

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา COMMUNICATION IN SUKSANAREEWITTAYA SCHOOL

วรารักษ์ สุรสีห์เรืองชัย¹
วรกาญจน์ สุขสดเขียว²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา 2) แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและครู จำนวนทั้งสิ้น 97 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารตามแนวความคิดของเบอร์โล (Berlo) สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับตามค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยดังนี้ ช่องทางสาร ผู้รับสาร ข่าวนสาร และผู้ส่งสาร
2. แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา มีแนวทางดังนี้ 1) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น 2) ผู้บริหารควรแบ่งการทำงานในด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร 3) ผู้บริหารควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารให้ทันสมัย 4) ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงเรียนแสดงความคิดเห็นหลายช่องทาง

Abstract

This objectives of this research were to identify 1) the communication in Suksanareewittaya School and 2) the development guidelines for the communication in Suksanareewittaya School. The research sample were administrators, basic educational school board of committees and teachers total of 97. The instrument used in the research was a questionnaire regarding the communication, according to the concept of Berlo. The statistics used in the research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The results revealed that.

1. The communication in Suksanareewittaya School, overall and individually, was found at a high level : ranking from the highest mean to the lowest mean as follow : channel, receiver, message and source.
2. The development guidelines for the a communication in Suksanareewittaya School were as follows: 1) the administrator should encourage school personnel to interact more with each other, 2) the administrator should provide more communication channels and medias for the school personnel, 3) the administrator should upgrade the IT and communication tools, and 4) the administrator should open for school personnel's opinions via different channels.

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทนำ

การศึกษาเป็นรากฐานของการพัฒนาคน สร้างคนให้มีคุณภาพ เป็นคนดี คนเก่ง มีระเบียบวินัย รับผิดชอบต่อส่วนรวม มีจิตสำนึกแห่งความเป็นคนไทย การจัด การศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542 : 3) เป็นต้นมา สถานศึกษาเกิดการตื่นตัวมีการบริหารจัดการ โดยยึดแนวทางการปฏิรูปการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการปฏิรูปการเรียนรู้ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานเน้นการกระจายอำนาจดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและทันต่อการเปลี่ยนแปลง นับเป็นการขาดต่อการบริหารจัดการบางส่วนยังคงไม่ปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโครงการการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ในสถานศึกษานำร่องที่ว่าบุคลากรส่วนใหญ่คุ้นเคยกับการเป็นผู้รับคำสั่ง ผู้ถูกกระทำหรือถูกทดลอง เกษินและคุ้นเคยกับวิธีการเดิมๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วม (เลขา ปิยะจรรย์, 2545 : 54) สภาพปัจจุบันสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างมาก ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม ทั้งนี้สาเหตุเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้ข้อมูลข่าวสารทั่วโลกเชื่อมโยงติดกันได้อย่างรวดเร็ว ก้าวทัน การเปลี่ยนแปลงจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต แนวทางสำคัญที่จะทำให้บุคลากรของชาติปรับตัวได้ทันการเปลี่ยนแปลงนี้ได้นั้น คือ การศึกษาที่มีคุณภาพ (ประเวศ วะสี, 2541: 25-30) ซึ่งผู้วิจัยสนใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร เป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จและสอดคล้องกับการปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาประเทศชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา
2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้ คือการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาโดยใช้หลักทฤษฎีการติดต่อสื่อสารของเบอร์โล (Berlo) ซึ่งได้เสนอแบบจำลองการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวสาร 3) ช่องทางสาร 4) ผู้รับสาร (Berlo, 1960: 72)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 13 คน กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 13 คน และครูจำนวน 115 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 141 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543:303) ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน กรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 10 คน และครู จำนวน 88 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 108 คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 97 คน คิดเป็นร้อยละ 87.81

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ประเภท โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เพื่อวัดระดับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา ตามทฤษฎีการติดต่อสื่อสารของเบอร์โล 4 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale)

2. การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยใช้ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวสาร 3) ช่องทางสาร 4) ผู้รับสาร นำมาวิเคราะห์หาค่ามัธยเทศคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังรายละเอียดในตาราง และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อคำถาม ที่มีค่ามัธยเทศคณิตค่าสุด พร้อมทั้งไปทำการสัมภาษณ์ เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

การพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แหล่งอ้างอิงแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากผลงานวิจัย แล้วนำผลการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยผู้วิจัยเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67-1.0
3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับโรงเรียนศึกษานารีวิทยา จำนวน 30 คน
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของครอนบัค (Cronbach) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.951

