

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง



พิชยา พานธงรักษ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มิถุนายน 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
มิถุนายน 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

COMMUNICATION SKILLS OF SCHOOL ADMINISTRATORS  
UNDER THE LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION  
IN KOKHA DISTRICT, LAMPANG PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment  
of the Requirements for the Master of Education Degree  
in Educational Administration

June 2021

Copyright 2021 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ของ พิชยา พานธงรักษ์

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันติ บุรณะชาติ)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ดร. ธารารัตน์ มาลัยแก้ว)

..... คณบดีวิทยาลัยการศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมบัติ นพรัถ)

<b>เรื่อง:</b>	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า:</b>	พิชยา พานธงรักษ์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา:</b>	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันติ บุรณะชาติ
<b>คำสำคัญ:</b>	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น นักวิชาการศึกษา ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และคณะกรรมการสถานศึกษา รวมทั้งสิ้น 100 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มีค่าดัชนีความสอดคล้องของคำถาม อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบค่า t-test, (ANOVA) F-test และทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe

ผลการศึกษา พบว่า 1) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่งและวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**Title:** COMMUNICATION SKILLS OF SCHOOL ADMINISTRATORS  
UNDER THE LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION  
IN KOKHA DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

**Author:** Phitchaya Pantongrak, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of  
Phayao, 2020

**Advisor:** Assistant Professor Dr. Santi Buranachart

**Keyword:** Communication Skills of School Administrators

#### ABSTRACT

The research aimed to study the: 1) to study the Communication Skills of School Administrators under the Local Government Organization in Kokha District, Lampang Province Province and 2) to comparing of the Opinions on the Communication Skills of School Administrators under the Local Government Organization in Kokha District, Lampang Province. Classified by Position, Educational Background and Work Experience with a sample of research by 100 cases by simple random sampling which are School Administrators, Teachers, Administrator of Provincial Administrative Organization, Director of the Division of Education Religious and Culture and Basic Education Board. A questionnaire was as a tool to collect data valuable information Index of item Objective Congruence is between 0.67–1.00, The Reliability is 0.97 and the statistics used were percentage, mean and standard division (S.D.), analysis for comparison using value testing of t–test, F–test (ANOVA), and pair difference test by Scheffe’s method.

The research findings were below; 1) The level of Communication Skills of School Administrators was overall at a high level. 2) The comparison result of the Opinions on the Communication Skills of School Administrators which classified by Position and Education Background was overall and in each aspect did not differ. Except for Work Experience was an overall significant difference at .05. As in each aspect showed that different of Work Experience has the opinions on the Communication Skills of School Administrators as followed; Reliability, Clarity, Understanding of the Audience was significantly different at the statistical level of .05, and Nonverbal Communication did not differ statistically significant. statistically significant.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันติ บุรณะชาติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษา และข้อเสนอแนะ ในการตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ รองคณบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต มหาวิทยาลัยพะเยา นายอดิศักดิ์ ทองอารีย์ ปลัดเทศบาลตำบลลำปางหลวง และนางสาวเปรมรุ่ง วงศ์อนัน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เทศบาลตำบลลำปางหลวง ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาความถูกต้อง ให้คำแนะนำ แก้ไข ตรวจสอบเครื่องมือและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ และอนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยกับคณะครู และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ครูบาอาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกท่าน และมหาวิทยาลัยพะเยา ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งปวง และคอยให้คำแนะนำระหว่างการศึกษามาโดยตลอด

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัวที่สนับสนุน และคอยให้กำลังใจทุกเวลาที่เหนื่อยล้า ให้ความช่วยเหลือทุก ๆ ด้าน จนการเรียนรู้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ผู้ศึกษาขอน้อมรำลึกถึงอำนาจบารมีของคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายที่ในสากลโลก อันเป็นที่พึ่งให้ผู้ศึกษามีสติปัญญาในการศึกษาค้นคว้า ผู้ศึกษาขอให้เป็นกตเวทิตาแต่บิดา มารดา ครอบครัวของผู้ศึกษา ตลอดจนผู้เขียนหนังสือ และบทความต่าง ๆ ที่ให้ความรู้แก่ผู้ศึกษา จนสามารถทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

พิชยา พานธรักษ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	11
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร .....	11
สถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง .....	67
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	72
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	80
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	81

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	85
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	85
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	87
สัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูล .....	87
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	88
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง .....	89
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน .....	95
บทที่ 5 บทสรุป .....	101
สรุปผลการวิจัย .....	101
อภิปรายผลการวิจัย .....	103
ข้อเสนอแนะ .....	108
บรรณานุกรม .....	109
ภาคผนวก .....	115
ภาคผนวก ก แบบประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม .....	116
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ .....	121
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม .....	122
ประวัติผู้วิจัย .....	127

## สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงตารางสังเคราะห์งานวิจัย.....	32
ตาราง 2 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลลำปางหลวงตำบล ลำปางหลวง.....	67
ตาราง 3 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลนาแก้วตำบล นาแก้ว .....	68
ตาราง 4 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลไหล่หินตำบล ไหล่หิน.....	68
ตาราง 5 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังพร้าวตำบลวัง พร้าว .....	68
ตาราง 6 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศาลา ตำบลศาลา .....	69
ตาราง 7 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคาตำบล เกาะคา .....	69
ตาราง 8 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2562 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาวตำบล เกาะคา .....	70
ตาราง 9 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าผา ตำบลท่า ผา.....	70
ตาราง 10 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ตำบลนาแสง .....	70
ตาราง 11 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่ พัฒนา ตำบลใหม่พัฒนา .....	71
ตาราง 12 แสดงข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบล .....	71
ตาราง 13 แสดงข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....	72
ตาราง 14 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	82

ตาราง 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	88
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง .....	89
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความน่าเชื่อถือ .....	90
ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความชัดเจน.....	91
ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความเข้าใจผู้รับสาร.....	92
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา.....	94
ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง .....	95
ตาราง 22 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา .....	96
ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	97
ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความน่าเชื่อถือ .....	98
ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความชัดเจน .....	99

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะ  
 การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้าน  
 ความเข้าใจผู้รับสาร..... 100



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	80



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อการดำรงชีวิตในสังคม และเพื่อการพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น การติดต่อกันของมวลมนุษยธรรมจะมีอยู่ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ตั้งแต่ตื่นนอนจนหลับ มนุษย์ได้ใช้ความพยายามอันยาวนานในการพัฒนาการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน เพื่อที่จะให้ผู้อื่นเข้าใจตนและให้ตนเข้าใจผู้อื่น จนเกิดการติดต่อสื่อสารกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาใบ เป็นต้น จะเห็นว่าการเกิดภาษาที่ใช้ติดต่อกันในรูปแบบต่าง ๆ นี้เนื่องมาจากความพยายามของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ทางการสื่อสาร (วรัท พฤษภาทูลกันท์, 2563, สื่อออนไลน์)

การสื่อสาร (Communication) เป็นทักษะหนึ่งใน Soft Skill ที่ผู้บริหารต้องมีในปัจจุบัน (วาริษา ประเสริฐทรง และวัลลภา อารีรัตน์, 2558) ซึ่งการสื่อสารถือเป็นกระบวนการสำคัญในการที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดและความรู้สึกซึ่งกันและกัน กล่าวคือ เมื่อใดก็ตามที่มีกระบวนการให้ข้อมูลระหว่างกันเกิดขึ้น ได้แก่ เมื่อบุคคลสองคน หรือมากกว่ามีกิจกรรมการสื่อสารทั้งที่เป็นภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง กระบวนการดังกล่าวนี้คือการสื่อสารระหว่างบุคคลอันก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างกัน (โรงเรียนครุณศิษย์พิทยารังสรรค์, 2563, สื่อออนไลน์) ซึ่งในปัจจุบันนี้การสื่อสารจากผู้นำถือเป็นหลักสำคัญในองค์กรที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะองค์กรสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสังคม กระบวนการบริหารสถานศึกษาให้เกิดประสิทธิผลโดยปราศจากความขัดแย้ง จึงเป็นภารกิจที่ทำทนายสำหรับผู้บริหารซึ่งองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งในกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ตลอดจนสาเหตุของปัญหาความขัดแย้งภายในสถานศึกษา ล้วนเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ผู้บริหารทุกคนจึงควรมีทักษะการสื่อสารที่ดี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 ได้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารกันทุกระดับในสังคม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ในบทบาท สิทธิ และหน้าที่ของตนเอง อีกทั้งยังสนับสนุนให้รู้จักการใช้สื่อเพื่อการติดต่อสื่อสารด้วยความมีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อการนำเสนอข่าวสารไปยังผู้รับอีกด้วย (วาริษา ประเสริฐทรง และวัลลภา อารีรัตน์, 2558)

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสังคมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องรับรู้ถึงวิกฤตและโอกาส เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้อง

ตัดสินใจอย่างเร่งด่วน และมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (Communicating the Change Vision) ที่จะต้องได้ใจความ เข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการแก่บุคลากรทุกคน ในองค์กร จนเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมใหม่ (Kotter, 1996) หากผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถใช้การพูด และเทคนิคการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เปิดใจกว้างเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสามารถใช้ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการบริหารจัดการก็จะส่งผลให้องค์กร ซึ่งก็คือสถานศึกษาดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนยืนหยัดอย่างมั่นคงต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 (อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2562, หน้า 139-140)

ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) เป็นพฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการตีความวิเคราะห์ แยกแยะเนื้อหาสาระของสื่อ และมีวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ผสมผสานกันระหว่างศิลปะการพูดกับการแสดงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้เทคนิควิธีการผ่านสื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์โดยนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม (มณฑาทิพย์ นามนุ, 2561, หน้า 42)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศอย่างน้อยในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผล อาทิ ด้านการศึกษา (1) ให้สามารถเริ่มดำเนินการให้เด็กเล็กได้รับการดูแลและพัฒนา ก่อนเข้ารับการศึกษาตามมาตรา 54 ววรรคสอง เพื่อให้เด็กเล็กได้รับการพัฒนาร่างกาย จิตใจ วินัย อารมณ์ สังคมและสติปัญญาให้สมกับวัยโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย (2) ให้ดำเนินการตรากฎหมายเพื่อจัดตั้งกองทุนตามมาตรา 54 ววรรคหก ให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งปีนับแต่วันประกาศใช้รัฐธรรมนูญนี้ (3) ให้มีกลไกและระบบการผลิต คัดกรองและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพครู และอาจารย์ให้ได้ผู้มีจิตวิญญาณของความเป็นครู มีความรู้ ความสามารถ อย่างแท้จริง ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถและประสิทธิภาพในการสอน รวมทั้งมีกลไก

สร้างระบบคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพครู (4) ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนทุกระดับเพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ตามความถนัด และปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว โดยสอดคล้องกันทั้งในระดับชาติและระดับพื้นที่ นอกจากนี้ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 ให้เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้ (9) การจัดการศึกษามาตรา 17 ภายใต้บังคับมาตรา 16 ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (6) การจัดการศึกษา รวมถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 41 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิจัดการศึกษาในระดับระดับหนึ่งหรือทุกระดับตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการภายในท้องถิ่น มาตรา 42 ให้กระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินความพร้อมในการจัดการศึกษาของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและมีหน้าที่ในการประสานและส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบาย และได้มาตรฐานการศึกษา รวมทั้งการเสนอแนะการจัดสรรงบประมาณอุดหนุน การจัดการศึกษาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการศึกษาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 การจัดการศึกษามี 3 รูปแบบ 1) การศึกษาในระบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมายวิธีการศึกษาหลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน การศึกษาในระบบมี 2 ระดับ คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา 2) การศึกษานอกระบบ (Non-formal Education) เป็นการศึกษาที่มีความยืดหยุ่นในการกำหนดจุดมุ่งหมาย รูปแบบวิธีการจัดการศึกษา ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญของการสำเร็จการศึกษา โดยเนื้อหาและหลักสูตรจะต้องมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของบุคคลแต่ละกลุ่ม การจัดการศึกษานอกระบบขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การฝึกอบรมอาชีพให้แก่ราษฎร การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นต้น 3) การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการศึกษาที่ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองตามความสนใจ ศักยภาพ ความพร้อม และโอกาส โดยศึกษาจากบุคคล ประสบการณ์ สังคม สภาพแวดล้อม สื่อ หรือ แหล่งความรู้อื่น ๆ การจัดการศึกษาตามอัธยาศัยขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้านห้องสมุดชุมชน จัดการสอนให้กับ

เด็กเร่ร่อนตามชุมชนเมืองใหญ่ การอนุรักษ์และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ท้องถิ่น ศูนย์การเรียนรู้ต่าง ๆ เป็นต้น (สุวรรณ พิณตานนท์, 2563, สื่อออนไลน์)

ปัจจุบันองค์กร มีบุคลากรจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนมีความต้องการซับซ้อนมาก อาจเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในเรื่องของการไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงาน ซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรจะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร ความขัดแย้งในการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ตลอดจนไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในองค์กรสมัยใหม่นั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างงานที่มีประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นและสร้างความเข้าใจ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน ทำให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี และนอกจากนี้การสื่อสารยังช่วยสร้างสรรคจริยธรรมให้แข็งแกร่ง ตลอดจนสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นได้ การสื่อสารในองค์กรจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารประสบความสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น (จรัสโสม ศิริรัตน์, 2558) ผู้บริหารสถานศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่ามีความสำคัญในการขับเคลื่อนการศึกษาให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบายต่าง ๆ ทั้งงานด้านบริหารวิชาการ งานด้านบริหารงบประมาณ งานด้านบริหารงานบุคคล และงานด้านบริหารงานทั่วไปงานแต่ละอย่างจะสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้การบริหารเป็นการติดต่อประสานงานให้ผู้ดำเนินงานตามลำดับคำสั่งของผู้บริหาร การสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจตรงกัน เกิดความร่วมมือที่ดียิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานตามแผนหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ได้ ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับบทบาทความเป็นผู้นำ ในการสื่อสาร โดยต้องสื่อสารให้มีความชัดเจนได้ใจความ เข้าใจง่าย สื่อสารตรงเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของภารกิจงาน ต้องมีเทคนิคในการสื่อสารและปัจจัยองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร คือการสร้างอารมณ์ ความรู้สึก และความพึงพอใจ เพราะความสำเร็จของการสื่อสารย่อมขึ้นอยู่กับทักษะการสื่อสารและความพึงพอใจของผู้รับสาร (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548, หน้า 264) จึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารควรมีทักษะเพื่อสื่อสารข้อมูลให้เข้าใจตรงกัน การประสานงาน เกิดความร่วมมือที่ดีในสถานศึกษา ซึ่งผู้บริหารต้องมีทักษะการสื่อสารในด้าน ความเชื่อถือ ความชัดเจน ความเข้าใจผู้รับสารและการสื่อสาร

ด้วยอวัจนภาษาที่ดี (จากตารางสังเคราะห์ 1) ที่ผู้บริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบันที่ทำงานหลายด้าน งานเหล่านี้จะไม่บรรลุผลหากขาดการสื่อสารที่ดี ในขณะที่เดียวกันถ้าผู้บริหารไม่มีความรู้ ขาดเทคนิค วิธีการสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม ก็จะทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานได้ (วรินธร กาญจนระวีกุล, 2541, หน้า 31)

สถานศึกษาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีจำนวน 10 แห่ง รับเลี้ยงเด็กในพื้นที่ ตั้งแต่อายุ 2-5 ปี เพื่อเตรียมความพร้อมในการศึกษาในระบบ ได้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลลำปางหลวง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลนาแก้ว ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลไหล่หิน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังพร้าว ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศาลา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าผา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา มีการแต่งตั้งผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละแห่งเป็นผู้ดูแลสถานศึกษา ดังนั้นทักษะการสื่อสารจึงมีความสำคัญในการบริหารสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำของสถานศึกษา ในการสร้างแรงบันดาลใจ และความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ท่วมเทแรงกายและแรงใจ ในการดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษาที่ได้ทำร่วมกับผู้นำ (พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2560) การสื่อสารจึงจัดเป็นทักษะที่เป็นกุญแจสำคัญต่อการประสบความสำเร็จสำหรับผู้นำและผู้บริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 (Yang, 2011) เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำคัญในการมอบหมายงานซึ่งเป็นการสั่งการของผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง (อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2562)

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามของการวิจัย

1. ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง อยู่ในระดับใด

2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่

3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่

4. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แตกต่างกันหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร และด้านความสื่อสารด้วย

อวัจนภาษา จากแนวคิดหลักการของ สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เขาวบุตร, 2546; เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง, 2551; ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์, 2561, สื่อออนไลน์; มณฑาทิพย์ นามนุ, 2561; ธีรพร จารุไพศาล, 2563; ปฏิภาณ อนุพันธ์, 2563, สื่อออนไลน์; สุทธิชัย ปัญญาโรจน์, 2563, สื่อออนไลน์; Dan Scalco, 2563; Chester, 1972; Cutlip and Allen, 1978; Robert, n.d. อ้างอิงใน มณฑล ไบบัว, 2536ข; Terry, n.d. อ้างอิงใน มณฑล ไบบัว, 2536ข

### **ขอบเขตด้านประชากร**

#### **ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา มีดังนี้ ครูผู้สอน จำนวน 53 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 คน ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น จำนวน 10 คน นักวิชาการศึกษา จำนวน 10 คน ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 10 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา 30 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 133 คน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

#### **ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา**

1. ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

##### 1.1 ตำแหน่ง

1.1.1 ครูผู้สอน

1.1.2 ตำแหน่งอื่น ๆ

##### 1.2 วุฒิการศึกษา

1.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2.2 ปริญญาตรี

1.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

##### 1.3 ประสบการณ์การทำงาน

1.3.1 น้อยกว่า 5 ปี

1.3.2 5-10 ปี

1.3.3 11-15 ปี

1.3.4 16-20 ปี

1.3.5 21 ปีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม คือ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร และด้านการสื่อสารด้วย อวัจนภาษา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ทักษะการสื่อสาร** หมายถึง ความชำนาญ หรือความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การชี้แจงข้อมูลข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำ หรือโน้มน้าวใจให้เข้าใจ สื่อความหมาย โดยการถ่ายทอด ความรู้ความคิดเห็นหรือการสะท้อนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยผ่านวิธีการกระบวนการต่าง ๆ และการดำเนินเรื่องราวเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพใน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือ หมายถึง การติดต่อสื่อสารทุกชนิดจะต้องเป็นที่เชื่อถือได้แน่นอนได้ผลสำเร็จ ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวสาร ต้องมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกของผู้รับสารเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น การด้านความน่าเชื่อถือ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างคู่สื่อสาร แสดงความเชื่อมั่นในเหตุผล ความสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและการรู้จักเก็บในสิ่งที่ไม่ควรเปิดเผย ผู้ส่งสารเป็นผู้พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเป็นที่เชื่อถือ สำหรับผู้รับสารหรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร

2. ด้านความชัดเจน หมายถึง ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น กะทัดรัด เน้นสิ่งที่ควร ไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่ หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน วกวน เยิ่นเย้อ ชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่าย ๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกันทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารควรเรียบเรียงเรื่องที่สื่อสารให้ตรงจุดมุ่งหมาย

3. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง เข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ อีกทั้งจึงพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมและตัวบุคคลในการสื่อสาร ผู้ส่งสารควรที่จะคำนึงถึงสถานการณ์กาลเทศะ และตัวบุคคลด้วย ไม่ใช่เพียงใช้คำพูดที่ดีโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ หรือไม่วิเคราะห์ผู้รับสาร การศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร สื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน ความสนใจและความพอใจของผู้รับสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ส่งสารเคยมีประสบการณ์ สนใจ รู้เรื่อง และเข้าใจ

ปัญหาต่าง ๆ การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้น ต้องใช้ความพยายามหรือแรงน้อยที่สุด รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง รู้ว่าวิธีไหนที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่เราพูด รู้ว่าผู้ฟังเขาสนใจอะไร รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ฟังด้วยมีการชม ปฏิบัติตัวตามที่ผู้ฟังต้องการมองผู้ฟังทัศนคติเชิงบวก ไม่ตีความด้านลบ

4. ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา หมายถึง ภาษากาย เช่น น้ำเสียง หางเสียง สีหน้า ท่าทางต่าง ๆ มีความสุภาพ พอเหมาะพอสมควร เลือกใช้ถ้อยคำ คำศัพท์ ซึ่งคู่สื่อสารต่างรู้จักแสดงออกถึงความรู้สึกภายในผู้ส่งสาร ภาษามือ และทางสายตา สื่อสารด้วยท่าที่เปิดเผย เป็นมิตร ไม่ใช้การขัดแย้ง หรือ ตำหนิ ระมัดระวังภาษากายของผู้ส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้รับสารด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสำคัญกับภาษากายว่าสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังสื่อสารเป็นการช่วยยืนยันคำพูดของผู้ส่งสารด้วย

**บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา** หมายถึง ตำแหน่งที่มีความสัมพันธ์กับสถานศึกษา มี 7 ตำแหน่ง ดังนี้

1. ครูผู้สอน หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปีการศึกษา 2563
2. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้ที่มีคำสั่งแต่งตั้งจากสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ในปีการศึกษา 2563 เป็นหัวหน้าสถานศึกษา
3. ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง นายกองดีการบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรี นายกเมืองพัทยา และนายกองดีการบริหารส่วนตำบล
4. ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น หมายถึง ตำแหน่งปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรองปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามที่คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับต้น ระดับกลาง และระดับสูงในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น
5. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หมายถึง ตำแหน่งใด ๆ ก็ตามที่มีคำสั่งในการควบคุมดูแล การทำงานของนักวิชาการศึกษา ในหน่วยงานนั้น ๆ เช่น ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือฝ่ายกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม หรือ หัวหน้าสำนักปลัด หรือตำแหน่งอื่นที่มีการแต่งตั้งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ
6. นักวิชาการศึกษา หมายถึง ข้าราชการหรือผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ

7. คณะกรรมการสถานศึกษา หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนด้านการศึกษา 1 คน ผู้แทนชุมชน 1 คน ผู้แทนด้านสาธารณสุข 1 คน ในสถานศึกษานั้น ๆ

**ตำแหน่ง** หมายถึง หน้าที่การงานเกี่ยวกับสถานศึกษา มีการจัดทำเป็นคำสั่งแต่งตั้งจากสถานศึกษานั้น ๆ ในปีการศึกษา 2563

**วุฒิการศึกษา** หมายถึง การรับรองการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของบุคคลคนนั้น

**ประสบการณ์การทำงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานกับสถานศึกษานั้น

### ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง และผู้ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ทราบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และบริบทของสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
  - 1.1 ความหมายและความสำคัญของทักษะการสื่อสาร
  - 1.2 แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
  - 1.3 ประเภท ช่องทาง และจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร
  - 1.4 รูปแบบ กระบวนการ และระดับของการสื่อสาร
  - 1.5 อุปสรรคของการสื่อสารและการปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสาร
2. สถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ
4. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

##### ความหมายและความสำคัญของการทักษะสื่อสาร

##### ความหมายของการทักษะสื่อสาร

มณฑล ไบบัว (2536ก, หน้า 72) ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการสื่อสารทั้งในทักษะที่เกี่ยวกับการเข้ารหัสสาร การถอดรหัสสาร และการคิดก่อนที่จะส่งสารผ่านช่องทางการสื่อสารไปยังผู้รับ เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์และความตั้งใจที่ตนจะสื่อสารให้เหมาะสม และพร้อมที่จะไปสู่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

Aristotle (n.d. อ้างอิงใน กิตติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) นักวาทยวิทยาได้นิยามการสื่อสารไว้ว่า “คือการแสวงหาวิธีการชักจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ”

Edward (n.d. อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวว่า “การสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญชาตญาณ ต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิด และต่อพฤติกรรมของบุคคล”

Warren (1949 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) ให้ความหมายการสื่อสารว่าการสื่อสารเป็นคำที่มีความหมายกว้างและครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงได้หมายความแต่เพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากยังรวมไปถึงดนตรี ภาพการแสดงบัลเลต์ และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

Jurgen and Gregory (1951 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) ให้ความเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารว่า “การสื่อสารไม่ได้หมายความถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจน และแสดงเจตนาโดยชัดแจ้ง แต่ยังหมายรวมถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วยคำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลาย มีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้นหมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นแก่คน ๆ หนึ่งนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คน ๆ นั้นมีอยู่และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น”

George (1951 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวว่า “การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง”

George (n.d. อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) นิยามการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร (Message System)”

Carl, et al. (1953 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวถึง การสื่อสารว่า “การสื่อสาร คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยปกติเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น (ผู้รับสาร)”

Colin (n.d. อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) นิยามการสื่อสารว่า “การสื่อสารเป็นการกระทำซึ่งเครื่องหมายอันแรก (สิ่งเร้า) ก่อให้เกิดเครื่องหมายอันที่สอง (ปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งขึ้นอยู่กับผู้รับสิ่งเร้าเป็นราย ๆ ไปว่าจะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไรตามลักษณะนิสัยของเขา ซึ่งได้มาจากประสบการณ์ในอดีต”

Charles (n.d. อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) ให้ความหมายการสื่อสารว่า “ในความหมายโดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสารโดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างทั้งสองฝ่าย”

Wibur (1971 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณข่าวสารระหว่างบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (Information Signs)

Wynn and Guditus (1981, p. 180 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) ได้นิยามความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความปรารถนาและความเข้าใจระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ

Daniels and Spiker (1994 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวว่า การสื่อสารคือความหมายที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองขึ้นไปสร้างขึ้นร่วมกัน โดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และเกิดการรับรู้และแปลความหมายนั้น

กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 55) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยเครื่องมือวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงเป้าหมาย เพื่อให้มีความเข้าใจร่วมกัน การแสดงออกเพื่อการติดต่อสื่อสารนั้น มนุษย์จำเป็นต้องใช้ภาษา ในด้านการพูด การฟัง การอ่าน และการเขียน

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า คือ “การติดต่อกันระหว่างมนุษย์ เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน”

สมคิด บางโม (2545, หน้า 17) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยการออกคำสั่งหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ในองค์การการติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้การดำเนินงานขององค์การราบรื่นไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Zaramba (2003, p. 5 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและช่วยให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ, นันทิตา ไอลูกรรรม และดุขฎี นิลคำ (2548, หน้า 8) ให้ความหมายของการสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลและความเข้าใจระหว่างคนสองคนหรือกลุ่มคน โดยนิยามนี้การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีข่าวสารข้อมูลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ข่าวสารข้อมูลจะอยู่ในรูปต่าง ๆ เช่น คำพูด ข้อเขียน ภาพ สัญลักษณ์ ฯลฯ นอกจากนี้การสื่อสารยังต้องประกอบไปด้วยความเข้าใจในความหมายของข่าวสารข้อมูล

รังสาต จันทรวิสูตร (2548, หน้า 4) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร (ในโรงเรียน) หมายถึง การส่งข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น ข้อเท็จจริงระหว่างผู้บริหารกับครู ในโรงเรียน เพื่อให้มีการรับรู้และเพื่อให้มีผลต่อการปฏิบัติงานร่วมกัน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ประเภทและลักษณะการติดต่อสื่อสาร และวิธีการติดต่อสื่อสาร

พิชิต แก้วทอง (2549, หน้า 20) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน โดยอาศัยเครื่องนำสื่อสารเป็นตัวกลางถ่ายทอด

ชนันว์ ชามทอง (2550, หน้า 10) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร หมายถึงการติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยอาศัยสื่อกลางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสามารถตอบสนององได้ตรงตามความต้องการ

กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2548; กระทรวงศึกษาธิการ, 2551; กิดานันท์ มลิทอง, 2551 การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความคิดเห็นความรู้สึก หรือความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ การแสดงท่าทาง หรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ทักษะการสื่อสารจึงหมายถึง ความสามารถในการรับและส่งสาร เพื่อถ่ายทอด ความคิดเห็น ความรู้ และทัศนคติของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ

ปัทมา สายสะอาด (2551, หน้า 20) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกทั้งที่เป็นวาจาและไม่เป็นวาจา รวมทั้งการนำเอาคำ ความคิด และความรู้สึก ที่ผู้พูดแสดงออกมาด้วย ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความตั้งใจของผู้ส่งความหมายและผู้รับเป็นสำคัญ การติดต่อสื่อสารอาจเป็นไปในรูปที่มีแบบแผนมีระบบก็ได้ เช่น การส่งข่าวสารติดต่อกันตามหน่วยงานทั่ว ๆ ไป การสื่อสารอาจใช้นอกแบบก็ได้ เช่น การติดต่อสื่อสารกันในหมู่เพื่อนฝูงที่อยู่ด้วยกัน

การสื่อสารในองค์การ (Communication) หมายถึง กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของหน่วยงานกับบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การ และสังคม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามสถานการณ์

การสื่อสาร จึงเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้ เจตคติ ความต้องการ การตัดสินใจ (Message) จากบุคคลหนึ่งหรือบุคคลกลุ่มหนึ่ง (Communicator)

ไปยังบุคคลอื่น ๆ (Communicate) โดยผ่านช่อง (Channel) ที่สามารถจะรับข่าวถึงกันได้ในรูปแบบต่าง ๆ และทำให้เกิดผล (Effect) ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบก็ได้

อรอำไพ ศรีวิชัย (2555, หน้า 11) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

วิโรจน์ สารรัตน์ (2556) ได้อธิบายความหมายและสำคัญของทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพว่า เป็นการนำเสนอความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการพูด การเขียน และการกระทำอย่างหลากหลายรูปแบบและเหมาะสมเข้ากันสถานการณ์ ใช้การสื่อสารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายต่าง ๆ เช่น การแจ้งข่าว การสอน การจูงใจ และเชื้อเชิญ ตลอดจนนำเสนอสื่อและเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพและทราบถึงผลกระทบ

อภิชญา อยู่ในธรรม (2557) ได้เสนอว่า การสื่อสารในศตวรรษที่ 21 จะต้องสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดความคิดได้อย่างชัดเจนทั้งการพูด การเขียน และทักษะการสื่อสารทางอวัจนภาษา หลากหลายรูปแบบ และสื่อสารได้หลายภาษา ตลอดจนสามารถใช้การสื่อสารเพื่อตอบสนองของวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ทั้งการให้ข้อมูล การสอน การกระตุ้นหรือการโน้มน้าว สามารถใช้ประโยชน์จากสื่อและเทคโนโลยีที่หลากหลาย เลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถประเมินผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้สื่อเหล่านั้น และสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน

จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 10) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก การชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำหรือโน้มน้าว จูงใจให้เข้าใจ สื่อความหมาย โดยการถ่ายทอด ความรู้ ความคิดเห็นหรือการสะท้อนข้อมูล ข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยผ่านวิธีการ กระบวนการต่าง ๆ และการดำเนินเรื่องราวเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดีนั้นประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม เนื้อหาสาระ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้รับสารและความแจ่มแจ้งของข่าวสาร

กรรณิกา เรตมอนด์ (2559) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการตีความ วิเคราะห์ แยกแยะเนื้อหาสาระของสื่อ และมีวิธีการถ่ายทอดเนื้อหาสาระที่ผสมผสานกันระหว่างศิลปะการพูดกับการแสดงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ โดยใช้

เทคนิควิธีการผ่านสื่อเทคโนโลยีและอุปกรณ์โดยนำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานได้อย่างเหมาะสม

มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, หน้า 56) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ซึ่งอาจจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิริยาตอบสนองต่อกันทำให้เกิดความร่วมมือ มีความชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน สามารถเจรจาต่อรองโน้มน้าว และสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการให้คำแนะนำหรือชี้แนะให้บุคลากรปฏิบัติตามได้อย่างโดดเด่น เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความชำนาญ หรือความสามารถในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนอย่างเหมาะสมกับสภาพวัฒนธรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การชี้แจงข้อมูล ข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำหรือโน้มน้าวใจให้เข้าใจ สื่อความหมาย โดยการถ่ายทอด ความรู้ ความคิดเห็นหรือการสะท้อนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยผ่านวิธีการ กระบวนการต่าง ๆ และการดำเนินเรื่องราวเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการสื่อสาร

มณฑล ไยบัว (2536ก, หน้า 3-4) การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ คือ

#### 1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม

มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนกระทั่งถึงสังคมที่ใหญ่ระดับประเทศได้ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์รวมกันอยู่ดำเนินชีวิตร่วมกัน ก็ย่อมต้องตกลงในระเบียบ กติกาต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม เพื่อให้สังคมนั้น ๆ ดำรงอยู่ได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อจะทำความเข้าใจ การที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอด โดยไม่มีการขาดตอน ก็เพราะใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการถ่ายทอดประเพณี วัฒนธรรมความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง

#### 2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน

การสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่ง ๆ ตลอดเวลาที่เราตื่น เราสื่อสารตลอดเวลา อาจสื่อสารกับตัวเอง สื่อสารกับผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นคนในครอบครัว ผู้ร่วมงานกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตต่างก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือทั้งนั้น

### 3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ

การดำเนินอุตสาหกรรมและธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนในการผลิต การจัดจำหน่ายต่างก็ต้องอาศัยการสื่อสารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารกันระหว่างบุคคล จนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้ จะต้องอาศัยวิธีการสื่อสาร โดยเฉพาะในปัจจุบันก็ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสื่อสารมากมาย

### 4. ความสำคัญต่อการปกครอง

ในการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นการปกครองระดับใด หรือการปกครองระบอบใด ทั้งผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้องเผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูกปกครองก็ต้องสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ปกครองด้วย ซึ่งเป็นการสื่อสารทั้งจากบนลงสู่ล่าง และแบบจากล่างขึ้นสู่บน

### 5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

ประเทศต่าง ๆ ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ การทหารปัจจุบันเรามีทั้งองค์กรในการที่จะทำหน้าที่ติดต่อสื่อสาร ข้าราชการเมืองระหว่างประเทศ และการสื่อสารมวลชนเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อชีวิตของเรามาก

ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2545, หน้า 45 อ้างอิงใน จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช, 2558, หน้า 14) ให้ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารภายในองค์กร จะช่วยทำให้สามารถทำงานได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยหลายฝ่าย หลายส่วนงาน เข้ามาช่วยเสริมสร้างศักยภาพให้กับองค์กร

2. เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรต่าง ๆ ภายในองค์กรเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสร้างความไว้วางใจต่อกัน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของผู้บริหาร

3. การช่วยกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรและมีการประสานงานระหว่างกัน พร้อมทั้งทำงานสอดคล้องกันแม้ว่าจะต่างฝ่ายกันก็ตาม แต่เพื่อองค์กรเดียวกัน ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารให้เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียวภายในองค์กรให้ได้

4. การช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ จากปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้น เมื่อผสมผสานเข้ากันแล้ว สามารถช่วยทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรได้ โดยเฉพาะพลังขับเคลื่อนที่นำโดยผู้บริหารที่รู้จักการสื่อสารภายในองค์กรเป็นอย่างดี

อิทธิศักดิ์ คิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 139-140) ให้ความสำคัญของทักษะการสื่อสารกับผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารสถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 โดยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของภาวะผู้นำของสถานศึกษาในการสร้างแรงบันดาลใจ และความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ท่วมเทแรงกายและแรงใจในการดำเนินการต่าง ๆ ในสถานศึกษาที่ได้ทำร่วมกับผู้นำ (พิมลพรรณ เพชรสมบัติ, 2560) การสื่อสารจึงจัดเป็นทักษะที่เป็นกุญแจสำคัญต่อการประสบความสำเร็จสำหรับผู้นำและผู้บริหารองค์กรในศตวรรษที่ 21 (Yang, 2011) เนื่องจากกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาล้วนเกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำคัญในการมอบหมายงาน ซึ่งเป็นการส่ง การของผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง (สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร, 2546)

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสังคม และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องรับรู้ถึงวิกฤตและโอกาส เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน และมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (Communicating the Change Vision) ที่จะต้องได้ใจความ เข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการแก่บุคลากรทุกคนในองค์กรจนเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมใหม่ (Kotter, 1996) หากผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ สามารถใช้การพูด และเทคนิคการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เปิดใจกว้างเพื่อให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และสามารถใช้ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสาร และการบริหารจัดการ ก็จะส่งผลให้องค์กร ซึ่งก็คือสถานศึกษาดำเนินกิจการต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ตลอดจนยืนหยัดอย่างมั่นคงต่อการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 (แพรวดาว สมองผัน และเสาวณี ลีริสุขศิลป์, 2557)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การ ในทุกระดับ ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคล และระหว่างบุคคลต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรจะทำให้การงาน มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่บุคลากรเป็นเครื่องมือสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์การ

### แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

Chester (1972, p. 217 อ้างอิงใน จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช, 2558, หน้า 12-13) ปรมาจารย์ทางการบริหารได้สรุปเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญในการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับอำนาจ 7 ประการ คือ

1. เส้นทางของการติดต่อสื่อสารต้องมีข้อกำหนดไว้ชัดเจน (Channel of Communication Should be Definitely Known)
2. ควรมีเส้นทางสื่อสารที่เป็นทางการและถึงตัวบุคคลในองค์การ (Definite Formal Channel of Communication to Every Member of an Organization)
3. เส้นทางติดต่อสื่อสารควรเห็นทางตรงและสั้นที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ (The Communication Must be as Direct or Short as Possible)
4. ควรใช้เส้นทางติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ทุกสาระ (The Complete Lie of Communication Should Usually be Used)
5. บุคคลที่ทำหน้าที่ศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารจะต้องเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะสูง (Competence of the Persons Serving as Communication Centers, that is, Officers Supervisory Heads, must Adequate)
6. ในขณะที่องค์การกำลังปฏิบัติหน้าที่เส้นทางติดต่อสื่อสารไม่ควรให้มีเหตุขัดข้อง (The Line of Communication should not be Interrupted During the Time when the Organization is to Function)
7. การติดต่อสื่อสารทุกชนิดจะต้องเป็นที่เชื่อถือได้แน่นอน (Every Communication should be Authenticated)

และได้กำหนดหน้าที่ของผู้บริหาร 3 ประการ ได้แก่ จัดและอำนวยความสะดวกระบบสื่อสาร (To Provide the System of Communication) สนับสนุนให้มีการรวมกำลังกันทำงานให้แก่องค์การ (To Promote the Securing of Essential Efforts) กำหนดวัตถุประสงค์ของงานต่าง ๆ ขององค์การ (To Formulate and Define Purpose) ด้วยเหตุนี้ เครื่องแสดงความสามารถอีกอย่างหนึ่งของผู้บริหาร ก็คือ การมีระบบการสื่อสารที่ดีในหน่วยงานของตน เพราะระบบการสื่อสารที่ดีจะเป็นที่ทำให้สมาชิกในหน่วยงานได้ทราบเรื่องราวข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นวิธีที่จะชักจูงความเข้าใจให้แจ่มแจ้ง ชัดเจน เป็นวิธีที่จะสนับสนุนหรือเร้าใจให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และเป็นวิธีที่จะขจัดปัดเป่าความเข้าใจผิดและความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ ให้หมดไปได้ดังคำกล่าวที่ว่า “การสื่อสารที่ถูกต้องนำไปสู่ความเข้าใจที่ดี ทำให้เกิดเจตคติที่ดี มีขวัญและกำลังใจสูง ซึ่งนำไปสู่

การร่วมมือและทำงานประสานกัน ผลที่ตามมาคือ การบรรลุเป้าหมายและความก้าวหน้าของหน่วยงาน”

Cutlip and Center (1978, pp. 109–210) อ้างอิงใน ปัทมา สายสะอาด, 2551, หน้า 16) อธิบายว่า การติดต่อสื่อสารในงานประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือการติดต่อสื่อสารเป็นกลุ่ม รวมทั้งการติดต่อสื่อสารมวลชน ควรยึดหลักสำคัญในการติดต่อสื่อสาร 7 ประการ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การติดต่อสื่อสารให้ได้ผลสำเร็จ ผู้ส่งสาร หรือแหล่งข่าวสารต้องมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกรับสาร เพราะจะหมายถึงความน่าเชื่อถือที่มีต่อข่าวสารด้วย

2. ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (Context) การติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องเหมาะสมกลมกลืนกับความเป็นจริงแห่งสภาพแวดล้อมทางสังคมและเครื่องมือสื่อสารต่าง ๆ

3. เนื้อหาสาระ (Content) เนื้อหาสาระของข่าวสารจะต้องสอดคล้องไม่ขัดแย้งต่อระบบค่านิยม ความเชื่อของผู้รับสารและข่าวสารนั้นต้องมีประโยชน์

4. ความชัดเจน (Clarity) ในการติดต่อนั้นข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน โดยอาจใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่าย ๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกันทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร

5. ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการย้ำหรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติ

6. ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (Channel) ในการติดต่อสื่อสารต้องเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับสารใช้อยู่ หรือสามารถจะรับได้ และมีความน่าเชื่อถือในช่องทางการสื่อสารนั้นด้วย

7. ชีตความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสารว่ามีขีดความสามารถในการรับ และเข้าใจในสารนั้นอย่างไร เช่นความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ เป็นต้น

Robert (n.d. อ้างอิงใน มณฑล ไบบัว, 2536ข, หน้า 74–78) ได้เขียนหลัก 10 ประการของการสื่อสารที่ดีไว้ในหนังสือ Effective Communication in Business ดังนี้

1. จงทำความเข้าใจกับความคิดของท่าน ให้แจ่มแจ้งก่อนจะสื่อสารไปยังผู้อื่น (Seek to Clarify your Ideas before Communicating) การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนทัศนคติ ข่าวสาร ข้อมูล ความเข้าใจความคิดเห็นจากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่ง หรือ

หลายคน การจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ต้องทำความเข้าใจกับความคิดของตัวเอง ให้แจ่มแจ้งเสียก่อน

2. จงตรวจสอบจุดมุ่งหมายอันแท้จริงของการสื่อสารทุกครั้ง (Examine the True Purpose of Each Communication) ถ้าหากท่านหันปากกระบอกปืนขึ้นท้องฟ้า หลับตาทั้งสองข้าง เหนียวโก ปังปัง ก็ร้อยก็พันครั้งก็ตาม ลูกปืนพุ่งผ่านอากาศ สัมผัสความว่างเปล่า โอกาสที่จะได้นกมาอย่างกินคงไม่ได้ นอกเสียจากเป็นความบังเอิญ นกเกิดบินมาในวิถีของกระสุนปืน แต่โอกาสอย่างนี้คงมีไม่ถึงหนึ่งในล้าน และหากโชคดีได้นกมีหนึ่งตัว คงไม่คุ้มกับกระสุนปืนที่เรายิงออกไปจำนวนมาก ทั้งนี้ เพราะว่าท่านยิงปืนอย่างไม่มีเป้าหมาย

3. จงพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อมและตัวบุคคลในการสื่อสาร (Consider the Total Physical and Human Setting when You Communication) การสื่อสารที่ดีนั้น ผู้ส่งสารควรที่จะคำนึงถึงสถานการณ์กาละ เทศะ และตัวบุคคลด้วย ไม่ใช่เพียงใช้คำพูดที่ดีโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์หรือไม่วิเคราะห์ผู้รับสารยอมทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

4. จงปรึกษาหารือกับผู้อื่นตามความเหมาะสมในการวางแผน เพื่อการสื่อสาร (Consult Others where Appropriate in Planning Communication) จุดมุ่งหมายอันแท้จริงของการสื่อสารก็คือ ทำให้ผู้รับสารได้เข้าใจสารของผู้ส่งอย่างแท้จริง มีการยอมรับและทำการตามที่คุณส่งต้องการ ดังนั้น ในการสื่อสารแต่ละครั้งผู้ส่งสาร ควรจะเตรียมตัว หรือวางแผนล่วงหน้าในการที่จะเสนอข่าวสารนั้นให้กับผู้รับได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ

5. จงระมัดระวังน้ำเสียงของท่านเช่นเดียวกับเนื้อหาของข้อความที่ส่งออกไป (Be Mindful of the Overtones as well as the Basic Content of You Message) ในการพูดนั้น เนื้อหาสาระเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากทีเดียวที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจและติดตามฟัง แต่อีกสิ่งหนึ่งที่จะต้องพิจารณาด้วย คือ “หางเสียง” หรือ “น้ำเสียง” ในการพูดนั่นเอง

6. จงใช้โอกาสที่จะให้สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับสารทันที (Take the Opportunity when it Arises to Convey Something of Help or Values to the Receiver) สังคมเจริญรุดหน้ามาจนถึงปัจจุบันเป็นผลสืบเนื่องจากการสื่อสาร เพราะการสื่อสารทำให้มนุษย์มีความคิด มีความรอบรู้ยิ่งขึ้น มีการแลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ต่อกันจนนำมาซึ่งความเจริญในขณะนี้ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ มีความรับผิดชอบต่อข่าวสารที่ส่งออกไปว่า จะเกิดผลดีต่อผู้รับสารและสังคมเพียงใด และรู้ความต้องการของผู้รับสารว่าเขาต้องการอะไร เพื่อให้โอกาสนั้นเสนอข่าวสารอันเป็นประโยชน์จะมีคุณค่าต่อผู้รับสาร

7. จงติดตามผลการสื่อสารของท่าน (Follow up Your Communication) กระบวนการสื่อสารนั้นมีรากฐานมาจากกระบวนการทางจิตวิทยา ซึ่งประกอบด้วยสารกับการสนองตอบ

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสารส่งข่าวสารไปยังผู้รับสาร โดยต้องการการสนองตอบ ถ้าไม่สนองตอบถือว่าการสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องติดตามผลการสื่อสารเป็นแรงเสริมตามหลักจิตวิทยา การติดตามผลนี้ ผู้ส่งสารควรถือหลักการตรวจสอบผลมีการปฏิบัติตามเนื้อหาสาระของข่าวสาร หรือสิ่งเร้าที่ส่งไปยังผู้รับประการใด การกระทำเช่นนี้ส่งผลให้ผู้ส่งสารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการสื่อสาร ว่าเหตุใดผู้รับสารจึงไม่สนองตอบ ผู้ส่งสารก็จะได้แก้ปัญหาได้ถูกต้อง และจะได้มีโอกาสทำความเข้าใจยิ่งๆ ถึงจุดสำคัญที่ผู้รับสารเข้าใจผิด หรือไม่กระจ่างชัดเพียงพอ เมื่อผู้รับสารเข้าใจถูกแล้ว ก็ย่อมมีปฏิริยาสนองตอบและปฏิบัติตามความมุ่งหมายของการสื่อสาร

8. จงคำนึงถึงผลของการสื่อสารทั้งในปัจจุบันและอนาคต (Communicate for Tomorrow as Well as Today) การสื่อสารจะต้องไม่หวังผลแต่เฉพาะหน้า จะต้องรักษาความเชื่อถือให้คงอยู่ตลอดไป การสื่อสารต้องเกิดขึ้นทุกวัน และในวันหนึ่ง ๆ มีมากครั้ง ดังนั้น วิธีการสื่อสารที่ดีจะต้องให้ความจริงและข่าวสารที่ถูกต้อง กระจ่างชัดครบถ้วนสมบูรณ์

9. จงระวังให้ท่าทางของท่านสนับสนุนการสื่อสารของท่านด้วย (Be Sure Your Actions Support Your Communication) การวิเคราะห์พบว่า การสื่อสารที่จะดึงดูดความสนใจมากที่สุดไม่ใช่สิ่งที่ท่านพูด แต่กลับเป็นลักษณะท่าทางของท่านที่แสดงออกมา เมื่อท่าทางของท่านไม่ตรงกับคำพูดแล้ว คำพูดของท่านย่อมลดค่าลงไป

10. จงเป็นผู้ฟังที่ดี อย่าพยายามให้ผู้อื่นเข้าใจท่านฝ่ายเดียว แต่ท่านต้องเข้าใจผู้อื่นด้วย (Seek not only to be Understood but to Understand be a Good Listener) ทุกคนเคยเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังนั้น ทั้งสองฝ่ายจึงควรทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้รับสารปฏิบัติตามข่าวสารที่ส่งไป การที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ ผู้ส่งสารจึงต้องสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร (ผู้ฟัง) ด้วยวิธีการทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อมั่นในผู้ส่งสาร และก่อนที่จะมีการสื่อสาร ต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร วิเคราะห์เนื้อหาของสาร และวิเคราะห์ความเหมาะสมกับขอบข่ายการรับรู้ (Frame of Reference) ของผู้รับสาร โดยยึดหลักว่าผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ

นอกจากนี้ ยังมีวิธีการขจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารที่นิยมใช้กันคือ 7 C s of Communication ซึ่งมีดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ถ้าบุคคลที่ติดต่อสื่อสารด้วยเป็นผู้ที่เชื่อถือได้ไม่เคยหลอกลวงเมื่อมีการติดต่อสื่อสารครั้งใดย่อมได้รับความสนใจ เชื่อฟังและทำตาม หรือคนให้ความเชื่อถือข่าวสารนั้นมากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับผู้ที่ให้ข่าวสารนั้น
2. ความละเอียด (Context) ให้คำอธิบายที่ละเอียดชัดเจน ไม่มีเนื้อความใดขาดตกบกพร่อง
3. เนื้อหา (Content) คำพูดต้องเป็นเนื้อหาสาระ เนื้อหาสาระที่ทำให้บุคคลอื่นสนใจได้ดี ควรจะเป็นข่าวสารที่แสดงผลดี และผลเสียที่จะเกิดแก่ผู้รู้ข่าวสารนั้น หรือเป็นการเสนอวิธีการปฏิบัติที่ผู้รับข่าวสารจะปฏิบัติได้โดยไม่ถูกล้อเลียน หรือตั้งข้อรังเกียจ เพราะไม่ถูกต้องกับค่านิยมของกลุ่ม
4. ความชัดเจน (Clarity) คือการพูดด้วยศัพท์ที่ผู้ฟังเข้าใจได้ทางเดียว ตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการให้เข้าใจ ไม่ใช่คำที่ตีความหมายได้ 2 แง่ 3 างาม
5. การกล่าวซ้ำ (Consistency) ถ้าข่าวสารที่ให้นั้นมีความสลับซับซ้อน เข้าใจยาก ควรต้องอธิบายซ้ำหลาย ๆ ครั้ง เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง และป้องกันการหลงลืม
6. ช่องทาง (Channel) การเลือกช่องทางการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้องกับสถานการณ์และบุคคลต่าง ๆ บุคคลที่อยู่ใกล้เคียงอาจส่งข่าวสารด้วยวาจาได้ แต่ถ้าข่าวสารยากสลับซับซ้อน อาจใช้การจดบันทึกประกอบ ข่าวสารบางอย่างต้องการส่งให้บุคคลโดยทั่วไปได้รับทราบ อาจใช้ทางการสื่อสารมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ข่าวสารที่ส่งไปถึงบุคคลเฉพาะคนอาจใช้จดหมาย โทรเลข โทรศัพท์ เป็นต้น
7. ความสามารถ (Capability) ของทั้งผู้ส่งข่าวสาร (Sender) และผู้รับข่าวสาร (Receiver) บุคคลบางคนมีความจำดี เพียงบอกกล่าวด้วยวาจา ก็อาจสามารถจดจำได้หมด แต่บางคนมีความสามารถทางนี้จำกัด อาจต้องมีการจดบันทึกช่วยความจำ ผู้ส่งข่าวสารบางคนรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำอธิบายให้คนเข้าใจได้ง่าย แต่บางคนมีความสามารถทางนี้จำกัดอาจใช้การจดบันทึกช่วย เพื่อมีโอกาสเลือกใช้ถ้อยคำสำนวนได้ดีขึ้น

หลักการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 8 ประการของ Terry (n.d. อ้างอิงใน มณฑล ไบบัว, 2536ข, หน้า 78-79) ได้แนะนำวิธีปฏิบัติ ประการ ซึ่งจะใช้เป็นหลักฝึกปฏิบัติในการสื่อสารได้ ดังนี้

1. การทำความเข้าใจกับเรื่องที่จะสื่อ (Inform Yourself Fully) ผู้ส่งสารจะต้องทำความเข้าใจกับเรื่องที่จะสื่อก่อนว่าจะสื่อเรื่องอะไร มีจุดประสงค์อะไรจากการสื่อครั้งนั้น ๆ โดยปกติ ผู้สื่อจะต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะสื่อมากกว่าที่สื่อเสมอ

2. การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างคู่สื่อสาร (Establish a Mutual Trust in Each Other) โดยผู้ส่งสารจะต้องมีความเชื่อในความสามารถที่จะทำความเข้าใจกันได้ของผู้รับ และสร้างความเชื่อถือโดยแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผล ความสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และความรู้จักเก็บในสิ่งที่ไม่ควรเปิดเผย เป็นต้น

3. การศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร (Find a Common Ground of Experience) ทั้งนี้เพื่อที่ผู้ส่งสารจะสามารถนำมาประกอบ หรือประยุกต์ใช้ในการสื่อสารได้ ให้อีกฝ่ายรู้สึกว่าการสื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน ความสนใจ และความพอใจของผู้รับสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อพบว่า ผู้ส่งสารก็เคยมีประสบการณ์ สนใจรู้เรื่อง และเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ดี

4. การเลือกใช้ถ้อยคำซึ่งคู่สื่อสารต่างรู้จัก (Use Mutually Known Words) ผู้ส่งสารไม่ควรใช้คำศัพท์ที่แม้แต่ตนเองก็ยังไม่เข้าใจแจ่มชัด หรือใช้คำที่จะทำให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่อง เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พอใจหรือเข้าใจผิดได้ง่าย

5. การให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของความหมายทุกทางในการสื่อภาษา (Have Regard for Context) การสื่อสารมิได้สื่อเฉพาะถ้อยคำเท่านั้น น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางต่าง ๆ ก็ล้วนแต่มีความหมายเราควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วยในขณะสื่อสาร

6. การทำให้ผู้รับสารมีความตั้งใจรับสาร (Secure and Hold Receivers Attention) ผู้ส่งสารควรเรียงเรียงเรื่องที่สื่อให้ตรงจุด ได้ความหมายชัดเจน กะทัดรัด เน้นสิ่งที่ควรนั้น ไม่พูดจาคลุมเครือ วกวน เยิ่นเย้อ หรือทำกิริยาท่าทางที่จะเบนความสนใจของผู้ฟังไปจากสิ่งที่พูด

7. การมีตัวอย่างประกอบ (Employ Examples and Visual Aids) หมายถึง การยกตัวอย่าง ประกอบการแสดงภาพ แผนภูมิ ตัวเลข ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะช่วยเพิ่มความชัดเจนในความหมาย ความเป็นจริง และช่วยเพิ่มความเข้าใจและความสนใจของผู้อื่น

8. การฝึกระดับปฏิบัติการได้ตอบ (Practice Delaying Reaction) ทั้งนี้หมายความว่า รวมถึงการควบคุมอารมณ์ คำพูด การแสดงออกทางน้ำเสียง สีหน้า แววตา และกิริยาอื่น ๆ แสดงออกทันทีที่รู้สึกเพื่อมีโอกาสฟัง สังเกต และทราบเรื่องราว ข้อเท็จจริงและความคิดเห็น หรือปฏิบัติการของอีกฝ่ายหนึ่ง โดยตลอดเสียก่อนที่จะตอบ จะช่วยให้การตอบสุขุม รอบคอบ ถูกต้อง เหมาะสม ได้ผลดีขึ้น การมีปฏิบัติการได้ตอบเร็วเกินไป อาจทำไปโดยความเข้าใจผิด อาจสร้างความไม่ไว้วางใจแก่อีกฝ่ายหนึ่ง และขาดโอกาสที่จะทราบความคิดเห็นของผู้อื่น

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร (2546, หน้า 165-166) ได้ให้แนวคิดการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษา เป็นไปด้วยความราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาทในการติดต่อสื่อสารโดยการดำเนินการบริหาร ควบคุม และดูแลการสื่อสารของสถานศึกษาให้มีลักษณะสอดคล้องตามหลักการสื่อสาร ‘แบบ 7 CS’ คือ

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสาร

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารเป็นเพียงส่วนประกอบอย่างหนึ่ง แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าทางภาษา คำพูด ที่เหมาะสมกับสังคม

3. เนื้อหาสาระของสาร (Content) ข่าวสารที่ดี จะต้องมีการประโชยชน์แก่ผู้รับ หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม แล้วในบางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อคนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจไม่มีสาระสำหรับคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ขอให้ยึดประโยชน์ที่เกิดขึ้นกับกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก

4. มีความต่อเนื่องกันและสม่ำเสมอ (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะให้ได้ผลต้องมักส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำ หรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำและมีความสม่ำเสมอ มิใช่ส่งข่าวแบบขาดช่วง หรือไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดี ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยการเลือกใช้ช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้น ต้องใช้ความพยายาม หรือแรงน้อยที่สุด ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารง่าย และสะดวกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับสาร อย่างเช่น ลักษณะนิสัย ความรู้พื้นฐาน โอกาส และสถานที่ เป็นต้น

7. ความชัดเจน (Clarity) ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน

เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง (2551, หน้า 11) ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักสำคัญในการสื่อสาร ดังนี้

1. ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น

2. ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสม กลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้น เป็นเพียงสิ่งประกอบแต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าทาง ท่าทางภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้น ๆ การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทย

3. เนื้อหาสาระ (Content) ข่าวสารที่ดี จะต้องมีความสำคัญสำหรับผู้รับ คือ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชนนั้น หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงจะน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็น

ประโยชน์ต่อกลุ่มหนึ่งมาก แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมาย

4. บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่อง (Continuity and Consistency) การสื่อสารจะได้ผลต้องส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติและความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ข่าวชนิดขาด ๆ หาย ๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน

5. ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้น ๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกรายงาน กรม กอง หน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งตัวถึงบุคคลโดยตรงจะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปให้ที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่โอกาสอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ (อรวรรณ ปิลาพันธ์โอบาท, 2549, หน้า 138) กล่าวว่าการสื่อสารนั้นทำความเข้าใจยากเนื้อหามากสับสน การสื่อสารทางวาจา ทำให้ต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลา ต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจในเนื้อหาตั้งแต่เริ่มต้น แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถนำมาอ่านทวนซ้ำและทำความเข้าใจในขณะอ่านได้

7. ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจคือ ใช้ภาษาของศัพท์ที่ยากและสูง ไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจน เข้าใจง่ายมีความมุ่งหมายเดียวอย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

สุทธิชัย ปัญญโรจน์ (2563, สื่อออนไลน์) 7C เพื่อการสื่อสารที่ดี การสื่อสารของมนุษย์มีความสำคัญและมีความจำเป็นมากในการอยู่ร่วมกัน เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม กล่าวคือมีการอยู่ร่วมกัน มีการช่วยเหลือกัน มีการแบ่งงานกันทำ ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูด การเขียน การใช้ท่าทาง จำเป็นจะต้องมีการพัฒนา ในบทความนี้ขอนำเสนอเรื่อง ‘7 C เพื่อการสื่อสารที่ดี’

C ที่ 1 Clear ชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจน เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

C ที่ 2 Concise มีความกระชับ การสื่อสารที่ดีไม่จำเป็นจะต้อง เขียนหรือพูด ยาวๆ หรือต้องปริมาณมาก ๆ แต่การสื่อสารที่ดี ไม่ว่าจะการพูดหรือการเขียน ควรพูดหรือเขียนให้มีความสั้นกระชับ

