

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังหัวข้อต่อไปนี้

- 1) วัตถุประสงค์ของการวิจัย
  - 2) วิธีดำเนินการวิจัย
  - 3) สรุปผลการวิจัย
  - 4) อภิปรายผล
  - 5) ข้อเสนอแนะ
- ดังรายละเอียดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

- 1) ศึกษาพฤติกรรมการติดต่อบริการ ลักษณะการติดต่อบริการ วิธีการติดต่อบริการ และชนิดของข่าวสารที่ใช้ติดต่อบริการในโรงเรียน
- 2) สำรวจปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อบริการในโรงเรียน
- 3) เปรียบเทียบระดับปัญหาของการติดต่อบริการระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์

#### 5.2 วิธีดำเนินการวิจัย ดำเนินการดังนี้

- 1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น จำนวน 14 โรงเรียน ผู้บริหาร 70 คน และครูอาจารย์ 1,759 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,829 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้ตารางการสุ่มตัวอย่าง Krejcie และ Morgan (ประยูร อาษานาม, 2534) โดยสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ประกอบด้วยผู้บริหาร 59 คน ครูอาจารย์ 315 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 374 คน

## 2) เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยการควบคุมของอาจารย์ ที่ปรึกษาคูความเหมาะสมของการใช้ภาษา และนำไปทดลองใช้หาค่าความเที่ยง (สัมประสิทธิ์ อัลฟ่าของ Cronbach) ดังนี้

### (1) พฤติกรรม ลักษณะ วิธีการติดต่อสื่อสารและชนิดของข่าวสาร

กลุ่มผู้บริหาร ค่าความเที่ยง = 0.93

กลุ่มครูอาจารย์ ค่าความเที่ยง = 0.91

### (2) ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

กลุ่มผู้บริหาร ค่าความเที่ยง = 0.97

กลุ่มครูอาจารย์ ค่าความเที่ยง = 0.92

เครื่องมือวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ลักษณะ การติดต่อสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และชนิดของข่าวสารในโรงเรียน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรค ในการติดต่อ สื่อสารภายในโรงเรียน

## 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากผู้บริหาร โรงเรียน 14 โรงเรียน เป็นผู้ประสานงานและได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 374 ชุด คิดเป็น ร้อยละ 100

## 4) การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS/PC+หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

### 5.3 สรุปผลการวิจัย

#### 1) สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารเป็นชาย ร้อยละ 81.40 หญิงร้อยละ 18.60 มีตำแหน่งเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน ร้อยละ 23.70 ผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงเรียน ร้อยละ 76.30 อายุราชการเฉลี่ย 23.68 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนเฉลี่ย 8.93 ปี ร้อยละ 61.00 มีวุฒิปริญญาตรี ร้อยละ 78.00

ครูอาจารย์ เป็นชายร้อยละ 34.00 เป็นหญิงร้อยละ 66.00 มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ 1-2 ร้อยละ 94.60 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 60.30 มีอายุราชการเฉลี่ย 14.42 ปี ร้อยละ 68.60 ระยะเวลาปฏิบัติงานในโรงเรียนเฉลี่ย 9.15 ปี ร้อยละ 65.70 มีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.80

#### 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหาร มีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร คือ ยินดี และเต็มใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าพบได้ทุกโอกาส ซึ่งเป็นพฤติกรรมติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจกันในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะไม่ค่อยสนใจข่าวซุบซิบ ข่าวลือและการแก้ข่าว

ครูอาจารย์มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร คือ เข้าร่วมประชุมเป็นประจำซึ่งเป็นพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะสร้างความสัมพันธ์ และครูอาจารย์จะไม่สนใจข่าวซุบซิบ และข่าวลือ เช่นเดียวกับผู้บริหาร

#### 3) ลักษณะการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น จะมีพฤติกรรมที่เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร คือ เมื่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เข้าใจ หรือข้องใจคำสั่ง ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร จะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับเสมอ และผู้บริหารจะให้โอกาสผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ส่วนลักษณะข่าวสารที่แจ้งนั้น ผู้บริหารได้พิจารณาและคำนึงถึงความสำคัญ และความจำเป็น เป็นเรื่องน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลและหน่วยงาน ถูกต้องและตรงกับข้อมูลที่ได้รับมากที่สุด ส่วนช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารนิยมใช้ คือ การรายงานด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ

ครูอาจารย์เห็นว่า การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับทุกครั้ง

ส่วนข่าวสารที่ได้รับจากทางโรงเรียนมีลักษณะที่มีความสำคัญ และจำเป็นต้องทราบ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นมีการทำบัตรสนเท่ห์ และหนังสือร้องเรียนน้อยที่สุด