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้ทำหนังสือขอความร่วมมือไปยังผู้บริหารโรงเรียนศึกษานารีวิทยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
3. การสัมภาษณ์ (Interview) จากบุคลากรในโรงเรียน ผู้วิจัยใช้ผลการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลทั้ง 4 ด้าน คือ

1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวสาร 3) ช่องทางสาร 4) ผู้รับสาร

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์การติดต่อสื่อสารใน โรงเรียนศึกษานารีวิทยา ผู้วิจัยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1970 : 190) ดังนี้
ค่ามัธยฐานเลขคณิต 4.50 – 5.00 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่ามัธยฐานเลขคณิต 3.50 ถึง 4.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมาก
ค่ามัธยฐานเลขคณิต 2.50 ถึง 3.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง
ค่ามัธยฐานเลขคณิต 1.50 ถึง 2.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับน้อย
ค่ามัธยฐานเลขคณิต 1.00 ถึง 1.49 หมายถึง การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับน้อยที่สุด
3. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวม

n=97

ด้าน	การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1	ผู้ส่งสาร (Source)	3.60	0.85	มาก
2	ข่าวสาร (Message)	3.71	0.82	มาก
3	ช่องทางสาร (Channel)	3.86	0.88	มาก
4	ผู้รับสาร (Receiver)	3.77	0.77	มาก
รวม		3.74	0.83	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า การติดต่อสื่อสาร ในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านช่องทางการสื่อสาร ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.88) รองลงมาคือด้านผู้รับสาร ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.77) ด้านข่าวสาร ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.82) และด้านที่น้อยที่สุดคือด้านผู้ส่งสาร ($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.85) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) อยู่ระหว่าง 0.77 – 0.88 มีการกระจายของข้อมูลไม่มาก แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นสอดคล้องกันแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา

1. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันมากขึ้น
2. ผู้บริหารควรแบ่งการทำงานในด้านช่องทางการสื่อสารและสื่อให้เหมาะสมกับบุคลากร
3. ผู้บริหารควรปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมือสื่อสารให้ทันสมัย
4. ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในโรงเรียนแสดงความคิดเห็นหลายช่องทาง

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่าการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากเหตุผลหลายประการ คือ ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนมีความคิดเห็นว่าการติดต่อสื่อสารนั้นมีความสำคัญมากผลการวิจัยจึงอยู่ในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสาด จันทรวินุตน์ ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารที่ควรจะเป็นในโรงเรียนอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านรูปแบบ และด้านประเภทกับลักษณะการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ จริยา เหนียนเฉลย และบุญเลิศ เพ็งสุข ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 และเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานวิทยาลัยเทคนิคต่างกัน เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติ

และปัญหาในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 307 คน จากวิทยาลัยเทคนิคเพชรบุรี วิทยาลัยเทคนิคประจวบคีรีขันธ์วิทยาลัย

เทคนิคราชบุรี วิทยาลัยเทคนิคราชบุรี 2 วิทยาลัยเทคนิค โพธาราม ได้รับข้อมูลกลับคืนมาจำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 98.69 และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพการสื่อสารของบุคลากรโดยภาพรวมมีสภาพการสื่อสารที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากในการบริหารงานต่างๆ ของโรงเรียน ถ้าขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานภายในโรงเรียนประสบผลสำเร็จได้ยาก การติดต่อสื่อสาร จึงจำเป็นต้องมีทั้งด้านผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ดี มีทักษะในการสื่อสารที่ดี แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้บริหาร หัวหน้าสายงานและบุคลากร

1. การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งภาพรวมและในรายด้าน ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลแยกเป็นรายด้าน

1.1 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยาด้านผู้ส่งสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจาก บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของเรื่องราวที่จะสื่อสาร มีทักษะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวจิตใจของนักเรียน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เป็นแบบอย่างและมีทักษะในการสื่อสารที่ดี มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในการส่งข้อมูล ผู้บริหารและครูมีทักษะในการเขียนสื่อความที่ถูกต้อง ผู้บริหารและครูเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม ผู้บริหารสื่อสารและสั่งการโดยตรงถึงครูทุกคนด้วยตนเอง มีทัศนคติที่ดีในการสื่อสารในโรงเรียน ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อสื่อสารที่ดีซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปีพมา สายสะอาด ได้ศึกษาเรื่องทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 2 พบว่า 1. ทักษะการติดต่อ สื่อสารของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารด้าน

ความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และความแจ่มแจ้งของข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน

1.2 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารี ศึกษาด้านข่าวสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็นเช่นนี้อันเนื่องมาจากการที่ผู้ส่งสารสามารถเลือกใช้วิธีการส่งสารได้เหมาะสมตรงต่อความต้องการ มีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้หลากหลายวิธี ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลมาจากผู้บริหารหรือหัวหน้างานทำให้ข้อมูลและเนื้อหา มีความสำคัญเหมาะสมกับงานนั้นๆ การส่งข้อมูลข่าวสารมีระบบแบบแผนขององค์กร ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวรัช ศรีบานเย็น ได้ศึกษาเรื่องระบบการติดต่อสื่อสารของ สถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2 พบว่า ส่วนใหญ่สถานศึกษามีปัญหาเรื่องระบบการสื่อสารใน แนวไขว้มากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารในแนวตั้ง อย่างไรก็ตามทั้งสองด้านระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่การสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่มีปัญหามากที่สุดและการปฏิบัติปัญหาระดับน้อย ส่วนแนวทางการแก้ปัญหาระบบการสื่อสารแบบไขว้ สถานศึกษาควรมีการประชุมร่วมกันและการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนงานวิชาการให้มากขึ้น ข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารมีความ น่าสนใจการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายมีรายละเอียด ครบถ้วนและชัดเจน ข้อมูลที่เผยแพร่ได้รับการคัดกรองมา อย่างดี การติดต่อสื่อสารมีการประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ โกแมน (Goman) ได้ย้ำถึงความสำคัญที่องค์กร ต้องใส่ใจว่าพนักงานกำลังคิดอะไรก่อนการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการจัดให้มีระบบที่สามารถติดตามตรวจสอบความ คิดเห็นของพนักงานตลอดกระบวนการการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ เพื่อสามารถนำข้อมูลย้อนกลับดังกล่าวมาปรับกลยุทธ์การ สื่อสาร ได้อย่างทันต่อเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ ประสิทธิภาพสูงสุด

1.3 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารี ศึกษาด้านช่องทางการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่อง มาจากการทางโรงเรียนนั้นได้มีการจัดประชุมปรึกษาหารือ ร่วมกันภายในโรงเรียน มีการประกาศเสียงตามสายภายใน โรงเรียน มีการจัดการอบรมสัมมนาภายในโรงเรียน โรงเรียนมี การติดต่อสื่อสารทำเป็นหนังสือภายในแจ้งข้อมูลข่าวสารใน วารสารของโรงเรียน มีการจัดทำเป็นรายงานประจำปีภายใน โรงเรียน มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ ป้ายโปสเตอร์ ใช้สื่อ

และเทคโนโลยีทางการสื่อสารภายในโรงเรียน ใช้แผ่นปลิว หรือแผ่นพับข่าวสารข้อมูลในโรงเรียนซึ่งมีช่องทางในการ สื่อสารที่หลากหลายซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของแคลมป์พิตท์ (Clampitt) เสนอว่าควรใช้ช่องทางการสื่อสารหลายๆช่องทาง เพราะพนักงานแต่ละกลุ่มมีการตอบสนองต่อช่องทางการ สื่อสารที่แตกต่างกันโดยองค์กรต้องกำหนด ข้อความสำคัญที่ ต้องการสื่อ เวลาในการสื่อใครควรจะเป็นผู้สื่อสาร และ การประเมินกระบวนการสื่อสาร และทางโรงเรียนก็ได้มีการ สัมภาษณ์บุคลากรภายในโรงเรียนเพื่อเป็นการประเมินความ คิดเห็นทางการสื่อสาร

