริหาร จะมีความเห็นแตกต่างออกไป คือข่าวที่สนใจมากที่สุด คือ ข่าวผลงานของอาจารย์ อยู่ในระดับสนใจมากที่สุดอาจเป็นเพราะการทำหน้าที่เป็นผู้บังคับบัญชา ต้องมีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของอาจารย์ เพื่อคอยสนับสนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้บริหารจึงให้ความสนใจในผลงานของอาจารย์มาเป็นอันดับแรก ส่วนข่าวที่ผู้บริหารสนใจน้อยที่สุด คือ การพ้นจากงานของอาจารย์ ซึ่งในประเด็นของการโอนย้ายในโรงเรียนมัธยมสาธิตจะมีก็แต่เพียงการโอนย้ายภายในหน่วยงานที่ตนสังกัดเป็นส่วนใหญ่ ส่วนการถูกลงโทษให้ออก เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นน้อยมากซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับแง่ลบ จะมีผลกระทบต่อองค์การทั้งภายใน และภายนอกองค์การ และยังต้องดำเนินการตามขั้นตอนของระบบราชการ จึงทำให้ข่าวการพ้นจากงานของอาจารย์ได้รับความสนใจน้อยที่สุดในความเห็นของผู้บริหาร

ความสนใจเกี่ยวกับงานกิจการนักเรียน พบว่า ข่าวที่ผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่ให้ความสนใจมากที่สุด คือ ข่าวนักเรียนที่มาชื่อเสียงให้แก่โรงเรียน กลุ่มผู้บริหารให้ความสนใจในระดับสนใจมากที่สุด ส่วนกลุ่มอาจารย์สนใจในระดับสนใจมาก และในรายการอื่น ๆ ที่เหลือทั้งหมดทั้งผู้บริหาร และอาจารย์ มีความสนใจในระดับสนใจมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะ ปัจจุบันทุกโรงเรียนพยายามเน้นชื่อเสียงของโรงเรียนให้เป็นรูปธรรม โดยดูจากผลงานการสร้างชื่อเสียงของนักเรียน ซึ่งจะส่งผลถึงสภาพการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ปกครองเป็นที่เชิดหน้าชูตาของผู้บริหาร ตลอดจนเป็นที่ภาคภูมิใจของอาจารย์ผู้อบรมสั่งสอนดูแล ซึ่งผลงานของนักเรียนที่สร้างชื่อเสียงก็มีได้มุ่งเน้นแต่ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการเตรียมความพร้อมให้กับเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไปอีกด้วย ส่วนข่าวที่ผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่สนใจน้อยที่สุด คือ ข่าวกฏระเบียบของโรงเรียนที่เกี่ยวกับตัวนักเรียน

จะเห็นได้ว่ากฎระเบียบต่าง ๆ จะมีอยู่เดิม และจากประสบการณ์ในการทำงานมานานของอาจารย์ ทำให้อาจารย์รับทราบแนวทางปฏิบัติดีอยู่แล้ว จึงทำให้เป็นข่าวที่ได้รับ ความสนใจน้อยที่สุด ส่วนข่าวที่กลุ่มผู้บริหารสนใจน้อยสุดคือ ผลงานของนักเรียน เนื่องจาก ผลงานของนักเรียนเป็นเรื่องของรายละเอียด ที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนต้องแจ้ง ให้ผู้บริหารรับทราบอยู่แล้ว และผลงานของนักเรียนที่มีคุณภาพก็จะอยู่ในความสนใจของกลุ่มผู้บริหารเป็นอันดับแรกอยู่แล้ว

ความสนใจเกี่ยวกับงานสัมพันธ์ชุมชนและการประชาสัมพันธ์ พบว่าข่าวที่ผู้บริหารและอาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ข่าวทุกรายการได้รับความสนใจอยู่ในระดับสนใจมาก และข่าวที่ได้รับความสนใจมากที่สุดคือ ข่าวราชการจากหน่วยงานต้นสังกัดจะเห็นได้ว่าข่าวจากหน่วยงานต้นสังกัดมีลักษณะเป็นข่าวแบบเป็นทางการ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานระบบราชการข่าวที่สนใจอันดับรองลงมา คือข่าวจากสมาคมผู้ปกครองและครู เนื่องจากสมาคมผู้ปกครองและครูมีส่วนสนับสนุนกิจกรรมในโรงเรียนในหลาย ๆ ด้านเมื่อโรงเรียนขอความช่วยเหลือ ดังนั้นข่าวสารที่สมาคมผู้ปกครองและครู จึงเป็นข่าวเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน จึงทำให้ได้รับความสนใจมากเช่นกัน ส่วนข่าวที่ได้รับความสนใจน้อยที่สุดคือข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน เนื่องจากเป็นเรื่องไกลตัวไม่มีผลโดยตรงต่อการเรียนการสอนหรือการบริหารงานโดยตรง เป็นเรื่องของสังคมภายนอก ซึ่งสภาพสังคมในเมืองหลวง กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนมีมากมายเกินกว่าจะให้ความสำคัญได้ทุกเรื่อง และในชีวิตประจำวัน ผู้บริหารและอาจารย์ ก็ได้รับทราบข่าวสารด้านนี้อยู่แล้วเป็นส่วนใหญ่