C ที่ 3 Correct มีความถูกต้อง เป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารควรพิจารณา และตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่า สารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไป เป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป

C ที่ 4 Courteous มีความสุภาพ พอเหมาะ พอสมควร สารที่ส่งออกไป ควรเป็นไปด้วยความสุภาพ พอเหมาะ พอสมควร ไม่มากเกินไปหรือน้อยเกินไป ทั้งนี้การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์ คือเรียนรู้ได้ และเป็นทั้งศิลป์ กล่าวคือ ประยุกต์ใช้ได้ ผู้ส่งจึงต้องรู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์ และต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้รับสาร

C ที่ 5 Concrete สื่อให้มีความสร้างสรรค์ การสื่อสารที่ดี ควรสื่อไปในลักษณะการสร้างสรรคมากกว่าการทำลายกัน เพราะการสื่อสารในด้านบวกมักจะทำให้ผู้รับสารชื่นชอบมากกว่า การส่งข่าวสารออกไปในด้านลบ

C ที่ 6 Consider พิจารณาว่าการสื่อสารนั้น สามารถเป็นที่เชื่อถือสำหรับผู้รับสาร หรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ เพราะการสื่อสารหากต้องการได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร สารที่ส่งออกไปและผู้ส่งจะต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อถือ ยอมรับเสียก่อน

C ที่ 7 Complete มีความสมบูรณ์ครบถ้วน การสื่อสารที่ดี สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์เสียก่อน ที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งควรต้องมีการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, หน้า 56) ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)

1. มีความชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน
2. สามารถเจรจาต่อรองโน้มน้าว
3. สร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
4. ให้คำแนะนำหรือชี้แนะให้บุคลากรปฏิบัติตามได้อย่างโดดเด่น

ธัญพร จารุไพศาล (2563, สื่อออนไลน์) ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้

1. การเป็นผู้ฟังที่ดี คือ การฝึกเป็นผู้ฟังที่ดี เป็นวิธีที่ดีที่สุดในการฝึกสื่อสาร หากเราฝึกฟังโดยการมีสติอยู่กับปัจจุบัน ตั้งใจฟังคนตรงหน้าอย่างตั้งใจ และจริงใจ ไม่พูดแทรก จะทำให้คู่สนทนา รู้สึกว่าเราใส่ใจและอยากที่จะเล่า และเราเองก็จะรับรู้สารสำคัญที่เขาต้องการสื่อในทางตรงกันข้าม หากเราชอบที่จะพูดแบ่งปัน และฟังน้อย หรือตัดบทเวลาคนอื่นพูด หรือพูดสวน พูดแทรก อาจทำให้คู่สนทนา รู้สึกไม่ดี ไม่อยากคุยด้วย ไม่อยากฟัง รู้สึกว่าไม่ให้ความสำคัญหรือให้เกียรติเขาน้อย รวมถึงไม่อยากร่วมมือด้วย หากมาขอความช่วยเหลือ

2. การสื่อสารด้วย อวัจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ในการสื่อสาร อวัจนภาษา คือ คำพูดมีผลเพียง 7% ส่วนที่เหลืออีก 93% คือ อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษากาย และน้ำเสียง มีผลต่อการสื่อสารถึง 55% และ 38% ตามลำดับ (จากงานวิจัยของนักจิตวิทยา Albert Mehrabian) ภาษากาย เช่น การยิ้ม การสบตา ท่านั่งสบาย ๆ ผ่อนคลาย เอนมาข้างหน้า เป็นภาษากายที่ดีในการสื่อสาร ส่วนน้ำเสียงจะสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของผู้พูด

3. การเปิดใจการสื่อสารที่ดีจะเกิดขึ้นได้นั้น คือ เราต้องเปิดใจที่จะรับฟังมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

4. การถามคำถาม คือแสดงถึงความสนใจในการฟัง และช่วยในการเช็คความเข้าใจ ในเนื้อความ หรือเข้าใจรายละเอียดที่เพิ่มขึ้น คำถามมีหลายรูปแบบ เช่น คำถามปลายเปิด เช่น อะไร อย่างไร ช่วยให้เราได้รายละเอียดเพิ่มขึ้น เช่น คุณมีมุมมองอย่างไรกับเรื่องนี้ และ คำถามปลายปิด เช่น ใช่หรือไม่ เราสามารถนำมาใช้ในการเช็คความถูกต้องของเนื้อความ ที่เราได้ยินได้ เช่น คุณต้องการสรุปรายงานการประชุมภายในศุกร์นี้ใช่หรือไม่

5. ความเป็นมิตร ความเป็นมิตรจะแสดงออกผ่านน้ำเสียง และสีหน้า หากคู่สนทนา รู้สึกถึงความ เป็นมิตร เขาจะเปิดใจที่จะรับฟัง และเสนอความเห็น/ตอบอย่างจริงใจ ไม่ปิดบัง

6 ความมั่นใจ คือ ความมั่นใจจะแสดงออกทางน้ำเสียง หากน้ำเสียงหนักแน่น มั่นใจ จะส่งผลให้ผู้ฟังเชื่อในสิ่งที่คุณพูด

7. การให้เกียรติคู่สนทนา คือการให้เกียรติคู่สนทนา เช่น สบตา ตั้งใจฟัง หลีกเลียง การรับโทรศัพท์ในขณะที่คุยกับผู้อื่น ไม่ทำอย่างอื่นไปด้วยขณะที่สนทนา เช่น พิมพ์ข้อความ ในมือถือ เป็นต้น

8. การให้ Feedback ได้แก่ การสะท้อนในสิ่งที่ดีในตัวคู่สนทนาหรือการกระทำที่ดี หรือการสะท้อนเพื่อให้มีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น หรือการชม เป็นการสะท้อนให้มีความมั่นใจมากขึ้น

Dan Scalco (2563, สื่อออนไลน์) ทักษะในการสื่อสาร ที่ช่วยให้คุณเป็นผู้นำที่ดีขึ้น ทักษะความเป็นผู้นำจะขึ้นอยู่กับความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นว่ามีประสิทธิภาพ มากน้อยเพียงใด ซึ่ง 5 ทักษะต่อไปนี้ จะช่วยให้เป็นผู้นำที่ดีขึ้น และจะช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ ของผู้นำกับผู้อื่น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มขวัญกำลังใจให้กับคนในทีมหรือคนในครอบครัวของคุณได้ อย่างดี

1. รู้จักตัวเอง คือ การติดต่อสื่อสารที่ดีควรเริ่มต้นจากการรู้จักตนเองก่อน เมื่อใดก็ตามที่คุณติดต่อสื่อสารกับคนอื่น สิ่งสำคัญคือ คุณจะต้องรู้จัก และสามารถจัดการกับ อารมณ์ความรู้สึกของตัวเองให้ได้ก่อน คุณไม่ควรเผยแพร่อารมณ์แย่ ๆ ของคุณให้คนอื่นได้เห็น เพราะพวกเขาเหล่านั้นอาจจะตัดสินคุณได้ว่า คุณอาจเป็นคนลั้ลเล และไม่ค่อยมีความมั่นใจ

และสิ่งสำคัญที่ควรตระหนักไว้ก็คือ ถ้าคุณหวังอยากรจะให้คนอื่นแสดงท่าทีที่ดีต่อคุณอย่างไร คุณก็ควรแสดงท่าทีที่ดีต่อเขาแบบนั้นก่อน

2. รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง คือ การสื่อสารที่ดีที่สุด มักเกิดขึ้นจากการที่เรารู้จัก และเข้าใจผู้ฟัง รู้ว่าวิธีไหนที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่เราพูด รู้ว่าผู้ฟังเขาสนใจอะไร รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่ และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ฟังด้วย ทักษะนี้จะทำให้คุณสามารถซื้อใจพวกเขาได้อยู่หมัด สิ่งเหล่านี้แหละที่จะช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างคุณและผู้ฟังให้ดำเนินไปในระยะยาวได้

3. พูดให้ตรงประเด็น ชัดเจน และเจาะจง การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และชัดเจนนั้นสามารถกระตุ้นให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตาม มีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในสิ่งที่คุณกำลังขอได้ง่ายขึ้น เพราะถ้าหากคุณสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ไว้ชัดเจน และไม่คลุมเครือแล้ว ก็นับเป็นสิ่งที่ดีกว่าการทิ้งให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัย หรือเข้าใจผิดไปได้ และเมื่อใดก็ตามที่มีใครสักคนขอความคิดเห็นจากคุณ ควรเน้นการให้คำแนะนำด้วยวิธีง่าย ๆ และสามารถนำไปใช้ได้จริง คุณควรจะให้คำแนะนำกับผู้อื่นอย่างเป็นมิตรและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบคำถามกับคุณด้วย

4. ให้ความสำคัญกับภาษากาย และสีหน้าท่าทาง มิงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวว่าภาษากายและสีหน้าท่าทางนั้นสำคัญพอ ๆ กับคำพูด หรือในบางครั้งอาจจะสำคัญกว่าเลยด้วยซ้ำ เพราะการแสดงออกทางสีหน้าท่าทาง ทางภาษามือ และทางสายตานั้น เป็นการช่วยยืนยันคำพูดของคุณ หรือแม้แต่สามารถทำลายคำพูดของคุณได้เลยทีเดียว เมื่อใดที่คุณกำลังพูดอยู่กับคนอื่น โปรดระมัดระวังภาษากายของคุณ และหมั่นสังเกตภาษากายของผู้ฟังด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสำคัญกับภาษากายของคุณว่ามันสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่คุณกำลังพูดอยู่หรือไม่ สิ่งนี้จะช่วยให้คุณเป็นผู้พูดที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังช่วยให้คุณมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้นด้วย

5. ฟังมากกว่าพูด คือ หนึ่งในสิ่งสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง และเที่ยงตรงภายในองค์กร ก็คือ การเป็นผู้ฟังที่ดี เมื่อมีใครสักคนกำลังพูดกับคุณอยู่นั้น จงตั้งใจฟังในสิ่งที่เขาพูดให้ดี ถ้ามามีคำถามไปบ้างเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจของคุณ พร้อมทั้งเปิดใจรับฟังในสิ่งต่าง ๆ ให้มาก และไม่แสดงท่าทีปฏิเสธแม้ว่าคุณจะไม่เห็นด้วยก็ตาม นี่แหละคือสิ่งที่จะช่วยสร้างความสามัคคีในหมู่คณะ และยังสร้างความเข้าใจระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังเป็นอย่างดีด้วย

ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ (2561, สื่อออนไลน์) ผู้ที่สื่อสารต้องให้ความสำคัญกับผู้ฟังให้มากกว่าตัวเราเอง เพราะจุดประสงค์ของการสื่อสารคือ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจและคล้อยตาม

แนวความคิด ดังนั้นหากเราสื่อสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ฟังแล้วย่อมทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ การให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวเองให้เป็นนักสื่อสารที่ดี ควรพัฒนาทักษะดังนี้

1. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี นักสื่อสารจะสร้างความสัมพันธ์ก่อนการสื่อสาร โดยการเข้าใจความต้องการของผู้ฟัง พุดในเรื่องที่ผู้ฟังสนใจ อยู่ในโลกของผู้ฟัง มีความรักให้กับผู้ฟัง อยากช่วยเหลือผู้ฟัง มากกว่าความต้องการของผู้สื่อสารเพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดี และความเข้าใจในเจตนาของผู้สื่อสารว่าต้องการสื่อสารเพื่อจุดประสงค์ใด ถ้าผู้สื่อสารเปิดใจก่อน ก็จะได้รับ การเปิดใจจากผู้ฟัง เช่นเดียวกัน

2. การพูดให้จูงใจผู้ฟัง นักสื่อสารที่ดีจะเริ่มต้นการพูดน่าสนใจ มีพลังในการสื่อสาร กระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกระตือรือร้นที่จะรับฟัง โดยการทำให้ผู้ฟังมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ได้ชัดเจน เห็นคุณค่า และประโยชน์จะเกิดขึ้นเมื่อนำไปปฏิบัติ เป็นเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟังมากกว่า เรื่องของผู้สื่อสาร หากเป็นเรื่องของผู้สื่อสาร ก็เป็นเพียงประสบการณ์ที่อยากให้ผู้ฟังได้นำไปคิด และประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ฟังอีกทีหนึ่ง

3. การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง นักสื่อสารบางคน พยายามที่จะสื่อสารความต้องการของตัวเอง จนลืมทำหน้าที่รับฟัง ทำให้ผู้ฟังปิดรับการสื่อสารด้วยเช่นกัน เพราะผู้ฟังก็อยากให้ผู้สื่อสารเข้าใจความต้องการของเขา ด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นนักสื่อสารที่ดี จะสนใจความต้องการของผู้ฟัง และสื่อสารข้อความ หรือข้อมูลโดยตรงกับความต้องการ การสื่อสารก็จะเกิดประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย ทำให้ข้อมูลไม่ตกหล่น เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องการ จะรับฟังอยู่แล้ว

4. การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ การสื่อสารที่ดีถ้าเราเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งผู้ฟังอยากได้รับความสนใจ อยากได้รับการยอมรับ และชอบคำชมมากกว่า คำตำหนิ หากนักสื่อสารเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของผู้ฟัง และปฏิบัติตัว ดังที่มนุษย์ทุกคน ต้องการ ก็จะทำให้ให้นักสื่อสาร สามารถต่อเชื่อมกับผู้ฟังได้ง่าย และตรงตามกับผู้ฟังต้องการ จะทำให้ข้อความหรือข้อมูล และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร เหมาะสมกับผู้ฟังมากยิ่งขึ้น แต่หากนักสื่อสารหลีกเลี่ยง หรือไม่สนใจธรรมชาติของมนุษย์ สนใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เพียงอย่างเดียว ย่อมทำให้ไม่ได้รับการตอบสนอง จากผู้ฟังเต็มประสิทธิภาพ

5. การมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก การสื่อสารให้กับผู้อื่น ย่อมไม่ราบรื่นทุกครั้งไป เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ภาษาที่ใช้อาจถูกตีความไปอีกแบบหนึ่ง ได้ ดังนั้นนักสื่อสารต้องมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก ไม่ตีความด้านลบ และไม่จินตนาการไปเองว่าผู้ฟังรู้สึกอย่างไร เพราะมีเช่นนั้นนักสื่อสารก็จะใช้น้ำเสียง สีหน้า กริยา และคำพูด

ที่เป็นเชิงลบได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อต้านจากผู้ฟังด้วยเช่นกัน คนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นเพราะความเชื่อไม่เหมือนกันค่านิยมที่ยึดถือแตกต่างกันประสบการณ์ในอดีตไม่เหมือนกัน กฎ-มาตรฐานที่เกี่ยวข้องด้วยกัน

ดังนั้น หากต้องการให้การสื่อสารสมบูรณ์ และเกิดประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย นักสื่อสาร ควรระวังแนวความคิดที่แตกต่างกันตรงนี้ไว้ด้วย

ปฏิภาณ อนุพันธ์ (2563, สื่อออนไลน์) ให้หลักทักษะในการสื่อสารที่ดี ดังนี้

1. Attending คือ การตั้งใจ ให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา การแสดงท่าทีกระตือรือร้น สนใจ เช่น การขยับตัวเข้าไปใกล้ การฟังคีรีระยะ แสดงความเข้าใจ เป็นต้น

2. Paraphrasing คือ การพูดทวนการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจ และความต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม

3. Reflection of feeling คือ การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา กลับไปให้ผู้นั้นเข้าใจอารมณ์ของตนเองมากขึ้น

4. Summarizing คือ การสรุปความ ประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน

5. Probing คือ การซักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ เพื่อหาความชัดเจนเพิ่มขึ้น

6. Self Disclosure คือ การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสารโดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตน ที่ไม่ใช่อารมณ์ขัดแย้ง หรือตำหนิ

7. Interpretation คือ การอธิบายแปรความหมายในประสบการณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออก เพื่อให้เกิดความเข้าใจ รู้ในสิ่งที่มีอยู่นั้นมากขึ้น

8. Confrontation คือ การนำประเด็นที่ผู้ส่งสารพูด หรือแสดงออกด้วยท่าทางที่เกิดจากความขัดแย้ง ลับสน ภายในของผู้ส่งสารเองกลับมา ให้ผู้ส่งสารได้เผชิญกับความขัดแย้ง ลับสนที่มีอยู่ในตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในตนเองเพิ่มขึ้น

จากข้อความข้างต้น ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์ทักษะการสื่อสาร เพื่อให้ได้ตัวแปรในการวิจัย โดยเลือกตัวแปรที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป นำมาทำการวิจัย ซึ่งมีรายชื่อและแหล่งที่มาแนวคิดหลักการทักษะการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพในตารางสังเคราะห์

1. เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง
2. ธีรพร จารุไพศาล
3. ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์
4. ปฏิภาณ อนุพันธ์



ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับ	หลักการและแนวคิด ทักษะการสื่อสาร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	รวม
		16	เป็นผู้ฟังที่ดี			√						√	√	
17	สื่อสารแบบยกตัวอย่างหรือ ประสบการณ์ประกอบ				√								√	2
18	ผู้สื่อสารฝึกระดับปฏิบัติ กิจกรรมโต้ตอบ				√									1
19	สื่อสารอย่างสร้างสรรค์							√						1
20	เปิดใจ									√				1
21	ถามคำถาม									√				1
22	ผลตอบกลับ									√				1
23	รู้จักตนเอง										√			1
24	พูดจริงใจ											√		1
25	ผู้สื่อสารมีความตั้งใจ												√	1
26	ความขัดแย้งในตนเอง												√	1

เกณฑ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หลักการที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป มี 4 ตัวแปร คือ ความเชื่อถือ ความชัดเจน เข้าใจผู้รับสาร สื่อสารด้วยอวัจนภาษา

สรุปการสังเคราะห์ทักษะการสื่อสาร จากตารางสังเคราะห์งานวิจัยที่ 1

โดยใช้ผู้วิจัยได้ใช้ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยเลือกตัวแปรที่มีความถี่ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป มี 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร และด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา โดยได้สรุปความหมายแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านที่ 1 ความน่าเชื่อถือ ได้มาจากตารางสังเคราะห์แนวคิด จำนวน 6 คน ดังนี้

1.1 Chester กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารทุกชนิดจะต้องเป็นที่เชื่อถือได้แน่นอน (Every Communication should be Authenticated)

1.2 Cutlip and Center กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การติดต่อสื่อสารให้ได้ผลสำเร็จ ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวสารต้องมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกของผู้รับสาร เพราะจะหมายถึงความน่าเชื่อถือที่มีต่อ ข่าวสารด้วย

1.3 Terry กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างคู่สื่อสาร (Establish a Mutual Trust in Each Other) โดยผู้ส่งสารจะต้องมีความเชื่อในความสามารถที่จะทำ ความเข้าใจกันได้ของผู้รับ และสร้างความเชื่อถือโดยแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผล ความสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและความรู้จักเก็บในสิ่งที่ไม่ควรเปิดเผย เป็นต้น

1.4 สาธิต วิมลคุณารักษ์และประยงค์ เยาวบุตร กล่าวว่า ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือได้ เพื่อให้ผู้รับเกิดความมั่นใจ หรือเต็มใจรับฟังข่าวสาร

1.5 เกียรติศักดิ์ เจตีย์แปง กล่าวว่า ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือได้ ในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจหรือเต็มใจ รับฟังข่าวสารนั้น

1.6 สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ กล่าวว่า Consider พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถ เป็นที่เชื่อถือสำหรับผู้รับสารหรือทำให้ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ เพราะการสื่อสาร หากต้องการได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร สารที่ส่งออกไป และผู้ส่งจะต้องทำให้ผู้รับสาร เชื่อถือยอมรับเสียก่อน

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสรุปทักษะการสื่อสารด้านความเชื่อถือ ได้ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง การติดต่อสื่อสารทุกชนิดจะต้องเป็นที่เชื่อถือได้ แน่นนอนได้ผลสำเร็จ ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวสาร ต้องมีความน่าเชื่อถือในความรู้สึกรับสาร เต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างคู่สื่อสาร แสดงความเชื่อมั่น ในเหตุผลความสามารถรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและการรู้จักเก็บในสิ่งที่ไม่ควรเปิดเผย ผู้ส่งสารเป็นผู้พิจารณาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเป็นที่เชื่อถือ สำหรับผู้รับสารหรือทำให้ ผู้รับสารคล้อยตามด้วยหรือไม่ ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับสาร

2. ด้านที่ 2 ความชัดเจน ได้มาจากตารางสังเคราะห์แนวคิดจำนวน 7 คน ดังนี้

2.1 Cutlip and Center ได้กล่าวว่า ความชัดเจน (Clarity) ในการติดต่อนั้นข่าวสาร จะต้องมีความชัดเจน โดยอาจใช้ ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่าย ๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกัน ทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร

2.2 Terry กล่าวว่า การทำให้ผู้รับสาร มีความตั้งใจรับสาร (Secure and Hold Receivers Attention) ผู้ส่งสารควรเรียบเรียงเรื่องที่สื่อให้ตรงจุด ได้ความหมายชัดเจน กะทัดรัด เน้นสิ่งที่ควรนั้น ไม่พูดจาคลุมเครือ วกวน เยิ่นเย้อ หรือทำกิริยาท่าทาง ที่จะเบนความสนใจ ของผู้ฟังไปจากสิ่งที่พูด

2.3 สาธิต วิมลคุณารักษ์และประยงค์ เยาวบุตร ได้กล่าวว่า ความชัดเจน (Clarity) ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน

2.4 เกรียงศักดิ์ เจติย์แปง ได้กล่าวว่า ความแจ่มแจ้ง (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจคือ ใช้ภาษาของศัพท์ที่ยากและสูง ไม่มีประโยชน์ ควรตัดออกให้หมด ให้ชัดเจนเข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญไป

2.5 สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ ได้กล่าวว่า C ที่ 1 Clear ชัดเจน การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้วผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

2.6 มณฑาทิพย์ นามนุ ได้กล่าวว่า มีความชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน

2.7 Dan Scalco ได้กล่าวว่า พูดให้ตรงประเด็น ชัดเจน และเจาะจงการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาและชัดเจนนั้น สามารถกระตุ้นให้ผู้ฟังรู้สึกคล้อยตาม มีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในสิ่งที่คุณกำลังขอได้ง่ายขึ้น เพราะถ้าหากคุณได้อธิบายสิ่งต่าง ๆ ไว้ชัดเจนและไม่คลุมเครือแล้ว ก็นับเป็นสิ่งที่ดีกว่า การทิ้งให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยหรือเข้าใจผิดไปได้ และเมื่อใดก็ตามที่มีใครสักคนขอความคิดเห็นจากคุณ ควรเน้นการให้คำแนะนำด้วยวิธีง่ายๆ และสามารถนำไปใช้ได้จริง คุณควรจะให้คำแนะนำกับผู้อื่นอย่างเป็นมิตร และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ตอบคำถามกับคุณด้วย

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสรุป ทักษะการสื่อสาร ด้านความชัดเจน ได้ดังนี้

ด้านความชัดเจน หมายถึง ไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย ชัดเจน ตรงประเด็น กะทัดรัด เน้นสิ่งที่ควร ไม่คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน วกวน เยิ่นเย้อ ชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร ใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่าย ๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกันทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารควรเรียบเรียงเรื่องที่สื่อสารให้ตรงจุดมุ่งหมาย

3. ด้านที่ 3 ความเข้าใจผู้รับสาร ได้มาจากตารางสังเคราะห์แนวคิด จำนวน 7 คน ดังนี้

3.1 Cutlip and Center ได้กล่าวว่า ชีตความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การติดต่อสื่อสารต้อง คำนึงถึงความสามารถของผู้รับสาร ว่ามีขีดความสามารถ

ในการรับและเข้าใจในสารนั้นอย่างไร เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ เป็นต้น

3.2 โรเบิร์ต อาร์ ออเนอร์ ได้กล่าวว่า จงพิจารณาถึงสิ่งแวดล้อม และตัวบุคคลในการสื่อสาร (Consider the Total Physical and Human Setting when You Communication) การสื่อสารที่ดีนั้น ผู้ส่งสารควรที่จะคำนึงถึงสถานการณ์กาละ เทศะ และตัวบุคคลด้วย ไม่ใช่เพียงใช้คำพูดที่ดีโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ หรือไม่วิเคราะห์ผู้รับสารยอมทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

3.3 Terry ได้กล่าวว่า การศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร (Find a Common Ground of Experience) ทั้งนี้เพื่อที่ผู้ส่งสารจะสามารถนำมาประกอบหรือประยุกต์ใช้ในการสื่อสารได้ให้อีกฝ่ายรู้สึกที่กำลังสื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน ความสนใจและความพอใจของผู้รับสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อพบว่า ผู้ส่งสารก็เคยมีประสบการณ์ สนใจ รู้เรื่องและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ดี

การศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร (Find a Common Ground of Experience) ทั้งนี้เพื่อที่ผู้ส่งสารจะสามารถนำมาประกอบ หรือประยุกต์ใช้ในการสื่อสารได้ให้อีกฝ่ายรู้สึกที่กำลังสื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน ความสนใจและความพอใจของผู้รับสารจะเพิ่มขึ้น เมื่อพบว่า ผู้ส่งสารก็เคยมีประสบการณ์ สนใจ รู้เรื่อง และเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ดี

3.4 สาธิต วิมลคุณารักษ์และประยงค์ เขาวบุตร ได้กล่าวว่า ความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) การสื่อสารที่ดีว่า ได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงน้อยที่สุดปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารง่าย และสะดวกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับสารอย่างเช่น ลักษณะนิสัย ความรู้พื้นฐาน โอกาส และสถานที่ เป็นต้น

3.5 เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง ได้กล่าวว่า ความสามารถของผู้รับสาร (Capability and Audience ) การสื่อสารที่ดีว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายและสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอันวย นิสัยความรู้พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ (อรุวรรณ ปิรันธน์โอวาท, 2549, หน้า 138) กล่าวว่า ถ้าสารนั้นทำความเข้าใจยากเนื้อหาหนักสับสน การสื่อสารทางวาจาทำให้ต้องคอยฟังผู้พูดตลอดเวลาต้องตั้งใจฟังให้เข้าใจในเนื้อหาตั้งแต่เริ่มต้น แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรสามารถนำมาอ่านทวนซ้ำและทำความเข้าใจในขณะที่อ่านได้

3.6 Dan Scalco ได้กล่าวว่า รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง คือ การสื่อสารที่ดีที่สุดมักเกิดขึ้นจากการที่เรารู้จักและเข้าใจผู้ฟัง รู้ว่าวิธีไหนที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่เราพูด รู้ว่าผู้ฟัง

เขาสนใจอะไร รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ฟังด้วย ทักษะนี้ จะทำให้คุณสามารถซื้อใจพวกเขาได้อยู่หมัด สิ่งเหล่านี้แหละที่จะช่วยรักษาความสัมพันธ์อันดี ระหว่างคุณและผู้ฟังให้ดำเนินไปในระยะยาวได้

3.7 ปกรณ์ วงศ์รัตนพิบูลย์ ได้กล่าวว่า การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง นักสื่อสารบางคนพยายามที่จะสื่อสารความต้องการของตัวเอง จนลืมทำหน้าที่รับฟัง ทำให้ผู้ฟังปิดรับการสื่อสารด้วยเช่นกัน เพราะผู้ฟังก็อยากให้ผู้สื่อสารเข้าใจความต้องการของเขาด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นนักสื่อสารที่ดีจะสนใจความต้องการของผู้ฟัง และสื่อสารข้อความ หรือข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ การสื่อสารก็จะเกิดประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย ทำให้ข้อมูล ไม่ตกหล่น เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องการจะรับฟังอยู่แล้ว

การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ การสื่อสารที่ดีถ้าเราเข้าใจธรรมชาติ ของมนุษย์ ซึ่งผู้ฟังอยากได้รับความสนใจ อยากได้รับการยอมรับ และชอบคำชมมากกว่า คำตำหนิ หากนักสื่อสารเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของผู้ฟัง และปฏิบัติตัว ดังที่มนุษย์ทุกคน ต้องการ ก็จะทำให้ให้นักสื่อสาร สามารถต่อเชื่อมกับผู้ฟังได้ง่าย และตรงตามที่ต้องการ จะทำให้ข้อความหรือข้อมูล และวิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร เหมาะสมกับผู้ฟังมากยิ่งขึ้น แต่หากนักสื่อสารหลีกเลี่ยง หรือไม่สนใจธรรมชาติของมนุษย์ สนใจในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เพียงอย่างเดียวย่อมทำให้ไม่ได้รับการตอบสนอง จากผู้ฟังเต็มประสิทธิภาพ

การมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก การสื่อสารให้กับผู้อื่น ย่อมไม่ราบรื่นทุกครั้งไป เนื่องจากความคิดเห็นของแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ภาษาที่ใช้อาจถูกตีความไปอีกแบบหนึ่งได้ ดังนั้นนักสื่อสารต้องมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก ไม่ตีความด้านลบ และไม่จินตนาการไปเองว่า ผู้ฟังรู้สึกอย่างไร เพราะมีเช่นนั้นนักสื่อสารก็จะใช้น้ำเสียง สีหน้า กริยา และคำพูดที่เป็นเชิงลบได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อต้านจากผู้ฟังด้วยเช่นกัน คนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเป็น เพราะความเชื่อไม่เหมือนกันค่านิยมที่ยึดถือแตกต่างกันประสบการณ์ในอดีตไม่เหมือนกัน กฎ-มาตรฐานที่เกี่ยวข้องด้วยกัน

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสรุป ทักษะการสื่อสาร ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ได้ดังนี้