#### 4) วิธีการติดต่อสื่อสาร

(1) การติดต่อสื่อสารทางวาจา ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ จังหวัดขอนแก่น เห็นว่าวิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้มาก คือ การประชุมผู้บริหารเห็นว่า การประกาศทางเครื่องขยายเสียง หรือเสียงตามสาย ใช้ติดต่อกันน้อย แต่ครูอาจารย์เห็นว่าการติดต่อกันทางโทรศัพท์ น้อย

(2) การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ผู้บริหารเห็นว่าวิธีการที่ใช้มากคือการเขียนป้ายเตือนงาน เตือนความจำ หรือป้ายนิเทศ และเขียนหนังสือเวียน ส่วนครูอาจารย์เห็นว่า การเขียนหนังสือเวียน และเขียนป้ายเตือนงาน เตือนความจำ หรือป้ายนิเทศ ใช้มากเช่นกัน และทั้งสองกลุ่ม ไม่นิยมเขียนจดหมายส่วนตัวหรือบันทึกส่วนตัว

(3) การติดต่อสื่อสารโดยสัญญาณอื่น ๆ เช่น ระฆัง ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นนิยมใช้น้อยที่สุด

#### 5) ชนิดของข่าวสาร

(1) ข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารเห็นว่า ข่าวที่ให้ในโรงเรียนเป็นข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในโรงเรียน และข่าวเกี่ยวกับความสำเร็จของบุคลากรภายในโรงเรียน แต่ครูอาจารย์เห็นว่าข่าวที่ให้และได้รับจะเป็นข่าวที่เกี่ยวกับข่าวสารทางวิชาการ

(2) ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการและผลประโยชน์ ผู้บริหารและครูอาจารย์เห็นว่าข่าวสารเกี่ยวกับการประชุมสัมมนาและอบรมต่าง ๆ ให้และได้รับมากในโรงเรียน ส่วนข่าวเกี่ยวกับการรับสมัครบุคลากร ผู้บริหารให้มากแต่ครูอาจารย์เห็นว่าได้รับน้อย

(3) ข่าวอื่น ๆ ผู้บริหารเห็นว่าข่าวเกี่ยวกับกิจกรรมของชุมชนให้มาก แต่ ครูอาจารย์กลับเห็นว่า ให้ข่าวเกี่ยวกับงานการกุศลมาก และข่าวเกี่ยวกับบุคคลทั่วไป ครูอาจารย์เห็นว่าให้ในระดับน้อย แต่ผู้บริหารเห็นว่าให้มาก

#### 6) ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในจังหวัดขอนแก่น มีปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารด้านต่าง ๆ น้อย โดยที่ผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นตรงกันเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ยกเว้น การพิมพ์หรือเขียนเลอะเลือน การเกิดข่าวลือ และเขียนบัตรสนเท่ห์

7) เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์  
 ผู้บริหารกับครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่น มีการมอง  
 ปัญหาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เกือบทุกหัวข้อ ยกเว้น การแจ้ง  
 ข่าวสารล่วงหน้านานเกินไปจนเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติลืม การส่งข่าวสารกันหลายทอดทำให้ข่าวสาร  
 ตกหล่นหรือบิดเบือนไป การอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของครูอาจารย์ทำให้เข้าใจ  
 ผิดพลาด ข่าวสารประเภทปิดประกาศมีแจ้งทั่วไปทั้งโรงเรียนโดยไม่แยกแยะป้ายประกาศ  
 ให้ชัดเจน การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนปฏิบัติไม่ทัน การไม่สนใจที่จะตอบข้อซักถามหรือแสดง  
 ความคิดเห็นของครูอาจารย์ และการยึดติดในระบบและรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัด  
 ทำให้การส่งข่าวสารล่าช้า ที่ไม่แตกต่างกัน

#### 5.4 อภิปรายผล

พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัด  
 กรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเด็นที่น่าสนใจนำมา  
 อภิปรายผล ได้ดังนี้

##### 1) พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร

ผู้บริหารและครูอาจารย์มีพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์ และเพื่อการปฏิบัติ  
 งานโดยการยินดีและเต็มใจให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ทุกโอกาส และเข้าร่วมประชุมเป็นประจำ  
 ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ ทศนา แสงวงศ์ (2522) ที่พบว่า ผู้บริหารมีพฤติกรรมด้าน  
 ความสัมพันธ์ในระดับสูง ทำให้ครูอาจารย์ในโรงเรียนมีความสนิทสนมกันดี อย่างไรก็ตามหาก  
 จะนำการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้บริหารและครูอาจารย์ตามทัศนะของ Halpin และ  
 Croff (อ้างถึงใน อารงศักดิ์ เจริญสุข, 2520) มาประกอบผลการศึกษารั้งนี้ น่าจะกล่าว  
 ได้ว่าผู้บริหารและครูอาจารย์ภายในโรงเรียนได้ใช้หลักการติดต่อสื่อสารที่ดีในการสร้าง และ  
 รักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกัน คือ มีความยินดีและเต็มใจพบปะสนทนากับผู้อื่นโดยการทักทาย  
 พูดอย่างตรงไปตรงมาด้วยคำพูดที่เหมาะสมกับบุคคล สบตาคู่สนทนา และแสดงสีหน้าท่าทาง  
 ประกอบ

สำหรับพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด ทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์ลำดับแรก คือ  
 ยินดีและเต็มใจให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ทุกโอกาส และเข้าร่วมประชุมเป็นประจำ รองลงไป คือ

มองหน้าสบตาคู่สนทนา ทักทายผู้อื่นก่อนและปรึกษาหารือกับผู้ร่วมงานได้ทุกเรื่อง นับได้ว่าทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์ มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์สอดคล้องกับหลักการติดต่อสื่อสารที่ดีของ Marston (อ้างถึงใน พรทิพย์ ไวยโกศา, 2528) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือการมีผู้ส่งสารพูดภาษาของผู้รับสาร หมายความว่า บุคลากรภายในโรงเรียนได้ใช้คำพูดเหมาะสมกับตำแหน่ง และสถานภาพทางสังคมของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี

แต่อย่างไรก็ตามยังมีพฤติกรรมที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุง คือ ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่นพบว่า หากผู้ร่วมงานทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง จะไม่ว่ากล่าวตักเตือนทันที การพูดติดต่อกับผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา และเมื่อต้องการชี้แจงจะเขียนมากกว่าพูดอธิบาย ยังปฏิบัติในระดับที่น้อย หรืออาจเป็นเพราะว่าเกรงว่าจะทำให้คนอื่นต้องอับอาย ไม่ได้ หรืออาจเป็นเพราะว่าโรงเรียนขนาดใหญ่มีบรรยากาศแบบปิดมากขึ้น ดังที่ ปรีดา ทุมเทียง (2521) ศึกษาบรรยากาศของโรงเรียนประจำบาลจังหวัดขอนแก่น พบว่าภายในโรงเรียนไม่มีบรรยากาศแบบเปิดเลย แต่จะมีแนวโน้มบรรยากาศแบบกึ่งอิสระ กึ่งสนิทสนม ดังนั้น การที่ผู้บริหารโรงเรียนมีพฤติกรรมด้านความสัมพันธ์มากเท่ากับเป็นการพยายามสร้างบรรยากาศ ที่เอื้อต่อการทำงานด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการพบปะสนทนากันด้วยเรื่องทั่วไป

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ คือ การประชุมกัน นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่ดีเสมอมา เป็นการติดต่อแบบสองทางทั้งผู้บริหารและครูอาจารย์ มีโอกาสเผชิญหน้า ชักถาม และอภิปรายปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการภายในโรงเรียน ทำให้ครูอาจารย์ได้ทราบนโยบายการทำงาน และผู้บริหารได้ทราบความต้องการของครู ดังที่ มีศักดิ์ ว่องประชาบุญ (2525) ได้วิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงานมูลนิธิเซนต์คาเบรียล แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารทราบความต้องการของครูจากการประชุม และครูอาจารย์ทราบนโยบายการปฏิบัติงานจากการประชุมเช่นเดียวกัน

ดังนั้น โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ควรประชุมเป็นประจำ ยินดีและเต็มใจพบปะกับผู้ร่วมงาน การทักทายกัน ปรึกษาหารือกัน การพูดอย่างตรงไปตรงมาให้เหมาะสมกับตำแหน่ง และสถานภาพ หากพบว่าผู้ร่วมงานทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง ควรที่จะต้องว่ากล่าวตักเตือน เพื่อที่จะได้เป็นประโยชน์ต่องานและเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกทางหนึ่งด้วย

## 2) ลักษณะการติดต่อสื่อสาร

ลักษณะการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในจังหวัดขอนแก่น สามารถที่จะจำแนกไว้ใน 3 ลักษณะ คือ

