



แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

APPROACHES FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION MANAGEMENT IN SECONDARY SCHOOLS
UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION, BANGKOK

นางสาวสุชาดา สุ่มน *

Suchada Sumon

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทรัตน์ เจริญกุล **

Asst. Prof. Nuntarat Charoenkul, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การฯ 2) ศึกษาปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การฯ และ 3) นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การฯ กรอบแนวคิดการวิจัย ได้แก่ 1) การสื่อสารภายในองค์การ และ 2) การบริหาร ประชากร คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัด สพฐ. กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้ากลุ่มสาระฯ ครูระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย และคณะกรรมการนักเรียน รวม 423 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามแบบมีคำถามปลายเปิด วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การฯ ของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.18$, $SD = 1.04$) โดยด้านการประเมินผลมีการปฏิบัติมากที่สุด ($M = 4.22$, $SD = 0.99$) 2) ปัญหาในการบริหารการสื่อสารองค์การฯ ของผู้บริหารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.55$, $SD = 1.29$) โดยด้านการวางแผนมีปัญหามากที่สุด ($M = 3.07$, $SD = 1.28$) และ 3) แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การฯ 3.1) การวางแผน ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการกลั่นกรองการใช้ภาษา มีช่องทางสื่อสารที่หลากหลายและเหมาะสม 3.2) การปฏิบัติ ผู้บริหารควรทำตารางและลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงมีบุคลิกภาพที่เป็นกันเอง และ 3.3) การประเมินผล ผู้บริหารควรประเมินอย่างเป็นระบบ ปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

*นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

*Graduate Student of Educational Administration Division, Department of Educational Policy, Management, and Leadership,
Faculty of Education, Chulalongkorn University
E-mail Address: s.suchada1989@gmail.com

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**Lecturer of Educational Administration Division, Department of Educational Policy, Management, and Leadership,
Faculty of Education, Chulalongkorn University
E-mail Address: nuntarat@gmail.com

ISSN 1905-4491

Abstract

In connection with secondary schools under the office of the Basic Education Commission, the purposes of this research were 1) to study the state of organizational communication management; 2) to study the problems of organizational communication management; and 3) to present new or revised approaches for organizational communication management. The population covered 119 secondary schools under the Office of the Basic Education Commission, Bangkok. Informants were school administrators and teachers: heads of departments, lower and upper class representatives, and student committee members. The instrument used in the research was questionnaire with open-ended questions. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research results found that 1) the state of organizational communication management of administrators at the overall level was at a high level ($M = 4.18$, $SD = 1.04$). The evaluation is the most practical ($M = 4.22$, $SD = 0.99$). 2) The problems of organizational communication management of administrators at the overall level was at a medium level ($M = 2.55$, $SD = 1.29$). The planning is the most problematic ($M = 3.07$, $SD = 1.28$). Additionally, 3) with respect to approaches for organizational communication management; 3.1) planning: administrators should provide a language screening system and should provide various and appropriate communication channels; 3.2) practice: administrators should make clear the schedule and priorities of activities and should have a friendly personality; and 3.3) evaluation: administrators should systematically evaluate, improve and develop continuously.

คำสำคัญ: แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์กร / การสื่อสารองค์กร / โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

KEYWORDS: APPROACHES FOR ORGANIZATIONAL COMMUNICATION MANAGEMENT / COMMUNICATION MANAGEMENT / SECONDARY SCHOOLS UNDER THE OFFICE OF THE BASIC EDUCATION COMMISSION, BANGKOK

บทนำ

ปัจจุบันโลกอยู่ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์ กระแสดังกล่าวก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นได้ย่อโลกให้มีขนาดเล็กลง ส่งผลให้เกิดการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน สามารถทำได้โดยไม่มีขอบเขตจำกัด ทั้งยังก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัย ติดต่อสื่อสาร และเชื่อมโยงกันมากขึ้นในทุกระดับ จึงอาจกล่าวได้ว่า องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความน่าเชื่อถือ ให้เป็นที่ยอมรับ และได้รับความไว้วางใจจากองค์กรอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้น ๆ สามารถดำรงอยู่ได้ (กิตติสุตา เอตัญญะกุล, 2542 อ้างถึงใน ศศิธร แก้วรักษา, 2552)