ด้านความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง เข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ (Capability of Audience) เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ อีกทั้งจงพิจารณา ถึงสิ่งแวดล้อมและตัวบุคคลในการสื่อสาร (Consider the Total Physical and Human Setting when You Communication) ผู้ส่งสารควรที่จะคำนึงถึงสถานการณ์กาลเทศะ และตัวบุคคลด้วย ไม่ใช่เพียงใช้คำพูดที่ดีโดยไม่คำนึงถึงสถานการณ์ หรือไม่วิเคราะห์ผู้รับสาร การศึกษา หาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร (Find a Common Ground of Experience)

สื่อสารด้วยภาษาเดียวกัน ความสนใจและความพอใจของผู้รับสารจะเพิ่มขึ้นเมื่อผู้ส่งสารเคยมีประสบการณ์ สนใจ รู้เรื่อง และเข้าใจปัญหาต่าง ๆ การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้น ต้องใช้ความพยายามหรือแรงน้อยที่สุด รู้จักและเข้าใจผู้ฟัง รู้ว่าวิธีไหนที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจในสิ่งที่เราพูด รู้ว่าผู้ฟังเขาสนใจอะไร รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ฟังด้วย มีการชม ปฏิบัติตัวตามที่ผู้ฟังต้องการ มองผู้ฟังทัศนคติเชิงบวก ไม่ตีความด้านลบ

4. ด้านที่ 4 การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ได้มาจากตารางสังเคราะห์แนวคิดจำนวน 6 คน ดังนี้

4.1 โรเบิร์ต อาร์ ออเนอร์ ได้กล่าวว่า จังหวะมดระวังน้ำเสียงของท่านเช่นเดียวกับเนื้อหาของข้อความที่ส่งออกไป (Be Mindful of the Overtones as Well as the Basic Content of Your Message) ในการพูดนั้น เนื้อหาสาระเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากที่เดียวที่จะทำให้ผู้ฟังสนใจและติดตามฟัง แต่อีกสิ่งหนึ่งที่จะต้องพิจารณาด้วย คือ “หางเสียง” หรือ “น้ำเสียง” ในการพูดนั่นเอง

4.2 Terry ได้กล่าวว่า การเลือกใช้ถ้อยคำซึ่งคู่สื่อสารต่างรู้จัก (Use Mutually Known Words) ผู้ส่งสารไม่ควรใช้คำศัพท์ที่แม้แต่ตนเองก็ยังไม่เข้าใจแจ่มชัด หรือใช้คำที่จะทำให้ผู้ฟังไม่รู้เรื่อง เกิดความเบื่อหน่าย ไม่พอใจหรือเข้าใจผิดได้ง่าย

การให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของความหมายทุกทางในการสื่อสาร (Have Regard for Context) การสื่อสารมิได้สื่อเฉพาะถ้อยคำเท่านั้น น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางต่าง ๆ ก็ล้วนแต่มีความหมายเราควรคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ด้วยในขณะที่สื่อสาร

4.3 สุทธิชัย ปัญญาโรจน์ ได้กล่าวว่า C ที่ 4 Courteous มีความสุภาพ พอเหมาะพอสมควร สารที่ส่งออกไปควรเป็นไปด้วยความสุภาพ พอเหมาะ พอสมควร ไม่มากไปหรือน้อยเกินไป ทั้งนี้การสื่อสารเป็นทั้ง ศาสตร์คือเรียนรู้ได้ และเป็นทั้งศิลป์ กล่าวคือ ประยุกต์ใช้ได้ ผู้ส่งจึงต้องรู้จักการวิเคราะห์สถานการณ์และต้องรู้จักวิเคราะห์ผู้รับสาร

4.4 ชันยพร จารุไพศาล ได้กล่าวว่า การสื่อสารด้วย อวัจนภาษา (Non-verbal Communication) คือ ในการสื่อสาร อวัจนภาษา คือ คำพูดมีผลเพียง 7% ส่วนที่เหลืออีก 93% คือ อวัจนภาษา ได้แก่ ภาษากาย และน้ำเสียง มีผลต่อการสื่อสารถึง 55% และ 38% ตามลำดับ (จากงานวิจัยของนักจิตวิทยา (Albert Mehrabian) ภาษากาย เช่น การยิ้ม การสบตา ทำนองสบาย ๆ ผ่อนคลาย เอนมาข้างหน้า เป็นภาษากายที่ดีในการสื่อสาร ส่วนน้ำเสียงจะสะท้อนถึงความรู้สึกภายในของผู้พูด

4.5 Dan Scalco ได้กล่าวว่า ให้ความสำคัญกับภาษากาย และสีหน้าหน้าท่าทาง มีงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวว่า ภาษากายและสีหน้าท่าทางนั้นสำคัญพอ ๆ กับคำพูด

หรือในบางครั้งอาจจะสำคัญกว่าเลยด้วยซ้ำ เพราะการแสดงออกทางสีหน้าท่าทางทางภาษามือ และทางสายตานั้น เป็นการช่วยยืนยันคำพูดของคุณ หรือแม้แต่สามารถทำลายคำพูดของคุณได้เลยทีเดียวเมื่อใดที่คุณกำลังพูดอยู่กับคนอื่น โพรตระมัดระวังภาษากายของคุณและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้ฟังด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสำคัญกับภาษากายของคุณว่ามันสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังพูดอยู่หรือไม่ สิ่งนี้จะช่วยให้คุณเป็นผู้พูดที่มีความน่าเชื่อถือ อีกทั้งยังช่วยให้คุณมีความมั่นใจในตัวเองเพิ่มมากขึ้นด้วย

4.6 ปฏิภาณ อนุพันธ์ ได้กล่าวไว้ว่า Self Disclosure คือ การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสาร โดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตน ที่ไม่ใช้การขัดแย้ง หรือตำหนิ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสรุป ทักษะการสื่อสาร ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ได้ดังนี้

ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา หมายถึง ภาษากาย เช่น น้ำเสียง หางเสียง สีหน้าท่าทางต่าง ๆ มีความสุภาพ พอเหมาะพอสมควร เลือกใช้ถ้อยคำ คำศัพท์ ซึ่งคู่สื่อสารต่างรู้จักแสดงออกถึงความรู้สึกภายในผู้ส่งสาร ภาษามือ และทางสายตา สื่อสารด้วยท่าทีเปิดเผย เป็นมิตร ไม่ใช้การขัดแย้ง หรือ ตำหนิ ระวังระมัดระวังภาษากายของผู้ส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้รับสารด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสำคัญกับภาษากายว่าสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังสื่อสาร เป็นการช่วยยืนยันคำพูดของผู้ส่งสารด้วย

### **ประเภท ช่องทาง และจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร**

#### **ประเภทของการติดต่อสื่อสาร**

มณฑล ไบบัว (2536, หน้า 14) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารไว้ 3 ประเภท

1. การจำแนกประเภท โดยใช้จำนวนของผู้ทำการสื่อสารเป็นเกณฑ์
2. การจำแนกประเภท โดยใช้ลักษณะวิธีการติดต่อระหว่างผู้รับสาร และผู้ส่งสาร
3. การจำแนกประเภท โดยใช้ภาษาเป็นเกณฑ์

กิติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 33) การสื่อสารมีมากมายหลายประเภททั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการพิจารณาเกี่ยวกับสถานการณ์การสื่อสาร (Communication Situations) ที่เกิดขึ้น ซึ่งโดยปกติทั่วไปแล้วมีการใช้เกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ 5 เกณฑ์ด้วยกัน คือ

1. เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร
2. เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
3. เกณฑ์การเห็นหน้าตาตากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร

4. เกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร และ

5. ลักษณะของเนื้อหาวิชาที่มีการนำการสื่อสารเข้าไปใช้

ชาญเวช ศรีทาพุทธ (2552, หน้า 5 อ้างอิงใน จุฑามาต ศิลป์ไพบุลย์พานิช, 2558, หน้า 15-16) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารเป็น ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตนเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนาหรือการโต้ตอบจุดหมายระหว่างกัน เป็นต้น

3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครูเพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น

4. การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารโดยการอาศัยสื่อมวลชนประเภทวิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับจำนวนมาก ซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ หรือไล่เลี่ยกัน

ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2550, หน้า 75) ประเภทของการสื่อสาร ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) คือ การสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงาน โดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่ง และทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็ว จึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่าย ในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะหรือติดต่อสื่อสารกันได้ในโดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือ การสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้น ผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองของระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับปรุงพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชนซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่งจดหมาย โทรศัพท์ ตอบแบบสอบถามกลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## 2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

2.1 การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูด ในการสื่อสาร

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสารกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลและสังคมถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะ คือ

3.1 การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

3.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

ภัสรา ชนะชัย (2550, หน้า 25 อ้างอิงใน จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช, 2558, หน้า 16-18) การแบ่งประเภทของการสื่อสารตามวิธีการต่าง ๆ คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารทางวาจา และการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

1. การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร (Written Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน ซึ่งอาจเป็นตัวอักษร หรือตัวเลขแสดงจำนวนก็ได้ เช่น หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ (Circulation-notes-letters-memo) บ้าย ประกาศ บันทึกข้อความ รายงานประจำปี แฉงข่าวสาร แผ่นปลิว สิ่งตีพิมพ์จดหมายข่าว และวารสาร

คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่วนมากผู้บริหารต้องการข่าวสารที่บันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร แต่บางครั้งการขาดการพิจารณาข้อความของข่าวสารที่ส่งมาให้โดยรอบคอบก็อาจจะเกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์กรได้ โดยมากมักจะพบว่า การสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่า การพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถทางภาษาน้อย เช่น ถ้าเขาทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร เขาอาจไม่แน่ใจในคำสะกด อีกประการหนึ่ง การติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้น มักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว

2. การติดต่อสื่อสารทางวาจา (Oral Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการพูด เช่น การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์โดยวาจา การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (Exit Interview) การอบรม การสัมมนา การพบปะตัวต่อตัว การสนทนาเผชิญหน้า การพูดโทรศัพท์ การฝากบอกต่อ และข่าวลือซึ่ง กนกพร ปิมแปง (2553, หน้า 49, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุด ในการนำเสนอข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่าตนนั้นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด แต่ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่ง ๆ หรือใช้เฉพาะในกลุ่มคน หรือคำย่อรหัส ที่ใช้ในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การสื่อสารทางวาจา 4 ประการด้วย

2.1 การสนทนา แบ่งออกเป็น การสนทนาในเรื่องทั่วไป และการสนทนาในเชิงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.2 การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาที่แบ่งหน้าที่ผู้พูดแน่นอน คือ ฝ่ายหนึ่งถาม ฝ่ายหนึ่งตอบ

2.3 การออกคำสั่งด้วยวาจา เป็นเรื่องที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำทุกหน่วยงาน การใช้วาจาสั่งงาน ควรสั่งด้วยลักษณะที่เด็ดขาด แต่นุ่มนวล โดยผู้บริหารควรคำนึงถึงสถานการณ์ด้วยว่าควรออกคำสั่งแบบใดกับผู้รับคำสั่ง

2.4 การประชุม การประชุมเป็นกิจกรรมที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ เพราะเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

3. การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี (Technologies Communication) เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นเครื่องมือทางเทคนิคที่มีประโยชน์เป็นส่วนย่อยกลุ่มหนึ่งของเทคโนโลยีในสังคมมนุษย์ ซึ่งแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันตามแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่ก็มีคุณสมบัติประการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือ การเอาชนะขีดจำกัดความสามารถตามธรรมชาติและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การบันทึกและ

เผยแพร่ข่าวสารโดยสรุปแล้วช่องทางการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ในการส่งต่อนโยบาย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้ ถ้าขาดช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงานย่อมมีอุปสรรคทำให้การสื่อสาร ด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องเลือกช่องทางในการสื่อสารให้เหมาะสม นอกจากผู้บริหารจะต้องคิดถึงเรื่องลักษณะพื้นฐาน และความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะ เลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมแล้วการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารควรที่จะนำ ช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผล ในการสื่อสาร และผู้บริหารควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะ และ จุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะสื่อไปยังพนักงานให้รอบคอบ

อิรณันท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2553, หน้า 46) ประเภทของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารในตนเอง (Intrapersonal or Self-communication) เป็นการสื่อสาร ภายในตัวเอง หมายถึง บุคคลผู้นั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การเขียนและ อ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสาร ระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนา หรือการโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น

3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน (Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล กับกลุ่มชน ซึ่งประกอบด้วยคนจำนวนมาก เช่น การสอนในห้องเรียนระหว่างครู เพียงคนเดียวกับนักเรียนทั้งห้อง หรือระหว่างกลุ่มชนกับบุคคล เช่น กลุ่มชนมาร่วมกันฟัง คำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น

4. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารโดยการอาศัย สื่อมวลชนประเภท วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ แผ่นโปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูล ข่าวสาร เดียวกันในเวลาพร้อม ๆ

โรงเรียนเศรษฐศาสตร์พิทยารังสรรค์ (2563, สื่อออนไลน์) สื่อหรือช่องทางใช้เพื่อให้ ข่าวสารนั้น ไหลไปยังผู้รับนั้น พอแบ่งออกได้กว้าง ๆ 3 ประเภทดังนี้

1. ประเภทการใช้ภาษา ได้แก่ การพูด คำพูด
2. ประเภทไม่ใช้ภาษา ได้แก่ สัญลักษณ์ เขียนข้อความ ภาพและเครื่องหมายต่าง ๆ
3. ประเภทสิ่งที่ไม่ใช่การแสดง/พฤติกรรม และบรรยากาศ ได้แก่ ปิบบมือ ทำสีหน้าแดง ท่าโกรธ ท่าหัวเราะ เป็นต้น

สื่อแต่ละประเภทเหล่านี้ ควรจะต้องถูกเตรียม และนำมาใช้ประกอบในการสื่อสาร เพื่อเป็นสื่อที่จะทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประเภทของการติดต่อสื่อสาร นักวิชาการได้จำแนกประเภทของการติดต่อสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ไม่ว่าจะจำแนกประเภทของการสื่อสารไว้อย่างไร สิ่งที่สำคัญของการติดต่อสื่อสารคือ ช่วยให้การติดต่อสื่อสารเกิดผลดีต่อองค์กร อาจช่วยปรับปรุงการปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบผลสำเร็จ และสามารถช่วยให้ทำงานได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

### จุดมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสาร

มณฑล ไยบัว (2536ข, หน้า 24-28) จุดมุ่งหมายของการสื่อสารโดยทั่วไป การสื่อสารมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ เรารู้ก่อนที่พูดหรือเขียนออกไป เราตั้งใจไว้ก่อนว่าจะบอกกล่าวเรื่องอะไรซึ่งอาจจะเป็นความจริง ข้อเท็จจริงหรือข้อวินิจฉัยอย่างมีเหตุผล ซึ่งได้จากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้ในการส่งสารออกไปนั้น บางครั้งถ้าเราไม่ค่อยมีความรู้เรื่องนั้นก็ต้องขวนขวายหาความรู้ จากการอ่าน การฟังการสื่อความหมายเพื่อแจ้งให้ทราบนี้ ผู้รับย่อมมีความรู้เดิมอยู่แล้ว และแน่นอนที่สุด ความรู้ใหม่จะต้องเป็นที่ยอมรับแก่เขา ผู้ส่งสารจะต้องนึกว่ากำลังส่งสารให้กับผู้ที่ไม่ค่อยรู้อะไรเลย ไม่ใช่กำลังส่งสารให้กับผู้เชี่ยวชาญ ผู้ส่งต้องสังเกตว่า ตนเองจะมีวิธีการอย่างไร ในการที่จะให้ความรู้ใหม่ไปสัมพันธ์กับความรู้เดิมของผู้รับได้

ถ้าจุดมุ่งหมายในการสื่อความหมายคือ เพื่อแจ้งให้ทราบจุดมุ่งหมายใหญ่ก็คือ ทำให้ผู้รับได้รับข่าวสารใหม่ ๆ เพิ่มเติมและจะต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับเข้าใจและยอมรับ แต่จะต้องไม่พยายามให้เขาเชื่อถือ และยอมรับโดยการชักจูงใจ เพราะจะเท่ากับเป็นการสื่อความหมายเพื่อชักจูงใจ ไม่ใช่เพื่อแจ้งให้ทราบ

2. เพื่อชักจูงใจ ก่อนที่จะตัดสินใจชักจูงใจผู้ใดนั้น ในขั้นแรกจะต้องแน่ใจก่อนว่าเราได้มีปฏิปักษ์ขึ้นแล้ว บางคนไม่เห็นด้วยกับข้อสรุปของเรา เช่น เราต้องการจะชี้แจงให้คนอื่นเห็นว่า การซื้อรถที่แพงคันใหญ่ ๆ ไม่คุ้มกับการลงทุน เพราะเราเห็นว่า การใช้รถราคาถูก และคันเล็กดีกว่า เป็นต้น เมื่อจุดมุ่งหมายในการส่งสารเป็นไปเพื่อชักจูงใจเพื่อให้คนเปลี่ยนมาเชื่อและยอมรับความคิดของเรา การสื่อความหมายจะต้องมีแนวคิดที่มั่นคงแน่นอน เราจะต้องเสนอเหตุผลที่เชื่อถือ ต้องพิสูจน์ข้อความคิดเห็นของเราว่าถูกต้องการชักจูงใจมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้คนอื่นเปลี่ยนความคิดเห็นมาเชื่อตามเรา หรือเปลี่ยนการกระทำอย่างหนึ่งเป็นอีกอย่างหนึ่งหลังจากที่เราชักจูงใจให้ผู้ซื้อรถยนต์ที่กำลังจะซื้อรถตู้ เห็นว่าเป็นการสูญเสียเงินทอง

แล้วเราจะต้องชักจูงใจให้เขาหันมาซื้อรถยนต์เล็กกว่าแทน ถ้าทำได้สำเร็จก็นับว่าเป็น การชักจูงใจที่เกิดผลตามที่คาดไว้การชักจูงใจให้ผู้ฟังหรือผู้อื่นคล้อยตาม โดยเฉพาะสิ่งที่ ชักจูงใจนั้นเป็นเรื่องตรงข้ามกับความเชื่อของเขาแล้ว มีความจำเป็นที่จะต้องสอดแทรกอารมณ์ ความรู้สึกลงไปด้วยเพราะเป็นการยากที่เราจะเปลี่ยนความเชื่อต่าง ๆ ที่เขาเชื่อมาเป็น เวลานาน ให้สำเร็จลงได้ในเวลาอันรวดเร็ว

3. เพื่อความบันเทิง เป็นการสื่อความหมายที่ต้องการให้ผู้รับมีความพอใจและ สนุกสนานการสื่อความหมาย เพื่อจุดประสงค์ดังกล่าวก็ต้องมีการเตรียมเหมือนกัน ต้องมีแนวความคิด การจัดโครงสร้างซึ่งต้องมีบทนำ มีเนื้อเรื่อง และสรุป การสื่อความหมาย เพื่อความบันเทิงต้องคำนึงถึงกาลเทศะ ในขณะที่สื่อถ้าเป็นการพูดต้องอาศัยอากัปกริยา ท่าทาง น้ำเสียง ประกอบกันด้วย จึงจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหมายการสื่อ ความหมาย เพื่อความบันเทิงนั้น ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมในด้านตัวผู้รับด้วย ใช้ภาษาที่ เข้าใจง่าย มีอารมณ์ขัน และเรื่องต้องไม่เป็นเรื่องเก่า ๆ ที่ผู้รับอาจเคยฟังมาจนเกิด ความเบื่อหน่าย

จุดมุ่งหมายของการสื่อสารอาจแบ่งอีกแนวทางหนึ่ง ได้ดังนี้

1. ทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน (To Develop Understand) คนเรานั้นจะไม่มี ทางเข้าใจกันได้เลย ถ้าไม่มีการสื่อสารติดต่อกัน トラバไตที่คนเรายังอาจอ่านใจกันได้ แม้ว่าบุคคลต่างชาติต่างภาษา ก็อาจติดต่อสื่อสารกันได้โดยใช้กริยา ท่าทาง สีหน้า อาจเรียกได้ว่าใช้ภาษาใบ้ (Silent Language) ซึ่งก็อาจทำให้เกิดการเข้าใจซึ่งกันและกันได้

2. ทำให้เกิดการกระทำขึ้น (To Create Action) เป็นการติดต่อสื่อสารแบบออกคำสั่ง หรือตามคำชักชวนโฆษณา อาจเป็นการติดต่อโดยใช้ภาษาเขียน ภาษาพูด หรือภาษาท่าทางก็ได้

3. เป็นการให้ข่าวสาร (To Give Information) ไม่ว่าจะป็นข่าวสารเกี่ยวกับอะไร สำคัญมากน้อยเพียงใด จะทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้ก็โดยการสื่อสาร ทั้งการให้ข่าวสารทางการบ้าน การเมืองรวมทั้งทางด้านการค้า

4. ทำให้รู้ถึงปฏิกิริยาตอบกลับของผู้อื่น หลังจากที่กระทำการติดต่อสื่อสารกับ บุคคลใดแล้วทางที่จะรู้ว่าผู้อื่นมีปฏิกิริยาตอบกลับอย่างไรบ้าง ก็ต้องอาศัยการสื่อสารเช่นกัน

ปรมะ สตะเวทิน ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้ 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ ที่แสดงความต้องการ และวัตถุประสงค์ที่แสดงผล

### วัตถุประสงค์ที่แสดงความต้องการ

ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ ‘ที่แสดงความต้องการ’ ในการสื่อสารดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร วัตถุประสงค์หลัก ๆ ของผู้ส่งสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่

1.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) ซึ่งหมายความว่า ในการทำการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอก แจ้งหรือชี้แจงข่าวสารเรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจ

1.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate) ซึ่งหมายความว่า ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาแจ้งความรู้หรือเรื่องราวที่มีลักษณะเป็นวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม

1.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) ซึ่งหมายความว่า ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่คนส่งออกไปไม่ว่าจะในรูปแบบของการพูด การเขียนหรือการแสดงกิริยาท่าทาง

1.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) ซึ่งหมายความว่า ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้ายตามหรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

2. วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ในส่วนของผู้รับสารเอง เมื่อผู้รับสารได้เข้าร่วมในกิจกรรมทางการสื่อสารกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ผู้รับสารก็มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างจากการสื่อสารนั้น ๆ กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์หลักๆ ของผู้รับสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่

2.1 เพื่อทราบ (Understand) ซึ่งหมายความว่า ในการเข้าร่วมกิจกรรม ทาง การสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้งหรือรายงานหรือชี้แจง หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นของใหม่ ก็ทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นสิ่งที่ตนได้เคยทราบมาก่อน ก็เป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่ตนมีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากข่าวสารที่ได้มาใหม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่ตนมีอยู่เดิม ผู้รับสารก็จะได้ใคร่ครวญว่าข่าวสารใดมีความน่าเชื่อถือหรือมีความถูกต้องมากกว่ากัน

2.2 เพื่อเรียนรู้ (Learn) ซึ่งหมายความว่า ถึง การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสารลักษณะของสารในกรณีนี้ มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้และ

วิชาการ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนของผู้ส่งสาร

2.3 เพื่อความพอใจ (Enjoy) โดยปกติคนเรานั้นนอกจากต้องการจะทราบข่าวคราว เหตุการณ์และศึกษาหาความรู้แล้ว เรายังต้องการความบันเทิง ต้องการการพักผ่อนหย่อนใจด้วย ดังนั้นในบางโอกาสในบางสถานการณ์คนเราในฐานะผู้รับสารจึงมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขันบันเทิงและความสบายใจให้แก่ตนเองด้วย

2.4 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide) ในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้น สิ่งหนึ่งที่เราต้องกระทำอยู่เสมอก็คือ การตัดสินใจกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในการตัดสินใจของเรานั้นมักจะได้รับ การเสนอแนะหรือชักจูงใจให้กระทำอย่างนั้นอย่างนี้จากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการตัดสินใจของเราขึ้นอยู่กับว่าข้อเสนอแนะนั้น ๆ มีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้เพียงใด รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้และความเชื่อที่เราสั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของเรา

เราจะเห็นได้ว่า ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตนเอง มีความต้องการของตนเองเมื่อใดก็ตามที่วัตถุประสงค์หรือความต้องการของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องกัน การสื่อสารก็ประสบความสำเร็จทั้งสองฝ่ายไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน การสื่อสารก็ประสบความล้มเหลว ในตอนต้นของเรื่องวัตถุประสงค์ 'ที่แสดงความต้องการ' นี้ได้ยกตัวอย่างของความล้มเหลวของการสื่อสาร อันเนื่องมาจากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันแล้วต่อไปนี้ยกตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงลักษณะของการสื่อสารที่วัตถุประสงค์แต่ละวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารสอดคล้องกัน โดยจะขอยกสถานการณ์การสื่อสาร (Communication Situation) ซึ่งแสดงถึงทั้งวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและวัตถุประสงค์ของผู้รับสารมาอธิบายประกอบเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้น

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือ เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ของผู้รับสารคือ เพื่อทราบตัวอย่าง ได้แก่ การที่กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์รายวันในฐานะผู้ส่งสารตีพิมพ์หนังสือพิมพ์ออกมาเป็นรายวัน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อรายงานข่าวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ประชาชนทราบ ผู้อ่านในฐานะผู้รับสารอ่านหนังสือพิมพ์ก็ เพื่อทราบข่าวความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงของบุคคล และเหตุการณ์ต่าง ๆ

2. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือ เพื่อสอนหรือในการศึกษา วัตถุประสงค์ของผู้รับสารคือ เพื่อศึกษาตัวอย่าง ได้แก่ การที่ครูสอนหนังสือในชั้นเรียน ครูในฐานะผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนให้นักเรียนมีความเข้าใจในเนื้อหาสาระของวิชา ในขณะที่นักเรียนในฐานะผู้รับสารมาเรียนก็เพื่อศึกษาหาความรู้จากครู

3. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือ เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง วัตถุประสงค์ของผู้รับสารคือ เพื่อหาความพอใจตัวอย่าง ได้แก่ การที่ดาราตลกในฐานะผู้ส่งสารใช้คำพูดและกิริยาท่าทางเพื่อให้ความบันเทิงแก่ผู้ชม ในขณะที่ผู้ชมในฐานะผู้รับสารรู้สึกขบขันและหัวเราะกับการแสดงของตน ทำให้ตนเองสบายใจและได้พักผ่อนหย่อนใจไปในตัวสมเจตนารมณ์

4. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือ เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ วัตถุประสงค์ของผู้รับสารคือ เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ ตัวอย่าง ได้แก่ การโฆษณาสินค้าทางหนังสือพิมพ์วิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์ผู้โฆษณาในฐานะผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะเสนอแนะสินค้าของตน และจูงใจให้ประชาชนซื้อสินค้าของตนเอง ในขณะที่ประชาชนในฐานะผู้รับสาร เมื่อดูโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว จะเป็นผู้ตัดสินใจว่าควรซื้อหรือไม่ซื้อสินค้านั้นหรือไม่นั้นนี่คือเป็นต้น

### วัตถุประสงค์ “ที่แสดงผล”

David (1960) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ “ที่แสดงผล” ออกเป็น 2 ประเภท คือ วัตถุประสงค์ที่เกิดผลทันทีและวัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ

1. วัตถุประสงค์ที่เกิดผลทันที (Consummatory Purpose) คือวัตถุประสงค์ที่กำหนดว่าการสื่อสารนั้นจะก่อให้เกิดผลต่อผู้รับสารโดยตรง ผู้รับสารได้รับอิทธิพลได้ใช้ประโยชน์และได้รับผลจากการสื่อสารนั้นทันที เป็นการสร้างความพอใจแก่ผู้รับสารทันทีทันใด ยกตัวอย่างเช่น การเสนอข่าวอาชญากรรม ข่าวบันเทิง ข่าวกีฬา และข่าวสังคมของหนังสือพิมพ์ข่าวเหล่านี้มีลักษณะเป็นข่าวที่อ่านแล้วเข้าใจได้ทันที ผู้อ่านอ่านเพราะต้องการจะรู้ว่าใคร ‘ทำอะไร’ ‘ที่ไหน’ ‘เมื่อไร’ ‘อย่างไร’ ‘ทำไม’ ซึ่งข่าวเหล่านี้ก็ตอบคำถามดังกล่าวได้ครบถ้วนสามารถตอบสนองความต้องการของผู้อ่าน (Need Satisfactions) ได้โดยตรงและทันที ซึ่งก็สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของผู้เสนอข่าวด้วยอีกตัวอย่างหนึ่ง ได้แก่ ละครโทรทัศน์หรือภาพยนตร์ซึ่งมุ่งสร้างความบันเทิงแก่ผู้ชมในขณะที่ผู้ชมก็มุ่งที่จะดูเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียด

2. วัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ (Instrumental Purpose) คือวัตถุประสงค์ที่ไม่ได้หวังที่จะให้การสื่อสารนั้นก่อให้เกิดผลโดยตรงแก่ผู้รับสารในทันที แต่เป็นวัตถุประสงค์ที่หวังว่าผู้รับสารจะใช้การสื่อสารนั้นเป็นเครื่องมือหรือเป็นข้อมูลเพื่อนำไปสู่การกระทำอย่างอื่นต่อไปในอนาคต ผลที่เกิดขึ้นนั้นจะไม่ได้เกิดจากการสื่อสารนั้นโดยตรง หากแต่เป็นผลโดยอ้อม ผู้รับสารไม่ได้ใช้ประโยชน์จากการสื่อสารนั้นโดยตรง ผู้รับสารเพียงแต่ใช้ข้อมูลข่าวสารที่ได้จากการสื่อสารนั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ หรือหวังผลในอนาคตในการกระทำกิจกรรมอย่างอื่น การสื่อสารนั้นสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับสารได้ช้า (Delayed Reward) เช่น การเสนอข่าวเกี่ยวกับเศรษฐกิจ การเมือง และการต่างประเทศ ซึ่งจัดเป็นข่าวหนัก (Hard News) หรือ