(1) การเตรียมส่งข่าวสาร ผู้บริหารและครูอาจารย์จะเลือกข่าวที่มีความสำคัญและความจำเป็น และจะต้องเป็นเรื่องน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ก็ตรงกับกิติมา ปรีติคิลก (2529), วนิดา เสนีย์เศรษฐ และชอบ อินทรประเสริฐกุล (2530) ก็ได้เสนอหลักการเตรียมส่งข่าวสารไว้ว่า ควรส่งสารที่ถูกต้องเป็นประโยชน์ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้รับ โดยเลือกเฉพาะข่าวที่จำเป็น เลือกผู้ส่งข่าวที่น่าเชื่อถือ นอกจากนั้นสมพงษ์ เกษมสิน (2526) และพรณราย ทวีพะประภา (2529) ยังได้เสนอแนะว่า ในการเตรียมส่งข่าวสารควรพิจารณาสภาพแวดล้อมโดยเลือกใช้ช่องทาง และวิธีการที่เหมาะสมกับเนื้อหาของสารด้วย

ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ได้มีการปฏิบัติในส่วนการเตรียมส่งข่าวสารในระดับมากทุกด้าน นับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่โรงเรียนให้ความสำคัญในการเตรียมส่งข่าวสารมาก แสดงให้เห็นว่าโรงเรียนได้มีการพัฒนาการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหารงานอยู่แล้ว ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่นเดียวกับที่ พันธ์ หัฒมาคินทร์ (2525) กล่าวว่า หลักการติดต่อสื่อสารที่ดีคือ การรู้จักพิจารณาเนื้อหาสาระของสาร และระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร จึงจะทำให้การติดต่อสื่อสารนั้นได้ผล

(2) การรับส่งข่าวสาร โรงเรียนได้ปฏิบัติในระดับมากทุกด้าน แต่การออกคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรจะมีลายเซ็นผู้บริหารกำกับทุกครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงว่าผู้บริหารเป็นผู้ส่งข่าวโดยตรง ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของสุนีย์ จิตรเนื่อง (อ้างถึงใน ชื่นอารมณ จันทรพิณจรัตน์, 2531) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูอาจารย์ เกี่ยวกับทักษะการบริหารที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะการรับส่งข่าวสารมีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารเป็นต้นข่าวโดยตรงนั้น ผู้บริหารคิดว่าตนเป็นผู้ส่งข่าวที่ได้ผล ซึ่งสอดคล้องกัน ผลการศึกษาของ พรศรี ทองสมจิตร (2518) ที่พบว่า การมอบหมายให้ผู้ช่วยหรือผู้อื่นเป็นผู้ออกคำสั่งแทนมักไม่ได้รับความร่วมมือและอัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2523) ยังเสนอแนะว่า การออกคำสั่งเพียงผู้เดียวทำให้การติดต่อได้ผล เพราะผู้รับสารสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง

นอกจากนี้ยังพบว่า ข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำได้กะทัดรัดชัดเจน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีในการส่งข่าวสาร เพราะผู้ส่งจะได้จับใจความของสารได้ ไม่ใช่คำฟุ่มเฟือยหรือยอกย้อน ตลอดจนการเสนอข่าวสารที่สำคัญ ๆ จะใช้การติดต่อสื่อสารหลายวิธีพร้อมกัน เช่น ประกาศ ประชุม หนังสือเวียน ซึ่งปกติผู้ร่วมงานจะเข้าใจคำสั่งและปฏิบัติได้ถูกต้องตรงตาม

ที่สิ่ง ก็อยู่ในระดับมากเช่นกัน

(3) ข้อมูลป้อนกลับ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ได้ให้ข้อมูลป้อนกลับทุกช่องทางในระดับที่น้อย ช่องทางบัตรสนเท่ห์และหนังสือร้องเรียนมีน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมที่สูงที่สุด คือ การรายงานด้วยวาจาอย่างเป็นทางการ และสนทนาเป็นการส่วนตัว กับรายงานเป็นลายลักษณ์อักษร และอภิปรายในที่ประชุม แต่ก็ปฏิบัติอยู่ในระดับที่น้อย ซึ่งเกี่ยวกับการศึกษาของชั้นอาเรมน์ จันทรพิณจันต์ (2531) เรื่อง การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลยพบว่า การอภิปรายในที่ประชุม การสนทนาเป็นการส่วนตัวและการรายงานด้วยวาจาที่เป็นช่องทางป้อนกลับข้อมูลที่มีการใช้อยู่ในระดับมาก