ความสนใจเกี่ยวกับงานธุรการ การเงิน อาคารสถานที่บริเวณ และการบริการ พบว่าข่าวที่ผู้บริหารและอาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ข่าวทุกรายการได้รับความสนใจอยู่ในระดับสนใจมาก และข่าวที่ได้รับความสนใจมากที่สุดคือ การบริการและจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ขึ้นในโรงเรียนให้กับอาจารย์และนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเกี่ยวกับข่าวงานบุคคลที่พบว่า ข่าวที่ผู้บริหารและอาจารย์สนใจมากที่สุดคือสวัสดิการต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการเสริมขวัญและกำลังใจให้กับอาจารย์และสร้างความพึงพอใจให้กับนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องนี้ จะทำให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปด้วยความราบรื่น ส่วนกลุ่มผู้บริหารเห็นว่า

ข่าวที่น่าสนใจมากที่สุด คือ ข่าวการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอาคารสถานที่ และบริเวณโรงเรียน เพราะเป็นการบริหารงานที่จะแสดงให้เห็นเป็นรูปธรรม คนส่วนใหญ่จะพิจารณาจากการปรับปรุงสภาพแวดล้อมรอบ ๆ บริเวณโรงเรียนผู้บริหารส่วนใหญ่จึงสนใจที่จะพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นสวัสดิการให้กับคนส่วนรวมอีกทางหนึ่ง แต่ในการดำเนินการได้อย่างเต็มขั้นนั้น ผู้บริหารจะต้องค้นหาแหล่งทรัพยากรสนับสนุนได้มากเพียงพอตลอดจนต้องมีการวางแผนงานไว้ล่วงหน้า ส่วนข่าวที่ทุกกลุ่มสนใจน้อยที่สุด คือ การอนุมัติเบิกจ่ายเงินของโรงเรียน เนื่องจากต้องทำตามขั้นตอนทางการเงินตามระเบียบราชการอยู่แล้ว ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาจารย์ก็เพียงแค่เป็นการสรุปเพื่อแจ้งให้ทราบเป็นระยะเท่านั้นจึงทำให้ทุกฝ่ายสนใจเป็นอันดับสุดท้าย

##### 5. ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียน

จากผลการวิจัยเมื่อพิจารณาจากภาพรวมของปัญหาทุกข้อ ไม่ว่าจะพิจารณา รวมกลุ่มหรือแยกกลุ่ม ผู้บริหาร และกลุ่มอาจารย์ พบว่ามีความคิดเห็นเหมือนกันว่า ปัญหาการสื่อสารในโรงเรียนในภาพรวมเป็นปัญหาอยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ระวี จิโรจวงศ์ (2534) ที่พบว่า ปัญหาในการสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เช่นเดียวกันแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาในภาพรวมมีไม่มาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจะพบว่า มีบางปัญหาสมควรที่จะมีการแก้ไข ทั้งสภาพปัญหาที่เป็นความเห็นของผู้บริหารหรืออาจารย์ ซึ่งต้องให้ความร่วมมือกันในการแก้ปัญหา อันจะส่งผลทำให้การสื่อสารในโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาปัญหาการสื่อสารเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการสื่อสารที่ผู้บริหารและอาจารย์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหามากที่สุด ซึ่งตรงกับความเห็นของกลุ่มอาจารย์ คือ การแจกข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไป จนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ อยู่ในระดับเป็นปัญหามาก อาจเป็นเพราะว่าในการปฏิบัติตามระบบราชการต้องมีการส่งข่าวสารตามลำดับขั้น กว่าที่ข่าวสารจะเดินทางไปถึงผู้รับสารได้ ก็ใช้เวลามากจนผู้รับสารรับทราบกระชั้นชิดจนเกินไป ดังที่ อรุณ รักธรรม (2527) ได้กล่าวถึง ช่วงเวลาที่เหมาะสม (TIMING หรือ TIMELINESS) เป็นปัญหาใหญ่อย่างหนึ่ง เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการกระทำ จึงเป็นการสำคัญที่การส่งข่าวสารออกไปจะต้องถูกต้องจัดให้

อยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับความเอาใจใส่ ที่จำเป็นอีกประการหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าถ้ายังมีการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้นเท่าใด ก็ยิ่งเป็นไปได้ยากที่การติดต่อสื่อสารมากมานั้น จะมีประสิทธิภาพตลอดเสียทั้งหมด ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการรับส่งข่าวสารมีจำกัด ในสภาพสังคมที่เจริญขึ้นทุกวัน มนุษย์ต่างก็ตกเป็นเหยื่อของความท่วมท้นด้านการรับส่งข่าวสาร จำนวนข่าวสารที่เพิ่มขึ้นมากจนเกินความสามารถของการจัดเก็บ เมื่อข่าวสารเพิ่มขึ้นช่องทางในการส่ง และรับจะลดลง จึงทำให้เกิดความล่าช้าได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจะส่งสารเฉพาะที่จำเป็นและสำคัญที่บุคลากรควรรับรู้ ควรจัดให้พอเหมาะและสมเหตุสมผล นอกจากนี้ผู้บริหารควรจะทราบช่วงเวลาที่เหมาะสมในการส่งสารให้บุคลากร และใช้ความพยายามกลั่นกรองเอกสารเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และรักษารายละเอียดให้ครบถ้วนเพื่อเป็นการตรวจสอบการบิดเบือน และความล่าช้าของเอกสาร ส่วนปัญหาที่กลุ่มผู้บริหาร และอาจารย์ส่วนใหญ่เห็นตรงกับกลุ่มอาจารย์ว่าเป็นปัญหามากเป็นอันดับสอง คือ การยึดคิดในระบบ และรูปแบบตามสาขางานอย่างเคร่งครัดทำให้การส่งสารล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาอันดับแรก เพราะเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาความล่าช้าของเอกสารเช่นเดียวกัน ปัญหาที่กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า เป็นปัญหามากที่สุด คือ การไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารของอาจารย์ และการอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของอาจารย์ทำให้เข้าใจผิดพลาด เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับเป็นปัญหามาก ในส่วนของการไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารของอาจารย์อาจเป็นไปตามที่ เสนาะ ดีเฮาเว่ (2530) กล่าวเกี่ยวกับการเลือกรู (SELECTIVE EXPOSURE) ว่า " ตามปกติคนมักจะเลือกข่าวสารที่เสริมทัศนคติ ความเชื่อหรือค่านิยมของแต่ละคนยึดถือ และทำนองเดียวกันคนทุกคนพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของตน " ถ้าการสื่อสารหากมีมากเกินไปจะนำองค์การไปสู่ภาวะข่าวสารท่วมท้น (MESSAGE OVERLOAD) บุคลากรเป้าหมายที่จะอ่านเอกสารแจกจ่ายในองค์การ คำสั่ง ประกาศ ฯลฯ ซึ่งมีมาถึงเขาอย่างมากมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในด้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งบุคลากรมีแนวโน้มที่จะรู้สึกว่าคุณเสียผลประโยชน์ จากที่ได้กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าในสภาพปัญหาทั้งการไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารของอาจารย์ และการอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของอาจารย์ทำให้เข้าใจผิดพลาด มาจากสาเหตุที่เกี่ยวข้องกันผู้บริหารจึงต้องรู้ถึงความต้องการ และความแตกต่างระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์การ พยายามส่งข่าวสารเท่าที่จำเป็นและสำคัญที่บุคลากรควรรับรู้โดยใช้ช่องทาง และช่วงเวลาให้เหมาะสม



เมื่อพิจารณาปัญหาที่ทุกกลุ่มมีความเห็นว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุด คือขนาดของตัวหนังสือที่ใช้ในการสื่อสารไม่เหมาะสม เพราะเล็กหรือใหญ่เกินไป อยู่ในระดับเป็นปัญหาน้อย ทั้งนี้เพราะระบบราชการมีการยึดรูปแบบสาขางานอย่างเคร่งครัด ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้ปัญหาเรื่องขนาดตัวหนังสือเกิดขึ้นในระดับน้อย

#### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง "การศึกษาการติดต่อสื่อสารภายในของโรงเรียนมัธยมสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร" แล้วทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า น่าจะได้มีการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ในอนาคต คือ

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการติดต่อสื่อสารนี้ในระดับอื่น ๆ เช่น ระดับอุดมศึกษา อาชีวศึกษา หรือระดับประถมศึกษา เป็นต้น
2. ควรมีการวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ในสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เช่น โรงเรียนสาธิตที่สังกัดวิทยาลัยครู โรงเรียนสาธิตที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในจังหวัดอื่น เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน
3. ควรวิจัยเรื่องเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น การบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เรื่องเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในโรงเรียน เป็นต้น