บทความด้านเศรษฐกิจหรือการเมืองและการต่างประเทศ ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากต่อการเข้าใจ ผู้อ่านต้องใช้ความรู้เดิม ใช้ความคิดในการอ่าน ในการวิเคราะห์ เพื่อทำความเข้าใจกับข่าวและบทความนั้น ๆ ผลที่ผู้อ่านได้รับจากการอ่านข่าวหรือบทความประเภทนี้ก็คือ ผู้อ่านสามารถเก็บสิ่งที่ตนอ่านไว้เป็นข้อมูลในสมอง เพื่อนำไปพูดคุยกับคนอื่น เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจ (Well-informed) ในเรื่องการเมือง และเศรษฐกิจหรือเพื่อนำไปใช้ในการทำงานของตน รวมทั้งนำไปใช้เพื่อแก้ปัญหา (Problem Solutions) ที่ตนประสบในโอกาสข้างหน้า สิ่งที่ตนอ่านนั้นถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการกระทำอย่างอื่นในเวลาต่อมา

อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์ “ที่แสดงผล” นี้ อาจมีความไม่สอดคล้องตรงกันระหว่าง วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารกับวัตถุประสงค์ของผู้รับสารก็ได้ เช่น ผู้ส่งสารอาจมีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้รับสารใช้การสื่อสารนั้น เป็นเครื่องมือนำไปสู่การกระทำอย่างอื่นต่อไป ในขณะที่ผู้รับสาร มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการได้รับประโยชน์จากการสื่อสารนั้นทันที ยกตัวอย่าง เช่น การแสดงละครเรื่องอานาโทปอซนรามาตำแหน่ง ผู้จัดการแสดงอาจมุ่งหวังให้ผู้ชมชมละครแล้วเกิดความรู้สึกรักชาติ ซึ่งหวังผลในเรื่องการสร้างความรู้สึกรัก “ชาตินิยม” โดยใช้ละครเป็นเครื่องมือ ในขณะที่ผู้ชมละครต้องการเพียงหาความบันเทิงเพื่อผ่อนคลายความเครียดหวังผลทันที หรือในเรื่องของการสอนหนังสือ ครูอาจจะสอนโดยมุ่งหวังที่จะให้นักเรียนรู้และเข้าใจสิ่งที่ตนสอนเป็นสำคัญ ในขณะที่นักเรียนบางคน อาจมุ่งหวังว่าตนจะสนใจศึกษาเฉพาะสิ่งที่ตนจะนำไปใช้ประโยชน์ได้ในโอกาสต่อไป เมื่อทั้งสองฝ่ายมีวัตถุประสงค์ไม่ตรงกัน ความขัดแย้งความเข้าใจผิดและความล้มเหลวของการสื่อสารก็เกิดขึ้น ครูอาจจะคิดว่านักเรียนเฉื่อยชา ขาดความกระตือรือร้น ในขณะที่นักเรียนก็อาจคิดว่า การสอนของครูน่าเบื่อหน่าย ไม่มีสาระ ไม่มีประโยชน์ เป็นต้น

โดยสรุปแล้วจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ประการด้วยกัน คือ

1. เพื่อบอกเล่าเรื่องราวข่าวสาร (To Inform) โดยสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อให้เขาได้ทราบถึงสารนั้นอย่างถูกต้อง เป็นการสร้างความเข้าใจระหว่างกัน ซึ่งสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ คือ
  - 1.1 ใช้อธิบายให้หมดข้อสงสัยในเรื่องนั้น (To clarity)
  - 1.2 เพื่อบอกให้รู้แจ้งในเรื่องนั้น เป็นการสร้างความสว่างทางปัญญา (To Enlighten)
  - 1.3 การแจ้งให้ทราบ หรือบอกให้รู้ไว้ (To Inform)
  - 1.4 การให้คำแนะนำ (To Instruct)
  - 1.5 การให้ความกระจ่างหรือความเข้าใจในเรื่องนั้น (To Make Clear)
2. เพื่อจูงใจให้ยอมรับหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อและเจตคติ (To Persuade) โดยสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารยอมรับหรือเห็นด้วยกับสารที่สื่อออกไป หรืออย่างน้อยทำให้ได้

ยอมรับรู้ในเรื่องนั้น นอกจากจะเปลี่ยนความเชื่อหรือเจตคติแล้ว ในบางครั้งเราก็มุ่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลด้วย ซึ่งสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ คือ

- 2.1 ใช้การกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องนั้น ๆ (To Actrate)
- 2.2 ทำให้แน่ใจ สร้างความมั่นใจในเรื่องนั้น ๆ (To Convince)
- 2.3 ก่อให้เกิดปฏิกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง (To Evoke Action)
- 2.4 สร้างความประทับใจให้เกิดขึ้น (To Impress)
- 2.5 ก่อให้เกิดความเชื่อถือซึ่งจะมีผลทำให้โน้มน้าวใจได้ง่าย (To Induce Belief)
- 2.6 ดลใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (To Inspire)
- 2.7 ชักนำ (To Lead)
- 2.8 ชักชวนให้เขาทำตามที่ต้องการ (To Persuade)
- 2.9 เสริมความเชื่อถือและความรู้สึกที่เขามีต่อเรื่องนั้น ๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

(To Reinforce Belief and Feeling)

- 2.10 ใช้การกระตุ้นอารมณ์เข้าช่วย (To Stimulate Emotion)

2.11 กระตุ้นให้เกิดการซักถาม เป็นการสร้างให้เกิดความสนใจในเรื่องนั้น ๆ (To induce inquiry)

3. เพื่อจรรโลงใจ (To Entertain) โดยสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารมีความรู้สึกบันเทิงใจ ซึ่งสามารถใช้วิธีการต่าง ๆ คือ

- 3.1 ให้ความเพลิดเพลินสนุกสนาน (To Amuse)

3.2 ให้ความสำราญบันเทิง เกิดนันทนาการ (To Recreates) สิ่งที่เราควรคำนึงเกี่ยวกับเรื่องจุดมุ่งหมายในกาสื่อสารก็คือ ในขณะที่สื่อสารนั้น เราอาจจะไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพียงอย่างเดียว เช่น ในขณะที่สื่อสารเพื่อแจ้งให้ทราบอยู่นั้น เราก็ต้องการให้ผู้รับสารได้รับความบันเทิงด้วยก็ได้ สิ่งที่ต้องระวังก็คือ ขณะที่สื่อสาร จะต้องรู้ว่า จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสื่อสารในครั้งนั้นคืออะไร

โรงเรียนดรุณศิษย์พิทยารังสรรค์ (2563, สื่อออนไลน์) วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ คือ การรับและส่งข่าวสารด้านต่าง ๆ การนำเสนอเรื่องราว ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ หรือสิ่งอื่นใด ที่ต้องการให้ผู้รับสารรู้และเข้าใจข้อมูลนั้น ๆ โดยมุ่งให้ความรู้และสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. เพื่อความบันเทิงใจ คือ การรับส่งความรู้สึกที่ดี และมุ่งรักษามิตรภาพต่อกัน เป็นการนำเสนอเรื่องราว หรือสิ่งอื่นใดที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ

3. เพื่อชักจูงใจ คือ การนำเสนอเรื่องราวหรือสิ่งอื่นใดเพื่อจูงใจให้เกิดความร่วมมือ สร้างกำลังใจ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความคิดคล้อยตาม หรือปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ และนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้ว่า เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อความบันเทิงใจ จรรโลงใจ และเพื่อชักจูงใจ ให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึก และรับทราบเกิดความเข้าใจตรงกันกับข้อมูลที่ผู้ส่งสารสื่อออกไปอย่างถูกต้องและไปในทิศทางเดียวกันทั้งเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึก

### รูปแบบ กระบวนการ และระดับของการสื่อสาร

#### รูปแบบของการสื่อสาร

อัญชลี กิติ (2551, หน้า 7-8) ได้วิจัย รูปแบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียน หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ในการบริหารจัดการ ทั้งในระดับโรงเรียนและระดับหัวหน้ากลุ่มสาระกับครูให้เกิดการจัดการ เรียนการสอนและกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในระดับบุคคล ต่อบุคคล ระดับบุคคลต่อกลุ่มคน และกลุ่มคนกับกลุ่มคน รูปแบบการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารแบบสั่งการ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หรือการติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้ภาษาที่เด็ดขาด พูดตรง พูดเร็ว เสียงดังฟังชัด ความน่าเกรงขาม พูดด้วยความเชื่อมั่นสูง มีการสบตาโดยตรงเมื่อสั่งการ ให้แนวทางว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อีกทั้งมีการแนะนำให้ครูรู้ว่าผู้บริหาร ต้องคาดหวังสิ่งใด แต่มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อสงสัยน้อย มักตัดสินใจด้วยตนเอง ควบคุมติดตามและนิเทศครูอย่างใกล้ชิด

2. การติดต่อสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หรือ การติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารด้านการพูด การแสดงออกทางภาษากาย มีแรงบันดาลใจที่ออกมาจากจิตใจจากภายในสู่ภายนอก ได้แก่ การพูดเสียงสูงเสียงต่ำขึ้นลง การพูดและการทำมีความรวดเร็ว มีการทำงานในลักษณะวุ่นวาย มีการแสดงออกทางความรู้สึกในระดับสูง มีการพูดกว้างๆ สามารถพูดจูงใจได้ดี มักจะพูดเล่น บ่อย ๆ มีชีวิตชีวา ส่วนด้านภาษากายจะมีปฏิริยารวดเร็ว เคลื่อนไหวกระฉับกระเฉง มีการทักทายอย่างกระตือรือร้น โดยจะเน้นอารมณ์ความรู้สึกชั่วขณะให้ใส่ใจในสิ่งที่ทำอยู่ มักจะไม่กังวลต่ออุปสรรคและปัญหาในการทำงาน เน้นการมีส่วนร่วมของทุกคน และมีจิตบริการต่อสาธารณะ

3. การติดต่อสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หรือ การติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ โดยใช้ความเข้าใจกัน สร้างบรรยากาศ ครอบคลุมในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความสุข ความรัก และความผูกพัน โดยมีลักษณะ การพูดจาที่ประนีประนอม พูดช้า เสียงนุ่มนวล ระวังผู้อื่น การพูดที่ไม่ค่อยเชื่อมั่นในตนเอง พูดให้กำลังใจผู้อื่นเสมอ ๆ สำหรับภาษากาย มีการจับมือทักทายอย่างสุภาพ ชอบที่จะกอด หรือโอบไหล่ชอบนั่งเคียงข้างผู้อื่นมีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี มีความเคลื่อนไหวช้า และในการ มอบหมายงานจะมีการกำหนดเป้าหมาย และให้กำลังใจในการสนับสนุนให้ครูปฏิบัติหน้าที่ แม้ว่าผลงานจะบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด แต่ผู้บริหารแบบนี้จะเข้าใจและให้อภัยเสมอ

4. การติดต่อสื่อสารแบบมีระเบียบ หมายถึง การติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร หรือ การติดต่อมอบหมายงานของหัวหน้ากลุ่มสาระ ที่มีต่อครู มีลักษณะของการกำหนดกฎเกณฑ์ มาตรฐาน ข้อบังคับที่ชัดเจน บทลงโทษอย่างเหมาะสม ฉะนั้นผู้บริหารแบบนี้จะมีลักษณะ การพูดแบบราบเรียบ พูดสั้น ๆ สื่อสารแบบง่าย ๆ แต่มีกฎเกณฑ์ ไม่ชอบพูดเล่น มักจะพูด อย่างกระชับสำหรับภาษากาย ผู้บริหารแสดงออกโดยมีสีหน้าเข้มงวด สงวนท่าทีในการ เคลื่อนไหวหลีกเลี่ยงการสัมผัส มีการจัดพื้นที่ส่วนตัวค่อนข้างมาก มีตารางการทำงาน หรือ กราฟในที่ทำงาน สภาพโต๊ะทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 140) รูปแบบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา มีจำนวน 6 รูปแบบ ดังนี้

1. การสื่อสารแบบควบคุม จัดเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว มีลักษณะสั่งการ และ ควบคุมเพื่อให้บุคคลอื่นทำตาม (อัญชลี กิติ, 2551) การสื่อสารแบบควบคุมเหมาะสำหรับใช้ กับผู้ที่ขาดประสบการณ์ เช่น บุคลากรที่เพิ่งเข้าทำงาน หรือผู้ที่ขาดการจูงใจ จะต้องมีการ กระตุ้นให้เกิดความมั่นใจ หรือใช้กับภาวะวิกฤติ หรือภาวะที่ต้องตัดสินใจเป็นการเร่งด่วน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินการ

2. การสื่อสารแบบเสมอภาค เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ที่กระตุ้นให้อีกฝ่าย สามารถคิดอย่างอิสระและมีความยืดหยุ่น บรรยากาศในการสื่อสารเต็มไปด้วยความเข้าใจกัน และคำนึงถึงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน (เสนาะ ดีเยาว์, 2541; เสาวนีย์ ฤกษ์กุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน, 2558) การสื่อสารแบบเสมอภาคเหมาะสำหรับการประสานความเข้าใจส่งเสริมให้ เกิดความร่วมมือในการตัดสินใจปัญหา ช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และสร้างทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร อย่างไรก็ตาม การสื่อสารรูปแบบนี้ไม่เหมาะกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ต้อง ตัดสินใจรีบด่วน และไม่ควรใช้กับบุคคลที่ขาดประสบการณ์ หรือขาดความเชื่อมั่นในตัวเอง

3. การสื่อสารแบบมีโครงสร้าง เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ให้ความสำคัญกับระบบมีการอ้างอิงมาตรฐาน หลักการหรือกฎเกณฑ์ เพื่อให้คนอื่นทำตาม เป็นการสื่อสารมีรูปแบบที่แน่นอน มีความชัดเจนสูงสุด และได้ข้อมูลย้อนกลับมากที่สุด (สุธีกานต์ หนูคง และวลัยพร รัตนเศรษฐ, 2558) เหมาะสำหรับการสื่อสารเพื่อกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และการมอบหมายงาน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารรูปแบบนี้จะต้องใช้เวลามาก มีค่าใช้จ่ายสูงในการพัฒนาระบบงาน วิธีการสื่อสารอาจไม่เหมาะสมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และอาจสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคลที่ทำงานอย่างมีหลักการอยู่แล้ว

4. การสื่อสารแบบรวบรัด เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ที่สั้นและตรงประเด็นเนื้อหาของสื่อสารเป็นแบบตรงไปตรงมา และเน้นไปที่การปฏิบัติ (เสนาะ ดิยาวี, 2541) เหมาะสำหรับการสั่งการให้ผู้อื่นทำตาม มอบหมายงานให้ผู้อื่นทำแทน ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ได้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นได้

5. การสื่อสารแบบตั้งรับ เป็นการสื่อสารที่ยอมรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของบุคคลอื่น ยอมรับว่าตนเองเป็นเพียงส่วนประกอบและให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับผิดชอบ (อัญชลี กิติ, 2551) การสื่อสารรูปแบบนี้จึงเหมาะสำหรับการให้คำปรึกษาเพื่อให้เกิดความไว้วางใจกัน และป้องกันไม่ให้เกิดความรับผิดชอบ การสื่อสารลักษณะนี้ไม่เหมาะกับบุคคลที่ไม่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ขาดทักษะในการตัดสินใจ และบุคคลที่กลัวที่จะได้รับการมอบหมายงาน

6. การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ไม่ต้องการมีอิทธิพลใด ๆ ต่อคนอื่น ให้ความเป็นอิสระต่อการตัดสินใจแก่ผู้อื่นมากกว่าที่จะเข้าไปตัดสินใจเอง หลีกเลี่ยงการวิเคราะห์ปัญหา ใช้วิธีการเลื่อนการพิจารณาปัญหาออกไปหรือให้บุคคลอื่นรับผิดชอบแทน (สุธีกานต์ หนูคง และวลัยพร รัตนเศรษฐ, 2558) การสื่อสารรูปแบบนี้ เหมาะต่อการนำมาใช้ในสถานการณ์ที่มีข้อมูลที่ต้องการปกปิดเป็นความลับ หรือการให้ข่าวสารบางอย่างที่จะกระทบกระเทือนกับภาพลักษณ์ขององค์กร

จากรูปแบบดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การเลือกรูปแบบการสื่อสารสิ่งสำคัญคือผู้บริหารต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร วิเคราะห์งาน วิเคราะห์สถานการณ์ ก่อนที่จะสื่อสาร และเลือกรูปแบบการสื่อสารใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลที่สื่อสาร คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ

#### กระบวนการติดต่อสื่อสาร

มณฑล ไยบัว (2536ก, หน้า 27-29) กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) กระบวนการ (Process) หมายถึง ปรัชญาการอันใดอันหนึ่งที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลง

อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหรือหมายความถึง การกระทำใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกัน หรือการที่เปลี่ยนแปลงโดยต่อเนื่องกันอาจเป็นไปตามสภาวะธรรมชาติ เช่น กระบวนการหายใจของมนุษย์หรืออาจเป็นกิจกรรมที่มนุษย์กระทำขึ้นอย่างต่อเนื่องกันเป็นขั้นตอน เมื่อพูดถึงกระบวนการสื่อสาร ย่อมหมายถึงอาการที่เปลี่ยนแปลงโดยต่อเนื่องกันของการสื่อสารอันเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์

ความหมายและลักษณะของกระบวนการของการสื่อสาร มีดังนี้

1. การสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ เพราะการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงต่อเนื่องกันจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง และดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ ตลอดไม่มีการหยุดนิ่ง ไม่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดอย่างแท้จริง และไม่สามารถจะกระทำซ้ำเดิมได้หรืออาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เคลื่อนที่ไปข้างหน้าเท่านั้น ย้อนกลับมาเหมือนเดิมอีกไม่ได้ หรือจะแก้ไขให้ผิดไปจากเดิมก็ไม่ได้ ทั้งนี้เพราะมนุษย์ทำการสื่อสารอยู่ทุกขณะ ในขณะที่เราไม่ได้พูดไม่ได้เขียน เราก็อาจจะทำการสื่อสารให้เกิดขึ้นได้โดยไม่เจตนา เช่น การแต่งตัวของเรา ผู้ที่พบเห็นอาจทราบนิสัยมของเราได้จากการแต่งกายและข้าวของเครื่องใช้ เป็นต้น

2. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตวิทยา การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีได้เกิดขึ้นโดยตัวของมันเอง หากแต่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ที่มนุษย์มีต่อสิ่งต่าง ๆ กระบวนการของการสื่อสารจะประกอบไปด้วยกระบวนการคิดและการใช้ภาษา กระบวนการส่งและรับสาร ตลอดจนกระบวนการของการแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อความเข้าใจร่วมกัน

3. การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางสังคมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพราะมนุษย์อยู่กันเป็นกลุ่ม กลุ่มทางสังคมในระดับต่าง ๆ จะทำให้มนุษย์มีสถานภาพและบทบาทที่แตกต่างกัน ระบบค่านิยม เจตคติ ปทัสถานของกลุ่มจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดให้พฤติกรรมการสื่อสารต่าง ๆ

4. การสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพของมนุษย์กระบวนการสื่อสาร มิได้เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางกายภาพอันมีผลกำหนดพฤติกรรมของการสื่อสารและผลของการสื่อสาร การสื่อสารในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน จะทำให้พฤติกรรมการสื่อสารและผลของการสื่อสารต่างกัน เช่น คู่สามีภรรยา ที่ไม่รู้จักเลือกเวลาที่จะปรึกษาหรือเกี่ยวกับปัญหาครอบครัวอาจจะเลือกเวลาไม่เหมาะสมในการปรึกษา อาจพูดกันในรถขณะเดินทางกลับจากทำงานทั้งที่ทั้งสองฝ่ายต่างเหนื่อย และอารมณ์ไม่ดี

ฟังอาจนำไปสู่การทะเลาะเบาะแว้งไม่เข้าใจกัน หรือพนักงานบริษัทเรียกร้องขอเพิ่มค่าสวัสดิการ โดยไม่คำนึงถึงสถานะของการเงินซึ่งย่ำแย่ของบริษัท เป็นต้น

จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 18-21) กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) เป็นการส่งสารจากแหล่งหนึ่งไปยังอีกแหล่งหนึ่งซึ่งต้ององค์ประกอบ การสื่อสารขั้นต้น วิธีที่ใช้มากที่สุด คือ การพูด การฟัง และการใช้กิริยาท่าทาง (ชิตาภา สุขพลา, 2548, หน้า 59) ดังนั้นทีมงานทั่วไปใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถของทีมงานที่สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์จะขึ้นอยู่กับศักยภาพของ สมาชิกที่จะติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการติดต่อระหว่าง บุคคลจึงเป็นพื้นฐาน ที่สำคัญต่อการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การแก้ปัญหาต่าง ๆ การปฏิบัติการ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผล

Wynn and Guditus (1984, p. 180) ได้นิยามความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความเชื่อ ความปรารถนาและความเข้าใจระหว่าง บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ รูปแบบการสื่อสารมีทั้งที่เป็นคำพูด ข้อเขียนหรือไม่เป็น ลายลักษณ์อักษร ซึ่งทิศทางการไหลของข่าวสารจะเป็นทั้งจากบนลงล่างจากล่างขึ้นบน ระดับเดียวกันหรือกับองค์การภายนอก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันสามารถประสานงาน ให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตรงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารยิ่งเพิ่มมากขึ้นเท่านั้น

การติดต่อสื่อสารระหว่างทีมงานเป็นพื้นฐานสำคัญที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ซึ่งขึ้นอยู่กับศักยภาพของสมาชิกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกัน ดังนั้น ทีมงานหรือบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ จำเป็นต้องมีความรู้และทักษะ ในการติดต่อสื่อสารดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) นับเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยจะมี ข่าวสารข้อมูล อารมณ์ ความคิด ความรู้สึก และความต้องการต่าง ๆ อยู่ในตัวเอง และรู้วัตถุประสงค์ของการส่งข่าวสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารจะนำสิ่งที่ต้องการสื่อสารมาเข้ารหัส (Encoding) ให้เหมาะสมกับช่องทาง (Channel) ซึ่งอาจจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน สีหน้า ท่าทางสัญลักษณ์หรือภาษาร่างกาย (Body Language) ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ และเมื่อผู้รับสาร (Receiver) ได้ถอดรหัส (Decoding) แล้วจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามความเข้าใจ ของตนเองซึ่งจะส่งเป็นข้อมูลย้อนกลับให้ผู้ส่งสารรับทราบ ว่า ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกับ เจตนาของผู้ส่งสารหรือไม่ การบิดเบือนของข้อมูลอาจเกิดจากสาเหตุหนึ่ง คือ เสียงรบกวน (Noise) ในขณะที่มีการติดต่อสื่อสารในการทำงานร่วมกัน เมื่อมีการส่งข่าวสารหรือข้อความไป แล้วหลายคนอาจเข้าใจได้ว่า ได้มีการสื่อสารติดต่อแล้ว แต่ที่จริงยังไม่นับเป็นการติดต่อสื่อสาร

ที่ครบถ้วน สิ่งสำคัญจะต้องพิจารณาด้วยว่าผู้รับสารหรือผู้ฟังได้รับข่าวสารนั้นหรือยัง เพราะข่าวสารจะต้องผ่านกระบวนการการรับรู้ซึ่งจะมีการตีความข่าวสารทั้งที่เป็นวัจนภาษา (Verbal Language) และอวัจนภาษา (Non-verbal Language) บางทีจึงพบว่าข่าวสารที่เราคิดว่าถูกถ่ายทอดไปอย่างชัดเจนแล้ว กลับถูกตีความไปอีกอย่างหนึ่ง โดยผู้รับสาร ความคลาดเคลื่อนนี้เป็นผลของการรับรู้ของผู้อื่นการรับรู้และตีความจะถูกกำหนดโดย ประสบการณ์การเรียนรู้ในอดีต การจูงใจและความหมายทางสังคม ซึ่งมีผลต่อการเลือกรับรู้ และการตีความเกี่ยวกับสัญลักษณ์ต่าง ๆ คนที่มาจากภาคต่าง ๆ อาจตีความคำ ๆ เดียวกัน เป็นคนละความหมายก็ได้ ดังนั้นจึงไม่สามารถตั้งข้อสมมติฐานเอาเองว่าข้อความที่สื่อออกไปนั้น จะดำรงความหมายเดิมไว้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากข่าวสารเหล่านั้นจะต้องถูกตีความซึ่งอาจแตกต่างกันได้ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลผู้รับสาร

2. โครงสร้างการสื่อสารภายในทีมงาน หมายถึง ระบบการแพร่กระจายข้อมูล ข่าวสารในบรรดาสมาชิกของทีม ซึ่งมีทั้งเครือข่ายแบบไม่เป็นทางการ และแบบที่เป็นทางการ ผู้เชี่ยวชาญเรื่องพฤติกรรมองค์กรกล่าวว่า เครือข่ายที่เป็นทางการที่สมาชิกได้รับมอบหมาย ให้ปฏิบัติงานมีการวางแผนจะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้มาก นักวิชาการได้ จำแนกเครือข่ายการสื่อสารในทีมงานเป็น 5 ลักษณะ ซึ่งได้แก่

2.1 แบบวงล้อ (Wheel Network) เป็นเครือข่ายที่มีศูนย์กลางอยู่ที่หัวหน้า เป็นการรวบรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ข่าวสารทุกอย่างจะถูกส่งไปถึงสมาชิกโดยผ่านหัวหน้า ซึ่งอยู่ตรงกลางวงล้อ

2.2 แบบลูกโซ่ (Chain Network) สมาชิกของทีมสามารถสื่อสารกับสมาชิก มากกว่าหนึ่งคน แต่บุคคลที่อยู่ตรงกลางจะเป็นผู้ควบคุมข่าวสารทั้งหมด

2.3 แบบตัว Y (Y Network) สมาชิกของทีมที่อยู่ตรงปากล้อมจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารติดต่อ

2.4 แบบวงกลม (Circle Network) สมาชิกแต่ละคน สามารถติดต่อกับสมาชิก คนอื่น ๆ ได้ทั้ง 2 ข้าง แต่ถ้าจะติดต่อกับคนอื่น ๆ จะต้องติดต่อผ่านคนอื่นในวงกลม

2.5 แบบดาว (Star or Channel Network) เป็นรูปแบบที่กระจายอำนาจมากที่สุด โดยสมาชิกแต่ละคนสามารถสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะไม่มีใครในทีมงาน

ลักษณะเครือข่ายการสื่อสารแบบต่าง ๆ มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของ ทีมงานและชี้ให้เห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารแบบรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลางเหมาะสมสำหรับ การทำงานที่ง่าย มีลักษณะเป็นงานประจำ ไม่ซับซ้อน ทั้งนี้เพราะว่าบุคคลที่เป็นศูนย์กลางของ ข่าวสารข้อมูลจะเป็นผู้ประสานงานที่ดีคอยอำนวยความสะดวกช่วยให้งานประจำทำได้

คล่องตัว รวดเร็วขึ้นในทางตรงกันข้ามสำหรับการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้นจะพบว่า การสื่อสารแบบกระจายอำนาจได้พิสูจน์ให้เห็นว่า ช่วยให้งานที่ยุ่งยากทำได้เร็วขึ้น เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนกันอย่างกว้างขวาง ส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เมื่อหันมาพิจารณาแต่ละรูปแบบจะพบว่า การสื่อสารแบบวงล้อที่ดีที่สุดในการจัดระบบและสร้างผลงานแบบวงกลมเป็นรูปแบบที่ไม่มีระเบียบมากที่สุด มีความล่าช้าในการปฏิบัติงานและผลงานมีข้อบกพร่องและผิดพลาด แบบ Y แบบวงล้อและแบบลูกโซ่ซึ่งมีลักษณะการบริหารที่รวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง มีการจัดระบบโครงสร้างและการทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าแบบวงกลมส่วนแบบดาวช่วยให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้นและก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

Stott and Walker (1996, p. 16) ได้แสดงทรรศนะว่า เครือข่ายการสื่อสารที่ดีที่สุดน่าจะเป็นแบบรูปดาว เพราะสมาชิกแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างอิสระกับสมาชิกคนอื่น ๆ ถ้าเส้นใดเส้นหนึ่งหายไปจะทำให้การติดต่อสื่อสารไม่สมบูรณ์และผิดพลาดได้ รูปแบบดาวเหมาะสมกับงานที่ยุ่งยากซับซ้อนและต้องการความเชี่ยวชาญและปัจจัยป้อนเข้าจากหลาย ๆ ฝ่ายที่อาจแตกต่างกัน นอกจากนี้เครือข่ายแบบนี้ยังช่วยให้มีการตรวจสอบข้อมูลและการตีความหมายให้เข้าใจตรงกันด้วย และในที่สุดจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานและขวัญกำลังใจของทีมสูงขึ้น

3. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การฟังเป็นทักษะที่สัมพันธ์กับการสื่อสารมากที่สุด ถ้าสมาชิกทีมงานไม่รับฟัง ซึ่งกันและกันย่อมเป็นการยากที่จะรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดี หรือวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ขั้นตอนแรกที่สำคัญคือสมาชิกต้องเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ฟังอย่างตั้งใจ บางครั้งผู้ฟังอาจถามคำถามเพื่อย้ำความเข้าใจ มีการใช้ภาษาร่างกายซึ่งสื่อสารความสนใจ มีการอธิบายประกอบสำคัญ ๆ โดยผู้พูดนักวิชาการด้านพฤติกรรมองค์การเชื่อว่าการฟังเป็นทักษะที่อาจฝึกฝนและปรับปรุงให้ดีขึ้น จึงได้มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1 การฟังแต่ละครั้งต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ควรฟังเรื่องที่ทุกคนพูด

3.2 รับฟังข้อมูลเรื่องราวต่าง ๆ ทั้งหมดก่อนที่จะตัดสินใจ ไม่ควรรีบเร่งในการตัดสินใจ