โรงเรียนก็ถือเป็นองค์กรหนึ่งที่มีระบบงานที่สำคัญในการบริหารจัดการ 4 ด้าน ได้แก่ งานวิชาการ งานงบประมาณ งานบุคคล และงานทั่วไป ซึ่งดำเนินการตามกฎหมายกระทรวงที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 ตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ.2545) ขณะเดียวกันกระทรวงศึกษาธิการ ได้กำหนดแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2556-2559) มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพการศึกษาและสร้างโอกาสให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างทั่วถึง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน เพื่อให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2556) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในกรุงเทพมหานคร กระจายตัวอยู่ในเขตพื้นที่การศึกษา 2 เขตด้วยกัน มีสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาารวมกัน จำนวนทั้งสิ้น 119 โรงเรียน ซึ่งการดำเนินงานประชาสัมพันธ์หรือการสื่อสารองค์การในปัจจุบันของแต่ละสถานศึกษา ก็มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลแตกต่างกัน โดยมีปัจจัยจากงบประมาณที่ได้รับ และศักยภาพของผู้ปกครองที่แตกต่างกัน การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อสถานศึกษา และจะนำมาซึ่งความร่วมมือในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน (วันจักร พงษ์สมศรีไทย, 2545) ในขณะที่ พงษ์พิพล พงษ์พิกุล และ ภารดี อนันต์นาวิ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนนั้นเป็นรูปแบบการสื่อสารเชิงพฤติกรรมแบบผสมผสานการสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (Spirited) นั้น ผู้บริหารใช้ในการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการโรงเรียน การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate) ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือการสร้างบรรยากาศ และการสื่อสารแบบมีระเบียบวินัย (Systematic) ใช้เฉพาะการชี้แจง ตรวจสอบ และย้ำเตือนความจำ ผ่านสื่อลักษณะต่าง ๆ มีโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารภายในโรงเรียนแบบบนลงล่าง (Downward communication) จากฝ่ายบริหารลงมาสู่ฝ่ายปฏิบัติงาน โดยมีตัวเชื่อมทำหน้าที่ส่งผ่านข่าวสารไปสู่ผู้รักษาประตู ซึ่งเป็นผู้นำการกระจายข้อมูลข่าวสารภายในฝ่ายงานในรูปแบบของการสื่อสารแบบชาวลิโอ (Grapevine) และมีการสรุปการชี้แจงคำสั่งกลับไปสู่ฝ่ายบริหารด้วยการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication) ทั้งยังมีการชี้แจงคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านหนังสือและสื่อเทคโนโลยีที่โรงเรียนได้นำมาใช้ด้วย ส่วนกิตติพร พลศรี (2549) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร และการยอมรับของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) พบว่า การสื่อสารระหว่างผู้อำนวยการโรงเรียนกับ อบต. มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันเป็นการส่วนตัว และมีลักษณะไม่เป็นทางการ โดยเน้นการสื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบถึงกิจกรรมของทั้ง 2 หน่วยงาน รวมทั้งโน้มน้าวใจให้ทั้งโรงเรียนและ อบต. ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ในขณะที่ทัศนคติของผู้อำนวยการโรงเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของ อบต. พบว่า มีความขัดแย้งกันระหว่างทัศนคติในด้านนโยบายของรัฐกับทัศนคติในด้านการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา เพราะ อบต. ไม่ให้ความสำคัญกับการศึกษาเท่าที่ควร ประกอบกับขาดความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในการจัดการศึกษา นอกจากนี้การศึกษายังมีความเกี่ยวข้องทางการเมือง จึงส่งผลให้ผู้อำนวยการโรงเรียนไม่ยอมรับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของ อบต. ดังกล่าวนั้น จะเห็นได้ว่า การสื่อสารในโรงเรียนส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานต่าง ๆ ของโรงเรียนได้ โดยผู้บริหารโรงเรียนสามารถสื่อสารได้ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามความเหมาะสมของแต่ละสถานการณ์ ทั้งนี้จากการศึกษาดังกล่าวยังสามารถสะท้อนให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการบริหารงานเพื่อทราบความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง อันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ทั้งโดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความใด ๆ เป็นสื่อ ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นข่าวสารที่ส่งออกไปต้องมีความชัดเจน และมากเพียงพอต่อการดำเนินการในสถานการณ์นั้น ๆ อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม ยังคงพบอยู่ว่า มีนักบริหารหรือหัวหน้างานเพียงจำนวนน้อยที่ให้ความสนใจ หรือให้ความสำคัญต่อระบบการสื่อสาร (พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2548)