จากภาพรวมของลักษณะการติดต่อสื่อสาร พบว่า ภายในโรงเรียนขนาดใหญ่มีข้อมูลป้อนกลับในระดับน้อย หากพิจารณาประกอบกับการรับส่งข่าวสารแล้ว จะเห็นว่าผู้บริหารเป็นต้นข่าวโดยตรง อันเป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบมีโครงสร้างและเป็นทางการนั้น พลเทพ จันทรเจริญประเสริฐ (2525) และอรุณ รักธรรม (2523) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ ทำให้มีข้อมูลป้อนกลับในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม ในฐานะที่ข้อมูลป้อนกลับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร และกระบวนการติดต่อสื่อสารนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ควรที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในประเด็นนี้ให้มาก หากโรงเรียนได้ข้อมูลป้อนกลับในระดับที่น้อยย่อมยากต่อการที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาด้านอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้นในฐานะที่ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบต่อการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน (Banard, 1968) ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้ได้ข้อมูลป้อนกลับมากขึ้น สนับสนุนให้มีการใช้ช่องทางต่าง ๆ ในการให้ข้อมูลป้อนกลับ ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบจุดหมายปลายทางของการติดต่อสื่อสาร เพื่อปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานรวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารของหน่วยงานด้วย

### 3) วิธีการติดต่อสื่อสาร

(1) การติดต่อสื่อสารทางวาจา ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดขอนแก่น ใช้การประชุม พบปะสนทนาเป็นรายบุคคล สนทนากลุ่มย่อย และประกาศทางเครื่องขยายเสียง หรือเสียงตามสายในระดับมาก ส่วนการใช้โทรศัพท์อยู่ในระดับน้อย สำหรับการประชุม นับว่าจำเป็นต่อการแจ้งข่าวสารมาก ตรงกับที่ สมชาติ รัตนถาวร (2518) ได้ศึกษากระบวนการทางสังคมนาคมนงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครู และโรงเรียนมัธยมศึกษาสัตตจุฑาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า โรงเรียนมัธยมศึกษาสัตตจุฑาลงกรณ์

มหาวิทยาลัยและโรงเรียนในโครงการสาธิตของกรมการฝึกหัดครูใช้การประชุมระดับมาก และมากที่สุดตามลำดับ เช่นเดียวกับนคร ดังคะพิภพ (2524) ที่ศึกษาความคิดของผู้บริหารและครูอาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 5 พบว่า สื่อทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประชุม รองลงมา คือ การพบปะรายบุคคลซึ่งผลการวิจัยมีความใกล้เคียงกับ มีศักดิ์ ว่องประชาณุกุล (2525) ที่พบว่า ภายในโรงเรียนมูลนิธิภาราดา เซ็นคาเบรียลแห่งประเทศไทยมีการประชุมกันเสมอ ๆ และการประชุมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงเรียนประสบความสำเร็จตามผลการวิจัยของประภาพร ศรีตระกูล และเรณู คุปต์ขลุ่ย (2528) เรื่องการจัดการในโรงเรียนชุมชน กรณีเฉพาะโรงเรียนบ้านดงบังพัฒนา

ส่วนการใช้โทรศัพท์ยังน้อย เนื่องจากสื่อนี้เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีราคาค่อนข้างแพง ประกอบกับค่าสาธารณูปโภคที่ทางราชการจัดสรรให้ ไม่เพียงพอ ในโรงเรียนขนาดใหญ่ที่จะใช้เพื่อการนี้ และการใช้ในส่วน of ครูอาจารย์จะต้องบันทึกขออนุญาต ใช้ต่อผู้มีอำนาจอนุญาตก่อนจึงจะใช้ได้ จึงเป็นเหตุให้มิใช้ในระดับน้อย

(2) ทางลายลักษณ์อักษรใช้ในระดั้มาก คือ เขียนหนังสือเวียน เขียนที่ป้ายเตือนงาน ป้ายเตือนความจำหรือปิดประกาศ และเขียนในคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ สมชาติ รัตนถาวร (2518) นคร ดังคะพิภพ (2524) และมีศักดิ์ ว่องประชาณุกุล (2525) ที่ศึกษาพบว่า ภายในโรงเรียนใช้สื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากที่สุด คือ หนังสือเวียน ส่วนวิธีการที่โรงเรียนใช้น้อย คือ จดหมายหรือบันทึกส่วนตัว และลงในจุลสาร วารสาร เอกสารข่าวหรือหนังสือพิมพ์ที่ออกภายในโรงเรียน

จากการวิจัยในภาพรวมพบว่า โรงเรียนได้ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมาก กล่าวคือ มีการใช้ทั้งทางวาจา และทางลายลักษณ์อักษรมากในระดั้มากที่สุด มีการใช้หนังสือเวียนมาก เพราะโรงเรียนขนาดใหญ่ต้องการให้ทุกคนได้รับสารอย่างทั่วถึง ซึ่งจะดีในแง่ใช้เป็นข้อมูลหลักฐาน สะดวกต่อการตรวจสอบและประเมิน เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมากต้องใช้ควบคู่กับทางวาจา ซึ่งต้องระวังในการใช้ถ้อยคำ และระยะทางการเดินของข่าวสารให้สั้นที่สุด จะได้รวดเร็วทันเหตุการณ์จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและกิจการต่าง ๆ ของทางโรงเรียนด้วย