3.3 ให้ความสนใจกับคนที่กำลังพูด ไม่ควรด่วน “ขัดคอ” หรือ “ขัดจังหวะ” คอยให้เขาพูดให้จบก่อน แล้วจึงค่อยแย้งหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม

3.4 มีการตรวจสอบข้อมูลหรือตีความหมายเพื่อหาข้อสรุปที่เข้าใจตรงกันทุกครั้งที่มีการสื่อสาร

3.5 ควรยอมรับความรู้สึกของผู้พูดในขณะที่ฟังควรพยายามปรับตัวให้เข้าใจถึงแนวคิดรวมทั้งความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้นด้วย เป็นการฟังทั้งสาระและความรู้สึก

3.6 แสดงความสนใจและกระตือรือร้นที่จะฟัง ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้ผู้พูดมีกำลังใจที่จะถ่ายทอดสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้เราฟัง

3.7 พยายามขจัดสิ่งรบกวนต่าง ๆ ที่จะเป็นเครื่องทำลายสมาธิในการฟังให้หมดไป เพื่อให้การสื่อสารข้อความเป็นไปได้โดยราบรื่น

3.8 ควรฟังโดยสังเกตภาษา ท่าทางประกอบด้วย เพราะท่าทางภาษาช่วยบอกลักษณะสำคัญของการพูดนั้น ๆ ด้วย

4. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล Todryk (1990, p. 21) ตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อใดที่ทีมงานปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ได้ไม่ดี การให้ข้อมูลย้อนกลับจะเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทีมงานนั้น ๆ ถ้าสมาชิกได้เรียนรู้ให้และการรับข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสม จะช่วยให้สัมพันธ์ภาพระหว่างสมาชิกเป็นไปอยู่ราบรื่นและทีมงานสามารถปรับปรุงผลการปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง (Self-criticism) ถ้ากระบวนการนี้ดำเนินไปด้วยดี จะยังส่งผลให้สมาชิกเต็มใจพร้อมยอมรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม ถ้าดำเนินการไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดพฤติกรรมถอยหนีและสมาชิกมีความรู้สึกไม่มั่นคงได้ สภาพเงื่อนไขที่จำเป็น สำหรับการให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประสิทธิผล 3 ประการ ได้แก่

4.1 ประการที่หนึ่ง การทำความเข้าใจ (Finder Standing) กับข้อมูลย้อนกลับ การจะให้ผู้รับสารเข้าใจได้นั้น ข้อมูลย้อนกลับจะต้องชี้เฉพาะ สามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างน่าเชื่อถือและให้ข้อมูลย้อนกลับทันที ยิ่งสมาชิกได้รับทราบผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเร็วเพียงใด ยิ่งช่วยให้สมาชิกแต่ละคนได้เรียนรู้เร็วขึ้น จะช่วยให้มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเร็วตามไปด้วย

4.2 ประการที่สอง การยอมรับ (Acceptance) ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ผู้รับสารยอมรับ ข้อมูลย้อนกลับที่ให้จะต้องสะท้อนให้เห็นความรับผิดชอบ แสดงความเอื้ออาทร ความห่วงใย ข้อความที่ใช้ควรเป็นการอธิบายให้เข้าใจมากกว่าเป็นการประเมินพนักงาน นอกจากนี้ต้องพิจารณาถึงเวลาอันเหมาะสม โดยเฉพาะเวลาที่สมาชิกมีความพร้อมทางสภาพจิตใจ และข้อมูลจะต้องเที่ยงตรงเชื่อถือได้ ซึ่งประการหลังสุดนี้จำเป็นอย่างยิ่งในกรณีที่ข้อมูลย้อนกลับเป็นไปในทางลบ

4.3 ประการที่สาม ความสามารถในการปฏิบัติ (Ability to Act) คุณค่าของการให้ข้อมูลย้อนกลับอยู่ที่การนำข้อสังเกตไปปฏิบัติให้เกิดผล ดังนั้นข้อมูลจะต้องเน้นพฤติกรรมที่ต้องการให้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้น และจำกัดเฉพาะที่สำคัญ ๆ เท่านั้น

สุนันทา เลานันท์ (2549, หน้า 132-138) ได้สรุป การให้ข้อมูลย้อนกลับ ว่าเป็นเปิดโอกาสให้สมาชิกได้เรียนรู้ว่าสิ่งที่ทำไปนั้นดีหรือควรปรับปรุงตรงจุดใดบ้าง เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น นั่นคือสมาชิกได้ค้นพบวิธีสอนงานให้กับตนเองนั่นเอง

โรงเรียนตรุณ ศึกษ์พิทยารังสรรค์ (2563, สื่อออนไลน์) การติดต่อสื่อสาร เป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่าง เข้าใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กรการสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วย

การติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กรซึ่งสรุปได้อยู่ 4 ทิศทางใหญ่ ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม (Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหาร นิยมใช้มากคือ การประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ว่างานของเขามีความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงานให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารได้ทราบ ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้นและไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคลากรไม่กล้าพอที่จะติดต่อกับผู้บริหาร เพราะกลัวว่าผู้บริหารจะประเมินตนเองว่า ไม่มีความสามารถ ไม่เก่ง หรือกลัวว่าจะได้รับผลในทางลบกลับคืนมา หรือถ้าจะสื่อก็อาจจะสื่อข้อมูลที่เป็นเรื่องดีเพื่อเอาใจผู้บริหาร จะอย่างไรก็ตามองค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น จากงานวิจัยของ Crapp (1990 อ้างอิงใน กิติมา สุรสุนธิ, 2548, หน้า 2-3) พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ดังนี้

2.1 ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และทิศทางขององค์กรด้วย

2.2 ทำให้ผู้บริหารได้รับทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง

2.3 ทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา

2.4 ทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น จึงเพิ่มแรงยึดเหนี่ยวขององค์กรให้สูงขึ้นได้

ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้น ในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นจัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร, ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น, การประชุมนัดพิเศษ, การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตร เป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน ทำให้เห็นโอกาสต่าง ๆ มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิตเพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้พนักงานได้ทราบ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยสรุปกระบวนการสื่อสารได้ว่า ผู้บริหารคือบุคคลที่สำคัญที่สุดในองค์กรที่จะเลือกใช้กระบวนการสื่ออย่างใดอย่างหนึ่งให้มีความเหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรและสามารถเห็นความแตกต่างของบุคลากร โดยเฉพาะองค์กรที่มีบุคลากรจำนวนมากและต่างสาขาวิชาชีพ และจะต้องใส่ใจในรายละเอียดส่วนนี้ด้วย เนื่องจากการทำงานต้องอาศัยส่วนงานหลาย ๆ ฝ่าย จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่สามารถสื่อให้เข้าใจถึงภารกิจแต่ละด้านได้เป็นอย่างดี และเป็นการช่วยลดทอนปัญหาภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจะต้องรู้จักบุคลากรในแต่ละฝ่ายให้มากขึ้น รู้จักสภาพที่แท้จริงขององค์กรเป็นอย่างดี จึงจะเอื้อประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ การฟังเป็นเรื่องที่จำเป็นต้อง

อาศัยทักษะ ซึ่งอาจพัฒนาให้โดยการฝึกฝน แก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ และพึงตระหนักอยู่เสมอว่า สมาชิกทีมงานใช้เวลากับการฟังมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การพูด การอ่าน และการเขียน ดังนั้น การมีทักษะการฟังที่ดีจะช่วยให้การสื่อสารของทีมมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

### ระดับของการสื่อสาร

อิทธิศักดิ์ คิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 141) รายงานด้านการศึกษาระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยไรซ์ (Rice University, Texas) ประเทศสหรัฐอเมริกา ระบุว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ การสื่อสารระดับแก่น การสื่อสารระดับบริหารจัดการ และการสื่อสารระดับองค์กร (Barrett, 2006)

1. การสื่อสารระดับแก่น (Core Communication) การสื่อสารระดับแก่นให้ความสำคัญกับ 3 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์ของการสื่อสาร การเขียน และการพูด ซึ่งเป็นพื้นฐานที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ผู้รับสาร แล้วมีกระบวนการพัฒนาแนวทางการสื่อสารหรือเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และสถานการณ์ การสื่อสารระดับแก่นจะประสบความสำเร็จได้นั้น เมื่อผู้บริหารสามารถสื่อสารด้วยการเขียนและการพูดอย่างมีอาชีพ ภาษาที่ใช้ชัดเจน ถูกต้อง และกระชับสามารถนำเสนอข้อมูลอย่างมั่นใจและมีพลังในการโน้มน้าวให้คนได้คล้อยตาม มีความชำนาญในการใช้สัญลักษณ์และเทคโนโลยี เพื่อสื่อข้อมูลหรือความคิด อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารระดับแก่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการสื่อสารในระดับที่ซับซ้อนขึ้น หากผู้บริหารทำการสื่อสารระดับแก่นได้อย่างชำนาญแล้ว จะสามารถเพิ่มโอกาสให้การสื่อสารระดับบริหารจัดการและการสื่อสารระดับองค์กรประสบความสำเร็จตามมาด้วย

2. การสื่อสารระดับบริหารจัดการ (Managerial Communication) การสื่อสารระดับนี้มุ่งเน้นในเรื่องการสื่อสารเพื่อบริหารจัดการบุคคล ตั้งแต่การสื่อสารรูปแบบตัวต่อตัว (One-on-One Contact) ตลอดจนการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มและองค์กร (Groups and Organization Interaction) การสื่อสารระดับบริหารจัดการจะประสบความสำเร็จได้เมื่อผู้บริหารมีทักษะของการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งรวมถึงทักษะในการทำความเข้าใจอารมณ์ของผู้ร่วมสื่อสารและความเข้าใจต่อวัฒนธรรมต่างสังคม นอกจากนี้ ยังให้ความสำคัญต่อความสามารถในการเป็นผู้นำการประชุมและการสื่อสารภายในกลุ่มงาน ฝ่าย แผนก และองค์กร

3. การสื่อสารระดับองค์กร (Corporate Communication) การสื่อสารระดับองค์กรเป็นการขยายขีดความสามารถของการสื่อสารระดับบริหารจัดการ สู่อการขยายฐานการติดต่อสื่อสารให้แก่องค์กร ทำให้ต้องอาศัยกลยุทธ์การสื่อสารที่มีความซับซ้อนมากขึ้น

ซึ่งบุคคลหรือคณะที่ทำหน้าที่บริหารองค์กรจะต้องสร้างและใช้กลยุทธ์การสื่อสารที่ดีที่สุดในการประสานการดำเนินงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งมีจำนวนและความหลากหลายมากกว่าการสื่อสารระดับบริหารจัดการ นอกจากนี้ บริหารองค์กรจะต้องสามารถเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงาน จนกระทั่งเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพัฒนานโยบายขององค์กรให้ทันสมัย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ระดับของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ การสื่อสารระดับแก่น การสื่อสารระดับบริหารจัดการ และการสื่อสารระดับองค์กร

### อุปสรรคของการสื่อสารและการปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสาร

สมใจ ลักษณะ (2547, หน้า 97 อ้างอิงใน จุฑามาศ ศิลป์โพธิ์พานิช, 2558, หน้า 21-26) ระดับการสื่อสารได้ว่า การเลือกใช้การสื่อสารที่สำคัญคือผู้บริหารเลือกใช้การสื่อสารให้เหมาะกับคนหรือต่อกลุ่มคน องค์กรให้เหมาะสม ตามความซับซ้อนของงาน โดยแบ่งเป็นระดับการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งต้องเลือกการสื่อสารที่เหมาะสม คำนึงถึงประสิทธิผลของงานเป็นสำคัญ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นต่อเมื่อผู้เข้ารหัสและถอดรหัสในสิ่งที่ตรงกัน ซึ่งอาจไม่เกิดขึ้นเสมอไป แม้ว่าทั้งสองฝ่ายจะพูดภาษาเดียวกันก็ตาม ซึ่งเรียกว่า “อุปสรรคของการสื่อสาร” ซึ่งมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายอย่าง ดังนี้

1. การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมช่องทางการสื่อสาร หมายถึง สื่อที่นำข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ช่องทางได้มากมายในการสื่อสารกับผู้บริหารหรือกับพนักงานงานวิจัยของ Robert Lengel and Richard Daft (1995, p. 45) พบว่า ช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางจะมีความสามารถในการรับชนิดและปริมาณของข่าวสารได้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับ ความเข้มข้นของช่องทางการสื่อสาร (Channel Richness) ซึ่งมีอยู่หลายช่องทาง ผู้บริหารควรจะเข้าใจว่าขนาดของความเข้มข้นของสารที่ต่างกันทำให้ช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางมีความเหมาะสมต่อข่าวสารและสถานการณ์ของการสื่อสารไม่เท่ากัน หากเป็นข่าวสารที่มีความซับซ้อนและยากแก่การเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง และไม่อยู่ในวิสัยปกติของการปฏิบัติงานประจำวัน ควรจะสื่อสารให้ชัดเจนด้วยการใช้ช่องทางที่เข้มข้นสูง แต่หากเป็นข่าวสารที่ง่าย ๆ และไม่สำคัญมากนัก ก็อาจจะใช้ช่องทางการสื่อสารที่ต่ำลงมาก็ได้ เช่น เสียงตามสาย บันทึกลง ประการศ เป็นต้น

2. การขาดความใส่ใจกับการสื่อสารแบบไร้ลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบไร้ลายลักษณ์อักษร (Nonverbal Communication) แม้จะไม่มีคำพูดหรือตัวหนังสือ แต่ก็สามารถสื่อสารความหมายต่าง ๆ ได้มากมายผ่านการใช้ภาษาท่าทาง (Body Language)

3. การกลั่นกรองข่าวสาร การกลั่นกรองข่าวสาร (Filtering) เป็นวิธีการตั้งใจที่จะปิดเบือนข่าวสารข้อมูล เพื่อให้ข่าวสารข้อมูลดีขึ้นในสายตาของผู้รับสาร เป็นสิ่งที่มีมักจะพบในการสื่อสารระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา

4. การรับรู้การรับรู้ (Perception) คือกระบวนการที่คนเรารับ เรียบเรียง และตีความ ข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเพื่อทำความเข้าใจโดยธรรมชาติบุคคลแต่ละคนจะมีภูมิหลังที่แตกต่างกัน ดังนั้น การรับรู้จึงแตกต่างกันไปด้วย

5. ภาวะข้อมูลท่วม (Information Overload) เป็นภาวะที่ผู้บริหารเผชิญกับการต้องรับ ข้อมูลมากเกินไปกำลังที่จะประมวลและจัดการกับข้อมูลเหล่านั้น ผู้บริหารบางคนจึงเลือกที่จะรับ ข้อมูลบางอย่างและเลือกที่จะไม่ใส่ใจข้อมูลบางอย่าง

6. ปัญหาการใช้ภาษาเมื่อมีการสื่อสาร ผู้ส่งสารอาจคิดว่าคำพูดหรือภาษาที่ตนใช้ จะเป็นที่เข้าใจของผู้รับเช่นเดียวกับที่ตนเองเข้าใจ แต่ไม่แน่นอนเสมอไป เพราะคำพูดที่ใช้อาจมีความหมายต่างกันไปในแต่ละคนขึ้นอยู่กับภูมิหลังของแต่ละคน อันได้แก่ การศึกษา วัฒนธรรม ประสบการณ์ ฯลฯ

สุภาวดี ขุนทองจันทร์ (2553, หน้า 149) ได้กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมีดังนี้

#### 1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อ ไม่เพียงพอ เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูล ผิด ๆ ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี กลวิธีในการถ่ายทอด หรือการนำเสนอที่ดีที่เหมาะสม จะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสารได้ ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายดี น้ำเสียง น่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น

1.4 ทักษะการติดต่อของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเองต่อผู้รับสาร ย่อมทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร

2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลัง มาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุกยัก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี จะทำให้เกิดความสับสน และขาดความน่าสนใจขึ้นได้

2.3 สารที่ขัดกับค่านิยม หรือความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสาร หรือของผู้ส่งสารเอง เช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือ จะทำให้ การพูดไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง ภาษาพูด และภาษาเขียน อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารด้วยสาเหตุการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียนไม่ชัดเจน เช่น พูดออกเสียงไม่ชัด การเลือกใช้คำไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอน จังหวะการพูด การพูดหรือเขียนสั้นเกินไปหรือยาวเกินไป เป็นต้น ปัญหาในการสื่อสารอาจมีสาเหตุมาจาก สื่อมีขนาดเล็กเกินไป ความไม่ชัดเจนของสื่อ เช่น รูปภาพสัญลักษณ์ วัตถุสิ่งของ การทำสัญญาณการเคลื่อนไหว การทำท่าทาง เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร

4.1 ผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ตนจะได้รับ เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟัง มาก่อนหรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ที่ต่ำหรือสูงเกินไป

4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อสาร จะทำให้ ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจจะไม่สนใจเลย

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป เช่น คาดหวังว่าจะได้รับฟังจากนักพูด ที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาเข้าจริงกลับไม่เป็นอย่างนั้น เป็นต้น

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงปัญหาอุปสรรคและผลลัพธ์ของการสื่อสาร คือ

1. ด้านตัวบุคคล ได้แก่ การขาดทักษะในการสื่อความใช้ภาษาและถ้อยคำ ที่ยากเกินไป มีอคติ มีความลำเอียงเพราะรักหรือเพราะเกลียด ฯลฯ

2. ด้านข่าวสารหรือข้อมูล เช่น ข้อมูลคลุมเครือ ยากแก่การเข้าใจ มีการกลั่นกรอง ต่อเติมจนเบี่ยงเบนไปจากเดิม ฯลฯ

3. ด้านสื่อความหมาย อาทิ คำพูดที่เคลือบแฝง ภาษาท่าทาง สัญลักษณ์ เพราะถึงแม้ว่าสัญลักษณ์หลายอย่างเป็นสากลที่มีคนเข้าใจกันอย่างกว้างขวาง แต่การเข้าใจ อาจขึ้นอยู่กับคนบางกลุ่มเท่านั้น ถ้านำไปใช้กับกลุ่มคนอื่นอาจไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้

4. ด้านสิ่งแวดล้อม เสียงรบกวน ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับสาร อยู่ห่างไกลกันมาก และต้องอาศัยคนกลางส่งข้อมูล ย่อมทำให้การส่งข้อมูลมีการล่าช้า และข้อมูลบิดเบือนได้

การปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสารในหลายกรณีความล้มเหลวที่จะพัฒนาทักษะ การติดต่อสื่อสารที่ดีเป็นเหตุให้การติดต่อสื่อสารถูกทำลายลงได้ หัวหน้างานจึงต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีทักษะในการติดต่อสื่อสารทั้งทางการเขียน การพูดและทักษะในการให้

การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด หากมีจุดอ่อนด้านนี้ก็จะต้องพัฒนาตนเองและเอาชนะปัญหาเหล่านี้ให้จงได้ การปรับปรุงทักษะในการติดต่อสื่อสารควรดำเนินการดังนี้

1. ทักษะด้านการพูด (Oral Skills) การปรับปรุงทักษะในการพูดกับบุคคลในลักษณะตัวต่อตัวและทักษะการพูดต่อสาธารณชน ควรปรับปรุงดังนี้ การติดต่อในลักษณะตัวต่อพูดอะไร ขอร้องให้เพื่อนบอกผลสะท้อนกลับจากการพูดของตนเอง บันทึกการพูดของตนเอง เปิดฟังและขจัดคำพูดที่ไม่ดีออกไป ส่วนการพูดในที่สาธารณะ คือ พูดกับกลุ่มคนเมื่อมีโอกาส ประสพการณ์จะช่วยให้เกิดความกล้าและความมั่นใจในการพูด ซ้อมการพูดกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อน หรือกระจกเงา ขอร้องให้ผู้ฟังวิจารณ์การพูดของตนเอง บันทึกการพูดของตนเอง เพื่อขจัดคำพูดที่ไม่ดีออกไป มองผู้ฟังในแง่ดีเสมอ

2. ทักษะด้านการเขียน เราใช้การเขียนเพื่อการติดต่อสื่อสารบ่อยมากในองค์การที่มีรูปแบบ เช่น การบันทึกข้อความ บทความและการรายงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านั้นล้วนต้องการทักษะในการเขียนทั้งสิ้น การปรับปรุงทักษะด้านการเขียนจึงเป็นสิ่งสำคัญและควรดำเนินการ ดังนี้ กำหนดโครงสร้างความคิดก่อนลงมือเขียน หาผลสะท้อนกลับด้านการเขียนและเรียนเพื่อปรับปรุงการเขียน ฝึกการเขียนเมื่อสามารถทำได้ อ่านและพิจารณาหาความรู้เรื่องต่าง ๆ ทั้งจากวารสารและหนังสืออื่น ๆ และคิดพิจารณาสามารถพูดให้แตกต่างจากคนอื่น

3. การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด การติดต่อสื่อสารแบบนี้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของร่างกายแสดงออกทางใบหน้าหรือแม้แต่ความเงียบสามารถส่งข่าวสารได้ ข้อเสนอแนะในการใช้การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ได้แก่ เข้าใจอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองว่าจะติดต่อสื่อสารเรื่องใด จงจำไว้ว่าบุคลิกภาพสามารถใช้ติดต่อสื่อสารในองค์การ จงอย่าใช้การติดต่อสื่อสารที่ใช้คำพูดซึ่งคิดขึ้นเอง และการเคลื่อนไหวของมือจะต้องสัมพันธ์กับการแสดงออกทางใบหน้า

โรงเรียนครุศึกษาศาสตร์ (2563, สื่อออนไลน์) การติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพมีสำคัญเป็นอย่างยิ่งแต่ยากที่จะบรรลุความสำเร็จได้ เนื่องจากจะพบอุปสรรคหลายอย่างที่อาจจะรบกวนการติดต่อสื่อสารได้ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารด้วยการชนะอุปสรรคเหล่านั้นทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร

การติดต่อสื่อสารไม่ใช่จะไม่มีประสิทธิภาพเสมอไป ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นจากเหตุผลหลายอย่าง เหตุผลบางอย่างอาจจะเพียงแต่เป็นนิสัยที่ไม่ดี และขาดการเตรียมหรือทิศทางที่คลุมเครือ อุปสรรคเหล่านี้สามารถเอาชนะได้โดยไม่ต้องยุ่งยากเกินไปถ้าบุคคลเต็มใจจะแก้ไข

ปัญหาหลายอย่างสามารถแทรกแซงถ่ายทอดความคิดอย่างราบรื่นระหว่างบุคคลได้ ปัญหาเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นจากลักษณะของบุคคล ปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะขององค์กร และปัญหาบางอย่างอาจจะเกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลายของโลก อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารจะมีมากขึ้นและยุ่งยากต่อการเอาชนะมากขึ้น

ในขณะที่เดียวกันกระบวนการสื่อสารอาจมีสิ่งรบกวน (Noise) เกิดขึ้นในหลายลักษณะ ดังนี้ การมีตัวกรอง (Filtering) ในสมัยเด็ก ๆ เราคงเคยเล่นเกมกระชิบซึ่งจะเห็นได้ว่า ข้อมูลจากต้นทางและปลายทางจะแตกต่างกัน ในองค์กรก็เช่นเดียวกัน เมื่อข้อมูลเคลื่อนผ่านระดับชั้นการบริหารต่าง ๆ ข้อมูลก็จะเปลี่ยนแปลงไปโดยอาจจะตกหล่นหรือบิดเบือนไปจากเดิมได้

ผู้บริหารในหลายกิจการจึงนิยมใช้การบริหารงานแบบ Management by Walking Around หรือ MBWA โดยการลงไปพูดคุยกับพนักงาน และสังเกตการณ์ทำงานจึงทำให้มีโอกาสเข้าถึงลูกค้าและบุคลากรในระดับการปฏิบัติการมากขึ้น และมีโอกาสสื่อสารโดยตรงกับพนักงานทำให้ได้รับข้อมูลจากพนักงานในระดับล่างขององค์กรมากขึ้นด้วย ตลอดจนจนทำให้ขวัญและกำลังใจบุคลากรเหล่านี้สูงขึ้นด้วย

อุปสรรคอื่น ๆ เช่นการเลือกรับรู้ การมีอารมณ์ขันในขณะที่สื่อสารกัน หรือปัญหาเนื่องจากภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสม เช่น ต้องวิเคราะห์ผู้รับสารเพื่อเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม รวมทั้งต้องระมัดระวังภาษาที่ไม่ใช่ภาษาพูดที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ ต้องร่วมสร้างบรรยากาศของความไว้วางใจกัน เพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างกว้างขวางและเปิดเผย ต้องเลือกใช้สื่อและช่องทางที่เหมาะสมต้องตั้งใจฟัง และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างเหมาะสมด้วย

จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 26) เทคนิคที่ควรใช้ขณะสื่อความหมาย มีเทคนิคดังต่อไปนี้

1. คำนึงถึงกาลเทศะและบุคคล เพื่อความเหมาะสม
2. สร้างให้เกิดความอบอุ่นใจเป็นกันเอง
3. หากเป็นการสื่อความในการประชุม ควรจำแนกสาระเป็นข้อ ๆ ก่อนจะสื่อสารออกไป
4. หากเป็นการสื่อในการอภิปราย ผู้รับต้องเป็นผู้ฟังที่เก่งด้วย จึงจะสื่อสารกันได้ดี
5. หากเป็นสื่อในการสอนควรจำแนกเป็นข้อ ๆ และสรุปเป็นช่วง ๆ ตามความจำเป็น
6. การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลอย่างมาก

7. ควรจบการสื่อสารด้วยความสุขของผู้รับและผู้ส่งเสมอ ถ้าสามารถทำได้ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะประสบผลสำเร็จและประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องอยู่กับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรในทุกๆระดับ ตลอดจนบุคคลภายนอกองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารที่จะทำให้สมาชิกทุกคนร่วมมือกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารที่ฉลาดและทันสมัยก็ต้องรู้จักใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหาร และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานจึงจะทำให้การบริหารงานและการดำเนินกิจการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### สถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

สถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีจำนวน 10 แห่ง ดังนี้ (สารสนเทศทางการศึกษาจังหวัดลำปาง, 2562, สื่อออนไลน์)

#### 1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลลำปางหลวง

385 หมู่ 11 ตำบลลำปางหลวง อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054 209390 ต่อ 17

หมายเลขโทรสาร: 054 209390 ต่อ 12

เว็บไซต์: [www.lampangluang-lp.go.th](http://www.lampangluang-lp.go.th)

Facebook.com/สำนักงานเทศบาลตำบลลำปางหลวง-679348062083909

### ตาราง 2 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลลำปางหลวง ตำบลลำปางหลวง

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	15	34	49	1	9

#### 2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลนาแก้ว

279 หมู่ 4 ถนนเกาะคา-เสริมงาม ตำบลนาแก้ว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054 362 150

หมายเลขโทรสาร: 054 362775

เว็บไซต์: [www.nakaew.go.th](http://www.nakaew.go.th)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: [onanong\\_sss@hotmail.com](mailto:onanong_sss@hotmail.com)

ตาราง 3 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลนาแก้ว  
ตำบลนาแก้ว

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	43	43	86	1	12

### 3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลไหล่หิน

ตำบลไหล่หิน อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054-274214

เว็บไซต์: www.laihin.go.th

Facebook เทศบาลตำบลไหล่หิน <https://goo.gl/maps/FeaFyRbyap>

ตาราง 4 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลไหล่หิน  
ตำบลไหล่หิน

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	19	19	38	1	4

### 4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังพร้าว

ตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054-209202

หมายเลขโทรสาร: 054-209202

เว็บไซต์: www.wangprao.go.th,

Facebook: <https://www.facebook.com/wangpraosubdistrict/>

ตาราง 5 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังพร้าว  
ตำบลวังพร้าว

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	26	30	56	1	5

### 5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศาลา

498 หมู่ 2 ถนนศาลาไชย-ม่อนแสนศรี ตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง  
52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054282346 ต่อ 101

หมายเลขโทรสาร: 054282346 ต่อ 107

เว็บไซต์: [www.govesite.com/sala/contact.php](http://www.govesite.com/sala/contact.php)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: 5520306@dla.go.th

ตาราง 6 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศาลา ตำบลศาลา

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	17	19	36	1	4

### 6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคา

เทศบาลตำบลเกาะคา ตำบลศาลา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054-281066

หมายเลขโทรสาร: 054-282402

เว็บไซต์: [www.kohkha.GO.TH](http://www.kohkha.GO.TH)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: kohkha@hotmail.com

ตาราง 7 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคา ตำบลเกาะคา

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	20	17	37	1	3

### 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว

292 หมู่ 6 ตำบลเกาะคา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054-284126

หมายเลขโทรสาร: 054-282177

เว็บไซต์: [www.kokhamaeyao.com](http://www.kokhamaeyao.com)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: kmylp2017@gmail.com

ตาราง 8 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2562 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว  
ตำบลเกาะคา

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	14	18	49	1	3

#### 8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าผา

เทศบาลตำบลท่าผา หมู่ที่ 6 ตำบลท่าผา อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร: 054-328459

เว็บไซต์: [www.thapalampang.go.th](http://www.thapalampang.go.th)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: [webmaster@thapalampang.go.th](mailto:webmaster@thapalampang.go.th)

ตาราง 9 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าผา  
ตำบลท่าผา

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	31	31	62	1	6

#### 9. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง

หมู่ 2 ตำบลนาแสง อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร: 054-362431

เว็บไซต์: [www.nasaeng.go.th](http://www.nasaeng.go.th)

ตาราง 10 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล  
นาแสง ตำบลนาแสง

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	21	8	29	1	6

#### 10. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา หมู่ที่ 9 บ้านทุ่งขามใต้ ตำบลใหม่พัฒนา  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง 52130