แม้ว่า การติดต่อสื่อสารถือเป็นหนึ่งในงานประชาสัมพันธ์ ซึ่งอยู่ในการบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ รวมไปถึงการแจ้งหรือ

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2540) ผู้บริหารสถานศึกษาจึงควรให้ความสำคัญเพื่อดำเนินการให้ชุมชน และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้รับทราบเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน (ไพรัช อรรถกามานนท์ และ มัทนา โชควรวัฒนกร, 2545) ทั้งนี้มีการศึกษาของวันชัย นงค์สูงเนิน (2546, อ้างถึงใน ศศิธร แก้วรักษา, 2552) เกี่ยวกับการบริหารงานประชาสัมพันธ์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้บริหารกำหนดนโยบายของงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนมีความยืดหยุ่นตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้ ขณะที่ ศศิธร แก้วรักษา (2552) พบว่า การบริหารงานประชาสัมพันธ์โรงเรียนจะประสบผลสำเร็จได้นั้น เป็นผลมาจากการบริหารงานของผู้บริหารที่มีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานของครูประชาสัมพันธ์ และความรู้สึกของผู้ปกครอง และยิ่งไปกว่านั้น ในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา แวดวงวิชาการและแวดวงวิชาชีพได้ให้ความสนใจกับการสื่อสารองค์การมากกว่าการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากคำว่า “การสื่อสารองค์การ” มีความหมายที่ครอบคลุมกิจกรรมทางการสื่อสารทุกประเภท และทุกกลุ่มมากกว่าการประชาสัมพันธ์ที่เน้นการโน้มน้าวใจ การสร้างภาพลักษณ์ และมุ่งผลประโยชน์ขององค์การอย่างชัดเจน (Argenti, 2009)

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางให้โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร นำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานด้านการสื่อสารองค์การ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการจัดการศึกษา และตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ชุมชน สังคม และประเทศชาติอย่างเต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร
3. นำเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและผู้ให้ข้อมูล

ประชากร คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 119 โรงเรียน

กลุ่มตัวอย่าง คือ โรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร จำนวน 60 โรงเรียน โดยสุ่มเลือกจากโรงเรียนที่เป็นประชากรมาร้อยละ 50

ผู้ให้ข้อมูล มีจำนวนทั้งสิ้น 47 โรงเรียน คิดเป็น ร้อยละ 78.33 ของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน รองผู้อำนวยการโรงเรียนละ 1 คน ครูหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้โรงเรียนละ 4 คน ครูที่เป็นตัวแทนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายระดับชั้นละ 1 คน รวมเป็นโรงเรียนละ 2 คน และนักเรียนที่เป็นคณะกรรมการนักเรียนโรงเรียนละ 1 คน รวมทั้งสิ้น 423 คน

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย เอกสาร ตำรา งานวิจัยและรายงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาจัดกลุ่มและสังเคราะห์ เพื่อสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยและนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

2.3 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามกรอบแนวคิด

2.4 ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ แนะนำและปรับปรุงแก้ไข

2.5 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและความตรงเชิงโครงสร้าง โดยนำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นตามนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่า เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และความตรงเชิงเนื้อหา (content validity)