(3) สัญญาณอื่น ๆ ที่บุคลากรในโรงเรียนใช้ในระดับน้อยและน้อยที่สุด คือ กริ่งสัญญาณ ออดไฟฟ้า และระฆัง ทั้งนี้ เพราะในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์นั้นจะใช้สื่อน้อยมาก ส่วนใหญ่แล้วกริ่งสัญญาณหรือออดไฟฟ้าจะใช้สื่อสารกับนักเรียนเป็นส่วนมาก

ส่วนระฆังใช้น้อยที่สุด ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของซินอาร์มน์ จันทรพินิจรัตน์ (2531) พบว่า โรงเรียนประถมศึกษาขนาดใหญ่ในจังหวัดเลย ใช้การติดต่อด้วยระฆังในระดับมาก ส่วนโรงเรียนประถม หรือออกไฟฟ้าใช้ในระดับน้อย เพราะกระแสไฟฟ้ายังไปไม่ถึงหมู่บ้านในชนบทในระดัมนั้น

#### 4) ชนิดของข่าวสาร

(1) ข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข่าวที่ให้อยู่ในโรงเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะข่าวสารทางวิชาการ ข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานภายในโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับผลงานในนามของโรงเรียน ข่าวเกี่ยวกับความสำเร็จของบุคลากรภายในโรงเรียน ตลอดจนข่าวเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการศึกษา และข่าวเกี่ยวกับกฎระเบียบ วินัย ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นข่าวที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ผู้บริหารจะต้องแจ้งให้ครูอาจารย์ได้รับทราบ

(2) ข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์ ส่วนใหญ่แล้วมีการส่งให้และได้รับกันในระดับมาก โดยเฉพาะข่าวสารเกี่ยวกับการประชุม สัมมนา อบรมต่าง ๆ ข่าวเกี่ยวกับสวัสดิการ และข่าวเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นและเลื่อนเงินเดือน ยกเว้น ข่าวสารที่เกี่ยวกับการรับสมัครบุคลากร ซึ่งให้ในระดับน้อย ถ้าแยกพิจารณาเป็นกลุ่มจะเห็นว่าผู้บริหารเห็นว่าให้ในระดับมาก แต่ครูอาจารย์เห็นว่าให้ในระดับน้อย อาจพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือ ผู้บริหารแจ้งแต่ไม่เป็นทางการ เช่น บอกด้วยวาจา หรือแจ้งผ่านผู้ช่วยผู้บริหาร ทำให้ครูอาจารย์ได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง และอีกประเด็น คือ ความต้องการข่าวสารด้านนี้ของครูอาจารย์มีมาก เท่าที่รับทราบมาจึงยังไม่เพียงพอกับความต้องการข่าวสารด้านนี้ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ น่าจะต้องพิจารณาในจุดนี้

(3) ข่าวอื่น ๆ มีข่าวเกี่ยวกับการงานการกุศล กิจกรรมของชุมชน และข่าวเกี่ยวกับบุคคลทั่วไป ข่าวงานการกุศลกับกิจกรรมของชุมชนให้ในระดับมาก โดยเฉพาะข่าวเกี่ยวกับงานการกุศลมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าทุกข่าว ทั้งข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและข่าวผลประโยชน์ อาจเป็นเพราะโรงเรียนกับชุมชนมีความสัมพันธ์กันดี ประการแรกและประการที่สอง โรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็กจัดงานการกุศลบ่อย เพื่อหาเงินซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ขาดแคลน แล้วแจ้งข่าวมายังโรงเรียนขนาดใหญ่ให้ความช่วยเหลือ ทำให้ได้รับข่าวสารประเภทนี้มาก ส่วนข่าวสารเกี่ยวกับบุคคลทั่วไปให้ในระดับที่น้อย ทางโรงเรียนอาจมองว่า ข่าวเกี่ยวกับบุคคลทั่วไปไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการดำเนินงานหรือการบริหารของโรงเรียน จึงไม่ถือเป็นสาระสำคัญที่ต้อง

แจ้ง ในโรงเรียนขนาดใหญ่

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ผู้บริหารและครูอาจารย์ให้ข่าวสารภายในโรงเรียน ทั้งที่เป็นข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์ และข่าวอื่น ๆ ในระดับที่มาก ซึ่งนับเป็นการดีในการบริหารงานและการสื่อสาร แต่ยังมีบางชนิดของข่าวสารที่ผู้บริหารและครูอาจารย์มีความเห็นไม่ตรงกัน คือ ข่าวเกี่ยวกับการรับสมัครบุคลากร และข่าวเกี่ยวกับบุคคลทั่วไปที่ผู้บริหารเห็นว่าให้ในระดับมาก แต่ครูอาจารย์กลับเห็นว่าให้ในระดับน้อย ซึ่งผู้บริหารควรต้องหาทางแก้ไขช่องทางการติดต่อสื่อสาร ไม่เช่นนั้นอาจส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าของบุคลากรและความสำเร็จของการบริหารงานในทุกด้านโดยส่วนรวมได้