หมายเลขโทรศัพท์: 054-274564

เว็บไซต์: [www.maipattana.go.th](http://www.maipattana.go.th)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์: [Webmaster@maipattana.go.th](mailto:Webmaster@maipattana.go.th)

**ตาราง 11 แสดงข้อมูลปีการศึกษา 2563 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบล  
ใหม่พัฒนา ตำบลใหม่พัฒนา**

ชั้นเรียน/ระดับ	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน	จำนวนครู
เตรียมอนุบาล (ศูนย์เด็กเล็ก)	6	13	19	1	1

สรุปจำนวนสถานศึกษาและจำนวนครู สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง แบ่งเป็น 8 เทศบาลตำบล และ 2 องค์การบริหารส่วนตำบล  
ดังนี้

**ตาราง 12 แสดงข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลตำบล**

ลำดับ	ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	จำนวนครู
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบล ลำปางหลวง	เทศบาลตำบลลำปางหลวง	9
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลนาแก้ว	เทศบาลตำบลนาแก้ว	12
3	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลไหล่หิน	เทศบาลตำบลไหล่หิน	4
4	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังพร้าว	เทศบาลตำบลวังพร้าว	5
5	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศาลา	เทศบาลตำบลศาลา	4
6	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเกาะคา	เทศบาลตำบลเกาะคา	3
7	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบล เกาะคาแม่ยาว	เทศบาลตำบลเกาะคาแม่ยาว	3
8	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลท่าผา	เทศบาลตำบลท่าผา	6
<b>รวม</b>	<b>8 แห่ง</b>	<b>รวม</b>	<b>46 คน</b>

ตาราง 13 แสดงข้อมูลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ลำดับ	ชื่อสถานศึกษา	สังกัด	จำนวนครู
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลนาแล่ง	องค์การบริหารส่วนตำบลนาแล่ง	6
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา	องค์การบริหารส่วนตำบลใหม่พัฒนา	1
<b>รวม</b>	<b>2 แห่ง</b>	<b>รวม</b>	<b>7 คน</b>

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## งานวิจัยในประเทศ

ปัทมา สายสะอาด (2551, หน้า 169-185) ได้ศึกษาทักษะการติดต่อสื่อสารของบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ (1) ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 (2) ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 (3) ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยใช้โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 จำนวน 90 โรงเรียน เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารและครู จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารตามแนวคิดของคัตลิปและเซ็นเตอร์ (Cutlip and Center) และประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนตามแนวคิดของวูดค็อก (Woodcock) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารด้านความสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความแจ่มแจ้งของข่าวสารส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน

กมลพัชร หินแก้ว (2555) สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 2) ศึกษาระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 3) ศึกษาการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน และ 4) ศึกษาการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตาม เพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครู จำแนกเป็นผู้บริหาร จำนวน 58 คน โดยเลือกแบบเจาะจง และครูผู้สอน จำนวน 297 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นรวมทั้งสิ้น 355 คน โดยใช้สูตรของ เครจซี และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีจำนวน 3 ตอน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทีและความแปรปรวนทางเดียว ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด-ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการพัฒนาตนเอง การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากด้านที่มีค่าเฉลี่ยลำดับสูงสุด-ต่ำสุด ได้แก่ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการวัดและประเมินผล ด้านการพัฒนาและการใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณา

จำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกัน ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดีด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศและอายุพบว่าภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาหลักสูตร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และฝ่ายงาน ประชากร ได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายบริการการแพทย์ และฝ่ายการพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ใน โรงพยาบาลนนทเวช จังหวัดนนทบุรี จำนวน 1,027 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Stratified Sampling) ได้ตัวอย่าง จำนวน 289 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Scheffe-test พบว่า 1. ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียงตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์/เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร Electronic mail (E-mail)/วารสารภายในโรงพยาบาล/Intranet/E-mail ส่วนตัว/Facebook/MSN 2. พนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุด และพนักงานมีความคิดเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก 3. เมื่อใช้สถิติ t-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง และเมื่อใช้สถิติ F-test ทดสอบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนนทเวช พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุงาน และฝ่ายงานที่สังกัดโดยภาพรวมที่ระดับนัยสำคัญ .05 แต่ไม่พบความแตกต่างของตัวแปรด้านอายุ และระดับการศึกษา

จรัสโสม ศิริรัตน์ (2558) ศึกษาเรื่องปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ผู้ส่งข่าวสาร ตัวข่าวสารด้านช่องทางข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร เก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งหมด 92 คน โดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยไคว์ไคสแควร์ ผลการศึกษาพบว่า 1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกรายด้าน จากมากไปน้อย คือ ผู้ส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสาร ช่องทางข่าวสาร และตัวข่าวสารตามลำดับ 2. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่มีสถานภาพตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน 3. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ส่วนใหญ่มีปัญหาหลัก/สำคัญ คือ การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อนหรือบิดเบือน รองลงมา คือ ความไม่ครอบคลุมในการส่งข่าวสารถึงทุกคนภายในหน่วยงาน สาเหตุของปัญหา คือ ไม่มีการแจ้งข่าวสาร/ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษร หรือประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้รับทราบตรงกัน มีเพียงการใช้วาจาที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดคลาดเคลื่อน รองลงมา คือ ผู้ส่งสาร/ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร การแจ้งข่าวสารกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งบางครั้งเป็นแนวปฏิบัติที่ต้องรับทราบทั้งองค์กรวิธีการแก้ไขปัญหานั้นควรแจ้งข่าวสารด้วยการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยจดหมายข่าวหรือหนังสือเวียน หรือคำสั่งจากหัวหน้างานโดยตรง ให้บุคลากรทุกคนได้ทราบทางช่องทางต่าง ๆ เพื่อถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และให้ถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติในการติดตามข่าวสารด้วย มีจัดการประชุม แจ้งข่าวสาร ชี้แจงนโยบาย แผนการดำเนินงาน และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะเรื่องสำคัญ/ซับซ้อน ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ

จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 120-145) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง เครจซี่แล่มอร์แกน (1970, pp. 607-610) ที่ค่าระดับความเชื่อมั่น

ร้อยละ 95 โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน ผลการศึกษา พบว่า

1. ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ความสามารถของผู้รับสาร เนื้อหาสาระ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมความสม่ำเสมอต่อเนืองกันและความน่าเชื่อถือ

2. ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ (4) มากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การตรวจสอบ ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ภาวะผู้นำที่เหมาะสมกระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้อง บทบาทที่สมดุล และความชัดเจนของเป้าหมายการพัฒนาตนเอง การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน การติดต่อสื่อสารที่ดี และความร่วมมือและความขัดแย้ง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง ( $r = 0.80$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวนีย์ กุณะกุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน (2558) ได้ศึกษาวิจัยการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่าย พัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ได้แก่ ครู จำนวน 93 คน ในปีการศึกษา 2557 ส่วนกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ ครูในโรงเรียนทั้ง 11 โรงเรียน โรงเรียนละ 1 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่าการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า โดยรวมและรายด้าน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารมีการสื่อสารในทางปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. การบริหารงานวิชาการ การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารแบบตั้งรับ

2. การบริหารงานงบประมาณ การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบเสมอภาคและการสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง ส่วนการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารแบบตั้งรับ

3. การบริหารงานบุคคล พบว่า การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบรวบรัด ส่วนการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารแบบเสมอภาค

4. การบริหารงานทั่วไป การสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การสื่อสารแบบควบคุม ส่วนการสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสื่อสารแบบมีโครงสร้าง

จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในส่วนกลาง จำนวน 318 คน โดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบสมมติฐานใช้ค่า t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) ในภาพรวม และรายปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือ ปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และปัจจัยทักษะในการสื่อสารของผู้รับสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร รองลงมาคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจข่าวสารจากช่องทางต่อไปนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับมากลำดับสุดท้ายคือ ปัจจัยท่านรับรู้และเข้าใจประเภทของข่าวสารต่อไปนี้ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรที่มี เพศ อายุ และ ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. ในการสร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลการสื่อสารของสำนักงาน ป.ป.ช. ให้มีประสิทธิภาพ เช่น เว็บไซต์ ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) การพัฒนารูปแบบ วิธีการ เนื้อหาสาระ และช่องทางให้เหมาะสม สอดคล้องกับ ความต้องการของกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ การประเมินผลการดำเนินงานด้านการสื่อสาร อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาบุคลากรด้านการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยการกำหนดหลักสูตรต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการใช้สื่อ Social Media หลักสูตร การเขียนข่าว การสร้าง Content ที่ดี การพัฒนาผู้ทำหน้าที่โฆษก สำนักงาน ป.ป.ช. เช่น การให้ข่าวการให้สัมภาษณ์ เป็นแนวทางที่ บุคลากรเห็นด้วยกับการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562) นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา และนำเสนอรูปแบบของการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ประกอบไปด้วย 4 หัวข้อ คือ 1) ความหมายและองค์ประกอบของทักษะในศตวรรษที่ 21 2) ความหมายและความสำคัญของ ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 3) ความสำคัญของทักษะการสื่อสารที่มีต่อผู้บริหาร ในศตวรรษที่ 21 และ 4) รูปแบบและระดับของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของ ผู้บริหารสถานศึกษา ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้นำและ ผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 โดยผู้บริหารสถานศึกษาต้องเลือกใช้รูปแบบและระดับ ของการสื่อสารให้เหมาะสมต่อสถานการณ์ มิเช่นนั้นอาจเกิดปัญหาความขัดแย้ง ระหว่าง บุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์กร จนนำมาสู่ความล้มเหลวของการบริหารสถานศึกษาได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝนให้สามารถใช้ทักษะการสื่อสารอย่างเชี่ยวชาญ เพื่อลดปัญหาดังกล่าว ตลอดจนเพื่อสร้างแรง บันดาลใจ และความเชื่อมั่นให้กับผู้บุคลากร ในสถานศึกษา เกิดความร่วมมืออย่างแข็งแกร่งในการดำเนินการต่าง ๆ ให้เป็นไปได้อย่างมี ประสิทธิภาพประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ สามารถยืนหยัดได้อย่างมั่นคง ต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21

### งานวิจัยต่างประเทศ

Dawn (2016) ได้ทำวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพสูง โรงเรียนประถมศึกษาในเวอร์จิเนีย: ผู้นำโรงเรียนการสื่อสารและความพยายามในการเปลี่ยนแปลงมีครูใหญ่ของโรงเรียนสมัยใหม่ ชื่อเรื่องฉันอย่างน้อยครึ่งหนึ่งของประชากรนักเรียนอาศัยอยู่ความยากจนต้องมีทักษะความเป็นผู้นำที่กว้างกว่าที่จำเป็นในอดีตความสามารถในการกระตุ้นให้ครูใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นทักษะอย่างหนึ่งที่ตั้งไว้ การวิจัยเชิงคุณภาพนี้เสนอโปรแกรมการฝึกอบรมระดับแผนกออกแบบมาเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร และผู้บริหารที่ต้องการตามกลยุทธ์การสื่อสารที่รายงานตัวของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูงโรงเรียน Title I ที่มีประสิทธิภาพสูงคิดเป็น 8% ของโรงเรียน Title I ทั้งหมดในเวอร์จิเนียในปี 2014 คุณภาพนี้ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับ 8 ของหลักการเหล่านี้การสำรวจของผู้ว่าจ้างและสาธารณะ

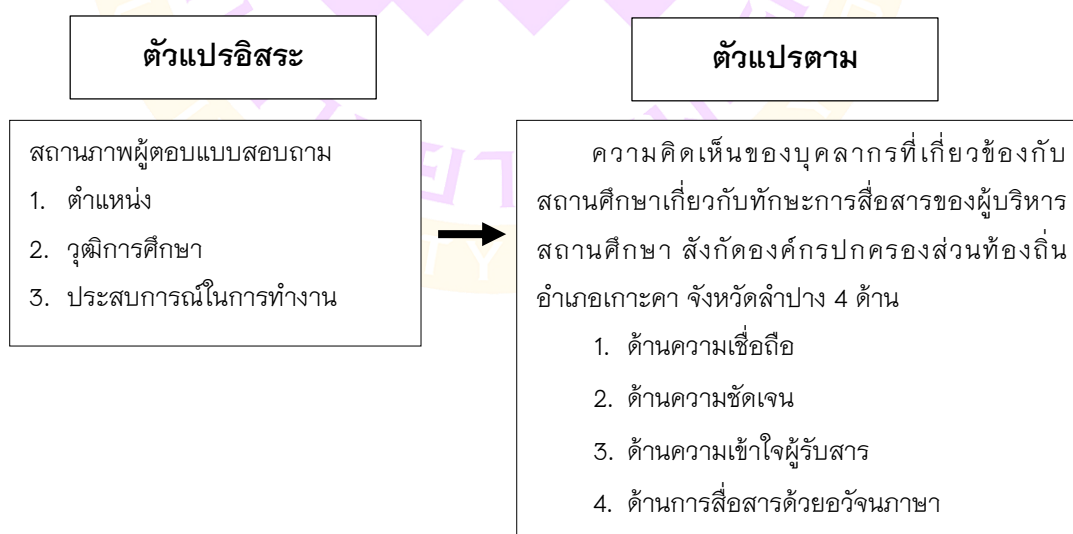
ข้อมูลที่มีเกี่ยวกับโรงเรียนเหล่านี้ การวิเคราะห์ข้อมูลที่รายงานด้วยตนเองส่งผลให้มีการสื่อสารเฉพาะ 11 รายการกลยุทธ์ที่ปฏิบัติโดยผู้บริหารส่วนใหญ่หรือทั้งหมดในโรงเรียนประถมศึกษาที่มีผลการเรียนสูงที่เข้าร่วมการเปิดเผยเพิ่มเติมคือ 5 หัวข้อของการสื่อสารในการเป็นผู้นำซึ่งรวมถึงวิธีการที่เน้นนักเรียนเป็นศูนย์กลางการตัดสินใจความโปร่งใสของการตัดสินใจ การตัดสินใจร่วมกันกับอาจารย์ใหญ่และครูบทบาทของความไว้วางใจของคณะและการเตรียมความพร้อมพฤติกรรมสื่อสารหลักที่เฉพาะเจาะจงกับครู ได้แก่ ดำเนินการในการสร้างแรงจูงใจให้ครูไปสู่การได้รับสถานะที่มีประสิทธิภาพสูง เหล่านี้รวมถึงตัวต่อตัวบ่อยและการสื่อสารส่วนบุคคลการใช้การประชุมทั้งโรงเรียนน้อยที่สุดการประชุมระดับ นอกจากนี้โปรแกรมการรับรองหลัก พบว่า มีผลกระทบเล็กน้อยต่อผู้เข้าร่วมในพื้นที่ของการสื่อสารที่สำคัญของการให้คำปรึกษาพร้อมกับโรงเรียน มีการเปิดเผยการฝึกอบรม ระดับส่วนงานในด้านการพัฒนาการสื่อสาร การวิจัยครั้งนี้ ได้ข้อสรุปว่า ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารโรงเรียนและครูด้วยความไว้วางใจความสัมพันธ์ที่สำคัญสำหรับครูชั้นนำที่มีต่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมความเป็นผู้นำที่มีโครงสร้างมากขึ้นเป็นสิ่งจำเป็น ในด้านทักษะการสื่อสารในการเตรียมผู้นำโรงเรียนและมีประสิทธิภาพสูงสุดในระดับแผนกโรงเรียน

Poojaba (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ทัศนคติที่ประสบความสำเร็จวิชาการผู้ประกอบอาชีพต้องได้รับการฝึกฝนในด้านวินัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บทความนี้นำเสนอวิธีการที่ละขั้นตอนเพื่อวินัยของการสื่อสารของมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ งานวิจัยได้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับ

กระบวนการของการรับรู้และการสื่อสารของมนุษย์ ข้อมูลเชิงลึกเหล่านี้ได้นำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือและขั้นตอนที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้นอย่างมีนัยสำคัญ กระบวนการสื่อสารแบ่งออกเป็นเจ็ดขั้นตอนที่แตกต่าง เมื่อดำเนินการตามลำดับขั้นตอนเหล่านี้จะทำให้ผู้พูดสามารถสื่อสารและมีอิทธิพลต่อผู้คนหลากหลายวิศวกรและผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค ในสภาพแวดล้อม IEEE สามารถใช้กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 7 ขั้นตอน เพื่อเพิ่มสภาพแวดล้อมประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยการทำเช่นนั้นพวกเขาจะโดดเด่นเป็นความสามารถมากขึ้นและมากขึ้น มีความสามารถในการโน้มน้าวนำและถ่ายทอดความคิดและแนวคิดต่อผู้ร่วมงานและคนอื่น ๆ กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 7 ขั้นตอน ช่วยให้ผู้พูดเข้าใจโครงสร้างของการสื่อสารที่จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังมากที่สุด ครั้งนี้มิได้รับการจัดตั้งขึ้นจากนั้นผู้พูดก็สร้างสายสัมพันธ์และเริ่มกระบวนการทำความเข้าใจกระบวนการทัศนของผู้ฟัง เมื่อกระบวนการทัศนของผู้ฟังเข้าใจผู้พูดก็สามารถส่งข้อความที่ต้องการจากนั้นพิจารณาว่า ได้รับข้อความตามที่ต้องการหรือไม่ กระบวนการนี้รวดเร็วและสามารถทำได้ ในระหว่างการสนทนาแบบไม่เป็นทางการท่ามกลางสิ่งสำคัญการประชุมหรือจากการนำเสนอแพลตฟอร์ม สามารถดำเนินการเป็นกลุ่มใหญ่หรือตัวต่อตัว

### กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัย เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสาร โดยกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา มีดังนี้ ครูผู้สอน จำนวน 53 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 10 คน ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น จำนวน 10 คน นักวิชาการศึกษา จำนวน 10 คน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม จำนวน 10 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา 30 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 133 คน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

โดยมีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1967 อ้างอิงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, หน้า 47) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม 5% ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดเป็น 0.05

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{133}{1 + 133 \times (.05)^2}$$

$n$  = 100 คน

การศึกษาครั้งนี้ประชากรกลุ่มเป้าหมายจำนวน 133 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 100 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก

ตาราง 14 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหารสถานศึกษา	10	7
ครูผู้สอน	53	42
ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	10	7
ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น	10	7
นักวิชาการศึกษา	10	7
ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	10	7
คณะกรรมการสถานศึกษา	30	23
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 7 คน ครูผู้สอน จำนวน 42 คน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 คน ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น จำนวน 7 คน นักวิชาการศึกษา จำนวน 7 คน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 7 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา 23 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์โดยอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแบ่งออกเป็นสองตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับ ทักษะการสื่อสาร 4 ด้าน คือ ด้านความเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร และด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาที่ดี จำนวน

ด้านละ 8 ข้อ รวมข้อคำถาม จำนวน 32 ข้อเป็น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

#### **ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแต่ละประเภท**

สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารผู้บริหารสถานศึกษาและสถานศึกษา จากหนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มากำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไป และสรุป เป็นแนวคิดกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะและแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามโดยกำหนดเนื้อหาคำถามให้ครอบคลุมองค์ประกอบให้ สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของวิจัยและนิยามศัพท์เฉพาะ

4. นำแบบสอบถามฉบับร่าง เสนออาจารย์ที่ปรึกษา ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. เมื่อได้ตรวจสอบการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำเรียบร้อยแล้ว นำส่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) สำนวนภาษาที่ใช้เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องชัดเจน ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องของ คำถาม (Index of Item Objective Congruence) หรือค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญมีรายนาม ดังนี้

5.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ ตำแหน่งรองคณบดีฝ่ายคุณภาพ นิสิต การศึกษาปริญญาเอก อาจารย์ผู้สอนสาขาการศึกษา วิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา วุฒิกการศึกษา Doctor of Philosophy (Industrial Education & Organizational Behaviour)

5.2 นายอดิศักดิ์ ทองอารีย์ ตำแหน่งปลัดเทศบาลตำบลลำปางหลวง สังกัดองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น การศึกษาปริญญาโทสาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดำรงตำแหน่งปลัดเทศบาล จำนวน 23 ปี ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการที่ดี

5.3 นางสาวเปรมรุ่ง วงศ์อนัน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สังกัดเทศบาลตำบลลำปางหลวง การศึกษาปริญญาตรี สาขาภาษาไทย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เกียรตินิยมอันดับ 2 และปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาจำนวน 8 ปี ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดีเด่น

โดยกำหนดคะแนนดังนี้

- 1 คำถามนั้นใช้ไม่ได้ คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- 0 คำถามไม่แน่ใจว่า คำถามนั้นไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- +1 คำถามใช้ได้ คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

นำค่าผลการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ในการตัดสิน ซึ่งได้ค่า IOC เท่ากับ 1.00 คือคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทุกข้อ

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) ใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แต่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการวิจัย คือ ครูผู้สอนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานศึกษา สังกัดองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability)

2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha- Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.97

3. นำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบอีกครั้ง

4. จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ปรับปรุงฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการ ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาจากวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขอความร่วมมือไปยังสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
2. ประสานสถานศึกษาในการอธิบายถึงวัตถุประสงค์และผลประโยชน์ที่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับจากการตอบแบบสอบถาม
3. ส่งเอกสารด้วยตนเอง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้ทำแบบสอบถามที่ จำนวนทั้งสิ้น 100 ฉบับ โดยนัดหมายเวลาในการขอรับคืนหรือส่งข้อมูลแบบสอบถามกลับ
4. เก็บรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์เตรียมนำข้อมูลไปวิเคราะห์เชิงสถิติ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. กรอกรหัสแบบสอบถาม
3. กำหนดตัวแทนค่าข้อมูลในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วบันทึกข้อมูล
4. ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามดำเนินการดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การหาร้อยละ ได้แก่ ตำแหน่ง วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

ข้อมูลตอนที่ 2 ใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่ออธิบายทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา 4 ด้าน คือ 1. ด้านความน่าเชื่อถือ 2. ด้านความชัดเจน 3. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร 4. ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา โดยนำค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ที่คำนวณได้ไปเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของ Best (1997, p. 190) ที่กำหนดไว้ 5 ระดับหลักเกณฑ์การให้คะแนน

ค่าเฉลี่ย 4.51–5.00 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51–4.50 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับ  
ทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51–3.50 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับ  
ทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51–2.50 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะ  
การสื่อสารอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.50 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะ  
การสื่อสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ทดสอบสมมติฐาน

โดยการวิเคราะห์สถิติ t-test, (One-Way ANOVA) F-test และการเปรียบเทียบ  
ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

1. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะ  
การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน
2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ  
ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน
3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน  
มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ  
ครอนบาค
2. ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่
  - 2.1 ความถี่ (Frequency Distributions)
  - 2.2 ค่าร้อยละ (Percentage)
  - 2.3 ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\bar{X}$ )
  - 2.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential analysis) โดยใช้สถิติ t-test  
แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) F-test และการเปรียบเทียบ  
ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ โดยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่งวุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

#### สัญลักษณ์ในการนำเสนอข้อมูล

N แทน จำนวนกลุ่มประชากร

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (F-test)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ (t-test)

Sig. แทน ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

\* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 15 แสดงจำนวนและค่าร้อยละสถานการณ์ภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. ตำแหน่ง</b>		
1) ครูผู้สอน	42	42.00
2) ตำแหน่งอื่น ๆ	58	58.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>2. วุฒิการศึกษา</b>		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	11.00
2) ปริญญาตรี	66	66.00
3) สูงกว่าปริญญาตรี	23	23.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>
<b>3. ประสบการณ์การทำงาน</b>		
1) น้อยกว่า 5 ปี	5	5.00
2) 5-10 ปี	25	25.00
3) 11-15 ปี	21	21.00
4) 16-20 ปี	15	15.00
5) 21 ปีขึ้นไป	34	34.00
<b>รวม</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งอื่น ๆ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และครูผู้สอน จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 และลำดับสุดท้าย มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 ในด้านประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และมีประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 และลำดับสุดท้าย มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับ ความคิดเห็น		การแปลผล	อันดับ
	n = 100			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.20	0.61	มาก	2
2. ด้านความชัดเจน	4.15	0.61	มาก	3
3. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	4.15	0.61	มาก	4
4. ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา	4.21	0.64	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.18</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 16 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D.=0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ด้านความชัดเจน และด้านความเข้าใจผู้รับสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.15$ )

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	n =100			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ	4.19	0.65	มาก	6
2. ผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น	4.24	0.68	มาก	2
3. ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร	4.19	0.73	มาก	5
4. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผลในการสื่อสาร	4.22	0.68	มาก	3
5. ผู้บริหารสถานศึกษารับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	4.20	0.75	มาก	4
6. ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับในการสื่อสารได้	4.24	0.73	มาก	1
7. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารคล้อยตามได้	4.13	0.73	มาก	8
8. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารร่วมมือได้	4.17	0.67	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ในด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับในการสื่อสารได้ และผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผลในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.22$ ) ผู้บริหารสถานศึกษารับฟัง

ความคิดเห็นของผู้อื่น ( $\bar{X} = 4.20$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่มือสื่อสาร และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.19$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารร่วมมือได้ ( $\bar{X} = 4.17$ ) และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารคล้อยตามได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.13$ )

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความชัดเจน

ด้านความชัดเจน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	n = 100			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารตรงวัตถุประสงค์ตรงประเด็น	4.21	0.67	มาก	1
2. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารสั้นกะทัดรัดได้ใจความ	4.12	0.70	มาก	6
3. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแบบไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่มุม	4.04	0.76	มาก	8
4. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน	4.17	0.84	มาก	5
5. ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่เข้าใจง่าย	4.18	0.69	มาก	4
6. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน	4.20	0.65	มาก	2
7. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแล้วข้อมูลสำคัญครบถ้วน	4.19	0.66	มาก	3
8. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารโดยมีการเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสาร	4.10	0.64	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ด้านความชัดเจนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารตรงวัตถุประสงค์ตรงประเด็นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.21$ ) รองลงมาผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน ( $\bar{X} = 4.20$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแล้วข้อมูลสำคัญครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.19$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.18$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน ( $\bar{X} = 4.17$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารสั้นกะทัดรัดได้ใจความ ( $\bar{X} = 4.12$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารโดยมีการเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.10$ ) และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแบบไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่มุม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.04$ )

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ด้านความเข้าใจผู้รับสาร

ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	n = 100			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟังระดับการศึกษาของผู้รับสาร	4.17	0.68	มาก	3
2. ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงกาลเทศะในการสื่อสาร	4.23	0.68	มาก	2
3. ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ในการสื่อสาร	4.24	0.67	มาก	1
4. ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์ตัวผู้รับสาร	4.15	0.70	มาก	4
5. ผู้บริหารสถานศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร	4.04	0.65	มาก	8

ตาราง 19 (ต่อ)

ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	ระดับความคิดเห็น		แปล ผล	อันดับ
	n = 100			
	$\bar{X}$	S.D.		
6. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันกับผู้รับสาร	4.13	0.66	มาก	6
7. ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตัวตามที่ผู้รับสาร ต้องการมองผู้รับสารในทัศนคติเชิงบวก	4.08	0.76	มาก	7
8. ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่ในการสื่อสารกับผู้รับสาร	4.14	0.77	มาก	5
<b>รวม</b>	<b>4.15</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความเข้าใจผู้รับสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.24$ ) รองลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงกาลเทศะในการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.23$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับสาร ( $\bar{X} = 4.17$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์ตัวผู้รับสาร ( $\bar{X} = 4.15$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่ในการสื่อสารกับผู้รับสาร ( $\bar{X} = 4.14$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันกับผู้รับสาร ( $\bar{X} = 4.13$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตัวตามที่ผู้รับสารต้องการมองผู้รับสารในทัศนคติเชิงบวก ( $\bar{X} = 4.08$ ) และผู้บริหารสถานศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{X} = 4.04$ )

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา

ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา	ระดับความคิดเห็น		แปลผล	อันดับ
	n = 100			
	$\bar{X}$	S.D.		
1. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยน้ำเสียง ทางเสียงเหมาะสม	4.21	0.72	มาก	5
2. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย ความสุภาพ พอเหมาะพอควร	4.23	0.71	มาก	3
3. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าทีเปิดเผย	4.24	0.70	มาก	2
4. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารอย่างเป็นมิตร	4.27	0.71	มาก	1
5. ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึงความรู้สึก ภายในที่ตีขณะสื่อสาร ทั้งภาษามือ และทางสายตา	4.22	0.72	มาก	4
6. ผู้บริหารสถานศึกษาระมัดระวังภาษากายใน การส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของ ผู้รับสาร	4.18	0.67	มาก	6
7. ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย ถ้อยคำศัพท์ ซึ่งผู้รับสารต่างรู้จัก	4.16	0.69	มาก	8
8. ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สื่อสารแบบขัดแย้ง หรือตำหนิผู้รับสาร	4.16	0.74	มาก	7
<b>รวม</b>	<b>4.20</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก</b>	

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารอย่างเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าทีเปิดเผย ( $\bar{X} = 4.24$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยความสุภาพ พอเหมาะพอควร ( $\bar{X} = 4.23$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงออกถึงความรู้สึกภายในที่ตีขณะสื่อสารทั้งภาษามือและทางสายตา ( $\bar{X} = 4.22$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสาร

ด้วยน้ำเสียง หางเสียงเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.21$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาภายในการ  
ส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้รับสาร ( $\bar{X} = 4.18$ ) ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สื่อสาร  
แบบขัดแย้ง หรือตำหนิผู้รับสาร และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยถ้อยคำศัพท์ ซึ่งผู้รับสาร  
ต่างรู้จักมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.16$ )

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ สถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตาม ตำแหน่ง วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา  
ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และ  
ประสบการณ์การทำงาน โดยมีการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

**สมมติฐานข้อ 1** บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน  
มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

#### ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะ การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง

ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหาร	ตำแหน่ง	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านความ น่าเชื่อถือ	ครู	42	4.10	0.54	-1.398	0.165
	ตำแหน่งอื่น	58	4.27	0.64		
2. ด้านความชัดเจน	ครู	42	4.03	0.52	-1.711	0.090
	ตำแหน่งอื่น	58	4.24	0.66		
3. ด้านความเข้าใจ ผู้รับสาร	ครู	42	4.05	0.58	-1.356	0.178
	ตำแหน่งอื่น	58	4.22	0.63		
4. ด้านการสื่อสาร ด้วยอวัจน	ครู	42	4.09	0.60	-1.653	0.102
	ตำแหน่งอื่น	58	4.30	0.65		
รวม	ครู	42	4.07	0.53	-1.364	0.106
	ตำแหน่งอื่น	58	4.26	0.60		

จากตาราง 21 พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อ 2** บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา แตกต่างกัน

**ตาราง 22** แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความ น่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.295	2	0.148	0.395	0.674
	ภายในกลุ่ม	36.210	97	0.373		
	รวม	36.506	99			
2. ด้านความ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	0.239	2	0.120	0.317	0.729
	ภายในกลุ่ม	36.614	97	0.377		
	รวม	36.853	99			
3. ด้านความ เข้าใจผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	0.352	2	0.176	0.467	0.628
	ภายในกลุ่ม	36.566	97	0.377		
	รวม	36.918	99			
4. ด้านการสื่อสาร ด้วยอวัจน ภาษา รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.844	2	0.422	1.045	0.356
	ภายในกลุ่ม	39.189	97	0.404		
	รวม	40.033	99			
	ระหว่างกลุ่ม	0.349	2	0.174		
	ภายในกลุ่ม	32.724	97	0.337		
รวม	33.073	99				

จากตาราง 22 พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหาร สถานศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความ น่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.300	4	1.075		
	ภายในกลุ่ม	32.206	95	0.339	3.171*	0.017
	รวม	36.506	99			
2. ด้านความ ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	4.696	4	1.174		
	ภายในกลุ่ม	32.157	95	0.338	3.468*	0.011
	รวม	36.853	99			
3. ด้านความเข้าใจ ผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.936	4	0.984		
	ภายในกลุ่ม	32.982	95	0.347	2.835*	0.029
	รวม	36.918	99			
4. ด้านการสื่อสาร ด้วยอวัจนภาษา	ระหว่างกลุ่ม	3.293	4	0.823		
	ภายในกลุ่ม	36.740	95	0.387	2.129	0.083
	รวม	40.033	99			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.939	4	0.985		
	ภายในกลุ่ม	29.135	95	0.307	3.211*	0.016
	รวม	33.073	99			

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจ ผู้รับสาร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการสื่อสาร ด้วยอวัจนภาษา ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความน่าเชื่อถือ

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา				
		ด้านความน่าเชื่อถือ				
		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
		4.70	3.89	4.35	4.20	4.26
น้อยกว่า 5 ปี	4.70	-	0.82*	0.35	0.50	0.44
5-10 ปี	3.89	-	-	-0.46*	-0.32	-0.38*
11-15 ปี	4.35	-	-	-	0.15	0.08
16-10 ปี	4.20	-	-	-	-	-0.06
21 ปี ขึ้นไป	4.26	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี , ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา  
ต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์  
การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความชัดเจน

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา				
		ด้านความชัดเจน				
		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
		4.70	3.83	4.30	4.18	4.20
น้อยกว่า 5 ปี	4.70	-	0.87*	0.39	0.53	0.50
5-10 ปี	3.83	-	-	-0.48*	-0.34	-0.37
11-15 ปี	4.30	-	-	-	0.13	0.11
16-10 ปี	4.18	-	-	-	-	-0.02
21 ปีขึ้นไป	4.20	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อ  
ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่  
ในด้านความชัดเจน พบว่า ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์  
การทำงาน 5-10 ปี, ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี  
มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบ  
ความแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา  
ต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์  
การทำงาน เป็นรายคู่ ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร

ประสบการณ์ การทำงาน	$\bar{X}$	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา				
		ด้านความเข้าใจผู้รับสาร				
		น้อยกว่า 5 ปี	5-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
		4.65	3.87	4.28	4.06	4.24
น้อยกว่า 5 ปี	4.65	-	0.78*	0.37	0.59	0.41
5-10 ปี	3.87	-	-	-0.41*	-0.19	-0.37*
11-15 ปี	4.28	-	-	-	0.22	0.04
16-10 ปี	4.06	-	-	-	-	-0.18
21 ปีขึ้นไป	4.24	-	-	-	-	-

หมายเหตุ: \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อ  
ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่  
ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร พบว่า ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์  
การทำงาน 5-10 ปี, ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี  
และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็น  
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่นประเภทบริหารจัดการท้องถิ่น นักวิชาการศึกษา ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และคณะกรรมการสถานศึกษา ทั้งสิ้น 133 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t-test, (One-Way ANOVA) F-test และการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe

### สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยสรุปได้ผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความชัดเจน และด้านความเข้าใจ ผู้รับ

- 1.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารอย่างเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าที่เปิดเผย และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ

ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สื่อสารแบบขัดแย้งหรือตำหนิผู้รับสาร และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยถ้อยคำศัพท์ ซึ่งผู้รับสารต่างรู้จัก

1.2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับในการสื่อสารได้ และผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน รองลงมาผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผลในการสื่อสาร และค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารคลายตามได้

1.3 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความชัดเจน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารตรงวัตถุประสงค์ตรงประเด็น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแบบไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่มุม

1.4 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ด้านความเข้าใจผู้รับสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ในการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาคำนิ่งถึงกาลเทศะในการสื่อสาร และผู้บริหารสถานศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน พบว่า

2.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็น

ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์เป็นรายคู่ในด้านที่มีความแตกต่างกัน

2.3.1 ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ในด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

2.3.2 ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ในด้านความชัดเจน พบว่า ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี, ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

2.3.3 ความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน เป็นรายคู่ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร พบว่า ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี, ประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี และประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี กับ ประสบการณ์การทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างกัน

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน และด้านความเข้าใจผู้รับสาร ซึ่งเป็นทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริหาร รวมถึงบุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารด้านอื่น ๆ

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทักษะเหล่านี้เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่ต้องมีการใช้รูปแบบ และระดับของการสื่อสารให้เหมาะสม หากใช้ไม่ถูกต้องส่งผลให้เกิดปัญหาขัดแย้งด้านต่าง ๆ จนนำไปสู่ความล้มเหลวของการบริหารงานได้ หากผู้บริหารสถานศึกษาไม่มีทักษะด้านนี้ จะไม่สามารถขับเคลื่อน และพัฒนาองค์การการศึกษาไปสู่ความสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมา สายสะอาด (2551, หน้า 169-185) ได้ศึกษาทักษะการติดต่อสื่อสารของบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 ผลการศึกษา พบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารอย่างเป็นมิตร ร่องลงมา ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าทีเปิดเผย ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยความสุภาพ พอเหมาะพอควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Poojabca (2015) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือกลยุทธ์ผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จวิชาการผู้ประกอบอาชีพต้องได้รับการฝึกฝนในด้านวินัยการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ บทความนี้นำเสนอวิธีการที่จะขั้นตอนเพื่อวินัยของการสื่อสารของมนุษย์ที่มี ประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Zaramba (2003, p. 5 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การเป็นองค์ประกอบ สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและช่วยให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบ กิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับ ในการสื่อสารได้ และผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 120-145) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการศึกษา พบว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ความสามารถของ ผู้รับสาร เนื้อหาสาระ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ความสม่ำเสมอต่อเนื่องกันและ ความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Zaramba (2003, p. 5 อ้างอิงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 2-3) กล่าวถึง การสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การและช่วยให้บุคลากรในองค์การ ได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ ด้วย ส่วนด้านความชัดเจน ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสาร ตรงวัตถุประสงค์ ตรงประเด็น และผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ผู้รับสารมีความเข้าใจ ตรงกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาศ ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 120-145)

ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการศึกษา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม การเปิดเผยและการเผชิญหน้า การตรวจสอบ ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ภาวะผู้นำที่เหมาะสม กระบวนการทำงาน และการตัดสินใจที่ถูกต้อง บทบาทที่สมดุล และความชัดเจนของเป้าหมาย การพัฒนาตนเอง การสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน การติดต่อสื่อสารที่ดี และความร่วมมือและความขัดแย้ง ส่วนด้านความความเข้าใจผู้รับสาร ผู้บริหารสถานศึกษาคำนี้ถึงสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ในการสื่อสาร และผู้บริหารสถานศึกษาคำนี้ถึงกาลเทศะในการสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิดของ จุฑามาต ศิลป์ไพบุลย์พานิช (2558, หน้า 120-145) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3 ผลการศึกษา พบว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร ความสามารถของผู้รับสาร เนื้อหาสาระ ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ความสม่ำเสมอต่อเนื่องกันและความน่าเชื่อถือ

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน การทดสอบสมมติฐาน

2.1 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทุกตำแหน่งมีความเข้าใจและโอกาสในการรับรู้รับทราบสารจากผู้บริหารสถานศึกษาไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งปัจจุบันมีการใช้สื่อเทคโนโลยีต่าง ๆ ในการรับรู้ข้อมูล สามารถสอบถามข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้บริหารได้โดยตรง ขึ้นอยู่กับการพร้อมเรียนรู้ของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสโณมศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรในหอสมุดกลางที่มีสถานภาพตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทางขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี กีส (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี พบว่า

ครูที่มีตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร และครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลีไม่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้บริหารเป็นนักบวชที่ผ่านการอบรมในระบบเดียวกันตลอดระยะเวลาหลายปี ทำให้หัวหน้ากลุ่มสาระมีพฤติกรรมการบริหารงานบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการเดียวกัน

2.2 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวุฒิการศึกษาไม่มีผลต่อการรับข้อมูลของผู้รับสาร ในหน่วยงานสถานศึกษามีการกระจายข้อมูลให้ทุกคนได้รับรู้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง โดยมีการใช้สื่อเทคโนโลยี การติดป้ายประชาสัมพันธ์ การประชุมหารือโดยตรงกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าท้องถิ่นสามารถเข้าถึงประชาชนและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาได้โดยตรง โอกาสในการรับข้อมูลจึงเท่าเทียมกันไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสโณม ศิริรัตน์ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรในหอสมุดกลาง ที่มีสถานภาพ วุฒิการศึกษา ต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารทั้งโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรเท่าเทียมกัน และยังมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร หลายช่องทางขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีราวรรณ ยิ้มปลื้ม (2561) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) จำแนกตามระดับการศึกษาบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ในภาพรวมและรายปัจจัย มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษา โรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ซึ่งโดยรวมมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จากการวิจัยพบว่า บุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของ

ผู้บริหารสถานศึกษา สูงที่สุดอาจเป็นเพราะผู้เริ่มทำงานยังพร้อมเรียนรู้และเปิดรับการพัฒนา เปิดใจรับข้อมูลต่าง ๆ อย่างเต็มที่ และหมั่นพัฒนาการใช้สื่อเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล อย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่จะมีการประเมินการปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด จากองค์กรอีกด้วย ส่วนประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอาจเนื่องจากวัยวุฒิ ที่ใกล้เคียงกันกับผู้บริหารกับผู้รับสารทำให้เกิดการไม่ยอมรับเท่าที่ควรและอาจนำ ความคิดเห็นส่วนตัวในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารนั้น ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลที่ได้รับ มีความคลาดเคลื่อนไม่ตรงกับสารที่ต้องการสื่อ อาจนำทัศนคติส่วนตัวมาร่วมในการรับสารนั้น ๆ และประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน อาจเนื่องจากความเข้าใจพื้นฐานของผู้บริหารและผ่านการอบรมให้ความรู้ให้ทราบข่าวสาร อยู่เสมอ อีกทั้งมีเครือข่ายในการรับข้อมูลได้อย่างทั่วถึงอีกทางหนึ่ง

ส่วนด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสาร ด้วยอวัจนภาษาไม่เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน เป็นเพียงการแสดงออกทางด้าน ร่างกาย ของผู้บริหารที่ไม่ว่าประสบการณ์การทำงานก็ปีก็สามารถเข้าใจตรงกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลพัชร หินแก้ว (2555) สมรรถนะหลักของผู้บริหาร สถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของผู้บริหาร สถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดีด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการเปรียบเทียบ การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 โดยรวม พบว่า ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ และอายุ พบว่า ภาพรวมแตกต่างกัน ในด้านการพัฒนาหลักสูตร ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารสถานศึกษา ต้องศึกษาหาประสบการณ์พื้นฐานของคู่มือสื่อสาร ปฏิบัติตัวตามผู้รับสารต้องการในทัศนคติเชิงบวก อีกทั้งควรสื่อสารแบบไม่คลุมเครือ เรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสาร เพื่อให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลอย่างเข้าใจและถูกต้องชัดเจน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาควรสื่อสารให้ผู้รับสารคล้อยตาม ร่วมมือได้ อีกทั้งควรสื่อสารด้วยถ้อยคำศัพท์ที่ผู้รับสารรู้จัก ไม่สื่อสารแบบขัดแย้ง หรือตำหนิผู้รับสาร เพราะการสื่อสารที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน เราต้องสื่อสารตลอดเวลา อาจจะสื่อสารกับตัวเอง สื่อสารกับผู้อื่น ทั้งนี้อาจเป็นคนในครอบครัวผู้ร่วมงาน ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตต่างก็ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือทั้งนั้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในยุค 4.0

2. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการศึกษา



## บรรณานุกรม

- กนกพร ปิมแปง. (2553). **การสื่อสาร**. สืบค้นเมื่อ 4 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.dpu.ac.th/attach/1201842060.doc>
- กมลพัชร หินแก้ว. (2555). **สมรรถนะหลักของผู้บริหารสถานศึกษากับการบริหารงานวิชาการ ของสถานศึกษาเอกชน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์. (2548). **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กรรณิกา เรตมอนด์. (2559). **ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ดุษฎีนิพนธ์ ศษ.ด., มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย, นครปฐม.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2551). **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กองวิจัยทางการศึกษา กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). **การสังเคราะห์รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยด้านทักษะการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2551). **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- กิติมา สุรสนธิ. (2548). **ความรู้ทางการสื่อสาร** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร** **สำนักประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จรัสโสม ศิริรัตน์. (2558). **ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, นครนายก.
- จันจิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การกรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.

- จิราวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.).** สารนิพนธ์ นศ.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- จุฑามาศ ศิลป์โพนบูลย์พานิช. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 3.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- ชนันวี ชามทอง. (2550). **การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามารถด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ชิตาภา สุขพลา. (2548). **การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication).** กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2553). **การสื่อสารระหว่างบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2).** กรุงเทพฯ: ฌมาน.
- ธันยพร จารุไพศาล. (2563). **การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication).** สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.workwithpassiontraining.com/17252843/>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.** กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์ พรินท์.
- ปกรณ วังศรีตันพิบูลย์. (2561). **ทักษะสำคัญของนักสื่อสารที่ดี.** สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.enttraining.net/article/ทักษะสำคัญของนักสื่อสารที่ดี/>.
- ปฎิภาณ อนุพันธ์. (2563). **หลักการสื่อสารที่ดี.** สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.google.com/site/patiphan47320/home>.
- ปัทมา สายสะอาด. (2551). **ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กาญจนบุรี.
- ปาริชาติ สถาปิตานนท์. (2550). **ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 5).** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต แก้วก่อง. (2549). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหาและการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษา ปีที่ 2 โรงเรียนสันหนองควาย.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2560). ภาวะผู้นำกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. **วารสาร มจร**

**การพัฒนาสังคม, 2.**

แพรวดา สอนองพันธ์ และเสาวณี สิริสุขศิลป์. (2557). ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรธานี เขต 3.

**วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 31(4).**

มณฑล ใบบัว. (2536ก). การสื่อสารเพื่ออุดมการณ์แผ่นดินธรรมแผ่นดินทอง. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮ้าส์.

มณฑล ใบบัว. (2536ข). **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮ้าส์.

มณฑาทิพย์ นามนุ. (2561). **ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรธานี เขต 2.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2543). **เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาไทย (Thai 1)**

**หน่วย 1-8 (พิมพ์ครั้งที่ 9).** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). **พฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior).** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

รังสาด จันทรวินิต. (2548). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและครูเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรี.** วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, ปทุมธานี.

โรงเรียนครุฑศิษย์พิทยารังสรรค์. (2563). **การสื่อสารในองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.phttararit-communication.blogspot.com/2015/11/blog-post.html>

วรัท พุกยากุลนันท์. (2563). **การสื่อสารที่ต่อประสิทธิภาพ.** สืบค้นเมื่อ 3 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.nokkawau.blogspot.com/2010/>

วรินทร กาญจนระวีกุล. (2541). **ความสอดคล้องระหว่างแบบภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของผู้บริหารโรงเรียนกับระดับวุฒิภาวะของครูตามทฤษฎีของเฮอร์เชย์ และบลันชาร์ด กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

- วาริษา ประเสริฐทรง และวัลลภา อารีรัตน์. (2558). **ทักษะภาวะผู้นำด้าน Soft Skills ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศษ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2556). **กระบวนการทัศน์ใหม่ทางการศึกษากรณีทัศนะต่อการศึกษา ศตวรรษที่ 21.** กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร. (2546). **ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการบริหารศึกษา.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สารสนเทศทางการศึกษาจังหวัดลำปาง. (2562). **จำนวนครูของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก.** สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2563, จาก [http://datacenter.lpgpeo.info/?page=dep\\_main&id=3052000000](http://datacenter.lpgpeo.info/?page=dep_main&id=3052000000).
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2563). **7Cเพื่อการสื่อสารที่ดี.** สืบค้นเมื่อ 25 มิถุนายน 2563, จาก <http://www.oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2012/04/05/entry-4>.
- สุชา พงศ์ถาวรรณิญา, นันทิดา ไธธรรม และดุขฎิ นิลคำ. (2548). **หลักการสื่อสารองค์กร.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุธีกานต์ หนูคง และวลัยพร รัตนเศรษฐ. (2558). **ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มงานด้านพิธีการ สืบเชื้อสายในศูนย์สืบเชื้ออุปโภคบริโภค.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- สุนันทา เลานันทน์. (2549). **การสร้างทีม (พิมพ์ครั้งที่ 3).** กรุงเทพฯ: แชนด์เมตสติเกอร์ แอนด์ดีไซน์.
- สุภาวดี ขุนทองจันทร์. (2553). **การศึกษาประเภทธุรกิจและคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เื้อื่อต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจพอเพียง.** กรุงเทพฯ: โอเดียนสแควร์.
- สุวรรณ พิณตานนท์. (2563). **การจัดการศึกษาของ อปท.** สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2563, จาก [http://www.saowangwa.go.th/news/doc\\_download/a\\_181018\\_091153.pdf](http://www.saowangwa.go.th/news/doc_download/a_181018_091153.pdf)
- เสนาะ ดิยาวี. (2541). **การสื่อสารในองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 4).** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เสาวนีย์ กุณะกุง และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน. (2558). การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. **วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยของกรมในพระบรม,** 10.
- อภิชญา อยู่ในธรรม. (2557). การสื่อสารกระบวนการทำงานปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายบริหารงานลูกค้าบริษัทตัวแทนโฆษณา. **วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต,** 8.
- อรอำไพ ศรีวิชัย. (2555). การสร้างชุดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านเวียงฝาง. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัญชลี กีสี่. (2551). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือข่ายแม่มาลี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์ และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2562). ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 (Communication Skill of School Administrator in 21<sup>st</sup> Century). **วารสารวิชาการครุศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ,** 13.
- Best, J. W. (1997). **Research in Education.** Boston MA.: Allyn and Bacon.
- Chester, I. B. (1972). **The Functions of the Executive.** Printing. London: Oxford University Press.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika,** 16, 297-334.
- Cutlip, S. M. and Allen H. C. (1978). **Effective Public Relation** (2<sup>nd</sup> ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Dan Scalco. (2563). **5 ทักษะในการสื่อสาร ที่ช่วยให้คุณเป็นผู้นำที่ดีขึ้น.** สืบค้นเมื่อ 18 มิถุนายน 2563, จาก <https://sumrej.com/5-communication-skills-that-will-make-you-a-better-leader-5-2017/>.
- David, K. B. (1960). **The process of communication.** New York: Holt, Rinehart and Winstion.

- Dawn E. T. (2016). Communication behaviors of principals at high performing Title I elementary schools in Virginia : School leaders, communication and transformative efforts. **Creighton Journal of the Interdisciplinary Leadership**, 2(2), 2–6.
- Kotter, J. P. (1996). **Leading Change**. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Poojaba R. (2015). Effective Communication Skills. **International Journal of Research and Analytical Reviews**, 2(1), 29–31.
- Stott, K. and Walker, A. (1996). **Teams teamwork & tembuilding**. Singapore: Prentice.
- Todryk, L. (1990). The project manager as team builder: Creating an effective team. Project builder : Creating an effective team. **Project Management Journal**, 21(2), 17–22.
- Wynn, R. and Guditus, C. (1984). **Team management : Leadership by consensus**. Columbus, Ohio: C. E. Merrill.
- Yang, P. (2011). **A Literature Review of the Skills Required by 21 st Centeury School Administrators**. An Applied Research Project, Degree of Master of Business Administration, Athabasca University.





## ภาคผนวก ก แบบประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา IOC ของแบบสอบถาม

สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยาม

$\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถาม คือ

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง



ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาต่อทักษะ  
การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา  
จังหวัดลำปางประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
		1	2	3		
<b>1. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	การสื่อสารผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผลในการสื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารสถานศึกษารับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับในการสื่อสารได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารให้ผู้รับสารคล้อยตามได้	1	1	1	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารร่วมมือได้	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปความสอดคล้อง
		1	2	3		
<b>2. ด้านความชัดเจน</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสาร ตรงวัตถุประสงค์ ตรงประเด็น	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสาร สั้นกะทัดรัด	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารสถานศึกษา สื่อสาร แบบไม่คลุมเครือ หรือมีความหมาย หลายแง่มุม	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารชัดเจน ในคำสั่งมอบหมายงาน	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษา หรือ ถ้อยคำที่เข้าใจง่าย	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแล้ว ข้อมูลสำคัญครบถ้วน	1	1	1	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารโดยมี การเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
		1	2	3		
<b>3. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร</b>						
1	เข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารสถานศึกษา คำนึงถึง กาลเทศะในการสื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม สถานการณ์ ในการสื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์ ตัวผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารสถานศึกษาหาประสบการณ์ อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย ภาษาเดียวกันกับผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตัวตามที่ ผู้รับสารต้องการมองผู้รับสาร ในทัศนคติเชิงบวก	1	1	1	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่ ในการสื่อสารกับผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง

ข้อที่	รายการ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC	สรุปความ สอดคล้อง
		1	2	3		
<b>4. ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย น้ำเสียง หางเสียงเหมาะสม	1	1	1	1	สอดคล้อง
2	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย ความสุภาพ พอเหมาะพอควร	1	1	1	1	สอดคล้อง
3	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าที่ เปิดเผย	1	1	1	1	สอดคล้อง
4	ผู้บริหารสถานศึกษา สื่อสารอย่างเป็น มิตร	1	1	1	1	สอดคล้อง
5	ผู้บริหารสถานศึกษา แสดงออกถึง ความรู้สึกภายในที่ตีขณะสื่อสาร ทั้งภาษามือ และทางสายตา	1	1	1	1	สอดคล้อง
6	ผู้บริหารสถานศึกษา ระมัดระวัง ภาษาภายในการส่งสารและหมั่น สังเกตภาษากายของผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วย ถ้อยคำศัพท์ ซึ่งผู้รับสารต่างรู้จัก	1	1	1	1	สอดคล้อง
8	ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สื่อสาร แบบขัดแย้ง หรือ ตำหนิผู้รับสาร	1	1	1	1	สอดคล้อง

## ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทร คล้ายอ่ำ  
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยพะเยา  
วุฒิการศึกษา Doctor of Philosophy (Industrial Education & Organizational Behaviour)  
ตำแหน่ง รองคณบดีฝ่ายคุณภาพนิสิต  
เชี่ยวชาญ ด้านการศึกษา
2. นายอดิศักดิ์ ทองอารีย์  
สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลลำปางหลวง  
วุฒิการศึกษา ปริญญาโทสาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลลำปางหลวง  
เชี่ยวชาญ ด้านการบริหารจัดการที่ดี
3. นางสาวเปรมรุ้ง วงศ์อินัน  
สถานที่ทำงาน เทศบาลตำบลลำปางหลวง  
วุฒิการศึกษา ปริญญาโทสาขาบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม  
เชี่ยวชาญ ด้านบริหารศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ภาคผนวก ค แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์

1.1 เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำนวน 32 ข้อ

หมายเหตุ: 1. ผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้าสถานศึกษา

2. หากท่านมีตำแหน่งเป็นครู หรือผู้ที่ทำหน้าที่ในการสอนในสถานศึกษา ให้กรอกตำแหน่งครูผู้สอน บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ครู ให้กรอกตำแหน่ง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสถานศึกษา

ขอความกรุณาท่านได้โปรดให้ข้อมูลตามสภาพจริงที่ปรากฏในสถานศึกษาของท่าน และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่สถานศึกษา และขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบทางลบต่อตัวท่านหรือสถานศึกษาของท่านแต่อย่างใด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดีจากทุก ๆ ท่าน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพิชชา พานธงรักษ์ รหัส 62206411

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมคำลงในช่องว่างและทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงใน  ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ตำแหน่ง

ครูผู้สอน

ตำแหน่งอื่น ๆ

2. วุฒิการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงปริญญาตรี

3. ประสบการณ์การทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

น้อยกว่า 5 ปี

5-10 ปี

11-15 ปี

16-20 ปี

21 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับสภาพจริงและสอดคล้องกับการทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา (หัวหน้าสถานศึกษา) จากพฤติกรรมของท่านหรือผู้บริหารในสถานศึกษาของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดคะแนนดังนี้

5 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
<b>ด้านความน่าเชื่อถือ</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารข่าวสารที่มีความน่าเชื่อถือ					
2	ผู้บริหารสถานศึกษาทำให้ผู้ฟังเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น					
3	ผู้บริหารสถานศึกษาสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร					
4	ผู้บริหารสถานศึกษาแสดงความเชื่อมั่นในเหตุผลในการสื่อสาร					
5	ผู้บริหารสถานศึกษารับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถเก็บความลับในการสื่อสารได้					
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสามารถสื่อสารให้ผู้รับสารคล้อยตามได้					
8	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารให้ผู้รับสารร่วมมือได้					
<b>ด้านความชัดเจน</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารตรงวัตถุประสงค์ตรงประเด็น					
2	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารสั้นกะทัดรัด ได้ใจความ					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา สื่อสารแบบไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่มุม					
4	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารชัดเจนในคำสั่งมอบหมายงาน					
5	ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่เข้าใจง่าย					
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารทำให้ ผู้รับสารมีความเข้าใจตรงกัน					

ข้อ	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารแล้วข้อมูลสำคัญครบถ้วน					
8	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารโดยมีการเรียบเรียงข้อมูลในการสื่อสาร					
<b>ด้านความเข้าใจผู้บริหาร</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจขีดความสามารถของผู้รับ เช่น ความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับสาร					
2	ผู้บริหารสถานศึกษา คำนึงถึงกาลเทศะในการสื่อสาร					
3	ผู้บริหารสถานศึกษา คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ ในการสื่อสาร					
4	ผู้บริหารสถานศึกษาวิเคราะห์ตัวผู้รับสาร					
5	ผู้บริหารสถานศึกษาหาประสบการณ์อันเป็นพื้นฐานร่วมระหว่างคู่สื่อสาร					
6	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยภาษาเดียวกันกับผู้รับสาร					
7	ผู้บริหารสถานศึกษาปฏิบัติตัวตามที่ผู้รับสารต้องการมองผู้รับสารในทัศนคติเชิงบวก					
8	ผู้บริหารสถานศึกษาดูแลเอาใจใส่ในการสื่อสารกับผู้รับสาร					
<b>ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา</b>						
1	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยน้ำเสียง หางเสียงเหมาะสม					
2	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยความสุภาพพอเหมาะพอควร					
3	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยท่าที่เปิดเผย					

ข้อ	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	ผู้บริหารสถานศึกษา สื่อสารอย่างเป็นมิตร					
5	ผู้บริหารสถานศึกษา แสดงออกถึงความรู้สึกภายในที่ดีขณะสื่อสารทั้งภาษามือ และทางสายตา					
6	ผู้บริหารสถานศึกษา ระมัดระวังภาษากายในการส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้รับสาร					
7	ผู้บริหารสถานศึกษาสื่อสารด้วยถ้อยคำศัพท์ซึ่งผู้รับสารต่างรู้จัก					
8	ผู้บริหารสถานศึกษาไม่สื่อสารแบบขัดแย้ง หรือตำหนิผู้รับสาร					



## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	พิชยา พานธงรักษ์
วัน เดือน ปี เกิด	27 สิงหาคม 2524
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2546 ค.บ. (ชีววิทยา), สถาบันราชภัฏลำปาง, ลำปาง
ที่อยู่ปัจจุบัน	36/1 ซอย 1 ถนนจามเทวี ตำบลเวียงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000
ผลงานตีพิมพ์	พิชยา พานธงรักษ์ (ผู้บรรยาย). (24 เมษายน 2564). ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอ เกาะคา จังหวัดลำปาง. ใน การประชุมวิชาการ บัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 7 (หน้า 359-376). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา.