2.6 นำผลที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย

2.7 นำเครื่องมือที่ได้จากการพัฒนามาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมีคำถามปลายเปิด (Questionnaires with open-ended questions) แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และสถานภาพในสถานศึกษา มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดเกี่ยวกับระดับของการปฏิบัติงานการบริหารการสื่อสารองค์การ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากภาคิยานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ไปยังโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและหน่วยงานต้นสังกัดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังโรงเรียนกลุ่มตัวอย่างทั้งด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ จำนวน 60 โรงเรียน และได้รับกลับคืนมา 47 โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 78.33 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

4.3 ผู้วิจัยกำหนดเวลานัดหมายการส่งแบบสอบถามคืนตามกำหนดเวลานัดหมาย โดยผู้วิจัยทั้งเป็นผู้รับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองและรับคืนจากทางไปรษณีย์

4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้คืนมาวิเคราะห์ข้อมูล และผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาเสนอแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

5.1.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ ร้อยละ

5.1.2 สภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำมาแปลความหมายนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยรูปแบบตารางประกอบความเรียง โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน (ประคอง กรรณสูตร, 2538) ดังนี้

สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายความว่า	มีระดับปัญหามากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหามาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายความว่า	มีระดับปัญหาน้อยที่สุด

5.1.3 ข้อเสนอแนะการบริหารการสื่อสารองค์การ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา

5.2 นำข้อมูลที่วิเคราะห์ได้มาสรุปผล และนำเสนอสภาพ ปัญหา และแนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

กรอบความคิดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี การสื่อสารองค์การและการบริหารจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีกลุ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์การ (ณัฐชุตตา วิจิตรจามรี, 2558) และการบริหาร (นพพงษ์ บุญจิตรธาตุ, 2557)

ผลการวิจัย

1. สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร พบข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 1

ตาราง 1
สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติ		ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
		M	SD	M	SD	M	SD
สภาพ	การวางแผน	4.19	0.96	3.55	0.99	3.57	1.06
	การปฏิบัติ	4.13	1.09	3.57	1.05	3.52	1.13
	การประเมินผล	4.22	0.99	3.62	0.92	3.56	1.02
แปลผล		มาก		มาก		มาก	

จากตาราง 1 พบว่า ภาพรวมของสภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ในด้านการวางแผน ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.19, $SD = 0.96$ รองลงมาคือ นักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57, $SD = 1.06$ และครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.55, $SD = 0.99$ ในด้านการปฏิบัติ ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13, $SD = 1.09$ รองลงมาคือ ครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.57, $SD = 1.05$ และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.52, $SD = 1.13$ และในด้านการประเมินผล ผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติสูงสุด อยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.22, $SD = 0.99$ รองลงมาคือ ครูมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.62, $SD = 0.92$ และนักเรียนมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.56, $SD = 1.02$

2. ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร พบข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 2

ตาราง 2

สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

การปฏิบัติ		ผู้บริหาร		ครู		นักเรียน	
		M	SD	M	SD	M	SD
ปัญหา	การวางแผน	3.07	1.28	3.06	1.05	3.09	1.10
	การปฏิบัติ	2.44	1.27	2.89	1.13	3.10	1.09
	การประเมินผล	2.14	1.15	2.60	1.14	2.79	1.07
แปลผล		น้อย - ปานกลาง		ปานกลาง		ปานกลาง	

จากตาราง 2 พบว่า ภาพรวมของปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร ในด้านการวางแผน นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.09, $SD = 1.10$ รองลงมาคือ ผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่

ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.07, $SD = 1.28$ และครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06, $SD = 1.05$ ในด้านการปฏิบัติ นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.10, $SD = 1.09$ รองลงมาคือ ครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.89, $SD = 1.13$ และผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.44, $SD = 1.27$ และในด้านการประเมินผล นักเรียนมีค่าเฉลี่ยระดับปัญหาสูงที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.79, $SD = 1.07$ รองลงมาคือ ครูมีระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.60, $SD = 1.14$ และผู้บริหารมีระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.14, $SD = 1.15$

3. แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร พบข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่างรวมกัน จำนวนทั้งสิ้น 232 ข้อเสนอแนะ โดยผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงที่สุดจากแต่ละกลุ่มตัวอย่างมานำเสนอ ดังตาราง 3

ตาราง 3

ข้อเสนอแนะการบริหารการสื่อสารองค์การ ของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

การบริหาร	กลุ่มตัวอย่าง		
	ผู้บริหาร	ครู	นักเรียน
การวางแผน	ควรมีการประชุมวางแผน คิดและพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การ	ควรมีการวางแผนการสื่อสารโดยศึกษา คู่สนทนา แล้วเลือกรูปแบบที่กระชับ ตรงประเด็น และภาษาที่จะใช้ในการสื่อสารให้เหมาะสมแก่เวลาและสถานการณ์	ควรมีการจัดประชุมครู และนักเรียน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างทั่วถึง
	ความถี่ = 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01	ความถี่ = 12 คิดเป็นร้อยละ 5.17	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
การปฏิบัติ	ควรจัดทำปฏิทินกิจกรรมหรือปฏิทินการปฏิบัติงานล่วงหน้าอย่างน้อย 1 – 2 สัปดาห์เพื่อไม่ให้งานตรงกันหรือกระทบกัน	ควรสื่อสารกันอย่างเป็นกัลยาณมิตร	ควรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานล่วงหน้าในระยะเวลาที่เหมาะสม
	ความถี่ = 10 คิดเป็นร้อยละ 4.31	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29
การประเมินผล	1. ควรนำผลการประเมินมาปฏิบัติปรับปรุงและแก้ไขอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	ประเมินจากการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการสื่อสาร และความพึงพอใจของบุคลากรเป็นระยะ ๆ	ควรประเมินผลการสื่อสารจากความเข้าใจของนักเรียนในฐานะผู้รับสารด้วย
	ความถี่ = 7 คิดเป็นร้อยละ 3.01	ความถี่ = 13 คิดเป็นร้อยละ 5.60	ความถี่ = 3 คิดเป็นร้อยละ 1.29

จากตาราง 3 พบว่า แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร 3.1) การวางแผน ผู้บริหารควรจัดให้มีระบบการสื่อสารที่มีการกลั่นกรองการใช้ภาษา และมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย รวดเร็ว และเหมาะสม 3.2) การปฏิบัติ ผู้บริหารควรจัดทำตารางและลำดับความสำคัญของกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ในโรงเรียนให้

ชัดเจน รวมถึงควรมีบุคลิกภาพที่เป็นกัลยาณมิตรต่อบุคลากร และ 3.3) การประเมินผล ผู้บริหารควรมีการประเมินผลที่เป็นระบบ นำผลไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

1. สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีการปฏิบัติที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน คือ มีการติดต่อสื่อสารด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยผู้บริหารมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารของโรงเรียน โดยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมีความสอดคล้องกับภณัฐชดา วิจิตรจามรี (2558) ที่ได้กล่าวถึงโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์การโดยเฉพาะรูปแบบการสื่อสารแนวดิ่งและแนวตั้งที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติ ซึ่งสามารถสื่อสารกันได้ด้วยวาจา และลายลักษณ์อักษร อีกทั้งยังสอดคล้องกับนพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2557) ได้กล่าวถึงวิธีการสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียนด้วยกล่าวคือ การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารโรงเรียนมีการสื่อสาร ด้วยวาจาผ่านการประชุม หรือการปรึกษาหารือ ทั้งในระดับโรงเรียนและหน่วยงานย่อย ด้วยการเขียนซึ่งสามารถโต้ตอบกันได้ผ่านจดหมายหรือบันทึก รายงาน จดหมายประจำวัน จดหมายเวียน และบันทึกเตือนความจำ รวมถึงการสื่อสารประกอบสื่อและอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ตัวเลข แผนภาพ แผนภูมิ หรือสไลด์ภาพต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับยุพิน รุ่งประพันธ์ (2549) ที่ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในส่วนของกระทรวงสาธารณสุข พบว่า บุคลากรมีการรับรู้ต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้นำด้วย ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เนื่องจากพฤติกรรมสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในสถานศึกษาด้วย

2. ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหาร ครู และนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่สอดคล้องไปในด้านเดียวกัน คือ มีความเห็นเกี่ยวกับปัญหาอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยนักเรียนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ครู และผู้บริหาร ตามลำดับ ซึ่งเห็นได้ว่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการสื่อสารภายในโรงเรียน โดยการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารสอดคล้องกับอรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ที่ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาบางประการว่า เพื่อแก้ปัญหา และเพื่อสนองตอบต่อการแก้ปัญหา เป็นการสื่อสารเพื่อระดมความคิดร่วมกันระหว่างผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การซึ่งรวมถึงปัญหาในการสื่อสารด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับภณัฐชดา วิจิตรจามรี (2558) ที่ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์เฉพาะของการสื่อสารไว้ประการหนึ่งว่า เพื่อผ่อนคลาย กล่าวคือ การพูดคุยปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน สมาชิกในครอบครัว จะช่วยลดความไม่สบายใจในการใช้ชีวิตประจำวันลงได้ ซึ่งในภาพรวม การจัดการปัญหาการสื่อสารของโรงเรียนยังสัมพันธ์กับแนวคิดของวิรัช ลภีรัตนกุล (2535) ที่ว่า ปัญหาที่ยากในองค์การ เช่น ไม่ได้รับทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์การ ขาดสื่อเกี่ยวกับการล้มเลิกกิจการ เป็นต้น น่าจะหลีกเลี่ยงได้โดยการจัดให้มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการวางแผนในการสื่อสารที่ดีของผู้บริหาร

3. แนวทางการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า การบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนนั้นจะต้องประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับกริช สืบสนธิ์ (2537) ที่กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การทำงานสำเร็จลุล่วง รวมถึงช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสอดคล้องกับดวงพร บุญยะสาระนันท์ (2543) ที่กล่าวถึงการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหาร ซึ่งในการวางแผนนั้น ผู้บริหารควรวางแผนในการจัดทำและพัฒนาระบบการสื่อสารของโรงเรียน จัดเตรียมวิธีการหรือช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารไปยังบุคคลเป้าหมายที่นอกเหนือจากบันทึกข้อความ หรือจดหมายราชการต่าง ๆ เพื่อความรวดเร็วและถูกต้อง เปิดโอกาสให้ครู นักเรียน และบุคลากรอื่น ๆ ของโรงเรียนได้มีปฏิสัมพันธ์หรือสนทนากันอย่างเป็นกัลยาณมิตร ในทางปฏิบัติผู้บริหารควรใช้คำพูด และการแสดงพฤติกรรมที่ทำให้เกียรติแก่ครู และนักเรียน ส่วนการประเมินผล ผู้บริหารควรตรวจสอบเนื้อหาในข่าวสารของโรงเรียนอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงการกำหนดแนวทางในการประเมินผลการสื่อสารภายในโรงเรียนที่หลากหลาย โดยเฉพาะการสังเกตพฤติกรรมในการปฏิบัติของครู การเรียนของนักเรียน และการสอบถามความเข้าใจของครูและนักเรียนเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สภาพการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผู้บริหารควรคำนึงถึงสถานะในการสื่อสารว่า ผู้บริหารสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย ซึ่งเปลี่ยนไปตามบริบทและสถานการณ์ต่าง ๆ ในองค์การ การสื่อสารแบบสองทาง หรือ การ สื่อ สาร แนวตั้ง (จากล่างขึ้นบน) มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาของการสื่อสารบางประเด็น คือ ความไม่สนใจของผู้บริหาร บรรยากาศทั่วไปของการบริหารงานภายในองค์การ ซึ่ง ผู้บริหารควรมีการวางแผนการสื่อสารในช่องทางที่เหมาะสมกับบุคลากรในองค์การ และสังเกตการตอบสนองของผู้รับสารที่มีต่อข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ด้วย