#### 5) ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในทุกด้าน เป็นปัญหาในระดับน้อย ไม่ว่าจะเป็นด้านแหล่งข่าว ผู้ให้ข่าว ผู้รับข่าว ความร่วมมือในการให้ข่าวสารมีปัญหาน้อย นับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่โรงเรียนขนาดใหญ่ เช่นเดียวกับการสำรวจสภาพปัญหาการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงศึกษาธิการของ สุชาติ สุยะโตชะ (2523) แล้วพบว่า ปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับน้อย แต่ก็มีประเด็นที่ผู้เกี่ยวข้องน่าจะต้องหาทางช่วยกันปรับปรุงแก้ไขเพราะมีค่าเฉลี่ยสูงกว่ารายการอื่น ๆ คือ การแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไปจนไม่สามารถปฏิบัติตามได้ และการแจ้งข่าวสารไม่ทั่วถึงทุกคนภายในโรงเรียน ซึ่งเกี่ยวกับการศึกษาของ ชื่นอารมณ จันทรพิณจิรัตน์ (2531) ที่พบว่า โรงเรียนไม่มีแผนผังการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เป็นปัญหาในระดับมาก

โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ มีบุคลากรเป็นจำนวนมาก บางครั้งอาจทำให้การส่งข่าวสารไม่ทั่วถึง ซึ่งผู้บริหารจะต้องหาทางแก้ไขวิธีการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารให้การส่งสารกระชับ รวดเร็ว ถึงผู้รับทุกคน นั้นหมายถึงประสิทธิภาพในการบริหารงาน และการพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ถ้าเป็นงานนโยบายที่มีแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน ผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการเตรียมส่งข่าวสารให้ผู้ปฏิบัติหรือแหล่งข้อมูลได้เตรียมการ หรือดำเนินการล่วงหน้าเป็นระยะเวลาพอสมควร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่คิดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานทุก ๆ ด้าน ของโรงเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป้าหมายร่วมกันในการที่จะพัฒนาการศึกษาของชาติให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

#### 6) เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

ภาพรวมพบว่า การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อเปรียบเทียบปัญหาอุปสรรคของการ

ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์ สรุปได้ว่า ในการมองปัญหาการติดต่อสื่อสารของ  
ผู้บริหารกับครูอาจารย์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกือบทุกข้อ ยกเว้น  
การแจ้งข่าวสารล่วงหน้านานเกินไปจนเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติล้ม การส่งข่าวสารกันหลายทอดทำให้  
ข่าวสารตกหล่นหรือบิดเบือนไป การอ่านคำสั่งหรือประกาศไม่ละเอียดของครูอาจารย์ทำให้  
เข้าใจผิดพลาด ข่าวสารประเภทปิดประกาศมีแจ้งทั่วไปทั้งโรงเรียนโดยไม่แยกแยะป้ายประกาศ  
ให้ชัดเจน การแจ้งข่าวกระชั้นชิดจนปฏิบัติไม่ทัน การไม่สนใจที่จะตอบข้อซักถามหรือแสดง  
ความคิดเห็นของครูอาจารย์ และการยึดติดกับระบบและรูปแบบตามสายงานอย่างเคร่งครัดทำให้  
การส่งข่าวสารล่าช้า ที่ไม่แตกต่างกัน

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

### 5.5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่าผู้บริหารและครูอาจารย์ในโรงเรียนมัธยมศึกษา  
ขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อความสัมพันธ์  
และเพื่อการปฏิบัติงาน คือ ยินดีและเต็มใจให้ผู้ร่วมงานเข้าพบได้ทุกโอกาส และเข้าร่วมประชุม  
เป็นประจำ ไม่สนใจข่าวซุบซิบหรือข่าวลือ ลักษณะการส่งข่าว มีการเตรียม และการให้ความ  
ร่วมมือในการส่งข่าวสารดี แต่ได้ข้อมูลย้อนกลับน้อย มีวิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจา โดยการ  
ประชุม พบปะเป็นรายบุคคลและสนทนากลุ่มย่อย ทางลายลักษณ์อักษร ใช้เขียนหนังสือเวียน  
เขียนที่ป้ายเตือนงาน เตือนความจำหรือป้ายนิเทศ ชนิดของข่าวสารเป็นข่าวเกี่ยวกับการปฏิบัติ  
งาน เช่น ข่าววิชาการ ข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน ข่าวผลงานของโรงเรียนและ  
บุคลากร ข่าวเกี่ยวกับผลประโยชน์ เช่น ข่าวการประชุม อบรม สัมมนาต่าง ๆ และข่าวอื่น ๆ  
มีข่าวการกุศลมาก ปัญหาในระดับน้อย