1.4 การติดต่อสื่อสารในโรงเรียนศึกษานารี ศึกษาด้านผู้รับสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุที่เป็น เช่นนี้เพราะบุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั่วไป มี ทักษะในการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ มีความสามารถในการ รับและแปลสาร ได้อย่างถูกต้องมีทักษะในการพูดอย่างมี ประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับเบรนเกตต์ (Brengetto) ศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะทางการติดต่อสื่อสาร ของหัวหน้างานกับผลการปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐบาล ในรัฐแคลิฟอร์เนีย พบว่า หัวหน้างานที่มีคุณลักษณะมีสมรรถนะ ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน สามารถสร้างกลุ่มพนักงาน ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง สมรรถนะทางการติดต่อสื่อสารของ หัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีบทบาท สำคัญในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องสนใจและปรับปรุง กระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมีความกล้า แสดงออกในทางความคิดอย่างชัดเจน และรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่น มีการรับข่าวสารตามอิทธิพลของกลุ่มและบุคลากร สนใจติดตามข่าวสารภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องมีลำดับที่เท่า กันคือ และบุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นและได้รับ โอกาสในการซักถามทำให้เกิดความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านของผู้ส่งสารในโรงเรียนศึกษานารีวิทยา มีภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางรายด้านที่มีค่าเฉลี่ย ปานกลางคือด้านผู้ส่งสาร คือ ครูมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามหัวหน้า สายงานการบังคับบัญชาเท่านั้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บริหารกับครูนั้นมีช่องว่าง ซึ่งผู้บริหารไม่ได้สั่งการ โดยตรงหรือไม่สามารถเข้าถึงครูทุกคนด้วยตนเองทำให้ งานที่ได้รับคำสั่งมาอาจจะมีการคลาดเคลื่อนและไม่มี ประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้ครูได้มีส่วนร่วม

ในการเสนอแนะสามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาติดต่อกับผู้บริหารได้โดยตรงและสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรงไม่ผ่านสายการบังคับบัญชา และให้มีการสัมภาษณ์บุคลากรในโรงเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆเพื่อเป็นการสะท้อนข้อมูลนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือ ควรจะมีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี การจัดระบบงานที่เหมาะสม ได้แก่ การแบ่งงาน การอธิบายเป้าหมาย นโยบาย การทำงานและฝึกอบรมครูให้สามารถใช้ระบบการติดต่อสื่อสารกับคนอื่น ๆ ได้ มีข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ การจัดหาเครื่องมือในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้และทักษะกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ดี และใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยให้ก้าวทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 ควรมีนโยบายในการดูแลข้อมูลข่าวสารที่ไปยังสถานศึกษาให้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากระบบที่จัดทำอยู่ในปัจจุบันมักล่าช้าทำให้เกิดความเสียหายแก่ระบบราชการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน

2. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน โดยศึกษาด้วยระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

กุลธิดา ธรรมวิทักษ์, จริยา เหนียนเกลซ และบุญเลิศ เฟ็งสุข “ศึกษาสภาพปัญหาของการสื่อสารในการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่วิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี บางมด, 2549).

ชัชวาล ศรีบานเย็น. “ระบบการติดต่อสื่อสารของสถานศึกษาภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาราชบุรี เขต 2”. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

ประเวศ วะสี,การปฏิรูปการศึกษายกเครื่องทางปัญหา ทางรอดจากหายนะ,พิมพ์ครั้งที่2 (กรุงเทพฯ : มูลนิธิสคสรีศฤกษ์, 2541).

ปัทมา สายสะอาด, “ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กาญจนบุรี เขต 2” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551).

“พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542”, ราชกิจจานุเบกษา (สิงหาคม 2542).

รังสาด จันทรวินุตน์, “การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2548).

เลขา ปิยะจักริยะ,รายงานผลการดำเนินการนำร่องระดับชาติ กระบวนการเรียนรู้ในโรงเรียนนำร่อง :บทเรียนและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.(กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545).

Berlo, David K. *The Process of Communication*, (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc, 1960).

Brengetto, Joyce Kingsley “Communication Competence and Its Relationship to Job Performance,” Dissertation Abstracts International 33,02 (April 1995)

Clampitt, *Communicating for Managerial Effectiveness*. 3rd ed. Thousand Oaks, California: Sage, (2005).

Goman, “Change Communication: Twelve Questions to Ask before Communicating Change.” (2006). In T. Gilis (ed.). *The IABC Handbook of Organizational Communication*, (San Francisco, CA: Jossey-Bass) .

Kate, Daniel and Kahn, Robert L. *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed. (New York : John Wiley and Son, 1978).

Krejcie and Mogan. อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2543.

Larkin, T.J. and Larkin, **Communicating Change: How to Win Employee Support for New Business Directions**, (McGraw-Hill, Inc: New York ,1994).

Likert, Rensis. **New Pattern of Management**, (New York : McGraw- Hill, 1961).Likert, Rensis . New Pattern of Management, (New York : McGraw- Hill, 1961).