1.2 ปัญหาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานคร

ผู้บริหารควรตระหนักถึงผลกระทบจากความล้มเหลวของการสื่อสาร หรือการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพด้วย เพราะบางปัญหาสามารถส่งผลกระทบต่อบรรยากาศของการบริหารงานในองค์การได้ นอกจากนี้ ผู้บริหารควรคำนึงถึงลักษณะของบุคลากรในองค์การด้วย เพราะแต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งจิตวิทยาและสังคมวิทยา อาทิ ความรู้สึก บรรทัดฐาน ค่านิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารหรืออาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดระหว่างกันได้ นอกจากนี้บรรยากาศที่ทำให้บุคลากรในองค์การรู้สึกไม่เป็นอิสระ เป็นเหตุให้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารต่ำลง รวมถึงบรรยากาศที่เข้มงวดและกดดันอาจทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางเดียวมากกว่าแบบสองทาง ซึ่งผู้บริหารควรมีการวางแผนแก้ปัญหา และประเมินผลการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ด้วย เพราะการสื่อสารในองค์การเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาวิจัย เรื่อง การบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารการสื่อสารองค์การของโรงเรียนเฉพาะกลุ่มประชากรที่เป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครเท่านั้น ซึ่งเป็นการศึกษาในกลุ่มโรงเรียนที่มีรูปแบบการบริหารงานเดียวกัน ไม่ได้ศึกษาโรงเรียนที่อยู่ภายใต้สังกัดสำนักคณะกรรมการอุดมศึกษาและสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้ได้ข้อมูลยืนยันความเหมือนหรือความต่างในงานบริหารโรงเรียนซึ่งจะสามารถนำผลจากการศึกษาไปใช้ในการตัดสินใจทางการบริหารที่แม่นยำและตรงตามความต้องการของโรงเรียนในแต่ละสังกัดต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติพร พลสร. (2549). *การสื่อสาร และการยอมรับของผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/41504>
- ณัฐชดา วิจิตรจามรี. (2558). *การสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ดวงพร บุญยะสารนันท์. (2543). *การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของผู้บริหารงานลูกค้าในบริษัทตัวแทนโฆษณา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/4532>
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2557). *หลักการ และทฤษฎีการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: ตรีณสาร.
- ประคอง กรณสุต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). *จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พฤตพิล พฤตพิกุล และ ภารดี อนันต์นาวิ. (2557). รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*, 8(2), 138-150.
- ไพรัช อรรถกามานนท์ และ มัทนา โชควรรณกร. (2545). *การส่งเสริมชุมชนและท้องถิ่นในการปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (สปศ.).
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. (2549). *การรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาต่อองค์การของบุคลากรศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper4/hrd/2549/18127.pdf>
- วันจักร พงษ์สมศรีไทย. (2545). *พระราชวรมณี-นักคิดเชิงคุณธรรมโครงการหนังสือพิมพ์ เพื่อสังคม*. กรุงเทพมหานคร: แพร่งสรรพศาสตร์.
- วิรัช ลภิตนกุล. (2535). *การประชาสัมพันธ์แบบบูรณาการ*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศศิธร แก้วรักษา. (2552). *การศึกษาการบริหารงานประชาสัมพันธ์ สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Sasitorn_Ke.pdf

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). *แผนอัตราค่าจ้าง 3 ปี*. กรุงเทพมหานคร: ครูสภาลาดพร้าว.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545. (2545, 19 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก. หน้า 16.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2556-2559*. สืบค้นจาก <http://www.moe.go.th/moe/th/news/detail.php?NewsID=33124&Key=news20>

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). *พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Argenti, P. A. (2009). *Corporate communications* (5th ed.). New York: McGraw Hill.