จากการศึกษา ทำให้ได้แนวทางในการพัฒนา หรือปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายใน  
โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ และโรงเรียนทั่วไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษา  
ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติดังนี้

- 1) โรงเรียนควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์ กล่าวคือ  
เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดหรือบกพร่อง ผู้บริหารจะต้องให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่

คุณ บางครั้งต้องว่ากล่าวตักเตือน หรือพูดอย่างตรงไปตรงมา โดยใช้คำพูดที่เหมาะสมกับบุคคล และโอกาส เพื่อเป็นการนิเทศแนะนำ ป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดอีก เพื่อประสิทธิภาพของงาน เพื่อพัฒนาบุคลากร และประโยชน์ต่อการศึกษา

2) ถ้าเกิดข้อขัดข้องหรือข้อผิดพลาดที่จะทำให้เกิดผลเสียต่อส่วนรวม ต่อหน่วยงาน ผู้เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสนใจและแก้ไขข้อผิดพลาด พัฒนาการสื่อสารให้เป็นระบบเปิดใช้ช่องทางการสื่อสารโดยผ่านสื่อที่เหมาะสม ควรจะมีการพบปะสนทนากันด้วยเรื่องทั่วไปบ้าง เป็นการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกันในการทำงาน

3) ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการประชุมหลายรูปแบบ แทนที่จะเป็นการประชุมเพื่อแจ้งข่าวสาร และข้อราชการ ซึ่งเป็นรูปแบบที่เป็นทางการและประชุมพร้อมกันทั้งโรงเรียน ควรจัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อย จัดให้มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น ตลอดจนซักถาม เสนอแนะ และการรายงานผล เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษาต่อไป

4) โรงเรียนควรปรับปรุงแก้ไขระบบการติดต่อสื่อสาร โดยการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสาร และวิธีการที่เหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการที่จะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับมากขึ้น เพราะการได้ข้อมูลย้อนกลับ นอกจากจะเป็นการตรวจสอบผลของการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานในทุก ๆ ด้าน และทุกกิจกรรมภายในโรงเรียนโดยตรง

5) โรงเรียนควรพัฒนาการเสนอข่าวสารและการรายงานผล โดยให้ข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การบริหารงานในหน้าที่ ตลอดจนข่าวที่เป็นผลประโยชน์แก่บุคลากร เช่น ข่าวการรับสมัครต่าง ๆ จะได้เป็นคนทันเหตุการณ์ บุคลากรจะได้นำข้อมูลเหล่านั้นไปถ่ายทอดผู้เกี่ยวข้อง จะได้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของตัวเอง และพัฒนางานในหน้าที่อีกทางหนึ่งด้วย ถ้าจะให้มีการรายงานผลจะต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ให้ได้มีเวลาได้ดำเนินการตามสมควร ไม่ควรแจ้งข่าวสารกระชั้นชิดจนเกินไปจนเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติไม่สามารถปฏิบัติตามได้

6) หน่วยงานที่รับผิดชอบและมีอำนาจในการจัดสรรงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่ง เพื่อพัฒนาระบบการติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุสื่อสาร เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ข่าวสารที่รวดเร็ว และสมบูรณ์ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานโดยส่วนรวมอีกด้วย

### 5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ความมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ แต่ให้ศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างผู้บริหาร กับ ครูอาจารย์หรือบุคลากรอื่นในโรงเรียน โดยศึกษาในด้านพฤติกรรม ลักษณะ วิธีการ ปัญหา อุปสรรค หรือทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารในระบบราชการว่า จะมีผลเป็นอย่างไรบ้าง
- 2) ความมีการวิจัยในหัวข้อการสนทนาของผู้บริหารและครูอาจารย์ภายในโรงเรียน ว่า มีการสนทนากันเกี่ยวกับเรื่องประเภทใด อย่างไรบ้าง ใช้เวลาสนทนากันแต่ละครั้งนานเท่าใด และถ้าหากเป็นการสนทนากันด้วยเรื่องงานในหน้าที่ จะมีผลกระทบต่อคู่สนทนาประการใดบ้าง
- 3) ความมีการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้ในโรงเรียนต่างขนาด และต่างสังกัด เพื่อเปรียบเทียบการวิจัยครั้งนี้ อาจทำให้ทราบแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานทางการศึกษา