

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ธวัชิต สุขสวัสดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2567

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ธวัชิต สุขสวัสดิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เสนอโดย นายธวัชิต สุขสวัสดิ์
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา



.....คณบดีคณะครุศาสตร์

(อาจารย์ ดร.ภัสกร เลาสวัสดิ์กุล)

วันที่ 14 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิสิทธิ์ ภาชนะวรรณ)



.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ฉันทน์ ทองบุญตา)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นดา เนืองพะนอม)



.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สรชัย ชูชีพ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนืองพะนอม
ชื่อนักศึกษา	ธวัชิต สุขสวัสดิ์
สาขาวิชา	การบริหารการศึกษา
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2568 จำนวน 298 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่น 0.962 วิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดีของฟิชเชอร์

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ และตำแหน่ง ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงานและขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนื่องพะยอม อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อคิดต่างๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ชูชาติ พยอม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า ดร.วสัน ปันผล, ดร.พรรณวดี ปามุทา และ ดร.ประเวศ ทั้งจันทร์แดง ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และขอขอบพระคุณประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จสมบูรณ์ และผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานีทุกท่าน ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ผู้วิจัยและให้ความร่วมมือในส่วนของคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณเจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและกำลังใจ จนการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงมอบให้แก่ผู้สนใจการศึกษาทั้งมวล เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการศึกษาต่อไป

ธวัชิต สุขสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษา.....	11
ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา.....	11
ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา.....	12
บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา.....	14
ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร.....	20
ความหมายของทักษะการสื่อสาร.....	20
ความสำคัญของการสื่อสาร.....	21
วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร.....	25
ประเภทของการสื่อสาร.....	27
รูปแบบของการสื่อสาร.....	29
แบบจำลองการสื่อสาร.....	32
แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร.....	34
ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา.....	41
ด้านการฟัง.....	41
ด้านอวัจนภาษา.....	46
ด้านความชัดเจนและกระชับ.....	54

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
ด้านความเป็นมิตร.....	58
ด้านความมั่นใจ.....	62
ความเข้าใจผู้รับสาร.....	67
ด้านการเปิดใจรับฟัง.....	72
ด้านความเคารพ.....	76
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ.....	80
ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม.....	85
บริบทของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร.....	89
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	94
งานวิจัยในประเทศ.....	94
งานวิจัยต่างประเทศ.....	98
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	100
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	100
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101
การสร้างเครื่องมือ.....	102
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	102
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	103
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	104
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	109
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	110
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	136
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	136
สมมติฐานการวิจัย.....	136

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	136
สรุปผล.....	138
อภิปรายผล.....	143
ข้อเสนอแนะ.....	150
บรรณานุกรม.....	153
ภาคผนวก.....	172
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	173
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	180
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ.....	182
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้ (try out) เครื่องมือ ในการวิจัย.....	188
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการวิจัย.....	191
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	194

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี.....	93
ตาราง 2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี จำแนกตามขนาดของ สถานศึกษา.....	101
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	110
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในภาพรวม.....	111
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการฟัง.....	112
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านอวัจนภาษา.....	113
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถาน ศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้าน ความชัดเจนและกระชับ.....	114
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความเป็นมิตร.....	115
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความมั่นใจ.....	116
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความเข้าใจ ผู้รับสาร.....	117
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเปิดใจรับฟัง...	118
ตาราง 12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความเคารพ.....	119

	หน้า
ตาราง 13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการให้ข้อมูล ย้อนกลับ..... 120
ตาราง 14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเลือกสื่อที่ เหมาะสม..... 121
ตาราง 15	ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ..... 122
ตาราง 16	ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง..... 123
ตาราง 17	ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน..... 123
ตาราง 18	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวม..... 125
ตาราง 19	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในด้านการฟัง..... 126
ตาราง 20	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในด้านอวัจนภาษา..... 126
ตาราง 21	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในด้านความชัดเจนและกระชับ..... 127
ตาราง 22	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในด้านความเป็นมิตร..... 127
ตาราง 23	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน ในด้านความมั่นใจ..... 128

[illegible]

ตาราง 34	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาด สถานศึกษา ในด้านความเคารพ.....	135
ตาราง 35	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาด สถานศึกษา ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ.....	135

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารของแซนน์และวีเวอร์.....	32
ภาพ 3 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล ปรับปรุงจากแบบจำลองการสื่อสารขั้นพื้นฐาน.....	33
ภาพ 4 แบบจำลองการสื่อสารของมิลเลอร์ Adapted from speech communication: A behavioral approach.....	34

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ทักษะการสื่อสารเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนางานองค์กรไปสู่ความสำเร็จเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเตรียมพร้อมให้บุคลากรมีความชำนาญในทักษะด้านการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารมีบทบาทเป็นอย่างมากในการอยู่ร่วมกันในสังคมทั้งในชีวิตประจำวันและในการทำงาน ที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้สึก ความคิด ให้อีกฝ่ายได้เข้าใจร่วมกัน ซึ่งในปัจจุบันทักษะการสื่อสารนับเป็นทักษะที่สำคัญของการทำงาน ที่หลายๆ คนจะต้องพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่เป็นผู้บริหารเพราะการสื่อสารในองค์กรเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาสังคม การดำเนินการใดๆ ของสถานศึกษาย่อมส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและบริหารสถานศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 จำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสาร ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงสังคมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องรับรู้ถึงวิกฤตและโอกาส เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างเร่งด่วน และมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (communicating the change vision) ที่ใส่ใจความเข้าใจง่ายและตอบสนองความต้องการแก่บุคลากรทุกคนในองค์กร จนเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นวัฒนธรรมใหม่ (Kotter, 1996, p.63)

ในศตวรรษที่ 21 ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพและทักษะที่เหมาะสมถือเป็นภารกิจสำคัญของประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคนไทยให้มีความรู้ ทักษะทางพฤติกรรม และคุณลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานของสังคมยุคใหม่ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการดำรงชีวิต และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566, หน้า 20) แนวทางนี้ได้รับการสนับสนุนจากแผนการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ. 2560–2570) ซึ่งมุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพของครู ผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีสมรรถนะและมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้สามารถพัฒนาผู้เรียนได้อย่างรอบด้าน (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560, หน้า 24–26) และหนึ่งในทักษะสำคัญของศตวรรษที่ 21 ที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างชัดเจนในยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือ ทักษะการสื่อสารซึ่งถือเป็นทักษะพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการทำงานในทุกสาขาอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งมีบทบาทเป็น

ผู้นำสถานศึกษา การสื่อสารของผู้บริหารจึงไม่ใช่เพียงการถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการ สร้างความเข้าใจ ร่วมมือ และแรงจูงใจภายในองค์กร (สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, 2558, หน้า 99) นอกจากนี้ การศึกษายังเป็นกลไกหลักในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของบุคคลในสังคม ทั้งในด้านการอ่านออกเขียนได้ การใช้ภาษาอย่างเหมาะสม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการสื่อสารในบริบทใหม่ๆ ซึ่งมีบทบาทเพิ่มขึ้นอย่างมากในปัจจุบัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจากผู้บริหารสถานศึกษา จะช่วยส่งเสริมบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ การมีส่วนร่วมของบุคลากร และการขับเคลื่อนนโยบายทางการศึกษาให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม (วราพร คำจับ, 2560, หน้า 50)

ดังนั้นผู้บริหารต้องมีทักษะการสื่อสารในการแปลงนโยบายนำมาสู่การปฏิบัติ เพื่อนำพาสถานศึกษาเดินไปข้างหน้า จึงควรให้ความสำคัญต่อทักษะการสื่อสาร เพราะกิจกรรมต่างๆ ของผู้บริหารล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งการมอบหมายงานซึ่งเป็นการสั่งการของผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นไปได้อย่างถูกต้อง การสื่อสารกับพ่อแม่ผู้ปกครอง นักเรียน หรือบุคลากรคนอื่นๆ ในสถานศึกษา ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องแน่ใจว่า ตัวเองได้สื่อสารข้อมูลที่จำเป็น และเลือกช่องทางสื่อสารกับบุคคลนั้นได้อย่างเหมาะสม นอกเหนือจากการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็น และเลือกช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสารแล้ว สิ่งที่สำคัญมากๆ ในการสื่อสาร คือ ‘วิธีการที่สื่อสาร’ เช่น น้ำเสียง ท่าที หรือเป้าหมายในการสื่อสาร ผู้บริหารทุกคนจึงต้องสามารถเป็นนักสื่อสารที่ดี (ปรารธนา สำราญสุข, 2566, หน้า 52) ผู้บริหารที่มีวาทศิลป์ในการมอบหมายงาน การสอนงาน การประเมินผล ศิลปะในการสื่อสารจำเป็นจะต้องใช้น้ำเสียงที่สุภาพ และถ้อยคำที่สุภาพ จะทำให้องค์กรมีความรักและผูกพัน เข้าใจซึ่งกันและกันได้มากขึ้น (ทินวัฒน์ สร้อยกุดเรือ, 2564, หน้า 56) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศกมล พลฤทธิกุล (2557, หน้า 139) พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการผสมผสานรูปแบบการสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา แบบเห็นอกเห็นใจและแบบมีระเบียบวินัยเป็นการสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีชีวิตชีวาและเต็มไปด้วยความกระตือรือร้น โดยผู้บริหารเป็นตัวอย่างที่ดีในการสร้างแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในทีมทำให้เกิดทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ผู้บริหารต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในทักษะการสื่อสารและสามารถเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์แตกต่างกันได้อย่างชาญฉลาด เช่น เมื่อต้องตัดสินใจเร่งด่วนหรือเกิดการขัดแย้งจากบุคลากร การสื่อสารที่เป็นสิ่งสำคัญในการประสานความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และอาจใช้ในการป้องกันผลเสียจากข้อมูลที่ต้องปกปิดเป็นความลับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากร ช่วยสร้างความร่วมมือแข่งขันในการดำเนินการต่างๆ และส่งผลให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและความสำเร็จ การบริหารให้มีประสิทธิภาพและความสำเร็จนั้นยากหากขาดการสื่อสารภายในสถานศึกษาที่ดี ทั้งนี้การสื่อสารให้บุคลากรในสถานศึกษาเข้าใจ และเห็นภาพ

เดียวกัน จนเกิดทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เป็นไปตามที่ผู้บริหารคาดหวังและสนับสนุนต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร การสื่อสารภายในจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์, และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 139)

จากการศึกษา พบว่า เมืองครทั้งภาครัฐและเอกชนประสบปัญหาการสื่อสารในเรื่องของช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่ล้าสมัย ขาดความน่าสนใจ หรือเรื่องของการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ไม่สามารถพูดคุยปรึกษากันได้มีการชิงดีชิงเด่น ไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกันและขาดการประสานงานซึ่งทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนและส่งผลกระทบการบริหารงานขององค์กร (จรัสโณม ศิริรัตน์, 2559, หน้า 59) ดังจะเห็นได้จากข่าวหรือเหตุการณ์ที่ปรากฏตามสื่อตัวอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีคำสั่งด่วนที่สุดที่ ศธ 04001/ว572 ให้สถานศึกษายกเลิกคำสั่งอยู่เวรรักษาการณ์ที่สั่งไว้เดิมโดยทันที หลังจากมีคำสั่งออกมา มีครูในจังหวัดหนึ่งได้โพสคำสั่งของผู้อำนวยการสถานศึกษาให้ข้าราชการครูอยู่เวรรักษาความปลอดภัยในวันเสาร์และวันอาทิตย์ แต่เมื่อตรวจสอบไปยังผู้อำนวยการสถานศึกษา พบว่าเป็นความผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างผู้อำนวยการสถานศึกษากับคณะครูที่มีความเป็นห่วงความปลอดภัยใน (ไทยพีบีเอส, 2567, ย่อหน้า 2) ซึ่งจากปัญหามาดูเห็นได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาขาดทักษะการสื่อสารทำความเข้าใจที่ชัดเจนกับบุคลากรภายในสถานศึกษาส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและภาพลักษณ์ของสถานศึกษา สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ภายในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีที่พบปัญหาการสื่อสารกับทางผู้บริหารสถานศึกษาในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติแล้วเกิดปัญหาการเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ขาดการประสานงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีอุปสรรคทางการสื่อสาร ระหว่างสถานศึกษาและเขตพื้นที่ และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี พบว่าทุกท่านมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันคือ ปัญหาของการสื่อสารในสถานศึกษามักจะเกิดขึ้นจาก การสื่อสารทางวาจาทำให้ข้อมูลข่าวสารคลาดเคลื่อน การแสดงบุคลิกภาพและการตอบคำถามที่มีความไม่มั่นใจ เมื่อสถานศึกษามีตำแหน่งผู้บริหารมากกว่า หนึ่งคนมักเกิดการสั่งงานที่ไม่ไปในทางเดียวกันเกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวิณี ทองรัตน์ (2558, หน้า 3) ศึกษา เรื่อง แบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 พบว่า ปัญหาเหล่านี้นำไปสู่ความขัดแย้งและอุปสรรคในการทำงานในสถานศึกษา ผู้บริหารจึงต้องมีทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน น่าเชื่อถือ เข้าใจในตัวบุคลากร และต้องสื่อสารด้วยอวัจนภาษาหรือท่าทางที่เป็นกันเองเข้าถึงง่าย เพื่อให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร

สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ส่งเสริมทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

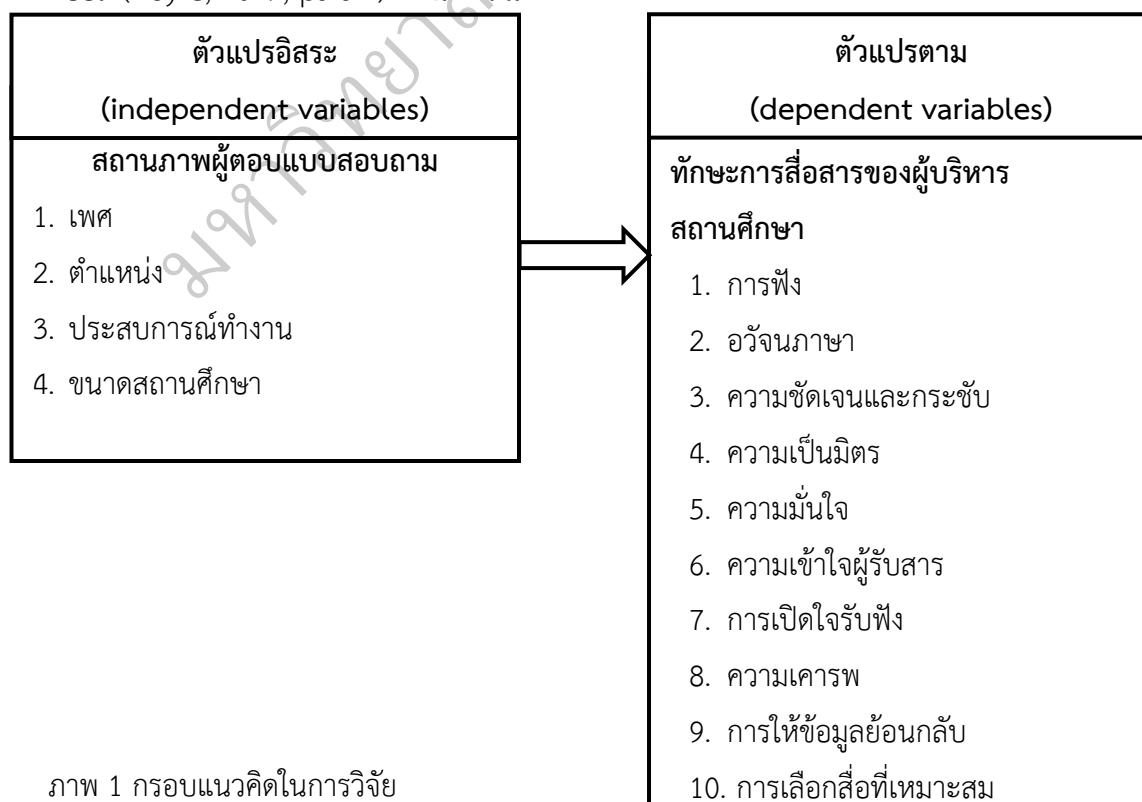
1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดทักษะการสื่อสารของ ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) ดังแสดงในภาพ 1



ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปีการศึกษา 2568 จำนวน 25 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 63 คน ครูจำนวน 1,091 คน รวมทั้งสิ้น 1,154 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี, 2567, ย่อหน้า 2)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 298 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารกับครูเป็น 15 : 85 (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2543, หน้า 45) โดยประกอบด้วยผู้บริหาร 45 คน และครู 253 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามขนาดของสถานศึกษา และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลากให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรต้นและตัวแปรตามรวมทั้งหมด ดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา ดังนี้

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 ตำแหน่ง

- 1) ผู้บริหาร
- 2) ครู

2.1.3 ประสบการณ์ทำงาน

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี
- 2) 5 – 10 ปี
- 3) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

2.1.4 ขนาดสถานศึกษา

- 1) ขนาดกลางลงมา จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 719 คนลงมา
- 2) ขนาดใหญ่ จำนวนนักเรียน 720-1,679 คน

3) ขนาดใหญ่พิเศษ จำนวนนักเรียน 1,680 คนขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม คือ ทักษะการสื่อสาร 10 ด้าน จากดอยล์ (Doyle, 2019, para.2)

ดังนี้

2.2.1 การฟัง

2.2.2 อวัจนภาษา

2.2.3 ความชัดเจนและกระชับ

2.2.4 ความเป็นมิตร

2.2.5 ความมั่นใจ

2.2.6 ความเห็นอกเห็นใจ

2.2.7 การมีใจเปิดกว้าง

2.2.8 ความเคารพ

2.2.9 การให้ข้อมูลย้อนกลับ

2.2.10 การเลือกสื่อที่เหมาะสม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย ในช่วงระยะเวลาปีการศึกษา 2568

ประโยชน์ของการวิจัย

1. **ระดับนโยบาย** หน่วยงานต้นสังกัด สามารถนำผลการวิจัยเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการพิจารณาในการวางแผนพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา
2. **ระดับปฏิบัติการ** ผู้บริหารสถานศึกษา สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้บริหารที่มีทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญในการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และแนวคิดไปยังผู้อื่น โดยครอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การเขียน การฟัง และการใช้อวัจนภาษาอย่างชัดเจน สุภาพ มีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับบริบทของผู้รับสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถส่งเสริมความเข้าใจ ความร่วมมือ และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ และคำสั่งทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษรเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และการตอบสนองระหว่าง

ผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เพื่อสร้างความร่วมมือ โนมิน่าว เจริญต่อรอง และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาจะประกอบด้วย 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการฟัง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการรับรู้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ และแปลความหมายจากข้อมูลที่ได้รับ ด้วยความตั้งใจไม่พูดแทรก รักษาสมาธิ แสดงออกด้วยภาษากาย โดยการสบตา การพยักหน้า จดโน้ตสาระสำคัญของสิ่งที่ได้ยินและตั้งคำถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับ

2. ด้านอวัจนภาษา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ทศนคติ และสาระสำคัญให้กับบุคลากรและนักเรียน ผ่านน้ำเสียง สีหน้า แววตา ท่าทาง ระยะห่าง การสัมผัส และบริบทแวดล้อมรวมถึงความสามารถในการประเมินภาษากายของบุคลากรในสถานศึกษา

3. ด้านความชัดเจนและกระชับ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการถ่ายทอดสารหรือข้อมูลโดยใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปราศจากความคลุมเครือ หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะหรือคำที่ซับซ้อน การแบ่งแนวคิดที่ซับซ้อนออกเป็นส่วนย่อย ใช้สื่อตัวอย่างประกอบการสื่อสาร และคำนึงถึงระดับความเข้าใจของผู้ฟัง

4. ด้านความเป็นมิตร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารอย่างสุภาพ อ่อนโยน และจริงใจ โดยใช้ภาษาพูด ภาษากาย และทัศนคติที่ส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นกันเองในสถานศึกษา โดยกรใช้น้ำเสียงสุภาพ สีหน้าที่ยิ้มแย้ม ชื่นชมความพยายามหรือความสำเร็จของคณะครูและนักเรียน โดยไม่ตัดสินหรือตำหนิผู้สนทนา ยึดมั่นในจริยธรรมโดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม และหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์

5. ด้านความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตัวเอง การกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และกล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ สามารถในการถ่ายทอดแนวคิด นโยบาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือผ่านการเตรียมพร้อมทางด้านเนื้อหา การใช้ภาษาท่าทาง การสบตา การใช้ภาษากายที่เปิดเผย การฟังอย่างตั้งใจ การควบคุมอารมณ์และจัดการความวิตกกังวล

6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการตระหนักและเข้าใจลักษณะ ความต้องการ พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และบริบทของคณะครู บุคลากรทางการศึกษาและนักเรียน เพื่อใช้ในการปรับเนื้อหา ภาษา วิธีการ และช่องทางการสื่อสารให้ที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้รับสาร สร้างความเข้าใจร่วม และลดความคลาดเคลื่อน

7. ด้านการเปิดใจรับฟัง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่ยอมรับฟังความคิดเห็น มุมมอง และข้อเสนอแนะจากบุคลากร นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน โดยปราศจากอคติ พร้อมทั้งเปิดมุมมองทางความคิดเพื่อเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยสามารถพิจารณาข้อมูลที่หลากหลายด้วยความเป็นกลาง ให้โอกาสทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจ

8. ด้านเคารพ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้การสื่อสารที่ทำให้เกียรติ และยอมรับผู้อื่น โดยเน้นการใช้ภาษาที่สุภาพและไม่ก่อให้เกิดอคติ การให้ความสำคัญกับความเห็นและความแตกต่างของบุคลากร นักเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงการแสดงพฤติกรรมทางกายที่เหมาะสม

9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ ข้อเสนอแนะ ข้อดี ข้อควรปรับปรุง โดยอิงจากข้อมูลจากกระบวนการทำงาน พฤติกรรม หรือสถิติ โดยเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสม และใช้ถ้อยคำที่กระตุ้นการพัฒนา หลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว พร้อมทั้งส่งเสริมการสื่อสารสองทาง รับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลของคณะครู นักเรียน ซึ่งชี้ให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมให้แนวทางในการพัฒนา

10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกช่องทางหรือรูปแบบของสื่อที่เหมาะสมกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และบริบทของสถานการณ์ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ลดความคลาดเคลื่อนในการรับสาร และเอื้อต่อความเข้าใจร่วมกัน

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี มีหน้าที่นำสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามนโยบาย โดยอาศัยความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร เพื่อบริหารสถานศึกษา โดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับและความเคารพจากเพื่อนร่วมวิชาชีพและผู้ปกครอง

ครู หมายถึง ข้าราชการครู อัตราจ้างและพนักงานราชการผู้ซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ขนาดสถานศึกษา หมายถึง สถานศึกษาที่แบ่งตามจำนวนนักเรียนที่เข้ารับการศึกษแบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่

ขนาดกลางลงมา จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 719 คนลงมา

ขนาดใหญ่ จำนวนนักเรียน 720-1,679 คน

ขนาดใหญ่พิเศษ จำนวนนักเรียน 1,680 คนขึ้นไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี หมายถึง หน่วยงานระดับเขตพื้นที่ของ
กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และพัฒนาการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัด
ลพบุรี โดยรับผิดชอบดูแลโรงเรียนมัธยมศึกษาในสังกัดจำนวน 25 โรงเรียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร มีขอบเขตการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐาน และแนวทางการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.1 ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.2 ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.3 บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 1.4 ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร
 - 2.1 ความหมายของทักษะการสื่อสาร
 - 2.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
 - 2.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร
 - 2.4 ประเภทของการสื่อสาร
 - 2.5 รูปแบบของการสื่อสาร
 - 2.6 แบบจำลองการสื่อสาร
 - 2.7 แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร
3. ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา
 - 3.1 ด้านการฟัง
 - 3.2 ด้านอวัจนภาษา
 - 3.3 ด้านความชัดเจนและกระชับ
 - 3.4 ด้านความเป็นมิตร
 - 3.5 ด้านความมั่นใจ
 - 3.6 ความเข้าใจผู้รับสาร
 - 3.7 ด้านการเปิดใจรับฟัง
 - 3.8 ด้านความเคารพ
 - 3.9 ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ
 - 3.10 ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม

4. บริบทของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารสถานศึกษา

การบริหารสถานศึกษาเป็นงานที่ซับซ้อนและท้าทาย ซึ่งต้องการผู้บริหารที่มีความรู้และทักษะในหลายด้าน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญ คือ ทักษะการสื่อสารซึ่งมีความสำคัญในการทำงานร่วมกับบุคลากรในสถานศึกษา ทั้งครู นักเรียน และผู้ปกครองดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริหารสถานศึกษา

1. ความหมายของผู้บริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2545, หน้า 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่ง ทั้งของรัฐและเอกชน

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2546, หน้า 2) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัยขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาต่ำกว่า ปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

อนุชา กอนพวง (2550, หน้า 23) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้นำผู้บริหารโอกาส ผู้นำองค์กร ผู้นำทางวัฒนธรรม ผู้นำทางการเรียนการสอน ผู้ตรวจการและสถาปนิกของสถานศึกษาที่ดูแลการดำเนินงานทั้งหมด

ธีระ รุญเจริญ (2553, หน้า 1) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่นำสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามภารกิจและบทบาทของสถานศึกษา โดยอาศัยความรู้ความสามารถ และคุณลักษณะที่เหมาะสม ทั้งนี้ยังใช้กระบวนการบริหารที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายภายในสถานศึกษา รวมถึงบุคลากรและองค์การที่เกี่ยวข้องจากภายนอกด้วย

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) (2560, ย่อหน้า 1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาและต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพตามกฎหมายกำหนด

กู๊ด (Good, 1973, p.20) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพสถานศึกษาที่มีหน้าที่บริหาร วินิจฉัย สั่งการ ควบคุม และจัดการเกี่ยวกับงานหรือสถานศึกษา ทั้งในด้านการบริหารและการดำเนินการเกี่ยวกับบุคลากรทั้งหมดในสถานศึกษา รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนโดยตรง

สแตท (Stadt, 2004, para.49-53) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรในโรงเรียนที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้การจัดการศึกษาประสบความสำเร็จ การดำเนินงานต่างๆ ในโรงเรียนจะมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนเป็นหลัก ผู้บริหารโรงเรียนต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหาร มีทักษะที่จำเป็นในการจัดการ มีความรู้และความเข้าใจในระบบการศึกษา ปรัชญาแนวคิด ทฤษฎีการบริหารการศึกษา รวมถึงเทคนิคและวิธีการในการบริหารงานด้านต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

เทเลอร์ (Taylor, 2005, p.146) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณสมบัติเฉพาะตัวและคุณสมบัติทางวิชาชีพที่เหมาะสม บริหารงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับและความเคารพจากเพื่อนร่วมวิชาชีพและประชาชน

เซย์ฟาร์ธ (Seyfarth, 2008, p.195) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่ต้องแสดงภาวะผู้นำในการเปลี่ยนแปลง โดยทำหน้าที่จัดโครงสร้างขององค์กร ทำหน้าที่เป็นผู้นำทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในโรงเรียน เป็นผู้นำทางการเรียนการสอน และผู้นำด้านหลักสูตรในการประเมินผลนักเรียน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่บริหารจัดการโดยให้ความสำคัญกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของโรงเรียน ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคลากรวิชาชีพซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต... มีหน้าที่นำสถานศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามนโยบาย โดยอาศัยความรู้ ความสามารถในการสื่อสาร เพื่อบริหารสถานศึกษาโดยใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับการยอมรับและความเคารพจากเพื่อนร่วมวิชาชีพและผู้ปกครอง

2. ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 25) ได้ให้ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญในการกำหนดนโยบายและนำนโยบายของสถานศึกษาไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งกำหนดและติดตามผลการดำเนินงาน การปรับปรุงคุณภาพของการจัดการศึกษาในสถานศึกษา เป็นบุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบต่อการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งของภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานในสถานศึกษา

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548, หน้า 8) ได้ให้ความสำคัญของผู้บริหารสถานศึกษาไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่ดำเนินกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษา ตัดสินใจดำเนินกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่เกิดขึ้นกับการพัฒนาบุคลากร ผู้เรียน และชุมชน มุ่งมั่นพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพและพัฒนาแผนงานขององค์กรให้สามารถดำเนินการได้เกิดผลจริง พัฒนาและใช้นวัตกรรมการบริหารจนเกิดผลงานที่มีคุณภาพ

การศึกษาอย่างเป็นระบบ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ อย่างสร้างสรรค์ แสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา เป็นผู้นำและสร้างผู้นำ รวมทั้งสร้างโอกาสในการพัฒนาได้ในทุกสถานการณ์

สุภาพร ยมสาร (2558, หน้า 14-15) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทสำคัญในการบริหารและการจัดการศึกษา ต้องมีนโยบายที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปตามหลักการและเป้าหมายของหลักสูตรผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้ความรู้ความเข้าใจและคุณลักษณะหลายประการเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ไฮแมน, วิลเลียม, และคอนเนอร์ (Haiman, William, & Connor, 1985, p.422) กล่าวว่าผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณสมบัติด้านอื่นๆ อีกหลายประการ เพื่อให้การบริหารงานเกิดผลดีต่อทุกฝ่าย ผู้บริหารสถานศึกษาที่ขาดความสามารถจะขาดความไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะนำไปสู่ปัญหาด้านการควบคุมในที่สุด ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารนอกจากจะสร้างความศรัทธาและเลื่อมใสจากผู้ร่วมงานและบุคคลทั่วไปแล้ว ยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายตามวัตถุประสงค์

เบนนิส (Bennis, 2008, pp.26-28) กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้ที่ทำให้ภารกิจในสถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ นอกจากจะนำองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายแล้ว ยังต้องสร้างสภาพแวดล้อมที่ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานและประสบความสำเร็จ นอกจากจะต้องมีความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการเวลาอีกด้วย

อีคอตต์ (Eacott, 2015, para.2-3) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญในบริบทของการศึกษาเนื่องจากการนำของผู้บริหารมีอิทธิพลต่อกระบวนการซึ่งนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ผู้บริหารที่ดีควรพัฒนาวิสัยทัศน์เกี่ยวกับค่านิยมของสถาบันการศึกษาทั้งในด้านบุคคลและมีอาชีพ ผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จทำให้บุคลากรรักในงานของพวกเขาและมุ่งมั่นที่จะบรรลุความสำเร็จ การนำในด้านการศึกษาเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารสถานศึกษาเข้ามาช่วยในการสร้างเงื่อนไขต่อไปเพื่อให้สามารถทำการเรียนการสอนได้ตามที่กำหนด

ชไคด์เซ (Chkheidze, 2023, p.171) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญในการจัดการศึกษา ในบทบาทของผู้นำในการจัดการศึกษาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการเตรียมสถานศึกษาให้มีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสูงสำหรับนักเรียน และสร้างระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการจูงใจให้บุคลากรทางการศึกษาก้าวไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

เซอร์ยา (Surya, 2011, para.2) กล่าวว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญในการบริหารการศึกษารับผิดชอบในการกำหนดวิสัยและพันธกิจของสถาบันการศึกษา และมีบทบาทให้คำแนะนำสำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน เช่น นักเรียน ครู และบุคลากร นอกจากนี้ ผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ซึ่งรวมถึงการสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัยและเคารพสำหรับนักเรียนและครู

สรุปได้ว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ รวมถึงการนำเสนอนโยบายของสถานศึกษาไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการประสานงานกับนักเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาในสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

3. บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา

กระทรวงศึกษาธิการ (2542, หน้า 24) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้บรรลุตามความมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพุทธศักราช 2542 ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษาของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนของกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น 2) จัดสรรงบประมาณและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายงบประมาณของสถานศึกษา 3) พัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของนักเรียน ชุมชน และท้องถิ่น 4) จัดการเรียนการสอนและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง 5) ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด 6) กำกับ ติดตาม ประเมินผลงานตามแผนงานและโครงการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน พิจารณาความดีความชอบ การพัฒนา และการดำเนินการทางวินัยกับครูและบุคลากรทางการศึกษาในสถานศึกษาตามที่กฎหมายกำหนด 7) ระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา ดูแล บำรุงรักษา ใช้และจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินของสถานศึกษา 8) จัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ความร่วมมือในการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงการรายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 9) ส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชน และสร้างความสัมพันธ์กับสถานศึกษาและสถาบันอื่นในชุมชนและท้องถิ่น 10) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในสถานศึกษาหรือตามที่ได้รับมอบหมายและตามที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา (2546, หน้า 32) ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารงาน ดังนี้ 1) บทบาทหน้าที่ในการจัดการงานวิชาการ รวมถึงการพัฒนาหลักสูตรและนำไปปรับใช้ในการเรียนการสอน การจัดหาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การวัดและประเมินผลทางการศึกษา การส่งเสริมการใช้ห้องสมุด แหล่งเรียนรู้ และการนิเทศการศึกษา 2) บทบาทหน้าที่ในการจัดการงานบุคคล รวมถึงการวางแผนทรัพยากรบุคคลให้พร้อมตอบสนองความต้องการ การพิจารณาการเข้าทำงานของบุคลากร การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การรักษาและดูแลบุคลากร ตลอดจนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับที่กำหนด 3) บทบาทหน้าที่ในการจัดการงานทั่วไป รวมถึงการจัดการสารบรรณ การดำเนินงานตามระเบียบของทางราชการ การจัดการเอกสารและหลักฐานต่างๆ การจัดทำสำมะโนนักเรียน การรับนักเรียนใหม่ การปฐมนิเทศ รายงานเกี่ยวกับนักเรียน การรักษาระเบียบวินัย การจัดกิจกรรมนักเรียน การให้บริการแนะแนว การดูแลสุขภาพนักเรียน การจัดสวัสดิการต่างๆ การพัฒนานักเรียน สร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนและชุมชน ตลอดจนการจัดการงานทั่วไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอื่นๆ 4) บทบาทหน้าที่ในการจัดการงานงบประมาณ รวมถึงการจัดทำบัญชีการเงิน พัสดุ ครุภัณฑ์ และทรัพย์สินของทางราชการ ตลอดจนการปฏิบัติตามระเบียบการเงินและพัสดุที่กำหนดในระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับอื่นๆ

การดี อนันต์นาวิ (2551, หน้า 265-266) กล่าวว่า ผู้บริหารหรือผู้นำทางการศึกษาควรมีบทบาทต่างๆ ในการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ได้แก่ 1) บทบาทเป็นผู้กำหนดทิศทางการปฏิบัติงาน (direction setter) มีหน้าที่ในการชี้แจงและทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน มีความรู้และทักษะในการจัดสรรงบประมาณแบบโครงการ 2) บทบาทเป็นผู้กระตุ้นความเป็นผู้นำ (leader catalyst) มีความสามารถในการจูงใจ กระตุ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ รวมถึงมีทักษะในกระบวนการกลุ่ม 3) บทบาทของนักวางแผน (planning) สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต และเตรียมบุคลากรให้พร้อมในการรับมือกับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น มีความรู้และเข้าใจในการวางแผน 4) บทบาทเป็นผู้ตัดสินใจ (decision maker) มีความรอบรู้วิธีและเทคนิคการตัดสินใจ 5) บทบาทเป็นนักจัดองค์กร (organizer) สามารถออกแบบและขยายงาน กำหนดโครงสร้างขององค์กรใหม่ มีความเข้าใจในพลวัตและพฤติกรรมขององค์กร 6) บทบาทเป็นผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง (change manager) เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงภายในสถาบัน วางแผนว่าควรเปลี่ยนแปลงอะไรและเมื่อใด 7) บทบาทเป็นผู้ประสานงาน (coordinator) มีความเข้าใจรูปแบบปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ เข้าใจเครือข่ายการสื่อสาร รู้วิธีนิเทศงาน การรายงาน และการประสานกิจกรรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ 8) บทบาทเป็นผู้สื่อสาร (communicator) มีทักษะในการสื่อสาร ทั้งการพูดและการเขียน การใช้สื่อต่างๆ เพื่อการสื่อสาร รวมถึงการประชาสัมพันธ์ 9) บทบาทเป็น

ผู้จัดการความขัดแย้ง (conflict manager) ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ต้องเข้าใจถึงสาเหตุ และสามารถต่อรองไกลเกลี่ย แก้ปัญหาความขัดแย้งได้ 10) บทบาทเป็นผู้แก้ปัญหา (problem solver) เป็นผู้นำที่สามารถเข้าใจปัญหา วินิจฉัย และแก้ไขปัญหาได้ 11) บทบาทเป็นผู้จัดระบบ (system manager) สามารถวิเคราะห์ระบบและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เข้าใจและนำทฤษฎีการบริหารมาใช้ 12) บทบาทเป็นผู้บริหารการเรียนการสอน (instructional manager) ต้องมีความเข้าใจในระบบการเรียนรู้ การพัฒนาและใช้หลักสูตร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา 13) บทบาทเป็นผู้บริหารงานบุคคล (human resources manager) มีเทคนิคในการเป็นผู้นำ การเจรจาต่อรอง ประเมินผลงาน และการปฏิบัติงาน 14) บทบาทเป็นผู้บริหารทรัพยากร (resource manager) มีความสามารถในการบริหารการเงิน งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ การก่อสร้าง การบำรุงรักษา และหาทรัพยากรสนับสนุนจากภายนอก 15) บทบาทเป็นผู้ประเมินผล (evaluator) สามารถประเมินความต้องการ การใช้ระบบวิธีทางสถิติและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการประเมิน 16) บทบาทเป็นนักประชาสัมพันธ์ (public relations specialist) มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร วิธีสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเข้าใจการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ 17) บทบาทเป็นประธานในพิธีการ (ceremonial head) มีความสามารถในการจัดพิธีการต่างๆ แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

บวร ปกัสราท (2557, ย่อหน้า 2) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ดังนี้ 1) กำหนดนโยบายและแผนพัฒนา การศึกษาด้านวิชาการ บุคลากร งบประมาณ และการบริหารทั่วไป 2) จัดตั้งและรับผิดชอบการใช้ จ่ายงบประมาณ 3) พัฒนาหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน 4) ออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติต่างๆ 5) กำกับ ติดตาม และประเมินผลตามแผนงานและโครงการ 6) ระดมทรัพยากร ดูแลและบำรุงรักษาทรัพย์สินของสถานศึกษา 7) จัดระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 8) ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนและสร้างความสัมพันธ์

ธนิตฐา สันโตษ (2562, หน้า 19) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นภาระ งานการบริหารใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านทั่วไป ผู้บริหาร มีหน้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานเหล่านี้ เพื่อจัดการเรียนการสอนและพัฒนาผู้เรียนให้มี ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม วัฒนธรรม และค่านิยมที่ ดีตามนโยบายรัฐ ซึ่งปัจจุบันมีการเพิ่มค่านิยมหลัก 12 ประการเข้ามาด้วย ผู้บริหารได้นำนโยบายสู่ การปฏิบัติในสถานศึกษาของตน โดยบูรณาการเข้ากับหลักสูตรการเรียนการสอน และส่งเสริมค่านิยม หลัก 12 ประการ ผ่านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ และกิจกรรมในวัน สำคัญต่างๆ หากผู้เรียนได้รับการปลูกฝังและปฏิบัติตามค่านิยมเหล่านี้ด้วยความเข้าใจ จะทำให้บรรลุ เป้าหมายที่ตั้งไว้

พงษ์พิชญ์ นิรุตดินานนท์ (2564, หน้า 21) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ การวางแผนงาน การดูแลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ การกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมาย สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร สร้างความรัก ความผูกพัน และความสามัคคีในทีม ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ยอมรับและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ติดตามและประเมินผล พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากผู้บริหารสถานศึกษาสามารถพัฒนาตนเองให้สามารถแสดงบทบาทและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานได้เช่นกัน

เลาดอน, และเลาดอน (Laudon, & Laudon, 2000, p.10) แบ่งบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารสถานศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร: บทบาทในการเป็นหัวหน้าขององค์กรและผู้นำของทีม 2) ด้านข้อมูลสารสนเทศ: บทบาทในการเป็นศูนย์กลางขององค์กร ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและชัดเจนที่สุด 3) ด้านการตัดสินใจ: บทบาทในการเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์กิจกรรมใหม่ๆ เป็นผู้จัดการกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ และเป็นผู้จัดการความขัดแย้งระหว่างกลุ่มต่างๆ ภายในองค์กร

สรุปได้ว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษามีความสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและแผนการดำเนินงาน การบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษา การพัฒนาและสนับสนุนบุคลากร การสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจในชุมชน การเป็นผู้นำที่มีเสถียรภาพ การเป็นนักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการตอบสนองต่อความต้องการและประสบการณ์ของผู้เรียน เพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายและยกระดับคุณภาพการศึกษา

4. ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา

สุภาพร บุญมาก (2552, หน้า 23) ได้อธิบายว่าทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา คือ ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะหลัก ได้แก่ 1) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ 2) ทักษะด้านมนุษย และ 3) ทักษะด้านเทคนิค ผู้บริหารจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะทั้งสามนี้ให้มีความชำนาญ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่มีผลกระทบต่อองค์กรและการบริหารจัดการ ผู้บริหารโรงเรียนจึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านการบริหารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งบูรณาการการบริหารการศึกษาและปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ให้สอดคล้องกับบริบทแห่งความเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน

ศศิตา เพลินจิต (2558, หน้า 28) กล่าวว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถในการบริหารงานนั้นจำเป็นต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ เนื่องจากการดำเนินงานต่างๆ ไม่ใช่กิจกรรมที่ผู้บริหารจะทำเพียงลำพัง แต่ยังมีผู้ร่วมงานหลายคนที่มีส่วนช่วยให้งานประสบความสำเร็จ ผู้ร่วมงานแต่ละคนมีความแตกต่างกันในด้านสติปัญญา ความสามารถ ความถนัด และ

ความต้องการที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องนำเทคนิค วิธีการ และกระบวนการบริหารที่เหมาะสมมาใช้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

ศรัญญา น้อยพิมาย (2562, หน้า 16–18) กล่าวว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความรู้และความสามารถในการดำเนินกิจกรรมการบริหารงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสถานศึกษา โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและกระบวนการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 5 ทักษะ ได้แก่ 1) ทักษะด้านเทคนิควิธี 2) ทักษะด้านความคิดรวบยอด 3) ทักษะด้านมนุษย 4) ทักษะด้านการเรียนการสอน 5) ทักษะด้านความคิด

ปีทมา ประทุมสุวรรณ (2562, หน้า 9-11) กล่าวว่า ทักษะการบริหารของผู้บริหาร หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญ และความถูกต้องในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ทักษะการใช้เทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีในการบริหารงาน เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติงาน การจัดการข้อมูล การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ทักษะการทำงานเป็นทีม การชักจูงและโน้มน้าวให้ทีมงานร่วมกันทำงาน สร้างขวัญและกำลังใจ แก้ไขความขัดแย้ง และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน 3) ทักษะการแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูล และหลักฐานเพื่อแก้ปัญหา เลือกแนวทางที่ทุกฝ่ายยอมรับ และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง 4) ทักษะการตัดสินใจ การใช้ข้อมูลที่ต้องการในการตัดสินใจ แนะนำแนวทางให้ทีมงานตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม ใช้หลักประชาธิปไตยและกระจายอำนาจในการตัดสินใจ 5) ทักษะการสื่อสาร การสร้างความเข้าใจระหว่างทีมงาน ถ่ายทอดคำสั่งและข้อมูลได้ชัดเจน ประชาสัมพันธ์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างมีประสิทธิภาพ 6) ทักษะการกระตุ้นจิตใจ การนิเทศการเรียนการสอน สนับสนุนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จูงใจให้ทีมงานพัฒนางานและดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุผลตามระยะเวลาที่กำหนด

ธนภัทร เทพสถิตย์ (2565, หน้า 29) กล่าวว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความรู้และความสามารถของบุคคลในการวางแผนและดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการกระบวนการคิด การเลือกใช้ข้อมูล การตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามความเหมาะสมในแต่ละระดับงาน และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม โดยเน้นทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างคุ้มค่าภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทักษะเหล่านี้ประกอบด้วย 1) ทักษะด้านเทคนิค 2) ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ทักษะด้านความคิดรวบยอด 4) ทักษะด้านการวินิจฉัย 5) ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร 6) ทักษะด้านการตัดสินใจ และ 7) ทักษะด้านการบริหารเวลา

ณัฐพล วัฒนาชัยมงคล (2565, หน้า 9) กล่าวว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถและความชำนาญของผู้บริหารในการจัดการสถานศึกษาอย่างมีระบบและ

แบบแผน โดยใช้ทรัพยากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนเพื่อให้มีความชำนาญในการบริหารจัดการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ฐิติพิรญา โพธิ์ทอง (2565, หน้า 18 –24) กล่าวว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถของผู้อำนวยการสถานศึกษาในการบริหารจัดการให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ทางการบริหารการศึกษาเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และปฏิบัติตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ ทักษะเหล่านี้แบ่งออกเป็น 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ความเป็นผู้นำทางการศึกษา 2) การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน 3) การสื่อสาร 4) การพัฒนาตนเองและผู้อื่น

ปรารธนา สำราญสุข (2566, หน้า 52-55) กล่าวว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา จำเป็นต้องมีทักษะที่หลากหลาย เพราะภายใต้สถานศึกษานั้น จะประกอบด้วยบุคคลที่หลากหลาย ความต้องการ มุ่งองค์ความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และมีหน้าที่แตกต่างกัน อีกทั้งสถานศึกษายังประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความหลากหลายในด้านวัยวุฒิและคุณวุฒิ การต้องบริหารผู้คนในองค์กรหนึ่งที่มีความสลับซับซ้อนผู้บริหารสถานศึกษาจำเป็นต้องมีทั้งความรู้ในเชิงเทคนิค มีทักษะและศิลปะในการบริหารในเชิงระบบและบริหารคนเป็นอย่างมาก ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) การมีภาวะผู้นำ (leadership) ภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กร ในยามวิกฤติ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพสามารถลดความขัดแย้งและแก้ปัญหาให้ทุกฝ่ายพึงพอใจ โดยไม่ทำให้เกิดความเสียหายต่อโรงเรียนหรือเด็กนักเรียน 2) ทักษะในการสื่อสาร (communication) การสื่อสารที่ดีช่วยให้สารถึงผู้รับอย่างครบถ้วนและถูกต้อง ผู้บริหารควรเป็นผู้ฟังที่ดี เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งจะช่วยป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน 3) ทักษะในการแก้ปัญหา (problem solving) ทักษะการแก้ปัญหาที่ดีช่วยให้การดำเนินการของโรงเรียนเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้บริหารต้องสามารถบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายรุนแรงต่อนักเรียน ครู และโรงเรียน 4) การเปลี่ยนแปลงตามเทคโนโลยี (digital literacy) การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ช่วยในการบริหารจัดการโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้แบบไฮบริดและการเรียนรู้ผ่านการลงมือทำ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารและเปิดให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของโรงเรียน

สรุปได้ว่า ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ความสามารถ ความเชี่ยวชาญที่ใช้ในการบริหารสถานศึกษาให้เป็นองค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการทางนโยบาย ผู้เรียนและชุมชนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยี ทำงานเป็นทีม แก้ไขปัญหา ตัดสินใจ และการกระตุ้นและให้กำลังใจบุคลากรภายในสถานศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานในทุกด้าน โดยเฉพาะในบริบทของการบริหารสถานศึกษา ทักษะการสื่อสารไม่เพียงแต่เป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดข้อมูล แต่ยังเป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจ และความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษา นักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร มีดังนี้

1. ความหมายของทักษะการสื่อสาร

กรรณิกา เรตมอนต์ (2559, หน้า 9) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skill) หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการวิเคราะห์และตีความสื่อ และสามารถถ่ายทอดเนื้อหาสาระผ่านศิลปะการพูดและเทคโนโลยีสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำเทคนิคและความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน

มณฑาทิพย์ นามนุ (2561, หน้า 56) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skill) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลและความคิดเห็นในรูปแบบที่เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างบุคคล สามารถสื่อคำสั่งและมอบหมายงานได้อย่างชัดเจน และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุเป้าหมายของสถานศึกษา

พิชยา พานธงรักษ์ (2564, หน้า 16) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ความชำนาญในการใช้คำพูดและภาษาท่าทางเพื่อแสดงความรู้สึกและนึกคิดอย่างเหมาะสม และสามารถสื่อสารความรู้ ความคิดเห็น และข้อมูลระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านวิธีการต่างๆ ในสถานการณ์และวัฒนธรรมต่างๆ

แอดเลอร์, และเอล์มฮอร์สต์ (Adler, & Elmhurst, 2019, p.139) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการส่งและรับข้อมูล ความคิด และความรู้สึกผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การเขียน และการใช้ภาษากาย ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญในทุกด้านของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นในครอบครัว ในที่ทำงาน หรือในสังคมทั่วไป การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้เราสามารถเข้าใจผู้อื่นและให้ผู้อื่นเข้าใจ ลดความเข้าใจผิด และเพิ่มความร่วมมือกันในกลุ่มคน

คอฟเฟลต์, เกราแมน, และสมิธ (Coffelt, Grauman, & Smith, 2019, pp.418-439) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skill) คือ ความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคนสองคนขึ้นไป มีวิธีต่างๆ มากมายที่ผู้คนแลกเปลี่ยนข้อมูล รวมถึงภาษาวาจา ภาษาเขียน และ/หรือภาษาที่ไม่ใช่คำพูด (กาย) ทักษะการสื่อสารทำให้คุณสามารถถ่ายทอดความคิดและแนวคิดของคุณได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บางคนมีทักษะในการสื่อสารที่ดีโดยธรรมชาติ ในขณะที่บางคนอาจพบว่าทักษะเหล่านี้ยากขึ้น ไม่ว่าในกรณีใด ทุกคนจะได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้เพื่อสื่อสารได้ชัดเจนและมีประสิทธิผลมากขึ้น

กัฟฟีย์, และโลว์วี่ (Guffey, & Loewy, 2017, pp.87-89) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดและรับรู้ข้อมูลความคิด ความรู้สึก และความต้องการ ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ผ่านช่องทางต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจตรงกัน บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

เดวิโต้ (DeVito, 2019, pp.112-115) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความคิด ข้อมูล หรือความรู้สึกของตนเองไปยังผู้อื่น อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วยทักษะหลายด้าน เช่น การฟัง การพูด การเขียน และการใช้ ภาษากาย การสื่อสารที่ดีนั้นสำคัญต่อการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น และการสร้างความเข้าใจ ระหว่างบุคคล

ยามาน (Yaman, 2023, p.2) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (communication skill) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และแนวคิดต่างๆ แก่ผู้อื่นอย่าง ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ทักษะเหล่านี้ครอบคลุมเทคนิคทางวาจา อวัจนภาษา และการเขียนที่ช่วย ให้บุคคลสามารถแสดงออก เข้าใจผู้อื่น และสร้างการเชื่อมโยงที่มีความหมาย

สรุปได้ว่า ทักษะการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถหรือความเชี่ยวชาญใน การถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และแนวคิดไปยังผู้อื่น โดยครอบคลุมทั้งการสื่อสารด้วยวาจา การเขียน การฟัง และการใช้อวัจนภาษาอย่างชัดเจน สุภาพ มีความน่าเชื่อถือ และสอดคล้องกับ บริบทของผู้รับสาร ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับสถานการณ์และกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสามารถ ส่งเสริมความเข้าใจ ความร่วมมือ และการปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2. ความสำคัญของการสื่อสาร

สมหวัง อินทร์ไชย, และคนอื่นๆ (2553, หน้า 13) กล่าวว่า บุคคลและสังคมพัฒนาขึ้น ได้เพราะมีกระบวนการสื่อสารที่ดี การสื่อสารมีบทบาทในชีวิตประจำวันทั้งในกิจกรรมส่วนตัวและ การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น โดยเฉพาะการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เช่น Facebook, YouTube, Twitter เป็นต้น การสื่อสารช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มในสังคมและนำไปสู่การพัฒนาในทุกด้าน หากขาด การสื่อสารที่ดีจะเกิดปัญหามากมาย การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในชีวิตนอกเหนือจากปัจจัยสี่ และ เป็นเครื่องมือสำคัญในกระบวนการสังคม ยิ่งสังคมซับซ้อนและมีจำนวนคนมากขึ้น การสื่อสารก็ยิ่ง สำคัญ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และสังคมที่ทำให้เกิดความสับสนต้องใช้ การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา การสื่อสารสำคัญใน 5 ด้าน คือ ความเป็นสังคม ชีวิตประจำวัน อุตสาหกรรม และธุรกิจ การปกครอง และการเมืองระหว่างประเทศ ในยุคโลกาภิวัตน์การสื่อสารยิ่งจำเป็นเพราะ เทคโนโลยีสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ การประชุมทางไกลพัฒนาอย่างรวดเร็ว การสื่อสารมีความสำคัญทุกระดับ ตั้งแต่บุคคล สังคม ประเทศ ไปจนถึงระดับโลก

สุทธิวรรณ อินทะกนก (2559, ย่อหน้า 5) กล่าวว่า จากอดีตจนถึงปัจจุบันการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวพันกับการดำเนินชีวิตประจำวันของเราอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตั้งแต่ต้นนอนจนกระทั่งเข้านอน มนุษย์นั้นยังคงดำเนินการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเองและกับผู้อื่น โดยเฉพาะในปัจจุบันซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคแห่งสังคมข่าวสาร (information technology) การสื่อสารยิ่งทวีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตอย่างเป็นปกติสุขท่ามกลางการไหลของข่าวสาร ตลอดจนอิทธิพลของเทคโนโลยีการสื่อสารที่พัฒนาขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง โดยหากเราจะทำความเข้าใจความสำคัญของการสื่อสารอย่างรอบด้านแล้วเราสามารถแบ่งความสำคัญของการสื่อสารที่มีบทบาทในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1) ความสำคัญด้านการศึกษา มนุษย์จำเป็นจะต้องใช้กระบวนการสื่อสารในการแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง อาทิ การสื่อสารการสอน การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ของสาขาต่างๆ เพื่อพัฒนาสติปัญญาผู้เรียนให้สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพและสามารถประกอบอาชีพได้อย่างดี
- 2) ความสำคัญด้านสังคม ตั้งแต่อดีตมนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ตั้งแต่การสื่อสารระดับเล็กที่สุด อาทิ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารภายในกลุ่มขนาดเล็กจนถึงกลุ่มใหญ่ อาทิ การสื่อสารภายในครอบครัว ชุมชน องค์กร ตลอดจนการสื่อสารในสังคมขนาดใหญ่ อย่างเช่น การสื่อสารมวลชนนั้น เราต่างใช้การสื่อสารเข้ามาเป็นเครื่องมือเพื่อเชื่อมต่อความเข้าใจของบุคคลในกลุ่มหรือสังคมด้วยการสร้างกฎระเบียบกฎเกณฑ์ในสังคมให้เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข โดยการสื่อสารลักษณะนี้จะอยู่ในลักษณะของการสื่อสารด้านการเมือง การปกครองนั่นเอง นอกจากนี้ ยังรวมไปถึงการสื่อสารในลักษณะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันในสังคมด้วย เช่น การสนทนา การเจรจาต่อรอง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการประชุมและการสัมมนา เป็นต้น
- 3) ความสัมพันธ์ต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ปัจจุบันระบบการผลิตอุตสาหกรรมมีกระบวนการผลิตแบบมวลชน (mass production) เพื่อตอบสนองความต้องการของมวลชน (mass) โดยลักษณะสินค้าที่ผลิตออกมามีลักษณะที่เรียกว่า สินค้ามวลชน (mass product) มีลักษณะสินค้าด้านคุณภาพและมาตรฐานการผลิตอยู่ในระดับเดียวกันเนื่องจากใช้เครื่องจักรกลในการผลิต ดังนั้น เจ้าของสินค้าหรือบริษัทผู้ผลิตจึงใช้การสื่อสารในรูปการจูงใจ เช่น การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา ตลอดจนการใช้กลยุทธ์ทางการสื่อสารการตลาดเข้ามาจูงใจผู้บริโภคนั่นเอง
- 4) ความสำคัญต่อการปกครอง ไม่ว่าการปกครองในระบบใดของประเทศย่อมต้องมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกันสองฝ่าย คือ ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง ผู้ปกครองย่อมนำพาประเทศให้ไปสู่ความเจริญรุ่งเรือง และความสุขของประชาชน ฉะนั้นต้องมีกฎ ระเบียบ อำนาจบังคับใช้เพื่อดำเนินอยู่ร่วมกัน ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารมาเป็นกลไกหรือเครื่องมือสำคัญในการกระจายข่าวสารต่างๆ สู่ผู้ปกครองให้เข้าใจตรงกัน และรับทัศนคติความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของประชาชนผู้ถูกปกครองไปสู่ชนชั้นปกครอง อาทิ ประภาศของรัฐบาลประเทศไทยกำหนดให้ประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปสามารถมีสิทธิในการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรได้

ประสิทธิ์ คล่องงูเหลือม (2561, ย่อหน้า 9) การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่นตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้น และพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือ หรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคนต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือ และวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบันในสภาพสังคมที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นเช่นปัจจุบัน การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิดหรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ปัญหา ที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้ มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน คือ 1) ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเอง และสื่อสารกับผู้อื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเอง และคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวันก็ต้องพบปะบุคคล และเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นเรื่องที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้ หรือทักษะการสื่อสาร ก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้ 2) ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคม มีการถ่ายทอดความรู้ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 3) ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจกรรมด้านธุรกิจอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดี จึงจะประสบผลสำเร็จได้ 4) ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น 5) ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งต้องมีการติดต่อสร้างความสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้าการทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้และทักษะในการสื่อสารเพียงพอ ย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์, และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 139-140) ย้ำถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 ทักษะการสื่อสาร

เป็นหัวใจสำคัญในการบริหารสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถานศึกษามีแรงบันดาลใจ และความเชื่อมั่นที่สูงขึ้นในบุคลากร นอกจากนี้ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความร่วมมือและให้กำลังใจ ในการดำเนินงานต่างๆ ในสถานศึกษา ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในศตวรรษที่ 21 การสื่อสาร ถือเป็นทักษะที่สำคัญที่สำคัญสำหรับผู้นำและผู้บริหารองค์กร โดยสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการมอบหมายงานให้กับบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในศตวรรษที่ 21 สังคมและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารสถานศึกษาต้องรับรู้ถึงวิกฤติและโอกาส และ ต้องมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ของการเปลี่ยนแปลง (communicating the change vision) ที่ชัดเจน สื่อสารควรเข้าใจง่ายและตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรทั้งหมดในองค์กร เพื่อสร้าง วัฒนธรรมใหม่ หากผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถใช้การพูดและเทคนิค การสื่อสารในสถานการณ์ที่ต่างๆ และสามารถใช้ทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน การสื่อสารและการจัดการ จะทำให้องค์กรหรือสถานศึกษาดำเนินการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังสร้างความมั่นคงและสามารถรับมือกับ การเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

ยามาน (Yaman, 2023, para.2) ความสำคัญของทักษะการสื่อสารทักษะการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญด้วยเหตุผลหลายประการ ดังนี้ 1) การสร้างความสัมพันธ์: การสื่อสารที่ดีส่งเสริมความไว้วางใจ ความเห็นอกเห็นใจ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดรากฐานของ ความสัมพันธ์ที่ดีทั้งทางส่วนตัวและทางอาชีพ 2) การแก้ไขข้อขัดแย้ง: ทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่ง ช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง จัดการกับความเข้าใจผิด และเจรจาต่อรองได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ความก้าวหน้าทางอาชีพ: ในที่ทำงาน คนที่สื่อสารได้อย่างชัดเจนและมั่นใจมักจะ ก้าวหน้าเร็วกว่าและถูกมองว่าเป็นผู้นำ 4) การเติบโตส่วนบุคคล: ทักษะการสื่อสารที่ได้รับการปรับปรุงจะช่วยให้เพิ่มการแสดงออก การตระหนักรู้ในตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งมีส่วน ช่วยในการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคล 5) การเชื่อมต่อระดับโลก: ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก้าวข้ามขอบเขตและวัฒนธรรม อำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน และความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม

สรุปได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญในการบริหาร สามารถสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และความร่วมมือระหว่างบุคลากรภายในสถานศึกษาและชุมชน นอกจากนี้ยังส่งเสริมการพัฒนาและ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รวมถึงการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 การสื่อสาร ช่วยเชื่อมโยงและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลและกลุ่มต่างๆ และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม การพัฒนาในด้านการศึกษา การปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน และการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ การบริหารงานบรรลุผล

3. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วรรณชน เพียรเสมอ (2558, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า ตามปกติแล้วทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตนเอง มีความต้องการของตนเองเมื่อใดก็ตามที่วัตถุประสงค์หรือความต้องการของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องต้องกันการสื่อสารก็ประสบผลสำเร็จทั้งสองฝ่ายได้สิ่งที่ตนเองต้องการ การจำแนกวัตถุประสงค์ในการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายแบบ ได้แก่

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร วัตถุประสงค์หลักๆ ของผู้ส่งสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่ 1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) หมายความว่า ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอกแจ้ง หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจ 2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (to teach or education) หมายความว่า ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่มีลักษณะเป็นวิชาการเพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม 3) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (to propose or persuade) หมายความว่า ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน 4) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (to please or entertain) หมายความว่า ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ตนส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นรูปการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาท่าทาง

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ในส่วนของผู้รับสารเองก็มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างจากการ สื่อสารนั้นๆ กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์หลักๆ ของผู้รับสารในการสื่อสาร ได้แก่ 1) เพื่อทราบ (to know or to understood) หมายความว่า ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้ง หรือรายงาน หรือชี้แจง ทั้งที่มีผลกระทบต่ตนเองและต่อสังคม เป็นการสนองตอบต่อความอยากรู้อยากเห็นอันเป็นความต้องการเชิงจิตวิทยาโดยทั่วไป เช่นสมศรีเปิดรายการข่าวทางโทรทัศน์เพื่อจะได้ทราบว่าในขณะนี้มีเหตุการณ์อะไรที่เกิดขึ้นบ้าง เป็นต้น 2) เพื่อเรียนรู้ (to learn) หมายความว่า ผู้รับสารต้องการที่จะรู้และทำความเข้าใจในเนื้อหาความรู้วิชาการต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนให้มากยิ่งขึ้น เช่น สมชายไปสมัครเรียนการนวดแผนโบราณจากหน่วยฝึกฝนอาชีพเคลื่อนที่ สมสมัยดูรายการ "ครัวคุณต๋อย" ที่สอนเทคนิคการทำอาหาร เป็นต้น 3) เพื่อการตัดสินใจ (to decide) การดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้นมักต้องตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสมอ ผู้รับสารจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่มีความละเอียดและลึกซึ้งมากพอที่จะมีผลต่อการ ตัดสินใจ เช่น สมควรอยากซื้อเครื่องปรับอากาศ 1 เครื่อง และกำลังตัดสินใจเมื่อได้รับการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ 4) เพื่อหาความพอใจ (to enjoy) หมายความว่า ผู้รับสารต้องการแสวงหาสิ่งต่างๆ ที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิง และความสบายใจแก่ตนเอง เช่น การฟังเพลง การดูรายการบันเทิงทางโทรทัศน์ การดูสารคดีท่องเที่ยวทางยูทูบ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตนเองมีความต้องการของตนเอง

ปรีดี นกุลสมปรารถนา (2563, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า คำว่าวัตถุประสงค์ มีความสำคัญ สำหรับการเริ่มต้นกิจกรรมสื่อสารไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ตาม วัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น จะช่วยให้ การกำหนดเป้าหมายของสารหรือข้อความที่จะสื่อ รวมไปถึงการวางแผนงานการสื่อสาร ทั้งหมดได้ดียิ่งขึ้น 1) การสื่อสารเพื่อบอกกล่าว เป็นการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร ให้ความรู้ หรือ การอธิบาย ให้ผู้อื่นรับทราบในเรื่องหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 2) การสื่อสารเพื่อให้เกิดการทำตาม เป็นการสื่อสารเพื่อชักนำให้กลุ่มคนทำตามในเรื่องเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การปรับกระบวนการทำงาน การช่วยกันลดค่าใช้จ่าย 3) การสื่อสารเพื่อสร้าง อิทธิพล เป็นการสื่อสารเพื่อสร้างให้เกิดผลของการกระทำ เช่น กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร 4) การสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจ เป็นการสื่อสารเพื่อให้เกิดการร่วมมือร่วมแรงใจกัน ในการสนับสนุนหรือช่วยเหลือในสิ่งต่างๆ เช่น ช่วยกันทำงานเพื่อ ผลประโยชน์องค์กร ช่วยเหลือผู้ยากไร้ 5) การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ เป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวให้ ผู้อื่นคล้อยตามในสิ่งที่ตัวเองกำลังนำเสนอ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่างๆ เช่น การที่พรรคการเมือง ออกมาพูดต่อหน้าสาธารณะ เพื่อโน้มน้าวให้ไปเลือกตั้งพรรคของตัวเอง 6) การสื่อสารเพื่อสร้างความบันเทิง เป็นการสื่อสารที่ใช้การปลุกอารมณ์คนฟังด้วยเสียงเพลง การนำเสนอภาพสวยๆ มีความสนุกสนาน มีอารมณ์ขัน หรือเป็นการเล่าเรื่องราวต่างๆ

เบอร์โล (Berlo, 1960, pp.30-72) กล่าวว่า การศึกษาวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ควรพิจารณา 2 มิติ คือ 1) วัตถุประสงค์ “โดยใคร” (the who of purpose) คือ มุ่งศึกษา วัตถุประสงค์ของคู่สื่อสารว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีวัตถุประสงค์ต้องการอะไรในการสื่อสาร ได้แก่ 1.1) เพื่อบอกกล่าว/แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ผู้อื่นทราบ 1.2) เพื่อศึกษา/เรียนรู้ตนเอง บุคคลอื่น/โลก ภายนอก 1.3) เพื่อสร้างอิทธิพล/ให้เกิดผลอย่างหนึ่งอย่างใดต่อตนเองบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อม 1.4) เพื่อสร้างสรรค์และรักษาสัมพันธภาพระหว่างกัน 1.5) เพื่อสร้างความเพลิดเพลินบันเทิงใจ 1.6) เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน 2) วัตถุประสงค์ “อย่างไร” (the how purpose) วัตถุประสงค์ที่เกิดผล ทันที คือ วัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารสามารถสร้างอิทธิพลเหนือผู้รับสารได้ทันที เกิดความพึงพอใจทันทีทันใด วัตถุประสงค์ที่ใช้เป็นเครื่องมือ คือวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารไม่ได้หวังให้ เกิดผลแก่ตนและผู้รับสารทันทีแต่มุ่งให้นำสารนั้นไปใช้เป็นจุดเริ่มต้นหรือใช้เป็นเครื่องมือทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมก่อให้เกิดการตัดสินใจต่อไป

แอดเลอร์, และร็อดแมน (Adler, & Rodman, 2003, pp.314-315) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อ ได้แก่ 1) เพื่อแจ้งข้อมูล (informing) การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลหรือข่าวสารแก่ ผู้รับสาร เช่น การรายงานข่าว การให้ข้อมูลทางวิชาการ หรือการแจ้งประกาศต่างๆ 2) เพื่อแสดง ความรู้สึก (expressing emotions) การสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติ เช่น การแสดงความยินดี ความโกรธ ความเสียใจ เป็นต้น 3) เพื่อชักจูง (persuading) การสื่อสารเพื่อชัก

จูงหรือโน้มน้าวใจผู้อื่น เช่น การโฆษณาสินค้า การรณรงค์ทางการเมือง หรือการชักชวนให้ทำกิจกรรมต่างๆ 4) เพื่อสร้างความบันเทิง (entertaining) การสื่อสารเพื่อความบันเทิงและสร้างความเพลิดเพลิน เช่น การแสดงละคร การเล่นเกม หรือการเล่าเรื่องตลก 5) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ (building relationships) การสื่อสารเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การพูดคุยกับเพื่อน การเจรจาธุรกิจ หรือการปฏิสัมพันธ์ในครอบครัว

กัฟฟีย์, และโลว์วี (Guffey, & Loewy, 2017, pp.93-96) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ได้แก่ 1) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (information exchange) การส่งและรับข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน 2) เพื่อสร้างความเข้าใจ (understanding) การทำให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาและความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อ 3) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ (building relationships) การใช้การสื่อสารเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน 4) เพื่อโน้มน้าว (persuasion) การใช้การสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงความคิดหรือพฤติกรรมของผู้รับสาร 5) เพื่อการแก้ไขปัญหา (problem solving) การสื่อสารเพื่อช่วยในการระบุปัญหาและค้นหาวิธีการแก้ไข 6) เพื่อการตัดสินใจ (decision making) การใช้การสื่อสารเพื่อรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นและช่วยในการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ 7) เพื่อการควบคุม (control) การใช้การสื่อสารเพื่อควบคุมหรือจัดการพฤติกรรมและกิจกรรมของบุคคลหรือกลุ่มคน 8) เพื่อการแสดงความรู้สึก (expressing feelings) การใช้การสื่อสารเพื่อแสดงอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในทางบริหาร มีไว้เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อให้เกิดการทำตาม เพื่อสร้างอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อโน้มน้าวใจต่อบุคคลในองค์กรเพื่อให้เกิดความรู้สึกและเกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา

4. ประเภทของการสื่อสาร

สุภารัตน์ ศุภวัชรรุจา (2554, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารมีทั้งการสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การสื่อสารระหว่างประเทศซึ่ง ผู้สื่อสารจะต้องระมัดระวังเรื่องการใช้ภาษาในการสื่อสาร และหากจำแนกตามจำนวนของผู้สื่อสารสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้ 5 ประเภท 1) การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารของบุคคลคนเดียว และเป็น การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล คือเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การพูดกับตัวเอง การฝึนกึ๋นการนึกคิด 2) การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารตั้งแต่บุคคล 2 คนขึ้นไป ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรงแบบตัวต่อตัว หรือแบบเผชิญหน้า เช่น การเขียนจดหมายโต้ตอบ การคุยโทรศัพท์ การบรรยายในชั้นเรียน (กลุ่มย่อย) 3) การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากที่รวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น การหาเสียง การอภิปรายในหอประชุม โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข้อมูลมีน้อยมาก 4) การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมาย

5) การสื่อสารมวลชน การสื่อสารกับคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน แต่ละคนอยู่ในที่ที่ต่างอัน โดยใช้สื่อที่เข้าถึงได้ในเวลารวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

สุทธิวรรณ ตันติรจนาวงศ์, และคนอื่นๆ (2562, หน้า 54-56) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันของเรา โดยมีลักษณะและวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป การจำแนกประเภทของการติดต่อสื่อสารที่คุณได้นำเสนอมานั้นเป็นการจัดหมวดหมู่ที่มีประโยชน์ในการศึกษาและเข้าใจถึงวิธีการสื่อสารของมนุษย์ 1) การติดต่อสื่อสารภายในบุคคล (intrapersonal communication) การติดต่อสื่อสารภายในบุคคลหมายถึงกระบวนการที่บุคคลเดียวมีการสื่อสารกับตัวเอง มันเกี่ยวข้องกับการคิด การรู้สึก และการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารกับตัวเอง เช่น การคิด การพูดกับตัวเอง หรือการร้องเพลงคนเดียว 2) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหมายถึงกระบวนการที่สองคนหรือมากกว่ามีการสื่อสารกัน สามารถเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงหรือตัวต่อตัว โดยไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญหน้า มันเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคคล 3) การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (group communication) การติดต่อสื่อสารกลุ่มหมายถึงกระบวนการที่บุคคลหลายคนมีการสื่อสารกันในกลุ่ม มีการปฏิสัมพันธ์แบบเผชิญหน้า และมีปริมาณข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) มาก เช่น การประชุม, การสัมมนา, หรือกิจกรรมทีม 4) การติดต่อสื่อสารสาธารณะ (public communication) การติดต่อสื่อสารสาธารณะหมายถึงการสื่อสารข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมายทั่วไป มันเกี่ยวข้องกับการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชน เช่น การพูดในที่สาธารณะ การกระจายข่าวสารผ่านสื่อ 5) การติดต่อสื่อสารมวลชน (mass communication) การติดต่อสื่อสารมวลชนหมายถึงการสื่อสารข้อมูลหรือข่าวสารให้กับคนจำนวนมากผ่านสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ หรือสื่อออนไลน์ เป็นการสื่อสารแบบหนึ่งทางหนึ่งไปยังหลายคน

หทัยทิพย์ ลิขิตทกสมิต (2554, หน้า 35-38) กล่าวว่า ประเภทของการสื่อสารในสายการบริหาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารทางภาษา และการสื่อสารไม่ใช่ภาษา 1) การสื่อสารทางภาษา (verbal communication) เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารทางภาษาประกอบด้วยการฟังและการพูด (การติดต่อสื่อสารทางวาจา) และการอ่านและเขียน (การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร) การติดต่อสื่อสารทางภาษามักจะมีปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การเคลื่อนไหวของร่างกาย การแสดงออกทางสีหน้า การสื่อสารทางสายตา และการแสดงท่าทาง แต่ในการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร ข้อมูลจะถูกสื่อสารเฉพาะผ่านลายลักษณ์อักษรเท่านั้น ไม่มีปัจจัยอื่นที่มากด้วย เช่น เสียง, กลิ่น, การฟัง, หรือการสัมผัส ข้อดีของการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรคือสามารถบันทึกข้อมูลและเผยแพร่ได้โดยกว้างขวาง และผู้ส่งสามารถใช้ข้อมูลได้อย่างรอบคอบ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นหลักฐานหรืออ้างอิงได้ในอนาคต อีกทั้งยังสามารถสื่อสารข้อมูลที่ซับซ้อนและมีความยาวหรือมากมายได้ดีกว่าการใช้การติดต่อสื่อสารทางวาจา

แต่ก็มีข้อเสียของการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรด้วย เช่น มีค่าใช้จ่ายในการจัดทำ ข้อมูลที่ไม่สามารถให้เป็นส่วนบุคคล และการรับและส่งข้อมูลที่ช้ากว่าการติดต่อสื่อสารทางวาจา นอกจากนี้ยังมีความเสี่ยงที่ข้อมูลที่ถูกส่งออกไปอาจไม่ถูกต้องเหมือนกับผู้ส่ง 2) การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่ทางภาษา (nonverbal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด ส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นผ่านการแสดงทางสีหน้า เคลื่อนไหวทางร่างกาย การสัมผัสทางร่างกาย การแสดงท่าทาง และการออกเสียง การติดต่อสื่อสารที่ไม่ใช่ทางภาษาส่วนใหญ่จะถูกสื่อสารผ่านการเผชิญหน้า หลายคุณสมบัติที่ไม่ใช่ภาษาสามารถสื่อความหมายได้มากกว่าคำพูด การแสดงทางสีหน้าและเคลื่อนไหวทางร่างกายเป็นส่วนสำคัญของการสื่อสาร โดยการแสดงทางสีหน้ามีคุณลักษณะต่างๆ เช่น ความสนใจ ความสนุกสนาน ความประหลาดใจ ความเศร้าใจ ความเป็นทุกข์ ความอับอาย การดูหมิ่น และความโกรธ การเคลื่อนไหวทางร่างกายและ "ภาษากาย" เป็นส่วนสำคัญอีกด้วย ภาษากายประกอบด้วย การเคลื่อนไหวและท่าทางของร่างกาย การจับมือเป็นหนึ่งในรูปแบบของภาษากายที่สามารถสื่อความหมายได้สำคัญของการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษา การเข้าใจและใช้ประโยชน์จากการสื่อสารที่ไม่ใช่ภาษาจะช่วยให้เราเข้าใจความคิดและอารมณ์ของผู้อื่นได้ดีขึ้นและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นด้วย

สรุปได้ว่าประเภทของการสื่อสารสำหรับการบริหาร ซึ่งแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 1) การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงขึ้นไป เป็นการสื่อสารเพื่อตอบรับนโยบาย คำสั่งเพื่อนำมาสู่การบริหารสถานศึกษา 2) การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการสื่อสารเพื่อสั่งงาน มอบหมายงาน สอนงาน วางแผนงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารรายละเอียดต่างๆ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงาน 3) การสื่อสารกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เป็นการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน เพื่อประสานงานให้เกิดการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5. รูปแบบของการสื่อสาร

อัญชลี กิสี (2551, หน้า 39-48) กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสารในโรงเรียน แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารแบบสั่งการ การสื่อสารที่เน้นการสั่งการหรือมอบหมายงานด้วยภาษาที่เด็ดขาดและตรงประการ พูดอย่างรวดเร็วและชัดเจน ด้วยเสียงดังที่ทำให้เกิดความเกรงขาม และมักตัดสินใจด้วยตนเอง โดยมีการควบคุมและสนับสนุนครูในการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด 2) การสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา การสื่อสารที่เน้นความเป็นมนุษย์และความสร้างสรรค์ ด้วยคุณลักษณะการพูดและการแสดงออกทางภาษากายที่สร้างแรงบันดาลใจ และสร้างบรรยากาศที่พูดจาได้อย่างสดใส มีการแสดงความรู้สึกอย่างหลากหลาย และสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกัน 3) การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ: การสื่อสารที่เน้นการเข้าใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ด้วยภาษาที่เป็นกำลังใจและการพูดอย่างนุ่มนวล รวมถึงการแสดงความรู้สึกที่ให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น และการสร้างความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและผูกพัน 4) การสื่อสารแบบมีระเบียบ การสื่อสารที่มีการกำหนดกฎเกณฑ์และมีลำดับ

การปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีการสื่อสารอย่างกระชับและเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด และมักมีการจัดการที่เป็นระเบียบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

วิเชียร วิทย์อุดม (2556, หน้า 27) กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสาร 4 รูปแบบ ได้แก่

- 1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) หมายถึงการสื่อสารที่มีการถ่ายทอดข้อมูลจากระดับบริหารหรือระดับผู้บังคับบัญชาลงไปยังระดับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการควบคุม กำกับดูแลงาน และสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามเป้าหมายขององค์กร
- 2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) หมายถึงการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากระดับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์กรขึ้นไปยังระดับบริหารหรือผู้บังคับบัญชา โดยมีจุดมุ่งหมายหลักในการตรวจสอบงานและรับผลย้อนกลับ (feedback)
- 3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันหรือระดับใกล้เคียงกันภายในองค์กร โดยไม่ได้มีความสัมพันธ์ในเชิงผู้บังคับบัญชา จุดมุ่งหมายหลักของการสื่อสารในรูปแบบนี้คือการประสานงานและร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ มาเป็นประโยชน์ในการประสานงานทั้งองค์กร
- 4) การติดต่อสื่อสารตามแนวทแยงมุม (diagonal communication) หมายถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกกัน และอยู่ต่างระดับกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการทำงาน

เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ (2557, หน้า 124) รูปแบบของการสื่อสารตามทิศทางของการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ 1) การสื่อสารทางเดียว (one-way communication) คือ การส่งข่าวสารหรือข้อมูลจากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยที่ผู้รับไม่สามารถตอบสนองหรือโต้ตอบได้ทันที อย่างไรก็ตาม ผู้รับอาจมีปฏิกิริยาตอบกลับ (feedback) ไปยังผู้ส่งในภายหลังได้ การสื่อสารในรูปแบบนี้ทำให้ผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งได้ทันที มักใช้ในสื่อมวลชน เช่น การฟังวิทยุหรือการชมโทรทัศน์ 2) การสื่อสารสองทาง (two-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้รับสามารถตอบสนองผู้ส่งได้ทันที ทั้งผู้ส่งและผู้รับอาจอยู่ต่อหน้ากันหรือคนละสถานที่ ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาหรือโต้ตอบกัน ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุม ด้วยเทคโนโลยีปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การสื่อสารสองทางสามารถเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นต้องเกิดระหว่างบุคคลเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการตอบสนองก็ไม่จำเป็นต้องทำทันทีเสมอไป

อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์, และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2562, หน้า 140) กล่าวว่า รูปแบบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารสถานศึกษา โดยระบุรูปแบบทั้งหมด 6 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารแบบควบคุม มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว โดยมุ่งเน้นการสั่งการและควบคุมผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม การสื่อสารแบบนี้เหมาะสำหรับผู้ที่ยังไม่มีประสบการณ์หรือความสนใจใน

การทำงาน และสถานการณ์ที่ต้องการการตัดสินใจเร่งด่วน เพื่อสร้างความมั่นใจและกระตุ้นให้เกิดการดำเนินงานได้รวดเร็ว 2) การสื่อสารแบบเสมอภาค เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง ที่ส่งเสริมให้คนอื่นสามารถคิดอย่างอิสระและมีความยืดหยุ่น สร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความเข้าใจและความสนับสนุนกัน แต่ไม่เหมาะสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินและผู้ที่มีขาดประสบการณ์หรือความเชื่อมั่นในตัวเอง 3) การสื่อสารแบบมีโครงสร้าง: เน้นการสื่อสารที่มีระบบ ตามมาตรฐาน หลักการ หรือกฎเกณฑ์ เพื่อให้ผู้อื่นทำตามได้แม่นยำ แต่อาจใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ มีความเหมาะสมในการกำหนดเป้าหมายและมอบหมายงาน แต่อาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 4) การสื่อสารแบบรวบรัด การสื่อสารแบบ 2 ทาง ที่เน้นความกระชับและตรงประเด็น เหมาะสำหรับสั่งการหรือมอบหมายงาน แต่ยังเปิดโอกาสให้คนอื่นมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น 5) การสื่อสารแบบตั้งรับ การยอมรับและฟังความคิดเห็นและต้องการของผู้อื่น ให้เกิดความไว้วางใจและป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ มีความเหมาะสมในการให้คำปรึกษาและสนับสนุน 6) การสื่อสารแบบหลีกเลี่ยง เป็นการสื่อสารที่ไม่มีเป้าหมายที่จะมีอิทธิพลต่อคนอื่น ให้ความเป็นอิสระในการตัดสินใจแก่ผู้อื่น แต่อาจเป็นอันตรายเมื่อใช้ในสถานการณ์ที่ความเป็นกลางหรือข้อมูลที่ต้องการปกปิด

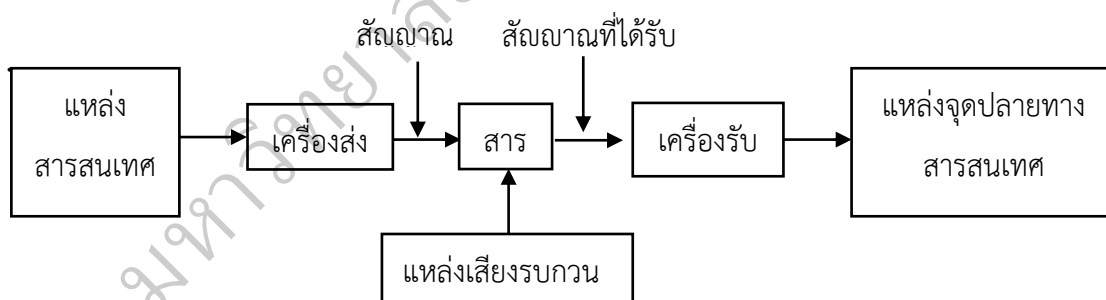
รัชนก เชื้อแพทย์ (2563, หน้า 27-38) กล่าวว่า รูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวทแยง และการสื่อสารแบบวงกลม 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง ช่องทางการสื่อสารตามโครงสร้างอำนาจภายในองค์กร โดยข้อมูลและคำสั่งจะถูกถ่ายทอดจากระดับสูงลงมาถึงระดับล่าง ผ่านการประชุมของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อส่งต่อคำสั่งและแนวทางการดำเนินงานให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การสื่อสารที่บุคลากรส่งข้อมูลหรือรายงานผลการปฏิบัติงานไปยังผู้บริหาร โดยผ่านช่องทางการสื่อสารเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับและการเสนอความคิดเห็นใหม่ๆ 3) การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มงานในระดับเดียวกัน ที่มีความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ช่วยให้การประสานงานดีขึ้น ลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กรโดยการรับรู้ข่าวสารและโอกาสต่างๆ ระหว่างกันมากขึ้น 4) การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง หมายถึง เป็นการสื่อสารข้ามฝ่ายงาน โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ กับฝ่ายปฏิบัติการ 5) การสื่อสารแบบวงกลม หมายถึง การสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถส่งข่าวสารผ่านบุคคลอื่นจนกลับมาถึงผู้ส่งเดิม ทุกคนมีโอกาสกระจายข่าวสารเท่าๆ กัน

สรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในสถานศึกษาแบ่งออกเป็น 1) การสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารจัดการโรงเรียน 2) การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ ผู้บริหารนำมาใช้ใน

การสร้างความสัมพันธ์หรือสร้างบรรยากาศ 3) การสื่อสารแบบสั่งการ ผู้บริหารนำมาใช้เพื่อดำเนินงาน การชี้แจง ตรวจสอบ

6. แบบจำลองการสื่อสาร

การใช้สัญลักษณ์เพื่ออธิบายถึงกระบวนการ โครงสร้าง หน้าที่ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสื่อสารซึ่งมีความเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ให้เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนขึ้น 1) แบบจำลองโดยใช้คำพูด (verbal mode) การใช้คำพูดเป็นแบบจำลองการสื่อสาร เป็น ลักษณะของแบบจำลองเก่าแก่ที่รู้จักกันดีในบรรดานักศึกษาวิชาการนิเทศศาสตร์ เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้น ด้วยการใช้คำในระบบภาษาตามปกตินั่นเอง เช่น แหล่งสาร ก. ถ่ายทอดข่าวสาร ค. ไปยังผู้รับ ข. เป็นต้น การใช้คำพูดเป็นแบบจำลองแบบที่มีชื่อเสียงและคุ้นเคยกันมาก ได้แก่ แบบจำลอง ซึ่งได้สร้างขึ้น ดังนี้ 1.1) ใครเป็นผู้ส่งหรือผู้ทำการสื่อสาร (who) 1.2) พูดอะไร ด้วยวัตถุประสงค์อะไร (says what, with what purpose) 1.3) โดยวิธีการใด (by what means, in what channels) 1.4) ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์อะไร (to whom, in what situation) 1.5) ได้ผลอย่างไร ในปัจจุบันและอนาคต (with what effect, immediate and long term) 2) แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ (mathematical model) เป็นแบบจำลองการสื่อสารซึ่งรู้จักกันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ แบบจำลองของแชนนอนและ วีเวอร์ (the shannon-weaver model) ดังภาพที่ 2 (สวณิต ยมาภัย, และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528, หน้า 26)



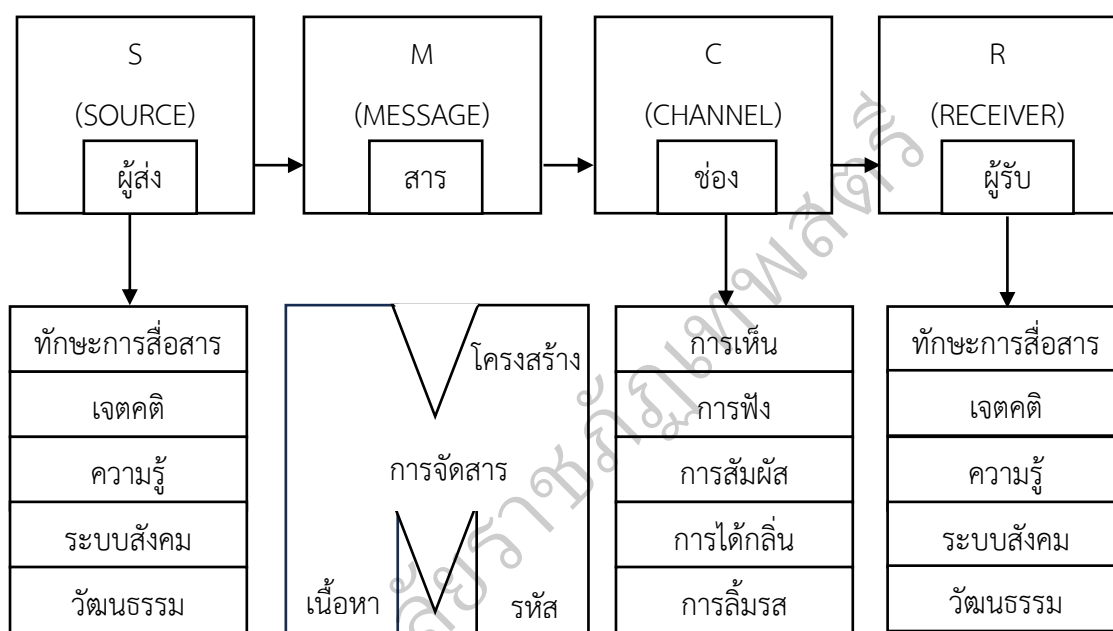
ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์

แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ของแชนนอนและวีเวอร์เป็นแบบจำลองกระบวนการสื่อสารทางเดียว แนวคิดสำคัญของแบบจำลองนี้ คือ การสื่อสารเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารเพียงฝ่ายเดียว เป็นแบบที่สามารถนำไปประยุกต์กับกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ได้ง่ายและสะดวกที่สุดแบบหนึ่ง และเป็นแบบที่ถือกันว่าเป็นต้นแบบของความคิดที่นักวิชาการท่านอื่นได้คิดค้น และสร้างแบบจำลองขึ้นมาใหม่ๆ อีกมาก

3. แบบจำลองการใช้ภาพและคำพูด (verbal pictorial) เป็นแบบจำลองการสื่อสารซึ่งทำการขยายและพัฒนาปรับปรุงมาจากแบบจำลองการใช้คำพูด (verbal model) เพียงอย่างเดียว

เพื่อให้ผู้ศึกษามองเห็นภาพและสามารถเข้าใจกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นแบบจำลองนี้จึงมีวัตถุประสงค์สำคัญที่การให้การอธิบายและเน้นองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารซึ่งใช้แบบจำลองเชิงคำพูดนั่นเอง จะเห็นได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

3.1 แบบจำลอง SMCR เป็นแบบซึ่งพัฒนาขึ้นโดยเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) เมื่อปี ค.ศ. 1960 ดังภาพ 3

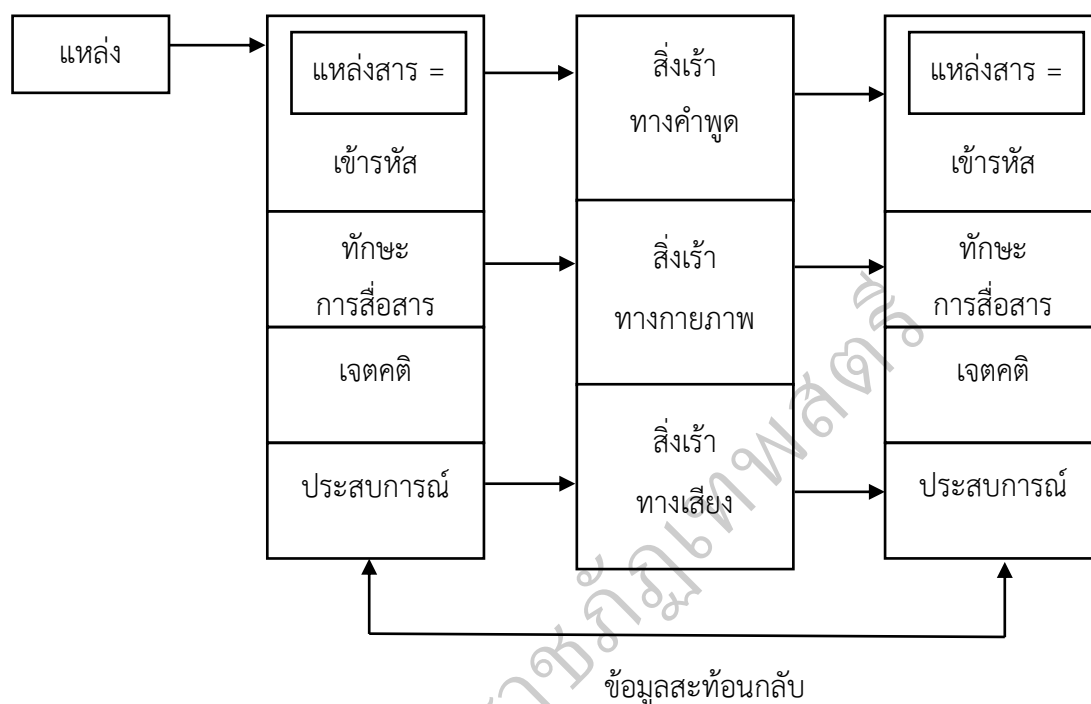


ภาพ 3 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล ปรับปรุงจากแบบจำลองการสื่อสารขั้นพื้นฐาน

แบบจำลองการสื่อสารของเดวิด เค. เบอร์โล ได้การเน้นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ แหล่งสารหรือผู้ส่งสาร (source) สาร (message) ช่องสาร (channel) และผู้รับสาร (receiver) และเป็นแบบจำลองซึ่งถือว่ามีปัจจัย 5 ประการ ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการสื่อสารของแหล่งสารกับผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร เจตคติ ความรู้ความสามารถ ระบบสังคม และสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมของทั้งแหล่งสารและผู้รับสาร

3.2 แบบจำลองการสื่อสารระหว่างบุคคลของมิลเลอร์ (Miller, 1966, pp.72-74)

ต่อไปนี้เป็น



ภาพ 4 แบบจำลองการสื่อสารของมิลเลอร์ Adapted from speech communication: A behavioral approach

แบบจำลองการสื่อสารของมิลเลอร์ จะเน้นในองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลเกี่ยวกับแหล่งสาร สิ่งเร้า ผู้รับสาร การเข้ารหัส การถอดรหัส และข้อมูลสะท้อนกลับ ตลอดจนทักษะการสื่อสาร เจตคติ และประสบการณ์อีกด้วย

7. แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร

วรรมน เพียรเสมอ (2558, ย่อหน้า 18) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของมนุษย์ การศึกษาเกี่ยวกับหลักการสื่อสารจะทำให้บุคคลเรียนรู้และเข้าใจจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพปัจจุบันนักวิชาการและนักบริหารทรัพยากรมนุษย์นิยมอธิบายหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพด้วยหลักการ 7C's model for communication ซึ่งประกอบด้วย 1) ความถูกต้อง (correct) ความถูกต้องของการสื่อสาร คือการไม่มีข้อผิดพลาดทางไวยากรณ์การสื่อสารและสาระสำคัญ ได้แก่ ความถูกต้องของข้อความและเวลาที่ใช้ ใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม มีความแม่นยำและความถูกต้องของข้อเท็จจริงและตัวเลขที่ใช้ในข้อความ หากการสื่อสารถูกต้องจะช่วยเพิ่มระดับความเชื่อมั่นของผู้รับสารได้ความถูกต้องของเนื้อหา

จึงเป็นสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องตรวจสอบก่อนที่จะส่งสารออกไปว่าสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารออกไปเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้องชัดเจนหรือไม่ หากไม่ถูกต้องควรแก้ไขให้ถูกต้องก่อนที่จะส่งสารออกไป 2) ความสมบูรณ์ (complete) การสื่อสารที่ดีต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วน สารที่ส่งควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของเนื้อหาที่จะส่งออกไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เข้าใจจุดมุ่งหมายของการสื่อสารตรงกันการสื่อสารที่สมบูรณ์จะทำให้ผู้รับสารได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ลดความสับสนหรือสงสัย ช่วยให้ตัดสินใจเพื่อดำเนินการต่อไปได้การสื่อสารที่มีคุณภาพจึงช่วยให้องค์การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ส่งสารต้องตรวจสอบสารและเลือกกระบวนการส่งสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การสื่อสารเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด 3) ความชัดเจน (clear) ความกระจ่างชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเป็นปรนัยและเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร 4) รูปธรรม (concrete) การสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมด้วยเนื้อหาที่ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับสารรับรู้และตีความไม่คลาดเคลื่อน ดังนั้น ความเป็นรูปธรรมจึงเป็นหลักการสำคัญของการลดความผิดพลาดด้านการสื่อความหมาย 5) การพิจารณา (consideration) การสื่อสารที่ดีต้องพิจารณาคุณลักษณะของผู้รับสารประกอบด้วยด้านความคิด ความเชื่อ ระดับการศึกษา ความพยายามทำความเข้าใจผู้รับสาร ความต้องการอารมณ์ และปัญหาเฉพาะตน แม้จะไม่สามารถคิดแทนผู้รับสารได้แต่ก็ควรดำเนินการส่งสารเสมือนตนเป็นผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ 6) กระชับ (conciseness) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่จำเป็นต้องเขียนหรือพูดด้วยถ้อยคำยืดยาวเชิงปริมาณ แต่การสื่อสารที่ดีควรมีความสั้นกระชับ ลักษณะของการสื่อสารที่กระชับคือ การเน้นเนื้อหาและข้อความที่สำคัญเป็นหลัก หลีกเลี่ยงการใช้คำที่ฟุ่มเฟือยหรือสื่อความหมายกำกวม ข้อความที่กระชับจะช่วยให้ประหยัดเวลาการรับรู้และพิจารณาสาร รวมทั้งดึงดูดผู้รับสารได้มากขึ้นไม่เกิดความเบื่อหน่าย 7) ความสุภาพ (courtesy) การสื่อสารที่สุภาพเป็นมารยาทประการหนึ่งของการแสดงออกถึงความคิดและความรู้สึกของผู้ส่งสารที่จะถึงผู้รับสาร ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงต้องเคารพสิทธิและความรู้สึกของผู้รับสาร การสื่อสารที่ดีจึงต้องคำนึงถึงความสุภาพ ไม่กระทบความรู้สึกทางลบ ทั้งนี้การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ความสุภาพจึงเป็นศิลปะการสื่อสารที่ดีที่บุคคลต้องตระหนักและหมั่นฝึกฝน

วันชัย มีชาติ (2558, หน้า 152-154) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีควรใช้ความมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ การสื่อสารที่ผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก นอกจากนี้ยังมีวิธีการสรุปอีกหลายวิธี ดังนี้ 1) การติดตามผลและให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับ (follow-up and feedback) การใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทางจะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เช่น การใช้เอกสารติดตามผลสามารถตรวจสอบได้จากการโต้ตอบของผู้รับสาร 2) การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธี จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น การส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรและการประชุมและสั่งการด้วยพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ 3) การจัดเวลา(timing) การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาด้านระยะเวลา เช่น การระบุเวลาที่จะทำงานให้เสร็จเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและติดต่อระหว่างกันในการรายงานและสั่งการในองค์กร 4) การให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) การเลือกใช้คำเป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสาร เช่น การใช้ภาษาที่เหมาะสมตามบุคลิกภาพของผู้รับสาร 5) ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารที่รวดเร็วและมีความถูกต้องของข้อมูลมาก เช่น การใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข้อมูลโดยไม่ผ่านช่องทางทางการขององค์กร 6) การแจ้งเตือนเมื่อจำเป็น (the exception principle and the need to know) การวางระบบในการสื่อสารในกรณีพิเศษและการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น เช่น การเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเมื่อฝ่ายบริหารต้องการ 7) การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (communication etiquette) การวางระบบในการสื่อสารเช่นการใช้เครื่องมือโดยไม่ผ่านอาจทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไป ความจำเป็นการสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้ 8) การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) การลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้ข้อมูลที่ส่งสารต้องการถึงผู้รับสารครบถ้วน และอาจมีการสอบถามหรือความเข้าใจข้อมูลได้มากขึ้น การฟังอย่างตั้งใจยังเสริมความรู้สึกร่วม

เชสเตอร์ (Chester, 1972, p.217) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร และบุคคลต่างๆ เพื่อสามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ 1) ช่องทางการสื่อสารต้องกำหนดขอบเขตให้แน่นอน 2) บุคลากรทุกคนต้องรู้ช่องทางการสื่อสาร 3) บุคลากรทุกคนต้องสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ 4) สายบังคับบัญชาการสื่อสารต้องสั้นและตรงให้มากที่สุด 5) บุคลากรต้องมีศักยภาพเพียงพอสำหรับการสื่อสาร 6) ต้องไม่มีอุปสรรคในสายบังคับบัญชาการสื่อสารเมื่อองค์การปฏิบัติงาน 7) การสื่อสารทุกรูปแบบต้องเกิดผลน่าเชื่อถือ

องค์การเป็นระบบสังคมที่เปลี่ยนแปลงได้ ภายในระบบดังกล่าวจะมีความเกี่ยวพันที่ประสานกันโดยมีเป้าหมายของการตอบสนอง ความต้องการส่วนบุคคล และเห็นว่าบุคคลแต่ละคนองค์การ ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมโดยผู้บริหารมีหน้าที่สำคัญ คือ ดูแลติดต่อประสานงานภายในองค์การ รักษาสมาชิกภายในและชักจูงสมาชิกใหม่ กำหนดเป้าหมายขององค์การ และตีความเพื่อแสดงให้สมาชิกในองค์การได้รับรู้ ใช้ศิลปะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำงานด้วยความรับผิดชอบ โดยใช้หลักของศีลธรรม

คัทลิป, และอัลเลน (Cutlip, & Allen, 1978, pp.109-210) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งกันและกันของการแลกเปลี่ยนสัญญาณเพื่อแจ้ง ชักชวน หรือสั่งสอนโดยอาศัยการแบ่งปันความหมายและกำหนดเงื่อนไขโดยความสัมพันธ์ของผู้สื่อสารและสังคมบริบท ควรยึดหลักสำคัญ ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือ (credibility) การติดต่อสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ผู้ส่งสาร หรือแหล่งข่าวสารต้องมีความน่าเชื่อถือทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อในข้อมูลข่าวสาร 2) ความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม (context) การติดต่อสื่อสารจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงและสภาพแวดล้อมทางสังคมต่างๆ 3) เนื้อหาสาระ (content) เนื้อหาสาระของข้อมูลมีความครบถ้วนสอดคล้องไม่ขัดแย้งต่อระบบค่านิยม ความเชื่อของผู้รับสารและข่าวสารนั้นต้องมีประโยชน์ 4) ความชัดเจน (clarity) ในการติดต่อนั้นข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน โดยอาจใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่ายๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกันทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร 5) ความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ (continuity and consistency) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการเน้นย้ำหรือทำซ้ำเพื่อกระตุ้นความทรงจำหรือเปลี่ยนทัศนคติ 6) ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (channel) ในการติดต่อสื่อสารต้องเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร หรือสามารถจะรับได้ และมีความน่าเชื่อถือในช่องทางการสื่อสารนั้นด้วย 7) ชีตความสามารถของผู้รับ (capability of audience) การติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับสารว่ามีขีดความสามารถในการรับ และเข้าใจในสารนั้นอย่างไรเช่นความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ เป็นต้น

ฟรานซิส (Francis, 1981, pp.37-41) กล่าวว่า การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จเรียกว่า “การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ” สิ่งนี้สามารถใช้ได้ทั้งในภาษาพูดและการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารเหล่านี้มีความสำคัญทุกด้านของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นองค์กร ธุรกิจ ในประเทศหรือขอบเขตอื่นของชีวิตที่เราเผชิญอยู่เป็นประจำหากไม่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ก็ไม่สามารถถ่ายทอดเจตนาได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับรูปแบบการสื่อสาร 7c's model หรือที่เรียกว่า Seven C's ประกอบด้วย 1) ความชัดเจน (clarity) การสื่อสารด้วยการพูดควรพูดซ้ำๆ ชัดเจน ปรับสำเนียงให้เป็นกลางและสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจตรงกันเพื่อลดผลกระทบของอิทธิพลภาษา ไม่ควรใช้คำย่อหรือศัพท์เฉพาะเพราะอาจทำให้เกิดความสับสนในข้อความ ในกรณีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรจะต้องปฏิบัติตามกฎ หนึ่งย่อหน้าหนึ่งใจความสำคัญ ควรจัดระเบียบลำดับใจความสำคัญเพื่อให้เกิดความชัดเจนสามารถสื่อสารความคิดไปยังผู้รับสาร ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ 2) ความถูกต้อง (clarity) การใช้ระดับที่เหมาะสม ภาษา การใช้ภาษาที่ไม่เลือกปฏิบัติ ข้อความถูกต้องตามหลัก ไวยากรณ์ เครื่องหมายวรรคตอน การสะกดคำและความหมายควรเป็นข้อเท็จจริงและเหมาะสมกับบริบทควรได้รับการตรวจสอบก่อน เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร 3) ความกระชับ (concise) ข้อความควรสั้นกระชับและควรประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ไม่จำเป็นควรจะตัด

ออก หลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำๆ ถ่ายทอดด้วยข้อความถ้อยคำที่เป็นไปได้น้อยที่สุด โดยไม่ละเลย การสื่อสาร c อื่นๆ 4) ความเป็นรูปธรรม (concrete) ผู้ส่งสารควรใช้ภาษาที่เป็นรูปธรรมในการสื่อสาร ข้อความควรมีความเฉพาะเจาะจง หลีกเลี่ยงสำนวนที่คลุมเครือเพื่อไม่ให้เกิดความสับสน 5) ความสมบูรณ์ (complete) การสื่อสารจะต้องถ่ายทอดข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ต้องการสื่อสารให้สมบูรณ์ และคำนึงกรอบความสามารถของผู้รับสาร ความสำคัญอย่างมากหากข้อมูลครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญคือต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดที่ตอบสนองทั้ง 5 ที่ทำให้ข้อความชัดเจน ใครอะไรเมื่อใดที่ไหนและทำไม 6) ความคิดเห็นใจผู้อื่น (consider) ความเข้าใจ หรือการนำตนเองเข้าไปอยู่ในนั้นตำแหน่งผู้รับสารความสามารถในการคาดการณ์ความต้องการของผู้ชม ความต้องการอารมณ์ของพวกเขาตลอดจนปัญหาจะทำให้คุณมีประสิทธิภาพและเป็นที่ชื่นชอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงผู้รับสาร นั่นคือมุมมองของผู้รับสาร ภูมิหลัง กรอบความคิด การศึกษาระดับ ฯลฯ 7) สุภาพ (courteous) การสื่อสารที่สุภาพและเปิดเผยมีความสำคัญสำหรับการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงานหรือชุมชน การใช้ภาษาที่เป็นมิตรและสุภาพช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความเข้มแข็งในความเข้าใจและความรับผิดชอบต่อกัน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญ ช่วยสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในตัวเอง 7c's model เป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารช่วยให้เชี่ยวชาญและเสนอเนื้อหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

เบรตเบอร์รี่ (Bradberry, 2020, p.1) กล่าวว่า ทักษะการสื่อสารที่ดี เป็นปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญอย่างหนึ่งของความเป็นผู้นำ เพราะการสื่อสารที่คนในระดับผู้นำที่ได้รับการยอมรับใช้ จะต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจหรือแรงผลักดันให้ผู้คน โดยเสนอแนวทางการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ 7 วิธี 1) สื่อสารกับ “กลุ่มคน” ให้ได้เหมือนสื่อสารกับ “บุคคล” (speak to groups as individuals) การสื่อสารกับกลุ่มคน ผู้สื่อสารต้องทำให้ผู้รับสารทุกคนรู้สึกถึงสารที่ออกมาขึ้นเป็นการพูด หรือสั่งการโดยตรงมาที่ผู้รับสาร ผู้สื่อสารจำเป็นต้องพูดด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และพลังงาน ที่ส่งถึงผู้รับสารเพื่อเปิดใจให้ได้ 2) อ่าน “ผู้ฟัง” ให้ออก แล้วจึงสื่อสารออกไป (talk so people will listen) ก่อนที่จะเริ่มสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องมีความมั่นใจก่อนว่าสาร หรือ message ที่จะสื่อสารออกไป ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารอยากรับฟัง มีความสนใจ เพราะจะทำให้พวกเขาจะเปิดใจรับสารนั้น 3) สร้างสรรค์ การสื่อสาร (listen so people will talk) ที่เปิดโอกาสให้ผู้คนได้แสดงความคิดเห็น (listen so people will talk) การสื่อสารที่สมบูรณ์ควรต้องเป็นปฏิกิริยาสองทาง มีผู้สื่อสารและต้องมีผู้รับสารต่างฝ่ายได้ทำหน้าที่ของตนอย่างตั้งใจ 4) การสื่อสารในอุดมคติ ต้องเข้าถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟัง (connect emotionally) ปัจจัยที่จะทำให้การจะสื่อสารให้สามารถเข้าถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับสารได้นั้น อยู่ที่ตัวผู้สื่อสารต้องเป็นผู้ที่นำศรัทธา โปร่งใส เข้าถึงง่าย และมีจิตใจของความเป็น

มนุษย์ 5) การสื่อสารอวัจนภาษา (read body language) การสื่อสารที่ดีควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่ไม่ได้พูดออกมา แต่มีการสื่อสารออกมาที่แสดงออกมาจากภาษากาย 6) เข้าใจเจตนาในการสื่อสาร (prepare your intent) การสื่อสารที่ดี ต้องเข้าใจเจตนาในการสื่อสารที่ชัดเจน ตั้งมั่น โดยเจตนานี้ต้องแทรกอยู่ในการสื่อสาร ไม่ใช่เพียงการเตรียมถ้อยแถลงเท่านั้น แต่ผู้สื่อสารต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และออกแบบวิธีการสื่อสาร คำพูด ท่าทาง น้ำเสียง จังหวะ ให้สอดคล้องกับ “เจตนา” ที่ต้องการสื่อสาร 7) การฟังแบบมีส่วนร่วม (practice active listening) การฟังแบบ active listening เป็นการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดี และจำเป็นต้องฝึกฝน โดยวิธีที่ใช้ในการฝึกฝนมี ดังนี้ 7.1) ฟังฟังให้มากกว่าพูด 7.2) อย่าตอบคำถามด้วยการตั้งคำถามกลับ 7.3) หลีกเลี่ยงการเป็นคนตัดจบประโยคที่ผู้อื่นกำลังสื่อสาร 7.4) โฟกัสกับสิ่งที่คนนั้นพูดมากกว่าการโฟกัสในสิ่งที่คนนั้นสนใจ 7.5) คิดถึงสิ่งที่กำลังจะพูดออกไปภายหลังจากที่คนนั้นพูดจบ ไม่ใช่คิดแต่จะพูดแทรกในระหว่างคนนั้นกำลังพูด 7.6) พยายามถามคำถามที่สงสัยออกไป อย่าเก็บเอาไว้ 7.7) อย่าทำอะไรที่จะขัดขวางการสื่อสาร ถ้าเป็นไปได้ไม่ต้องจด ใช้เวลาไปฟังดีกว่า

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า ความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพของผู้ค้ำบัญชา เพื่อนร่วมงาน และพนักงานถือเป็นสิ่งสำคัญ ไม่ว่าคุณจะทำงานอยู่ในองค์กรใดก็ตาม ในยุคดิจิทัลจะต้องรู้วิธีถ่ายทอดและรับข้อความอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการส่งผ่านข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และโซเชียลมีเดีย ประกอบด้วย 10 ทักษะ 1) การฟัง (listening) การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็นวิธีหนึ่งในการเป็นนักสื่อสารที่ดี การฟังอย่างกระตือรือร้น การใส่ใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูดการถามคำถามเพื่อชี้แจง และเรียบเรียงสิ่งที่อีกฝ่ายพูดใหม่เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจที่ตรงกัน 2) อวัจนภาษา (nonverbal communication) ภาษากาย การสบตา ท่าทางมือ และน้ำเสียงเป็นการสนับสนุนข้อความที่คุณพยายามสื่อออกไป นอกจากนี้ ควรใส่ใจกับสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดของคนอื่นในขณะที่คุณกำลังพูดด้วย บ่อยครั้งสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดสามารถบอกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลนั้นได้ ตัวอย่างเช่น หากบุคคลนั้นไม่สบตากับคุณ อาจหมายความว่าเขาหรือเธอรู้สึกไม่สบายใจหรือกำลังปกปิดความจริงบางอย่าง 3) ความชัดเจนและรัดกุม (clarity and concision) การพูดให้เหมาะสม อย่าพูดมากเกินไปหรือน้อยเกินไป พยายามถ่ายทอดข้อความด้วยคำไม่กี่คำเท่าที่เป็นไปได้ พูดสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา ไม่ว่าจะเป็นโดยตรง ทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมล 4) ความเป็นมิตร (friendliness) การสื่อสารด้วยความเป็นมิตร หมายถึง การใช้โทนเสียงที่สุภาพ พร้อมรอยยิ้มและการตั้งคำถามส่วนตัวเล็กน้อย เพื่อกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเปิดใจและสื่อสารอย่างจริงใจ นอกจากนี้ การรักษาความสุภาพทั้งในการสื่อสารแบบตัวต่อตัวและในลายลักษณ์อักษรก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง การปรับแต่งอีเมลให้เหมาะสม เช่น การเริ่มต้นด้วยข้อความทักทายที่แสดงความใส่ใจ จะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและทำให้ผู้รับรู้ถึงความรู้สึกชื่นชมมากยิ่งขึ้น 5) ความมั่นใจ (confidence) การแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในสิ่งที่ต้องการสื่อสารและการทำตามที่

ได้กล่าวไว้ การแสดงออกถึงความมั่นใจสามารถทำได้ง่ายๆ เช่น การสบตาและใช้โทนเสียงที่จริงจังแต่เป็นมิตร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ทำให้ดูเหมือนเป็นคำถาม และต้องระมัดระวังไม่ให้ฟังดูหยิ่งหรือก้าวร้าว สิ่งสำคัญที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการรับฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจต่ออีกฝ่าย

เสมอ 6) ความเข้าใจผู้รับสาร (empathy) ผู้สื่อสารที่มีประสิทธิภาพควรมีจิตใจที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้าง เพื่อฟังและเข้าใจมุมมองของผู้อื่น การใช้ภาษาที่สุภาพช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

7) การเปิดใจกว้าง (open-mindedness) การที่ผู้สื่อสารมีทัศนคติที่เปิดกว้างต่อการสนทนา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ความคิดเห็นและมุมมองของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกัน โดยอาจมีทั้งจุดที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยกับความคิดเห็นของผู้อื่น การปฏิเสธควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการสนทนาที่ตรงไปตรงมาและจริงจัง การเปิดใจรับฟังช่วยให้บุคคลสามารถพูดและฟังอย่างเปิดกว้าง ทักษะนี้ควรถูกนำมาพิจารณาเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องใด ดังนั้น การเปิดใจรับฟังจึงถือเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญต่อความสำเร็จในที่ทำงาน 8) ความเคารพ (respect) ผู้รับสารจะเปิดใจสื่อสารมากขึ้น เมื่อมีการแสดงความเคารพต่อพวกเขาและความคิดของพวกเขา การกระทำง่ายๆ เช่น การใช้ชื่อบุคคล การสบตา 9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) การให้และรับข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพถือเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญ ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาวิธีการในการให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นผ่านทางอีเมล การโทรศัพท์ หรือผ่านการพูดคุยประชุมประจำสัปดาห์ ด้วยการตั้งคำถามเพื่อขอความชัดเจนในกรณีที่คุณไม่เข้าใจประเด็น และพยายามนำข้อมูลย้อนกลับไปใช้ในการพัฒนาตนเองและทีมงานให้ดียิ่งขึ้น 10) การเลือกสื่อที่เหมาะสม (picking the right medium) การสื่อสารที่สำคัญคือการรู้ว่าจะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใด ตัวอย่างเช่น การสนทนาที่จริงจัง ควรเป็นการสื่อสารต่อหน้า การส่งข้อความเพื่อแสดงความชมเชย เป็นต้น

สรุปได้ว่า แนวคิดหลักการที่เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร ประกอบด้วย ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความชัดเจน ความเป็นรูปธรรม การพิจารณา ความกระชับ ความสุภาพ และยังมีแนวคิดที่เสริมการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ เช่น การติดตามผลและให้ข้อเสนอแนะย้อนกลับ การใช้การสื่อสารหลายวิธี การจัดเวลาในการสื่อสาร และการให้ความสนใจกับการใช้ภาษาอย่างเหมาะสม ทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยให้ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และตรงประเด็น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และทำให้การดำเนินงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร ของดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) ประกอบด้วย 1) การฟัง 2) อวัจนภาษา 3) ความชัดเจนและกระชับ 4) ความเป็นมิตร 5) ความมั่นใจ 6) ความเข้าใจผู้รับสาร 7) การเปิดใจรับฟัง 8) ความเคารพ 9) การให้ข้อมูล

ย้อนกลับ 10) การเลือกสื่อที่เหมาะสม มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและนำมาพัฒนาเป็นนิยามเชิงปฏิบัติการดังนี้

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาเป็นทักษะที่สำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และคำสั่งทั้งทางวาจาและลายลักษณ์อักษรเหมาะสมกับบริบทและสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี และการตอบสนองระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เพื่อสร้างความร่วมมือ โน้มน้าว เจรจาต่อรอง และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านการฟัง

1.1 ความหมายของการฟัง

ฐิติรัตน์ ลดาวัลย์ (2538, หน้า 9) กล่าวว่า การฟังเป็นกระบวนการของการรับสาร (inputting) ซึ่งถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญที่สุด เนื่องจากในชีวิตประจำวันของเราจะใช้เวลาในการฟังมากกว่าการพูด การอ่าน หรือการเขียน การฟังแตกต่างจากการได้ยิน (hearing) ซึ่งเป็นการรับรู้ของร่างกายผ่านโสตประสาท แต่การฟัง (listening) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการทำงานของระบบประสาทอย่างตั้งใจ โดยต้องประกอบด้วยการได้ยิน (hearing) การรับรู้หรือสัญญาณ (perception) และการจำได้ (recognition) ซึ่งหมายความว่า ในการฟังนั้น ต้องมีการรับสารและการตีความหมายของสารที่ได้ยินด้วย การฟังจึงถือเป็นศิลปะที่ต้องใช้ทักษะ ไหวพริบ และความคิดเป็นสำคัญ

วาสนา บุญสม (2541, หน้า 11) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง พฤติกรรมการรับสารที่ผู้รับสารต้องแปลความหมายของเสียงที่ได้ยิน เพื่อการรับรู้ ความเข้าใจ และตีความสารเหล่านั้นตามประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด รวมทั้งการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสารนั้นด้วย

ปัญญिता ชัยสนธิ (2548, หน้า 31) กล่าวว่า การฟังเป็นกระบวนการที่ประสาทรับสัมผัสทางโสตรับเสียงจากภายนอก ส่งผ่านไปยังสมองเพื่อแปลความหมายเป็นความเข้าใจ เกิดการเรียนรู้ เชื่อมโยงความสัมพันธ์ และถูกเก็บบันทึกไว้ในหน่วยความจำ เมื่อถึงเวลาที่ต้องใช้งาน ข้อมูลนั้นสามารถถูกเรียกกลับมาใช้ได้

สมหวัง อินทร์ไชย, และคนอื่นๆ (2553, หน้า 82) กล่าวว่า การฟังเป็นกระบวนการรับสารของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องทั้งทางร่างกายและสติปัญญา ซึ่งในการรับสารนี้ ผู้ฟังจะต้องแปลความหมายของเสียงที่ได้ยินเพื่อให้เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการตีความสารเหล่านั้นตามความรู้สึกนึกคิดและประสบการณ์ของตน รวมถึงการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสารนั้นๆ และสามารถนำสิ่งที่ได้ยินไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเรื่องต่างๆ ได้

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2556, หน้า 858) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฟัง หมายถึง การตั้งใจระดับหรือคอยรับเสียงด้วยหู โดยไม่เพียงแคได้ยินเสียงเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเชื่อ และปฏิบัติตามคำพูดหรือคำสั่ง เช่น การฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา

สุพิชฌาย์ นพวงศ์ ณ ออยุธยา (2554, ย่อหน้า 1) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง การรับรู้เรื่องราวต่างๆจากแหล่งของเสียง ซึ่งอาจรับรู้ผ่านผู้พูดโดยตรงหรือผ่านอุปกรณ์บันทึกเสียง ต่างๆ เสียงจะถูกส่งผ่านประสาทสัมผัสทางหู ทำให้ผู้ฟังเกิดการรับรู้ความหมายของเสียงนั้น จากนั้น นำความหมายที่ได้รับรู้ไปพิจารณา ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้พูด ประเมินค่าสารที่ได้รับฟัง และสามารถนำสารที่ได้รับจากการฟังไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวันของตนได้

อรอนงค์ ตั้งก่อเกียรติ, และคนอื่นๆ (2563, หน้า 96) กล่าวว่า การฟัง หมายถึง เป็นการรับรู้เรื่องราวจากแหล่งเสียง โดยอาจรับรู้ผ่านผู้พูดโดยตรงหรือผ่านอุปกรณ์บันทึกเสียง เสียงจะถูกส่งผ่านประสาทสัมผัสทางหู จากนั้นผู้ฟังจะรับรู้ความหมายของเสียงที่ได้ยิน แล้วนำ ความหมายที่ได้รับไปพิจารณา ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของผู้พูด ประเมินค่าสารที่ได้ฟัง และนำสาร นั้นไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน

ลักษณะ เมฆแดง (2555, หน้า 21) กล่าวว่า การฟังเป็นพฤติกรรมในการสื่อสาร ของมนุษย์ที่สำคัญ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวัน ในแต่ละวันเราต้อง รับสารหลายอย่าง ดังนั้น การฟังจึงหมายถึงกระบวนการรับรู้เรื่องราวและข่าวสารผ่านการได้ยิน โดย สามารถเข้าใจความหมาย วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินค่า และแปลความหมายได้อย่างมี วิจารณ์ญาณ นอกจากนี้ยังสามารถนำสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการสื่อสารอย่างมีมารยาทได้

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า การฟัง (listening) การเป็นผู้ฟังที่ดีเป็น วิธีหนึ่งในการเป็นนักสื่อสารที่ดี การฟังอย่างกระตือรือร้น การใส่ใจสิ่งที่อีกฝ่ายพูดการถามคำถามเพื่อ ชี้แจง และเรียบเรียงสิ่งที่อีกฝ่ายพูดใหม่เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจที่ตรงกัน

สรุปได้ว่า การฟัง หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารสถานศึกษาในการรับรู้และ แปลความหมายจากเสียง โดยใช้ทักษะในการรับรู้และการวิเคราะห์ การตั้งคำถาม การทบทวนรวมถึง การเชื่อมโยงข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารสถานศึกษาหรือการตัดสินใจต่างๆ

1.2 ความสำคัญของการฟัง

สุพิชฌาย์ นพวงศ์ ณ ออยุธยา (2554, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การฟังเป็นกระบวนการ สื่อสารที่มนุษย์ใช้ก่อนทักษะอื่น ดังนั้นทักษะการฟังจึงมีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถจำแนกความสำคัญเป็นประเด็นๆ ดังนี้ 1) การฟังเป็นกระบวนการรับสารที่เราใช้มากที่สุด ในชีวิตประจำวัน เช่น การติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสาร การฟังโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ จากสถิติการวิจัยของวิลเลียม เอฟ แมคคีย์ เขียนไว้ในหนังสือ “Language Teaching Analysis” ว่า วันหนึ่งๆ ของคนเราจะมีการฟัง

48% การพูด 23% การอ่าน 16% และการเขียน 13% 2) การฟังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแสวงหาความรู้ทุกสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ทางการเรียนทุกระดับ ทุกวิชาชีพ ซึ่งเป็นความรู้ที่มนุษย์ต้องการมากที่สุด 3) การฟังเป็นทักษะส่งเสริมความคิดและความฉลาดรอบรู้ เป็นพหุสุด (ผู้สดับตรับฟังมาก) ทำให้ประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4) การฟังช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่แปลกใหม่โดยการวิเคราะห์ ตีความ นำมาประยุกต์ปรับเปลี่ยนได้อย่างเหมาะสม เกิดความงอกงามทางความรู้ ความคิด และสติปัญญา 5) การฟังเป็นทักษะที่ก่อให้เกิดความสนุกสนานเพลิดเพลิน เช่น การฟังเพลง นิทาน วรรณคดี เป็นต้น 6) การฟังช่วยให้ผู้รับสารเป็นผู้พูดและผู้เขียนที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพราะการฟังช่วยให้ผู้ฟังได้รับความรู้ ประสบการณ์ด้านเนื้อหาสาระ ภาษากายคำทั้งร้อยแก้วและร้อยกรอง เพื่อเป็นข้อมูลในการพูดและการเขียนต่อไป

จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์ (2560, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การฟังมีความสำคัญต่อการสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยใช้เวลาในการฟัง 42% เปรียบเทียบกับการพูด 32% การอ่าน 15% และการเขียน 11% แสดงให้เห็นว่าการฟังมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการสื่อสารอย่างมาก ดังนี้ 1) การฟังเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการแสวงหาความรู้ เนื่องจากช่วยให้เราได้รับข้อมูลจากการบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน การเรียนรู้วิธีทำขนมไทย หรือการปลูกไม้ดอก เป็นต้น 2) การฟังยังช่วยให้เราได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อทั้งตนเองและสังคม ทำให้เราเข้าใจและทันต่อความเปลี่ยนแปลงในสังคม 3) นอกจากนี้ การฟังยังเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งจากการฟังโดยตรงจากบุคคลและการฟังผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4) การฟังยังส่งผลดีต่อจิตใจ ช่วยให้เราเข้าใจความเป็นมนุษย์และการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข เช่น การฟังธรรมเทศนาและการฟังโอวาท 5) การฟังยังสามารถเป็นแหล่งบันเทิง ช่วยผ่อนคลายความเครียดได้อย่างดี 6) ยิ่งไปกว่านั้น การฟังที่มีประสิทธิภาพสามารถพัฒนาทักษะการพูดให้ดียิ่งขึ้น โดยช่วยให้ผู้ฟังเรียนรู้วิธีการพูด เนื้อหาสาระ วิธีการนำเสนอ และบุคลิกภาพ ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ในวิธีการพูดของตนเอง ทำให้เกิดความมั่นใจและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร 7) การฟังอย่างมีประสิทธิภาพยังสามารถสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคคลในสังคมได้อีกด้วย 8) การฟังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสืบทอดความงามของวรรณศิลป์และฉันทลักษณ์ไทย เช่น การอ่านบทร้อยกรอง บทกวี บทสวดมนต์ และเพลงไทยเดิม เป็นต้น

วิลเชียร์ (Wilshire, 2024, para.2) กล่าวว่า การฟังเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หากมีทักษะการสื่อสารที่ดีจะสามารถพัฒนาความสัมพันธ์ทั้งในที่ทำงานและในสังคมได้ นอกจากนี้ยังสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุข้อตกลงกับผู้อื่นได้รวดเร็วขึ้น ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ลดความเข้าใจผิด การสื่อสารที่ไม่ดีมักนำไปสู่ความเข้าใจผิด ซึ่งเกิดจากการฟังที่ไม่ดีพอผู้คนมักจะสรุปหรือเข้าใจผิดซึ่งกันและกันหาก

ไม่กล่าวถึงข้อมูลหรือไม่ตั้งใจฟังผู้อื่น ดังนั้นจึงทำให้ได้ยินข้อมูลผิดหรือตีความไม่ถูกต้อง ความเข้าใจผิดเหล่านี้อาจเพิ่มขึ้นได้หากการฟังในการสื่อสารไม่ได้รับการพัฒนา 2) สร้างความเห็นอกเห็นใจ ความเห็นอกเห็นใจเป็นสิ่งสำคัญในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การสะท้อนอารมณ์ของผู้พูดจึงเป็นวิธีที่ดีที่สุด ตัวอย่างเช่น หากผู้พูดแสดงอารมณ์เศร้าหรือมีความสุข การแสดงออกทางสีหน้าและคำพูดของคุณก็ควรสะท้อนอารมณ์ที่คล้ายคลึงกัน ความเห็นอกเห็นใจต้องการสมาธิและพลังงานซึ่งช่วยในการสื่อสารอย่างเปิดเผยและสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น 3) การตัดสินใจจำกัด การฟังช่วยลดการตัดสินใจ ในขณะที่คุณตั้งใจฟังผู้อื่น สมาธิของคุณจะจดจ่ออยู่กับการสนทนา ส่งผลให้คุณพยายามเข้าใจบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ซึ่งช่วยขจัดความคิดที่มีการตัดสินใจผู้อื่น ดังนั้นการฟังผู้พูดด้วยใจที่เปิดกว้าง ทำให้สามารถเข้าใจมุมมองของพวกเขาได้ดีขึ้น 4) ปรับปรุงความสัมพันธ์ทางธุรกิจ หากทำงานในสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือมีบทบาทในการสื่อสาร การฟังของคุณมีความสำคัญต่อความสำเร็จ การฝึกฝนทักษะการฟังที่ดีในที่ทำงานจะส่งผลต่อความสำเร็จและช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับเพื่อนร่วมงาน ผลที่ตามมาคือทุกคนจะเคารพและเห็นคุณค่าในตัวคุณมากขึ้น 5) เพิ่มผลผลิต การฟังมีความสำคัญต่อความสำเร็จ ผู้ฟังที่ดีมักจะเก็บข้อมูลและเข้าใจสิ่งที่ต้องการได้ดีกว่า คุณค่าสำหรับโครงการและการประชุมกลุ่ม การฟังอย่างตั้งใจช่วยลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลต่อผลงานของทุกคน 6) เพิ่มพูนทักษะความเป็นผู้นำ ผู้นำต้องมีการฟังที่ดีเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การฟังอย่างตั้งใจช่วยให้คุณเชื่อมโยงกับแนวคิดของทีม ได้ยินมุมมองที่หลากหลาย และป้องกันการสื่อสารที่ผิดพลาด ผู้นำที่ดีทำให้ทุกคนรู้สึกเคารพและได้รับการรับฟัง 7) การให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้พูด การให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้พูดสามารถทำได้โดยการฟังอย่างตั้งใจ เป้าหมายคือการส่งสัญญาณไปยังผู้พูดว่าคุณกำลังฟังพวกเขาอย่างใส่ใจ การให้ข้อเสนอแนะแบบวาจา เช่น ตกลง หรือ ฉันเข้าใจ และการแสดงท่าทางที่เหมาะสม เช่น การพยักหน้า เป็นวิธีที่ดีในการสื่อสารความใส่ใจของคุณ

สรุปได้ว่า การฟังเป็นทักษะพื้นฐานที่สำคัญในกระบวนการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งช่วยให้ผู้ฟังรับข้อมูลและสารจากผู้อื่น การฟังที่ดีช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ลดความเข้าใจผิด และส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม ช่วยให้เข้าใจความต้องการ ความคิดเห็น และมุมมองของคณะครู ผู้ปกครองและนักเรียน สร้างความไว้วางใจและความเคารพในความสัมพันธ์ทั้งในระดับส่วนตัวและสถานศึกษา อีกทั้งการฟังอย่างตั้งใจช่วยให้ได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและได้รับข้อมูลใหม่ๆ ที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจที่ดี

1.3 หลักการฟัง

สุพิชฌาย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา (2554, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การฟังประกอบด้วย

- 1) มีความตั้งใจและพร้อมที่จะฟัง 2) มีสมาธิ ติดตามเนื้อหาที่ฟังโดยตลอด 3) มีจิตใจเป็นกลาง ไม่มีอคติในทางใดทางหนึ่งที่จะนำไปสู่การจับผิด 4) ให้เกียรติผู้พูด ไม่แสดงกิริยาดูหมิ่นหรือก้าวร้าว

5) ไม่แสดงอาการใดๆ เป็นการรบกวนสมาธิของผู้พูดหรือผู้ร่วมฟัง 6) บันทึกเรื่องราวที่ได้ฟังอย่างถูกต้องตามลำดับ 7) มีความสามารถในการนั่งฟังด้วยที่นั่งที่สุภาพเรียบร้อย ถูกต้องตามวัฒนธรรม ไม่แสดงอาการรบกวนทางกาย 8) หากมีข้อสงสัยจะถาม ควรรอจังหวะที่เหมาะสม ขออนุญาตถามด้วยน้ำเสียงสุภาพ ห้ามประชดประชันหรือลงโทษ

จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์ (2560, หน้า 11) หลักการฟังที่ดีเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ฟังควรฝึกฝนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการฟัง โดยมีหลักการสำคัญ ดังนี้ 1) มีสมาธิในการฟัง การมีสมาธิเป็นพื้นฐานของการฟังที่มีประสิทธิภาพ ผู้ฟังควรมีสมาธิในการฟังอยู่เสมอ ซึ่งเริ่มจากความตั้งใจในการฟังและมีใจจดจ่อกับเรื่องที่กำลังฟัง โดยไม่ให้วอกแวกไปกับสิ่งรบกวนต่างๆ การมีสมาธิยังส่งผลให้ผู้ฟังแสดงท่าทางที่เหมาะสมและมีส่วนร่วมในขณะฟัง 2) พยายามจับประเด็นสำคัญ การฟังที่ดีนอกจากจะต้องมีสมาธิแล้ว ผู้ฟังยังควรพยายามจับประเด็นสำคัญของเรื่องทุกครั้งทีฟัง โดยเริ่มจากการกำหนดจุดมุ่งหมายในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจตลอดเรื่อง พร้อมทั้งจดบันทึกและพยายามจับสาระสำคัญ โดยใช้พื้นฐานความรู้และประสบการณ์ในการพิจารณา สุดท้ายควรสรุปประเด็นสำคัญของเรื่องที่ฟัง 3) พิจารณาไตร่ตรองเรื่องที่ฟัง การฟังควรนำไปสู่การวิเคราะห์และแยกแยะข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น หาสาระความรู้จากเรื่องที่ฟัง และนำมาพิจารณาประเมินคุณค่า ว่ามีความน่าเชื่อถือ มีประโยชน์ หรือเหมาะสมแก่การนำไปปฏิบัติหรือไม่

คณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทย คณะมนุษยศาสตร์ (2552, หน้า 92-93) หลักการฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้นแสดงถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของผู้ฟังแต่ละคน บางคนอาจเพียงฟังและเข้าใจเนื้อหาที่ได้ยิน ในขณะที่บางคนสามารถฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพจนถึงขั้นสามารถประเมินและวิจารณ์เนื้อหาได้อย่างละเอียด ความสามารถในการฟังที่ไม่เหมือนกันของผู้ฟังสามารถพิจารณาได้จากหลายปัจจัย ดังนี้ 1) การจับประเด็น ผู้ฟังที่มีสมาธิและสนใจในสิ่งที่ฟังจะสามารถเข้าใจเรื่องราวได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถแยกแยะข้อเท็จจริงจากข้อคิดเห็นได้ นอกจากนี้ยังควรรู้จักจับประเด็นจากบริบทที่ขยายความสำคัญและสรุปเนื้อหาได้อย่างกระชับ 2) การวิเคราะห์ ผู้ฟังควรสามารถแยกแยะใจความระหว่างข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น และความรู้สึกของผู้พูด รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล นอกจากนี้ การสังเกตและวิเคราะห์อวัจนภาษา เช่น สีหน้าและน้ำเสียงของผู้พูด จะช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจเนื้อหาได้ดีขึ้น 3) การตีความ ในบางกรณี ผู้พูดอาจใช้ถ้อยคำที่มีความหมายซ่อนเร้น เช่น สุภาษิตหรือคำพังเพย ผู้ฟังที่มีทักษะดีต้องสามารถตีความและค้นหาความหมายที่ซ่อนอยู่ในข้อความนั้นได้ 4) การประเมินคุณค่า ผู้ฟังที่มีทักษะการฟังในระดับสูงสามารถประเมินว่าสิ่งที่ฟังนั้นมีคุณค่าหรือไม่ โดยใช้เหตุผลและความคิดเห็นในการตัดสินใจ ซึ่งการประเมินนี้จะช่วยให้ผู้ฟังเลือกสิ่งที่ดีจากการฟังเพื่อประโยชน์ต่อตนเองและสังคม 5) การจดบันทึก การฟังนั้นสัมพันธ์กับทักษะการเขียน การจดบันทึกช่วยให้ผู้ฟังสามารถจดจำสาระสำคัญและแนวคิดที่ได้จากการฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิลเชียร์ (Wilshire, 2024, para.2) กล่าวว่า แนวทางการปรับปรุงการฟังเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1) รักษาการสบตากับผู้พูด การสบตากับผู้พูดแสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการฟัง ควรหลีกเลี่ยงสิ่งรบกวน เช่น โทรศัพท์ หรือกิจกรรมอื่นที่อาจทำให้เสียสมาธิ 2) สร้างภาพในจินตนาการจากคำพูดของผู้พูด การจินตนาการสิ่งที่ผู้พูดกล่าวถึงจะช่วยให้จดจำข้อมูลได้ดีขึ้น และสามารถดึงความสนใจกลับมาที่เนื้อหาเมื่อรู้สึกเสียสมาธิ 3) หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะ ควรรอให้ผู้พูดพูดจบก่อนถามคำถาม การไม่ขัดจังหวะแสดงถึงความเคารพและการฟังอย่างตั้งใจ 4) ใส่ใจสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด สังเกตภาษากายและน้ำเสียงของผู้พูดเพื่อทำความเข้าใจอารมณ์และความหมายที่แท้จริงของสิ่งที่ต้องการสื่อสาร 5) ฟีกการฟังอย่างสม่ำเสมอ ฟีกฟังพอดแคสต์หรือหนังสือเสียง และจดบันทึกสิ่งที่เข้าใจ เพื่อประเมินความสามารถในการจำและประมวลข้อมูล 6) ทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ การเรียนรู้จากครูหรือผู้เชี่ยวชาญจะช่วยพัฒนาทักษะการฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการรับฟังเนื้อหาที่ซับซ้อน 7) พัฒนาประวัติย่อของคุณ แม้ว่าเนื้อหานี้อาจไม่เกี่ยวกับการฟังโดยตรง แต่การมีประวัติย่อที่ดีสามารถช่วยให้คุณมีโอกาสในการสื่อสารกับผู้บริหารได้ดีขึ้น

สรุปได้ว่า หลักการฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถทำได้ ดังนี้ 1) การมีสมาธิและตั้งใจฟัง เป็นพื้นฐานของการฟังที่มีประสิทธิภาพ ต้องมีสมาธิและจิตใจจดจ่อกับสิ่งที่ฟัง ไม่ให้สิ่งรบกวนต่างๆ มาทำให้เสียสมาธิ 2) การเคารพและให้เกียรติผู้พูด ต้องไม่แสดงกิริยาที่ดูหมิ่นหรือขัดจังหวะ ควรรอจังหวะที่เหมาะสมในการถามคำถาม และมีท่าทางที่สุภาพเรียบร้อย 3) การจับประเด็นและวิเคราะห์ ฟังเพื่อจับใจความสำคัญ แยกแยะข้อเท็จจริงและความคิดเห็น นอกจากนี้ยังต้องตีความและประเมินคุณค่าของเนื้อหา 4) การใช้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด ใส่ใจในภาษากายและน้ำเสียงของผู้พูด เพื่อทำความเข้าใจอารมณ์และความหมายที่แท้จริงของสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร 5) การฝึกฝนและพัฒนา การฝึกฟังอย่างสม่ำเสมอ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการฟัง โดยอาจฝึกฟังจากสื่อหลากหลายและทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการฟังหมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการรับรู้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากคณะครู นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ และแปลความหมายจากข้อมูลที่ได้รับ ด้วยความตั้งใจไม่พูดแทรก รักษาสมาธิ แสดงออกด้วยภาษากายโดย การสบตา การพยักหน้า จดโน้ตสาระสำคัญของสิ่งที่ได้ยินและตั้งคำถามเพื่อขอคำอธิบายเพิ่มเติมเมื่อไม่เข้าใจเนื้อหาหรือประเด็นที่ได้รับ

2. ด้านอวัจนภาษา

2.1 ความหมายของอวัจนภาษา

กิตติมา สุรสนธิ (2542, หน้า 36) กล่าวว่า อวัจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียน แต่เป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำ ซึ่งสามารถ

สื่อความหมาย ความรู้ และความเข้าใจได้ เช่น น้ำเสียง การเน้นเสียง จังหวะของการพูด และท่าทางขณะพูด นอกจากนี้ยังหมายถึงกิริยาท่าทาง การเคลื่อนไหว การใช้สีหน้าและสายตา รวมถึงสิ่งอื่นๆ ที่เข้ามาเสริมสร้างความหมายในการสื่อสารของมนุษย์ เช่น การแต่งกาย การตรงต่อเวลา เป็นต้น

อวยพร พาณิช, และคนอื่นๆ (2543, หน้า 87-88) กล่าวว่า อวัจนภาษา หมายถึง สัญลักษณ์รหัสที่ไม่ใช่ตัวอักษรหรือคำพูด แต่เป็นสิ่งที่เข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งมีจุดมุ่งหมายที่จะสื่อสารและปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นระหว่างกัน อวัจนภาษาที่มักพบในการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการพูดและฟังเป็นหลัก ประกอบด้วย กิริยาอาการ, การแต่งกาย, กลิ่น, สัมผัส, สีหน้าแวตา, น้ำเสียง, ระยะห่าง, และเวลา เป็นต้น

ปอรัชม์ ยอดเนร (2555, หน้า 17) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเป็นการถ่ายทอดอารมณ์ ความคิด และความรู้สึกของมนุษย์โดยไม่ใช้ถ้อยคำ อวัจนภาษาอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ และจะเกิดขึ้นตลอดเวลาที่มีการสื่อสาร ซึ่งสามารถแสดงออกพร้อมกันได้หลายรูปแบบ และสามารถสื่อความหมายในลักษณะที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการตีความของผู้รับสาร

อนุชิต ชลูนาค (2563, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ทั้งที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน แต่เป็นภาษาที่แฝงอยู่ในถ้อยคำเหล่านั้น โดยใช้โอกาบกิริยา ท่าทาง และการเคลื่อนไหว น้ำเสียง จังหวะของการพูดและการหยุดพัก การใช้สายตาหรือวัตถุต่างๆ การใช้สัญญาณ และสภาพแวดล้อมต่างๆ หรือแสดงออกทางด้านอื่นที่สามารถรับรู้และแปลความหมายได้ ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร

พิชยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 9) กล่าวว่า อวัจนภาษา หมายถึง การสื่อสารผ่านภาษากาย เช่น น้ำเสียง หางเสียง สีหน้า และท่าทางต่างๆ ซึ่งควรมีความสุภาพและเหมาะสมพอสมควร การเลือกใช้ถ้อยคำและคำศัพท์ที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างรู้จักจะช่วยให้สามารถแสดงออกถึงความรู้สึกภายในของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ การสื่อสารด้วยภาษามือและทางสายตาควรมีท่าที่เปิดเผยและเป็นมิตร ไม่ใช่เพื่อการขัดแย้งหรือการตำหนิ และควรระมัดระวังภาษากายของผู้ส่งสารและหมั่นสังเกตภาษากายของผู้รับสารด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้ความสำคัญกับการที่ภาษากายสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับสิ่งที่กำลังสื่อสาร ซึ่งจะช่วยยืนยันคำพูดของผู้ส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) อวัจนภาษา (nonverbal communication) ภาษากาย การสบตา ท่าทางมือ และน้ำเสียงเป็นการสนับสนุนข้อความที่คุณพยายามสื่อออกไป นอกจากนี้ ควรใส่ใจกับสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดของคนอื่นในขณะที่คุณกำลังพูดด้วย บ่อยครั้งสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดสามารถบอกถึงความรู้สึกที่แท้จริงของบุคคลนั้นได้ ตัวอย่างเช่น หากบุคคลนั้นไม่สบตา กับคุณ อาจหมายความว่าเขาหรือเธอรู้สึกไม่สบายใจหรือกำลังปกปิดความจริงบางอย่าง

สรุปได้ว่า อวัจนภาษา หมายถึง การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดหรือลายลักษณ์อักษร แต่เป็นการแสดงออกผ่านองค์ประกอบอื่นๆ ที่สามารถสื่อความหมาย ความรู้ และอารมณ์ไปยังผู้รับสารได้อวัจนภาษาประกอบด้วยน้ำเสียง การเน้นเสียง จังหวะของการพูด สีหน้า แววตา ท่าทางการเคลื่อนไหว การสัมผัส การใช้ระยะห่าง และสภาพแวดล้อม ทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร

2.2 ความสำคัญของอวัจนภาษา

ภากิตต์ ตรีสุก (2551, หน้า 138-139) กล่าวว่า อวัจนภาษา (non-verbal communication) มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ในหลายด้าน ดังนี้ 1) มนุษย์ใช้อวัจนภาษาในการแสดงอารมณ์และทัศนคติของตนเอง มีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของอวัจนภาษาในการสื่อสารอารมณ์ โดยในปี ค.ศ. 1967 ได้มีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างอวัจนภาษาและอวัจนภาษา พบว่าการสื่อสารส่วนใหญ่ของมนุษย์ใช้รูปแบบอวัจนภาษา โดยมนุษย์สามารถสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกได้มากถึงร้อยละ 93 ในขณะที่การสื่อสารผ่านอวัจนภาษามีเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น 2) มนุษย์ยังใช้อวัจนภาษาในการประเมินความรู้สึกภายในของผู้อื่น อวัจนภาษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสดงอารมณ์และความสัมพันธ์ที่มีต่อบุคคลอื่น ดังนั้น มนุษย์จึงใช้มันเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้และประเมินอารมณ์และลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อตนเอง 3) อวัจนภาษามีบทบาทสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่าความหมายที่เกิดจากการสนทนานั้น ร้อยละ 65 เกิดจากอวัจนภาษา ขณะที่ร้อยละ 35 เกิดจากการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา 4) อวัจนภาษาเป็นสิ่งสำคัญต่อศักยภาพในการสื่อสารและส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร รวมถึงการรับรู้และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในกระบวนการสื่อสาร การสร้างความประทับใจครั้งแรก (first impression) มักเกิดจากการใช้ความประทับใจที่เกี่ยวข้องกับอวัจนภาษา เช่น การแต่งกายและการแสดงกิริยาอาการต่างๆ ดังนั้น ทักษะในการใช้อวัจนภาษาจึงมีความสำคัญต่อการสื่อสารและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่สื่อสาร

เรวดี ไวยวาสนา (2563, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า อวัจนภาษามีความสำคัญต่อการสื่อสาร ดังนี้ 1) มนุษย์ใช้ภาษาอวัจนในการแสดงออกถึงความรู้สึกและทัศนคติของตน 2) มนุษย์ใช้ภาษาอวัจนในการประเมินความรู้สึกภายในของผู้อื่น 3) ภาษาอวัจนมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีสัดส่วนการสื่อสารผ่านอวัจนภาษาอยู่ที่ร้อยละ 65 ขณะที่อวัจนภาษามีเพียงร้อยละ 35 4) ภาษาอวัจนมีความสำคัญต่อศักยภาพในการสื่อสารและมีผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีการสื่อสาร

แวอาชีชะห์ ดาหะยี (2556, ย่อหน้า 40-42) กล่าวว่า การพิจารณาความสำคัญของอวัจนภาษาในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์สามารถชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญในหลายประเด็น ดังนี้ 1) อวัจนภาษาเป็นสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารตั้งแต่อดีต โดยเฉพาะในช่วงวัยเด็กที่ยังไม่สามารถ

พูดหรือเขียนได้ เช่น การสื่อสารระหว่างเด็กทารกกับผู้ปกครอง ซึ่งสามารถทำได้ผ่านการใช้สายตา ท่าทาง การสัมผัส และสัญลักษณ์เสียงต่างๆ 2) อวัจนภาษาเป็นสื่อที่ผู้คนสามารถเข้าใจและตีความหมายได้ตรงกัน แม้จะมีความแตกต่างในภาษาอื่นๆ เช่น การแสดงอารมณ์ผ่านสีหน้าและท่าทางที่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนและเป็นสากล 3) อวัจนภาษาสามารถถ่ายทอดความคิดและอารมณ์ได้อย่างลึกซึ้ง ด้วยการที่ผู้รับสารสามารถสัมผัสกับอากัปกริยาของผู้ส่งสารในขณะนั้นได้ 4) อวัจนภาษาสามารถใช้เสริมวัจนภาษาได้ โดยการใช้ท่าทางหรือสัญลักษณ์ร่วมกับการพูดหรือการเขียน ทำให้การสื่อสารมีความชัดเจนและน่าสนใจยิ่งขึ้น 5) อวัจนภาษาสามารถใช้แทนวัจนภาษาได้ในบางกรณี เพื่อสื่อความหมายที่ละเอียดอ่อนได้มากกว่าการพูดหรือการเขียน เช่น การยกนิ้วโป้งเพื่อแสดงคำชม 6) อวัจนภาษาช่วยให้ผู้รับสารสามารถประเมินความน่าเชื่อถือของสารได้ โดยอาจอิงจากพฤติกรรมที่แสดงออก เช่น น้ำเสียงและสีหน้าของผู้ส่งสาร 7) อวัจนภาษาช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร เนื่องจากการใช้ภาษาท่าทางทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกันเอง 8) อวัจนภาษาให้ความสามารถในการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง ผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ทั้งจากการได้ยิน การเห็น การสัมผัส และการลิ้มรส

โดยรวมแล้ว อวัจนภาษามีความสำคัญในการสื่อสารของมนุษย์ ช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจนและเข้าใจมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมีความรอบคอบในการตีความและส่งสารเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดในการสื่อสาร และเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพตามที่ผู้สื่อสารคาดหวัง.

โอลาดิบูโป (Oladipupo, 2014, p.429) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน โดยมีข้อมูลประมาณ 80% ที่ถูกถ่ายทอดผ่านวิธีการนี้ มากกว่าการใช้คำพูด การส่งและรับข้อความมักจะอาศัยสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดมากกว่าคำพูดเอง ซึ่งมีความสำคัญหลายประการ ดังนี้ 1) ช่วยเสริมการสื่อสารด้วยคำพูดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) เป็นทางเลือกที่ดีเมื่อการสื่อสารด้วยคำพูดไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน 4) มีต้นทุนในการใช้ต่ำกว่า 5) สามารถใช้ควบคุมการโต้ตอบได้ เช่น การใช้สัญญาณที่ไม่ใช่คำพูดเพื่อระบุเวลาที่ควรพูดหรือไม่ควรพูด 6) เป็นการสื่อสารที่มีความหลากหลายกว่าการสื่อสารด้วยคำพูด ซึ่งมีเพียงสองมิติ ได้แก่ การพูดและการเขียน

สรุปได้ว่า อวัจนภาษามีความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บริหารสถานศึกษากับบุคลากร นักเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีบทบาทสำคัญในการแสดงอารมณ์ ทศนคติ และความตั้งใจของผู้สื่อสาร ช่วยให้การสื่อสารมีความชัดเจน ความลึกซึ้ง ถ่ายทอดภาวะผู้นำ ความน่าเชื่อถือ และการสนับสนุนต่อบุคลากรในการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

2.3 ประเภทของอวัจนภาษา

ปอรรช์ม ยอดเณร (2555, หน้า 18) กล่าวว่า อวัจนภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร โดยทั่วไปแบ่งออกได้เป็น ดังนี้ 1) การแสดงออกทางสายตา การสบตาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร ซึ่งมีสะท้อนถึงความจริงใจ ขณะที่การหนีตาอาจบ่งบอกถึงความสงสัยหรือความไม่แน่ใจ ทั้งนี้ การแสดงออกทางสายตาควรสอดคล้องกับการแสดงออกทางสีหน้า เพื่อช่วยเสริมความน่าเชื่อถือและเพิ่มน้ำหนักให้กับวัจนภาษา 2) การแสดงกิริยาท่าทางของบุคคล หมายถึง การเคลื่อนไหวร่างกายและอากัปกริยาต่างๆ เช่น การเคลื่อนไหวมือ การโบกมือ การส่ายหน้า การพยักหน้า การยกไหล่ การยิ้มขณะพูด การยกคิ้ว หรือแม้แต่การนั่งเงยบ ทั้งหมดนี้สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารความหมายโดยไม่ต้องใช้คำพูด 3) น้ำเสียง น้ำเสียงเป็นอวัจนภาษาที่แฝงอยู่ในภาษาพูด ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ เช่น สำเนียง ระดับเสียงสูงต่ำ จังหวะในการเปล่งเสียง ความดังหรือค่อยของเสียง ตลอดจนการใช้เสียงเน้นหนัก-เบา หรือการเว้นจังหวะ ลักษณะเหล่านี้มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูด อีกทั้งยังช่วยให้ถ้อยคำที่ใช้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น 4) สิ่งของหรือวัตถุที่บุคคลเลือกใช้ สิ่งของที่บุคคลเลือกใช้ เช่น เครื่องประดับ เสื้อผ้า กระเป๋า รองเท้า นาฬิกา ปากกา หรือแว่นตา สามารถสะท้อนอัตลักษณ์ บุคลิกภาพ และสถานะทางสังคมของบุคคลนั้นๆ ได้ 5) เนื้อที่หรือช่องว่างระหว่างบุคคล การใช้พื้นที่หรือระยะห่างระหว่างบุคคลในการสื่อสารสามารถบ่งบอกถึงระดับความสัมพันธ์ ตัวอย่างเช่น ระยะห่างระหว่างชายหญิง ระยะห่างระหว่างพระสงฆ์กับสตรี หรือการนั่งใกล้ชิดกันบนม้านั่งตัวเดียว อาจสื่อถึงความสนิทสนมเป็นพิเศษ การใช้พื้นที่ในลักษณะต่างๆ จึงเป็นปัจจัยที่มีนัยสำคัญต่อการสื่อสาร 6) เวลา เวลาเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สามารถสื่อความหมายได้ เช่น การตรงต่อเวลา ซึ่งในวัฒนธรรมตะวันตกถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ การไม่ตรงต่อเวลามักถูกมองว่าเป็นการแสดงความไม่ให้ความสำคัญ ทั้งนี้ มุมมองเกี่ยวกับเวลาดังกล่าวอาจแตกต่างกันไปตามบริบททางวัฒนธรรม 7) การสัมผัส การสัมผัส เช่น การจับมือ การลูบศีรษะ การโอบกอด หรือการตบไหล่ เป็นรูปแบบของอวัจนภาษาที่สามารถถ่ายทอดอารมณ์และความรู้สึกของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการสัมผัสอาจแตกต่างกันไปตามบริบททางสังคมและวัฒนธรรม เช่น ในวัฒนธรรมไทย เด็กมักไม่ควรสัมผัสศีรษะของผู้ใหญ่ เนื่องจากถือว่าการกระทำที่ไม่สุภาพ

ภาทิติ ตริสกุล, วิภาณี แม้นอินทร์, และเรวดี ไวยวาสนา (2563, หน้า 140-157) อวัจนภาษาสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้ 1) การเคลื่อนไหวของร่างกาย (body movement or kinesics) เป็นการใช้อวัยวะและอวัยวะต่างๆ เพื่อสื่อสารแทนคำพูด หรือช่วยเสริมความหมายของวัจนภาษา ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น การแสดงท่าทาง (gestures) หมายถึงการใช้มือ แขน หรือร่างกายเพื่อสื่อความหมาย เช่น การโบกมือเพื่อบอกลา การชี้นิ้วเพื่อบ่งชี้ การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) ใบหน้าของมนุษย์สามารถสื่ออารมณ์และความรู้สึกได้ เช่น การยิ้มแสดงถึง

ความสุข การขมวดคิ้วแสดงถึงความสงสัย การติดต่อสื่อสารด้วยสายตา (eye contact) การสบตาแสดงถึงความสนใจและความมั่นใจ ในขณะที่การหลบตาอาจสื่อถึงความอายหรือความไม่มั่นใจ

2) การนำเสนอตนเองหรือการแสดงออกของบุคคล (self-presentation) เป็นลักษณะภายนอกและพฤติกรรมที่ใช้แสดงออกในสังคมเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ตัวตนของเรา ซึ่งแบ่งเป็น การสัมผัส (touch communication หรือ haptics) การสัมผัสเป็นรูปแบบการสื่อสารที่สำคัญ เช่น การจับมือแสดงถึงความเป็นมิตร การทปโหลให้กำลังใจ เสื้อผ้าและการแต่งกาย (clothing and personal grooming) การแต่งกายสามารถบ่งบอกถึงบุคลิก อาชีพ และสถานะทางสังคม เช่น คนใส่ชุดสูทอาจให้ความรู้สึกเป็นทางการและน่าเชื่อถือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และการแสดงออก (poise) การควบคุมอารมณ์และท่าทางที่เหมาะสมสามารถสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือให้แก่คู่สนทนา กาลภาษา (chronemics or time) การให้ความสำคัญกับเวลาในการสื่อสาร เช่น การมาตรงเวลาสื่อถึงความรับผิดชอบ ในขณะที่การมาสายอาจถูกมองว่าไม่ให้เกียรติ 3) ปริภาษา (paralanguage) เป็นองค์ประกอบของเสียงที่ช่วยเสริมความหมายของวัจนภาษาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น แบ่งออกเป็น คุณลักษณะของเสียง (vocal characteristics) ได้แก่ ระดับเสียง (สูง-ต่ำ) ความดัง-เบาของเสียง และความเร็วในการพูด ซึ่งสามารถบ่งบอกอารมณ์ของผู้พูด เสียงที่ไม่ใช่ถ้อยคำแต่สามารถสื่อความหมายได้ (vocalizations or vocal characterizers) เช่น เสียงหัวเราะ เสียงถอนหายใจ เสียงกรีดร้อง ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์ของผู้พูด การเว้นระยะการพูด (pause) หรือการนิ่งเงียบ (silence) การหยุดพูดชั่วคราวสามารถสื่อถึงการลังเล การให้โอกาสอีกฝ่ายพูด หรือการเน้นย้ำสารสำคัญ เสียงหรือถ้อยคำที่ทำให้การพูดไม่ราบรื่น (vocal interferences) เช่น คำว่า “เอ่อ” “อืม” ที่มักถูกใช้เมื่อพูดติดขัด อาจทำให้สารที่ต้องการสื่อถูกเข้าใจผิดได้ 4) การจัดสภาพแวดล้อมรอบตัว (management of environment) เป็นการใช้พื้นที่และสภาพแวดล้อมในการสื่อสาร ซึ่งรวมถึง เทศภาษา (proxemics) หรือระยะห่างระหว่างบุคคล ระยะห่างในการสื่อสารสามารถบ่งบอกถึงความสัมพันธ์และความรู้สึกของคู่สนทนา เช่น ระยะใกล้ชิดมาก (intimate distance) สำหรับบุคคลที่สนิทสนม ระยะส่วนตัว (personal distance) สำหรับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงาน ระยะสังคม (social distance) สำหรับการพูดคุยเชิงธุรกิจ ระยะสาธารณะ (public distance) สำหรับการพูดต่อหน้าคนจำนวนมาก

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (2565, ย่อหน้า 2) จำแนกลักษณะของอวัจนภาษาออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่ เทศภาษา (proxemics) เทศภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่และระยะห่างระหว่างบุคคลในระหว่างการสื่อสาร ซึ่งสามารถสะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ ตัวอย่างเช่น การสนทนาระหว่างชายและหญิงในห้องส่วนตัวอาจบ่งบอกถึงความสนิทสนม หรือเป็นการพูดคุยในเรื่องที่เป็นความลับ นอกจากนี้ ระยะห่างระหว่างคู่สนทนายังสามารถบ่งบอกถึงระดับความสัมพันธ์ เช่น การพูดคุยในระยะใกล้อาจแสดงถึงความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ในขณะที่ระยะห่างมากขึ้นอาจสื่อถึงความเป็นทางการ

เนตรภาษา (oculesics) เนตรภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดวงตาและสายตาในการสื่อสาร โดยสามารถสะท้อนอารมณ์ ความรู้สึก ทศนคติ และความต้องการของผู้สื่อสาร ตัวอย่างของการใช้เนตรภาษา ได้แก่ การมองตรงแสดงถึงความมั่นใจ การจ้องตาแสดงถึงความสนใจหรือท้าทาย การหลบมองหรือชำเลื่องอาจสื่อถึงความไม่แน่ใจ หรือการหนีตาและถลึงตาที่สามารถบ่งบอกถึงความสงสัยหรือไม่พอใจ

กาลภาษา (chronemics) กาลภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระยะเวลาในกระบวนการสื่อสาร เวลาเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนถึงการให้เกียรติ ความเคารพ และการให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ ตัวอย่างเช่น การมาสายในการสัมภาษณ์งานอาจสะท้อนถึงความไม่รับผิดชอบ ในขณะที่การมาตรงเวลาบ่งบอกถึงความเคารพและความมีวินัย นอกจากนี้ กาลภาษายังสามารถแสดงลักษณะนิสัยของบุคคล เช่น การบริหารเวลาที่ดีบ่งบอกถึงความสามารถ

อาการภาษา (kinesics) อาการภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวของอวัยวะต่างๆ ในร่างกายเพื่อสื่อความหมาย ตัวอย่างเช่น การพยักหน้าสื่อถึงการยอมรับหรือเห็นด้วย การส่ายศีรษะแสดงถึงการปฏิเสธ การโบกมือสามารถสื่อถึงการทักทายหรือการบอกลา อาการภาษาถูกกำหนดโดยวัฒนธรรมและสังคมที่บุคคลนั้นอยู่ ซึ่งอาจมีความหมายแตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละประเทศ

สัมผัสภาษา (haptics) สัมผัสภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้การสัมผัสร่างกายเพื่อสื่อสารความรู้สึก ความปรารถนา และอารมณ์ของผู้สื่อสาร ตัวอย่างเช่น การจับมือแสดงถึงความเป็นมิตรและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การโอบกอดสามารถสื่อถึงความรัก ความอบอุ่น หรือการให้กำลังใจ ในสังคมตะวันตก การโอบกอดและการหอมแก้มถือเป็นสัญลักษณ์ของความรักและความห่วงใย อย่างไรก็ตาม ลักษณะของการสัมผัสอาจแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม

ปริภาษา (paralanguage) ปริภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่เกิดขึ้นควบคู่กับภาษาพูดและภาษาเขียน โดยแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

ปริภาษาที่เกี่ยวกับภาษาพูด ได้แก่ น้ำเสียง ความเร็ว ความดัง และจังหวะในการพูด ซึ่งสามารถบ่งบอกอารมณ์ของผู้พูดได้ เช่น การพูดด้วยเสียงสูงอาจสื่อถึงความตื่นเต้นหรือตกใจ การพูดช้าและเสียงต่ำอาจแสดงถึงความเศร้าหรือความไม่มั่นใจ

ปริภาษาที่เกี่ยวกับภาษาเขียน ได้แก่ การใช้ตัวอักษรที่แตกต่างกัน เช่น ตัวหนา ตัวเอียง สีของอักษร หรือการขีดเส้นใต้ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของข้อความ

วัตถุภาษา (objectics) วัตถุภาษาเป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้วัตถุในการสื่อความหมาย ตัวอย่างเช่น การเลือกเครื่องแต่งกายและเครื่องประดับสามารถสะท้อนบุคลิกภาพและสถานะของบุคคล เช่น การสวมสร้อยทองคำอาจแสดงถึงความมั่งคั่ง การแต่งกายด้วย

ชุดสีคำอาจสื่อถึงการไว้อาลัย นอกจากนี้ การใช้วัตถุในงานพิธีการ เช่น การมอบของขวัญหรือการ์ดอวยพร ยังเป็นสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์และเจตนาของผู้ส่งสาร

ฮอล (Hall, 1973, p.32) ได้จำแนกลักษณะของอวัจนภาษาออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1) กาลภาษา (time) หมายถึง การใช้ระยะเวลา หรือช่วงเวลาในการสื่อความหมาย 2) เทศภาษา (space) หมายถึง การใช้ระยะทาง หรือการใช้เนื้อที่หรือพื้นที่ในการสื่อความหมาย 3) อาการภาษา (action) หมายถึง การเคลื่อนไหวของร่างกาย (body movement) การเคลื่อนไหวของมือ (hand movement) การแสดงออกทางสายตา (eye contact) การแสดงออกทางสีหน้า (facial expression) อากัปกริยาท่าทาง (gesture and posture) และการสัมผัส (touch) 4) วัตถุภาษา (object) หมายถึง การใช้สิ่งของต่างๆ เช่น ภาพ ธง รถยนต์ น้ำหอม ในการสื่อสาร 5) กายภาษา (physical characteristics) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ เช่น สีผิว สีมุม และคุณลักษณะทางกายอื่นๆ 6) ปริภาษา (paralanguage) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นแนบเนื่องกับภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การใช้ขนาดตัวอักษร การขีดเส้นใต้ การเน้นน้ำเสียง หรือจังหวะในการพูด รวมถึงการใช้เสียงสูง-ต่ำ การกระซิบ การกระแอม และเครื่องหมายวรรคตอนที่ช่วยเสริมความหมายของภาษา

สรุปได้ว่า อวัจนภาษาแบ่งออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้ 1) เทศภาษา หมายถึง การใช้พื้นที่และระยะห่างระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถบ่งบอกถึงความสัมพันธ์และลักษณะของการสื่อสาร เช่น ระยะใกล้ใช้กับคนสนิทหรือคนในครอบครัว ระยะส่วนตัว ใช้กับเพื่อนสนิท ระยะสังคม ใช้ในที่ทำงานหรือการพบปะทั่วไป ระยะสาธารณะ ใช้ในงานบรรยายหรือการพูดในที่ชุมชน 2) เนตรภาษา หมายถึง การใช้ดวงตาเพื่อสื่อสารอารมณ์ ความรู้สึก หรือความตั้งใจ เช่น การสบตา แสดงถึงความมั่นใจ ความจริงใจ หรือความสนใจ การหลบตา อาจสื่อถึงความอาย ความไม่มั่นใจ หรือความรู้สึกผิด การถลึงตา อาจแสดงถึงความโกรธหรือความตกใจ 3) กาลภาษา หมายถึง การใช้ระยะเวลาในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงการให้เกียรติและวินัยของบุคคล เช่น การมาตรงเวลา สื่อถึงความรับผิดชอบและการให้เกียรติ การใช้เวลาตอบข้อความอย่างล่าช้าอาจแสดงถึงการไม่ให้ความสำคัญ 4) อาการภาษา หมายถึง การใช้ท่าทางและการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การพยักหน้า สื่อถึงการยอมรับหรือเห็นด้วย การส่ายศีรษะ แสดงถึงการปฏิเสธ การไขว้แขน อาจสื่อถึงความไม่เปิดใจหรือการป้องกันตนเอง 5) สัมผัสภาษา หมายถึง การใช้การสัมผัสร่างกายเพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์ เช่น การจับมือแสดงถึงความเป็นมิตรและความสุภาพ การโอบกอดแสดงถึงความรัก ความอบอุ่น หรือการให้กำลังใจ 6) ปริภาษา หมายถึง องค์ประกอบที่เกิดขึ้นควบคู่กับภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น ปริภาษาที่เกี่ยวกับภาษาพูด ได้แก่ น้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็ว จังหวะ ซึ่งช่วยสื่ออารมณ์ของผู้พูด ปริภาษาที่เกี่ยวกับภาษาเขียน ได้แก่ การใช้ตัวอักษรหนา ตัวเอียง การขีดเส้นใต้ หรือสีของอักษรเพื่อเน้นความสำคัญ 7) วัตถุภาษา หมายถึง การใช้สิ่งของหรือ

เครื่องมือต่างๆ ในการถ่ายทอดความหมาย เช่น เครื่องแต่งกายสามารถสะท้อนบุคลิกภาพและสถานะทางสังคม การให้ของขวัญอาจเป็นสัญลักษณ์ของความสัมพันธ์และความเคารพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอวัจนภาษา หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ ทศนคติ และสาระสำคัญให้กับบุคลากรและนักเรียน ผ่านน้ำเสียง สีหน้า แววตา ท่าทาง ระยะห่าง การสัมผัส และบริบทแวดล้อมรวมถึงความสามารถในการประเมินภาษากายของบุคลากรในสถานศึกษา

3. ด้านความชัดเจนและกระชับ

3.1 ความหมายของความชัดเจนและกระชับ

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531, หน้า 40-41) กล่าวว่า ความชัดเจน (clarity) หมายถึง ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่ายและสามารถตีความสารนั้นตรงตามความต้องการของผู้ส่งสาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์วิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ และควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อเพิ่มความเข้าใจที่ถูกต้องและชัดเจนยิ่งขึ้น

นิสากร เศรษฐวรารังกูร (2549, หน้า 28) กล่าวว่า ความแจ่มชัดของการสื่อสาร (clarity) การสื่อสารควรใช้ถ้อยคำ ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย

วรรณชน เพียรเสมอ (2558, ย่อหน้า 18) กล่าวว่า ความชัดเจน (clear) ความกระชับชัดเจนจะทำให้เนื้อหาของสารมีความเป็นปรนัยและเหมาะสมต่อบริบทของการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารไม่ว่าจะด้วยการพูด การเขียน จะต้องเป็นการสื่อสารที่มีความชัดเจน เรียบง่าย เมื่อสื่อสารออกไปแล้ว ผู้รับสารต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนเช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

พิชยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 8) กล่าวว่า ความชัดเจน หมายถึง การพูด การเขียน ต้องเรียบง่าย ตรงประเด็น กระชับรัดกุม ไม่คลุมเครือ ใช้ภาษาที่เข้าใจได้ตรงกัน และมีการเรียบเรียงเรื่องตามลำดับความสำคัญสร้างความเข้าใจกับผู้รับสารที่ตรงกัน

คัทลิป, และอัลเลน (Cutlip, & Allen, 1978, pp.109-210) กล่าวว่า ความชัดเจน (clarity) ในการติดต่อนั้นข่าวสารจะต้องมีความชัดเจน โดยอาจใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ง่ายๆ เพื่อความเข้าใจชัดเจนตรงกันทั้งของผู้รับสารและผู้ส่งสาร

ฟรานซิส (Francis, 1981, pp.37-41) กล่าวว่า ความชัดเจน (clarity) การสื่อสารด้วยการพูดควรพูดช้าๆ ชัดเจน ปรับสำเนียงให้เป็นกลางและสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจตรงกันเพื่อลดผลกระทบของอิทธิพลภาษา ไม่ควรใช้คำย่อหรือศัพท์เฉพาะเพราะอาจทำให้เกิดความสับสน ในข้อความ ในกรณีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรจะต้องปฏิบัติตามกฎ หนึ่งย่อหน้าหนึ่งใจ ความสำคัญ ควรจัดระเบียบลำดับใจความสำคัญเพื่อให้เกิดความชัดเจนสามารถสื่อสารความคิดไปยังผู้รับสาร ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

แบรดเบอร์รี่ (Bradberry, 2020, p.1) กล่าวว่า เข้าใจเจตนาในการสื่อสาร (prepare your intent) การสื่อสารที่ดี ต้องเข้าใจเจตนาในการสื่อสารที่ชัดเจน ตั้งมั่น โดยเจตนานี้ ต้องแทรกอยู่ในการสื่อสาร ไม่ใช่เพียงการเตรียมถ้อยแถลงเท่านั้น แต่ผู้สื่อสารต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร และออกแบบวิธีการสื่อสาร คำพูด ท่าทาง น้ำเสียง จังหวะ ให้สอดคล้องกับ “เจตนา” ที่ต้องการสื่อสาร

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า ความชัดเจนและรัดกุม (clarity and concision) การพูดให้เหมาะสม อย่าพูดมากเกินไปหรือน้อยเกินไป พยายามถ่ายทอดข้อความด้วยคำไม่กี่คำเท่าที่เป็นไปได้ พูดสิ่งที่คุณต้องการสื่อสารอย่างชัดเจนและตรงไปตรงมา ไม่ว่าจะเป็นโดยตรงทางโทรศัพท์ หรือทางอีเมล

สรุปได้ว่า ความชัดเจนและรัดกุม คือ การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีการเรียบเรียงเนื้อหาอย่างรัดกุม ตรงประเด็น และแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อเจตนาในการสื่อสาร เพื่อให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับเข้าใจเนื้อหาได้ตรงกัน

3.2 ความสำคัญของความชัดเจนและกระชับ

ไพฑูรย์ สีนลาร์ตัน (2555, หน้า 45) กล่าวว่า ความชัดเจนและกระชับมีความสำคัญ เมื่อสาระสำคัญถูกสื่อสารอย่างชัดเจนและกระชับ ผู้อ่านหรือผู้ฟังจะสามารถจดจำประเด็นหลักได้ดีขึ้น ซึ่งมีความสำคัญในการประชุม การบรรยาย หรือการเขียนบทความ

วิทยากร เชียงกุล (2556, หน้า 258) กล่าวว่า ความสำคัญของความชัดเจนและความกระชับช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสารได้โดยไม่ต้องตีความหลายชั้น นอกจากนี้ ความกระชับยังช่วยลดปริมาณข้อมูลที่ไม่จำเป็น ทำให้สารที่ส่งไปมีความชัดเจนและไม่ซับซ้อนเกินไป

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2560, หน้า 124) กล่าวว่า ความสำคัญของความชัดเจนและกระชับ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสามารถส่งต่อข้อมูลได้ในเวลาที่สั้นลงและตรงประเด็นมากขึ้น

สะเต็มศึกษา (2567, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า ความสำคัญของความชัดเจนและกระชับ ช่วยลดความสับสนและความเข้าใจผิดระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสาร ช่วยให้การถ่ายทอดข้อมูลรวดเร็วและตรงประเด็นมากขึ้นสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการทำความเข้าใจร่วมกัน

วิลเลียมส์, และบิซิป (Williams, & Bizup, 2014, pp.126-127) กล่าวว่า ความชัดเจนและกระชับมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในงานเขียน เพราะช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและตรงประเด็น ช่วยลดความสับสนและป้องกัน

ความเข้าใจผิด นอกจากนี้ยังทำให้เนื้อหาที่น่าสนใจและเป็นที่ยึดจำได้ง่าย การใช้ภาษาที่ชัดเจน และกระชับยังช่วยประหยัดเวลาและทรัพยากรในการสื่อสารทั้งในบริบทการทำงานและการเรียนรู้

ซินเซอร์ (Zinsser, 2006, p.68) กล่าวว่า ความชัดเจนและกระชับมีความสำคัญในการสื่อสารเพราะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง การใช้ภาษาที่กระชับช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร โดยเฉพาะในงานเขียนทางวิชาการและวิชาชีพ ที่ต้องการความแม่นยำและตรงประเด็น การหลีกเลี่ยงคำที่ไม่จำเป็นยังทำให้ข้อมูลดูน่าสนใจและง่ายต่อการจดจำ

สรุปได้ว่า ความชัดเจนและกระชับมีความสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้ตรงประเด็น ลดความสับสนและความเข้าใจผิด ประหยัดเวลาในการสื่อสาร และเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของข้อมูล ทั้งยังส่งผลให้การทำงาน การเรียนรู้ และการสื่อสารในทุกบริบทเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 องค์ประกอบด้านความชัดเจนและกระชับ

วิทยากร เชียงกุล (2556, หน้า 23) กล่าวว่า องค์ประกอบของความชัดเจนและกระชับในการสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้ 1) การใช้คำที่ถูกต้องและเหมาะสม การเลือกใช้คำที่มีความหมายตรงประเด็นและเหมาะสมกับบริบททางสังคมหรือวัฒนธรรมทำให้สารที่สื่อออกไปมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย 2) การจัดเรียงประโยคให้เป็นระบบ การเขียนหรือการพูดที่มีการจัดเรียงประโยคอย่างเป็นระบบ ลำดับเหตุการณ์หรือแนวคิดอย่างชัดเจน ช่วยให้ผู้อ่านหรือผู้ฟังติดตามสารได้โดยง่าย 3) ความต่อเนื่องของเนื้อหา เนื้อหาควรมีความเชื่อมโยงกันอย่างเป็นลำดับไม่สะดุด เพื่อให้การรับสารลื่นไหลและสามารถเข้าใจประเด็นสำคัญได้ชัดเจน 4) การเน้นสาระสำคัญ การสื่อสารที่ชัดเจนจะต้องสามารถสรุปใจความสำคัญได้ และเน้นสาระสำคัญให้โดดเด่น เพื่อให้ผู้รับสารสามารถจดจำประเด็นหลักได้ชัดเจน

นพพร ประชากุล (2562, หน้า 72) กล่าวว่า องค์ประกอบของความชัดเจนและกระชับในการสื่อสารมี ดังนี้ 1) การใช้ภาษาที่ตรงประเด็น การเลือกใช้คำที่ตรงประเด็นและเหมาะสมกับสถานการณ์จะช่วยให้สารที่ต้องการสื่อสารชัดเจน ไม่ก่อให้เกิดความสับสน 2) โครงสร้างประโยคที่เป็นระบบ การเรียงลำดับคำและประโยคอย่างเป็นระบบช่วยให้สารที่สื่อมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย โดยเฉพาะเมื่อสื่อถึงประเด็นที่ซับซ้อน 3) การเน้นใจความสำคัญ การให้ความสำคัญกับประเด็นหลัก และการจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลอย่างเหมาะสม ช่วยให้สารที่ส่งออกไปชัดเจน และไม่ทำให้ผู้รับสารหลงประเด็น 4) การใช้ภาษาง่าย ใช้ภาษาเข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ซับซ้อนหรือเชิงเทคนิคเกินความจำเป็น ซึ่งช่วยลดการตีความผิดของผู้รับสาร 5) การตัดเนื้อหาที่ไม่จำเป็นออก การตัดทอนข้อมูลที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนทำให้สารที่สื่อสารมีความกระชับและตรงประเด็น

สะเต็มศึกษา (2567, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของความชัดเจนและความกระชับประกอบด้วย 1) การเลือกคำที่ชัดเจนและเหมาะสม (choosing clear and appropriate words) : การใช้คำที่ตรงประเด็นและเหมาะสมกับบริบทเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้สารมีความชัดเจน เช่น การหลีกเลี่ยงการใช้คำที่มีความหมายกำกวม การเลือกใช้คำที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย และการหลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ซับซ้อนเกินไป 2) การหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น (avoiding unnecessary details) : ความกระชับเป็นการตัดส่วนที่ไม่จำเป็นออกจากเนื้อหาเพื่อให้ข้อความสั้นลงและตรงประเด็นมากขึ้น โดยยังคงความหมายและข้อมูลสำคัญที่ต้องการจะสื่อเอาไว้ การอธิบายหรือเขียนข้อความที่กระชับจะทำให้ผู้รับสารสามารถจับใจความได้รวดเร็ว 3) การจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา (prioritizing key information) : ในการสื่อสาร ควรเริ่มจากข้อมูลที่สำคัญที่สุดแล้วจึงตามด้วยรายละเอียดเพิ่มเติม การจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจประเด็นหลักได้ชัดเจนและไม่หลงไปกับรายละเอียดที่ซับซ้อน 4) การใช้ประโยคที่สั้นและกระชับ (using short and concise sentences) : ประโยคที่ยาวเกินไปอาจทำให้ความหมายของข้อความเสียหายหรือสับสนได้ การเขียนหรือพูดประโยคที่สั้นและกระชับช่วยให้ผู้รับสารสามารถติดตามเนื้อหาได้ง่ายขึ้น

สตรังก์, และไวท์ (Strunk, & White, 2000, pp.214-217) กล่าวว่า การเขียนหรือการสื่อสารที่ชัดเจนและกระชับมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1) เนื้อหาตรงประเด็น (relevance) ข้อมูลที่สื่อสารควรสอดคล้องกับหัวข้อหรือประเด็นหลัก ไม่ใส่ข้อมูลที่ไม่จำเป็นหรือไม่เกี่ยวข้อง 2) คำที่เลือกใช้ถูกต้อง (precision of language) ใช้คำที่เหมาะสมและชัดเจนในการอธิบายแนวคิดหรือข้อมูล ไม่ใช่คำที่ซับซ้อนหรือฟุ่มเฟือยเกินความจำเป็น 3) ประโยคสั้นและเรียบง่าย (concise sentences) การใช้ประโยคสั้นๆ ที่สื่อความหมายชัดเจนโดยไม่ต้องขยายความมากเกินไป ช่วยให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย 4) โครงสร้างที่เป็นระเบียบ (logical structure) การเรียงลำดับเนื้อหาอย่างเป็นระเบียบช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและทำให้ผู้รับสารสามารถติดตามได้ง่าย 5) การหลีกเลี่ยงคำซ้ำซ้อน (avoid redundancy) ไม่ใช่คำหรือวลีที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น เพื่อให้การสื่อสารกระชับและตรงประเด็น 6) การใช้ตัวอย่างที่ชัดเจน (clear examples) การยกตัวอย่างช่วยเสริมให้ข้อความมีความเข้าใจง่ายขึ้น และทำให้เนื้อหามีความชัดเจนมากขึ้น

คาเรีย (Karia, 2016, p.116) กล่าวว่า องค์ประกอบของความชัดเจนและกระชับในการสื่อสารมี ดังนี้ 1) เนื้อหากระชับและตรงประเด็น การสื่อสารต้องมุ่งเน้นประเด็นหลักที่ต้องการจะสื่อ โดยตัดข้อมูลที่ไม่จำเป็นออกเพื่อป้องกันความสับสนหรือข้อมูลที่มากเกินไป 2) โครงสร้างที่ชัดเจน การจัดระเบียบข้อมูลอย่างมีลำดับขั้นและเป็นเหตุเป็นผล ช่วยให้ผู้รับสารสามารถติดตามความคิดได้ง่ายขึ้น โครงสร้างควรประกอบด้วย การเริ่มต้นที่ชัดเจน เนื้อหาสาระที่เป็นใจความสำคัญ และบทสรุปที่ชัดเจน 3) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ภาษาที่เลือกใช้ควรเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ไม่ใช่ศัพท์ที่ซับซ้อนหรือยากเกินความจำเป็น การใช้คำที่กระชับและเข้าใจง่ายช่วยลดความสับสน

4) ความเชื่อมโยงของเนื้อหา เนื้อหาต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน ระหว่างส่วนต่างๆ ของข้อความ การสื่อสารที่ชัดเจนช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจและติดตามได้โดยไม่รู้สึกลองทาง 5) ความเป็นธรรมชาติในการสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นธรรมชาติช่วยให้ผู้รับสารรู้สึกว่าการสื่อสารนั้นจริงใจและสามารถเข้าถึงได้ง่าย

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความชัดเจนและกระชับในการสื่อสาร ประกอบด้วย

1) การใช้ภาษาที่ตรงประเด็นและเหมาะสม การเลือกคำที่มีความหมายชัดเจนและเหมาะสมกับบริบท ทั้งในด้านสังคมและวัฒนธรรม ช่วยลดความสับสนและทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย เช่น การเลี่ยงคำศัพท์เฉพาะที่ซับซ้อนหรือไม่จำเป็น 2) การจัดโครงสร้างและเรียงลำดับประโยค การจัดเรียงประโยคและเนื้อหาอย่างเป็นระบบ มีลำดับขั้นที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน ช่วยให้ผู้รับสารติดตามความคิดได้โดยไม่รู้สึกลองทาง ทั้งนี้ควรมีการแบ่งลำดับประเด็นที่สำคัญก่อนแล้วค่อยลงรายละเอียดเพิ่มเติม 3) ความเชื่อมโยงและต่อเนื่องของเนื้อหา เนื้อหาที่เรียงต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน ทำให้การรับสารเป็นไปอย่างราบรื่น ผู้รับสารสามารถติดตามความคิดได้ง่ายขึ้นโดยไม่หลงทางระหว่างเนื้อหา 4) การเน้นใจความสำคัญ การสื่อสารที่ดีต้องสามารถสรุปใจความหลักให้กระชับและเด่นชัด เพื่อให้ผู้รับสารจดจำประเด็นสำคัญได้อย่างแม่นยำและไม่หลงประเด็น 5) การหลีกเลี่ยงรายละเอียดที่ไม่จำเป็น การตัดเนื้อหาส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องหรือซ้ำซ้อนออก ช่วยให้สารกระชับและตรงประเด็นมากขึ้น โดยยังคงรักษาความหมายและข้อมูลที่สำคัญไว้ครบถ้วน 6) การใช้ประโยคสั้นและเข้าใจง่าย การสื่อสารด้วยประโยคที่สั้น กระชับ และเรียบง่าย ทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้รวดเร็วและไม่สับสนกับความหมาย 7) ความเป็นธรรมชาติและจริงใจในการสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นธรรมชาติและแสดงออกอย่างจริงใจช่วยให้ผู้รับสารรู้สึกถึงความจริงใจ และทำให้เนื้อหาเข้าถึงง่าย 8) การยกตัวอย่างที่ชัดเจน การยกตัวอย่างที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเนื้อหาสามารถช่วยให้ข้อความมีความเข้าใจง่ายและมีความชัดเจนมากขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความชัดเจนและกระชับ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการถ่ายทอดสารหรือข้อมูลโดยใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และปราศจากความคลุมเครือ เรียบง่าย หลีกเลี่ยงศัพท์เฉพาะหรือคำที่ซับซ้อน การแบ่งแนวคิดที่ซับซ้อนออกเป็นส่วนย่อย ใช้สื่อตัวอย่างประกอบการสื่อสาร และคำนึงถึงระดับความเข้าใจของผู้ฟัง

4. ด้านความเป็นมิตร

4.1 ความหมายของความเป็นมิตร

ไพศาล วิสาโล (2553, หน้า 26) กล่าวว่า ความเป็นมิตร หมายถึง การจัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ โดยยอมรับว่าความขัดแย้งเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต การสื่อสารที่มีความเข้าใจ ความเป็นกลาง และเคารพในศักดิ์ศรีของผู้อื่นสามารถเปลี่ยนความขัดแย้งให้กลายเป็น

โอกาสที่ดีได้ การสื่อสารที่เน้นความรู้สึกและความต้องการของทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะการฟังอย่างตั้งใจ จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งและนำไปสู่การแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสงบสุข

ธัญพร จารุไพศาล (2560, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า ความเป็นมิตร หมายถึง การสื่อสารที่แสดงออกผ่านน้ำเสียงและสีหน้า หากคู่สนทนา รู้สึกถึงความเป็นมิตร เขาจะเปิดใจที่จะรับฟัง และเสนอความเห็น/ตอบอย่างจริงใจ

จิตติมา กุลประเสริฐรัตน์ (2563, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การสื่อสารที่เป็นมิตร หมายถึง การสื่อสารที่เน้นการเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น (empathy) โดยผู้ฟังจะต้องฟังอย่างตั้งใจ ฟังด้วยความเข้าใจในความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของผู้พูด ซึ่งจะทำให้ผู้พูดรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และไว้วางใจที่จะสื่อสารด้วย ความสามารถในการสื่อสารแบบเป็นมิตรต้องอาศัยการลดอัตตา เปิดใจ ไม่ตัดสินผู้อื่น และรักษาความลับของอีกฝ่ายด้วยความจริงใจและซื่อสัตย์ การสื่อสารแบบนี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและทำให้การเชื่อมโยงกับผู้คนรอบข้างแข็งแรงขึ้น

ทีมงานความสุขประเทศไทย (2560, ย่อหน้า 2) ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารอย่างเป็นมิตร หมายถึง การสื่อสารที่ไม่โจมตี ไม่กล่าวโทษ และไม่ตำหนิ โดยแสดงความถนอมน้ำใจ เคารพศักดิ์ศรีของคู่สนทนา พร้อมเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความรู้สึกอย่างปลอดภัยและสบายใจ ขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารต้องกล้าเปิดเผยความรู้สึกของตนอย่างจริงใจ และหาทางออกที่สร้างสรรค์ ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า ความเป็นมิตร หมายถึง การใช้โทนเสียงที่สุภาพ พร้อมรอยยิ้มและการตั้งคำถามส่วนตัวเล็กน้อย เพื่อกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเปิดใจและสื่อสารอย่างจริงใจ นอกจากนี้ การรักษาความสุภาพทั้งในการสื่อสารแบบตัวต่อตัวและในลายลักษณ์อักษรก็มีความสำคัญอย่างยิ่ง การปรับแต่งอีเมลให้เหมาะสม เช่น การเริ่มต้นด้วยข้อความทักทายที่แสดงความใส่ใจ จะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและทำให้ผู้รับรู้สึกถึงความชื่นชมมากยิ่งขึ้น

คริสตี้ (Kristie, 2023, para.2) กล่าวว่า ความเป็นมิตร หมายถึง ทักษะการสื่อสารที่ส่งเสริมความสัมพันธ์และบรรยากาศเชิงบวกในที่ทำงาน ลักษณะนิสัยเช่น ความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ และการเข้าถึงง่าย จะทำให้สมาชิกในทีมรู้สึกสบายใจและเปิดใจในการสื่อสาร การแสดงความสนใจในรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เช่น การสอบถามสารทุกข์สุกดิบ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมของทีม สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและส่งผลให้สภาพแวดล้อมการทำงานดีขึ้น ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อผลงานและความสุขของพนักงานในระยะยาว

สรุปได้ว่า ความเป็นมิตร หมายถึง การสื่อสารที่แสดงออกด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และจริงใจ อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และเคารพศักดิ์ศรีของผู้อื่น โดยเน้นความเข้าใจและเห็นใจผ่านการฟังอย่างตั้งใจ การไม่ตัดสิน สีหน้า น้ำเสียงที่สุภาพ การเก็บรักษาความลับ พร้อมแสดงความสนใจในตัวผู้อื่น ช่วยให้คู่สนทนา รู้สึกปลอดภัยและเปิดใจ

4.2 ความสำคัญของความเป็นมิตร

อุทุมพร จามรมาน (2549, หน้า 69) กล่าวว่า ความเป็นมิตรมีความสำคัญในการสื่อสารเพราะช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ทำให้ผู้รับสารรู้สึกสบายใจและเปิดใจในการสนทนา การสื่อสารแบบเป็นมิตรยังช่วยลดความตึงเครียด ส่งเสริมความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพิ่มโอกาสในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้อย่างสร้างสรรค์

ศิริมา สกุลไทย (2552, หน้า 152) กล่าวว่า ความเป็นมิตรในการสื่อสารมีความสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีและเอื้อให้เกิดการพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ การแสดงออกถึงความเป็นมิตรช่วยให้คู่สนทนา รู้สึกสบายใจ เปิดใจ และพร้อมที่จะร่วมมือ นอกจากนี้ยังช่วยลดความขัดแย้งหรือความเข้าใจผิดที่อาจเกิดขึ้น การสื่อสารที่เป็นมิตรยังช่วยสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

ธีรยุทธ บุญมี (2557, หน้า 23) กล่าวว่า ความเป็นมิตรในการสื่อสารมีความสำคัญในการช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง การสื่อสารอย่างเป็นมิตรยังช่วยลดความขัดแย้งและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น การใช้ภาษาที่อ่อนโยนและให้เกียรติผู้อื่นยังสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในที่ทำงานและสังคม ซึ่งทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พิสิฐ วงศ์วิวัฒน์ (2562, หน้า 251) กล่าวว่า ความเป็นมิตรในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญเพราะช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สื่อสาร ช่วยลดความขัดแย้งและทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้ฟังรู้สึกเปิดใจและพร้อมที่จะร่วมมือ การสื่อสารอย่างเป็นมิตรยังมีส่วนในการสร้างสังคมที่ดีขึ้น โดยเฉพาะในงานที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น เช่น การจัดการศึกษาและการบริหารองค์กร

โกลแมน (Goleman, 2006, p.79) กล่าวว่า ความเป็นมิตรในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความไว้วางใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และส่งเสริมการสนทนาอย่างเปิดใจ การสื่อสารที่เป็นมิตรช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นมิตร ช่วยให้ทุกคนรู้สึกได้รับการเคารพและมีคุณค่า วิธีนี้ไม่เพียงแต่ช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกัน แต่ยังช่วยลดความขัดแย้งและปรับปรุงพลวัตของทีมอีกด้วย นอกจากนี้ การมีท่าที่เป็นมิตรยังช่วยสร้างความสมบูรณ์ทางอารมณ์ ทำให้การโต้ตอบมีความสนุกสนานและสร้างสรรค์มากขึ้น

แอดเลอร์, และพร็อคเตอร์ (Adler, & Proctor, 2017, p.115) กล่าวว่า ความเป็นมิตรช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ช่วยให้เกิดความไว้วางใจ เปิดใจในการรับฟัง และลดความตึงเครียดในการสื่อสาร โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งหรือความคิดเห็นต่างกัน การสื่อสารอย่างเป็นมิตรทำให้เกิดบรรยากาศที่เปิดกว้างและสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างสร้างสรรค์

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความเป็นมิตร ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง ทำให้คู่สนทนาสบายใจและเปิดใจในการสื่อสาร ส่งเสริมความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดี ลดความตึงเครียดและความขัดแย้ง รวมถึงช่วยให้การทำงานร่วมกันราบรื่นและสร้างสรรค์ การสื่อสารที่เป็นมิตรยังเพิ่มโอกาสในการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ยังสนับสนุนการสร้างสังคมและทีมที่มีความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

4.3 การสร้างความเป็นมิตร

สุมิตร พุฒิเมฆ (2560, หน้า 97) กล่าวว่า การสร้างความเป็นมิตร (friendliness) สามารถทำได้โดยการใช้ท่าทางและการสื่อสารที่เปิดเผย เช่น การใช้รอยยิ้ม การให้ความสนใจในผู้ฟัง และการแสดงความจริงใจในการสื่อสาร นอกจากนี้ การใช้ภาษาที่เป็นมิตรและการแสดงความเห็นอกเห็นใจยังช่วยให้ผู้คนรู้สึกอบอุ่นและยินดีที่จะสื่อสารด้วย

ประพนธ์ ผาสุขยืด (2563, หน้า 73) กล่าวว่า การสร้างความเป็นมิตรเป็นกระบวนการที่เน้นการใช้ภาษาที่สุภาพและให้เกียรติ รวมถึงการแสดงออกถึงความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ เพื่อให้ผู้รับสารรู้สึกสบายใจและเปิดกว้างในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิธีการที่สำคัญ ได้แก่ การฟังอย่างตั้งใจ การใช้ภาษากายที่เป็นมิตร และการตอบสนองอย่างสุภาพ นอกจากนี้ ยังต้องระมัดระวังการใช้ถ้อยคำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

มณฑา วัชรานวงศ์ (2563, หน้า 154) กล่าวว่า การสร้างความเป็นมิตรในการสื่อสารสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นกันเอง การฟังอย่างตั้งใจ และการแสดงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจต่อผู้ฟัง นอกจากนี้ การใช้การสื่อสารที่เปิดกว้างและไม่ตัดสินก็ช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ส่งผลให้ผู้พูดและผู้ฟังรู้สึกสบายใจในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

ศรีประเสริฐ สุรชาติ (2561, หน้า 78) กล่าวว่า การสร้างความเป็นมิตร (friendliness) เป็นกระบวนการที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศที่เป็นกันเองในการสื่อสาร โดยสามารถทำได้ ดังนี้ 1) การแสดงความเคารพ การเคารพความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการสร้างความเป็นมิตร 2) การใช้ภาษาที่เป็นมิตร ใช้คำพูดที่ทำให้ความรู้สึกอบอุ่น เช่น การใช้คำขอบคุณ หรือการชื่นชม 3) การสื่อสารด้วยรอยยิ้ม รอยยิ้มสามารถช่วยสร้างความรู้สึกเชิงบวกและทำให้บรรยากาศในการสื่อสารดีขึ้น 4) การฟังอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจและฟังอย่างตั้งใจช่วยทำให้คนอื่นรู้สึกว่าคุณมีค่าและสำคัญ

อิตรี (Ittri, 2023, para.2) กล่าวว่า การสร้างความเป็นมิตรสามารถทำได้โดยแสดงความซื่อสัตย์และความมั่นใจ การสื่อสารด้วยทัศนคติเชิงบวกและการเปิดใจช่วยให้เข้าใจผู้อื่นได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ การแสดงท่าทางเล็กๆ น้อยๆ เช่น การถามสารทุกข์สุกดิบ ยิ้มขณะสนทนา หรือชมเชยการทำงานที่ดี สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่สร้างสรรค์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารได้ โดย

การจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานหรือบทสนทนาในอดีต เช่น การสอบถามเกี่ยวกับเหตุการณ์สำคัญในชีวิตของพวกเขา เช่น วันเกิดของลูก เป็นต้น

สรุปได้ว่า การสร้างความเป็นมิตรสามารถทำได้โดยใช้ภาษาที่สุภาพและเป็นมิตร การแสดงความจริงใจและความเห็นอกเห็นใจ การฟังอย่างตั้งใจ และการใช้ภาษาที่เปิดเผย รอยยิ้มและการให้ความสนใจต่อผู้ฟัง การให้เกียรติและเคารพความคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงการสื่อสารด้วยทัศนคติเชิงบวกและการจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ของผู้อื่น ยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศที่อบอุ่นในการสื่อสาร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความเป็นมิตร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารอย่างสุภาพ อ่อนโยน และจริงใจ โดยใช้ภาษาพูด ภาษากาย และทัศนคติที่ส่งเสริมบรรยากาศที่เป็นกันเองในสถานศึกษา โดยการใช้ น้ำเสียงสุภาพ สีหน้าที่ยิ้มแย้ม ชื่นชมความพยายามหรือความสำเร็จของคณะครูและนักเรียน โดยไม่ตัดสินหรือตำหนิผู้สนทนา ยึดมั่นในจริยธรรมโดยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับความยินยอม และหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์

5. ด้านความมั่นใจ

5.1 ความหมายของความมั่นใจ

อัญชลี ฉิมพลี (2551, หน้า 8) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง บุคลิกภาพที่สะท้อนถึงความกล้าหาญในการแสดงออก รวมถึงความกล้าที่จะเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ และการตัดสินใจอย่างมั่นใจ นอกจากนี้ยังแสดงถึงความภาคภูมิใจในตนเอง ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม และการใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

ทัศนียา บัวภา (2554, หน้า 5) กล่าวว่า ความเชื่อมั่น หมายถึง ความรู้สึกภาคภูมิใจในตัวเอง ความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น และความสามารถในการตัดสินใจในการกระทำต่างๆ นอกจากนี้ยังรวมถึงการแสดงออกถึงความเป็นตัวตนอย่างมั่นใจ ซึ่งทำให้สามารถใช้ชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

จุฑามาศ ภิญโญศรี (2566, ย่อหน้า 2) ความมั่นใจ หมายถึง การกล้าแสดงออก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุเป้าหมาย เทคนิคเสริมสร้างความมั่นใจได้แก่ การแสดงความคิดเห็นในวงสนทนา การสบตาในระหว่างการสนทนา การพัฒนาความสามารถ การเรียนรู้เสมอ และการเผชิญหน้ากับความกลัว เพื่อเพิ่มประสบการณ์และความกล้าในการทำสิ่งต่างๆ

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า การมีความมั่นใจ หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในสิ่งที่ต้องการสื่อสารและการทำตามที่ได้กล่าวไว้ การแสดงออกถึงความมั่นใจสามารถทำได้ง่ายๆ เช่น การสบตาและใช้โทนเสียงที่จริงจังแต่เป็นมิตร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่ท่า

ให้ดูเหมือนเป็นคำถาม และต้องระมัดระวังไม่ให้ฟังดูหยิ่งหรือก้าวร้าว สิ่งสำคัญที่สุดคือทำให้ความสำคัญกับการรับฟังและแสดงความเห็นอกเห็นใจต่ออีกฝ่ายเสมอ

คริสตี้ (Kristie, 2023, para.2) ความมั่นใจ หมายถึง การมีความเชื่อมั่นในความคิดและการกระทำของตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า ความมั่นใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นในตนเองที่สะท้อนผ่านการกล้าคิด กล้าทำกล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และกล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ โดยอาศัยความเข้าใจในจุดแข็ง จุดอ่อน ความสามารถ และศักยภาพของตนเอง รวมถึงความสามารถในการรับมือกับคำวิจารณ์และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

5.2 ความสำคัญของความมั่นใจ

ชัชวาล มานะนาพิทักษ์ (2561, หน้า 211-215) ความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจช่วยส่งเสริมการโน้มน้าวใจและสร้างความร่วมมือในทีมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องการการสนับสนุนจากสมาชิกในองค์กร ความมั่นใจในการสื่อสารทำให้ผู้ฟังรู้สึกเชื่อมั่นในผู้พูด และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน

กิตติพงษ์ ปินไชย (2562, หน้า 156-162) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจว่า ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พูด สร้างความไว้วางใจและเชื่อมั่นจากผู้ฟัง ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและเข้าถึงใจผู้ฟังได้อย่างลึกซึ้ง โดยเฉพาะในบริบทที่ต้องโน้มน้าวและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกในทีมงานหรือองค์กร การแสดงความมั่นใจจะช่วยให้เนื้อหาที่สื่อออกไปน่าเชื่อถือ และผู้ฟังพร้อมที่จะรับสารและมีส่วนร่วมในบทสนทนาหรือการอภิปราย

จิราพร วัฒนพงษ์ศิริ (2563, หน้า 67-68) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารช่วยให้การถ่ายทอดข้อมูลเป็นไปอย่างชัดเจนและตรงประเด็น ลดโอกาสการเข้าใจผิด และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารในองค์กรได้อย่างมาก นอกจากนี้ การสื่อสารด้วยความมั่นใจยังทำให้ผู้ฟังรู้สึกไว้วางใจและเปิดใจรับฟังข้อมูลที่สื่อออกมา ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมและการตอบสนองที่ดีจากผู้ฟัง

โบเวอร์, และพาวเวอร์ส (Bower, & Powers, 1995, pp.308-324) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรที่มีเทคโนโลยีสูง พวกเขาพบว่า ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มั่นใจมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกและกระตุ้นให้พนักงานทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยลดความเข้าใจผิดและทำให้ข้อมูลถูกส่งต่ออย่างชัดเจน การมีทักษะในการสื่อสารด้วยความมั่นใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ไม่เพียงช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตนเองของผู้พูด แต่ยังส่งผลต่อการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีขึ้นและการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

โกมาน (Goman, 2012, pp.217-219) กล่าวว่า ความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการแสดงความเป็นผู้นำ เนื่องจากท่าทางและภาษากายที่แสดงออกด้วยความมั่นใจสามารถสื่อสารความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือไปยังผู้ฟังได้ โดยเฉพาะในการนำทีมและการบริหารองค์กร ซึ่งภาษากายที่มั่นใจนี้ช่วยสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก ลดความขัดแย้ง และทำให้ผู้รับสารรู้สึกพร้อมที่จะเปิดรับข้อมูล นอกจากนี้ การสื่อสารด้วยภาษากายที่มั่นใจยังช่วยให้ผู้พูดสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น ทำให้ผู้ฟังมีแนวโน้มที่จะเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำ

อาการ์วัล (Agarwal, 2021, pp.24-32) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยความมั่นใจเป็นทักษะที่มีความสำคัญในทุกสาขาอาชีพ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือและความชัดเจนในข้อความที่ต้องการสื่อสาร ซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจและความร่วมมือที่ดียิ่งขึ้น ความมั่นใจในการสื่อสารยังช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความเข้าใจผิด และสร้างความเชื่อมั่นในตนเองและในองค์กร โดยเฉพาะเมื่อสื่อสารในบริบทของการทำงาน ความมั่นใจจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจที่แม่นยำและการจัดการกับความขัดแย้งได้ดีขึ้น

โรบินสัน, และสมิธ (Robinson, & Smith, 2022, pp.267-282) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้นำสามารถถ่ายทอดความชัดเจนและเจตจำนงได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารด้วยความมั่นใจไม่เพียงช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจข้อมูลได้ง่ายขึ้น แต่ยังส่งเสริมความไว้วางใจและสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น พวกเขาชี้ให้เห็นว่าผู้ที่สื่อสารด้วยความมั่นใจมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและได้รับความเคารพจากทีมมากขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในทีม

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการสื่อสารด้วยความมั่นใจช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของผู้พูด สร้างความไว้วางใจและความร่วมมือในสถานศึกษา กระตุ้นให้เกิดการตอบสนองที่ดีจากผู้ฟัง และลดความเข้าใจผิด ความมั่นใจในการสื่อสารยังช่วยแสดงถึงภาวะผู้นำ ถ่ายทอดเจตจำนงอย่างชัดเจน สร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี และสนับสนุนการตัดสินใจ

5.3 กระบวนการสร้างความมั่นใจ

พิชญ บัญเกื้อ (2560, หน้า 75-83) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารโดยเน้นที่การพัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีแนวทางที่สามารถทำได้ ดังนี้

การฝึกฝนการพูดในที่สาธารณะ การมีโอกาสดีกพูดในที่สาธารณะ เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมที่ต้องพูดต่อหน้าผู้คน หรือการนำเสนอผลงาน จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร การทำเช่นนั้นจะช่วยให้ผู้พูดคุ้นเคยกับการอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องสื่อสารกับผู้ฟังมากขึ้น

การเตรียมข้อมูลและการวางแผน การเตรียมข้อมูลที่ต้องการสื่อสารให้ชัดเจนและมีโครงสร้างที่ดีจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกมั่นใจมากขึ้น เพราะเมื่อมีการเตรียมความพร้อมในเนื้อหา ผู้พูดจะสามารถสื่อสารได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

การใช้ภาษากายและการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด ความสำคัญของภาษากายในการสื่อสาร เช่น การรักษาสายตากับผู้ฟัง ท่าทางที่เปิดเผย และการใช้สีหน้าที่แสดงถึงความมั่นใจ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้การสื่อสารมีผลมากขึ้นและทำให้ผู้พูดมุ่งมั่นในสิ่งที่ตนสื่อสาร

การฟังอย่างตั้งใจ การมีทักษะการฟังที่ดีจะช่วยให้ผู้พูดเข้าใจความต้องการและความคิดเห็นของผู้ฟังได้ดีขึ้น การฟังอย่างตั้งใจและตอบสนองอย่างเหมาะสมจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ฟัง และช่วยเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสาร

การเรียนรู้จากประสบการณ์ ผู้พูดเรียนรู้จากการสื่อสารที่ประสบความสำเร็จและการสื่อสารที่ไม่ประสบผลดี โดยการวิเคราะห์ว่าอะไรทำได้ดีและอะไรที่ต้องปรับปรุง ซึ่งจะช่วยให้ผู้พูดพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนได้อย่างต่อเนื่อง

นิศรา การุณอุทัยศิริ (2561, หน้า 85-96) กล่าวว่า ความมั่นใจในการสื่อสารสามารถสร้างได้จากการรู้จักและยอมรับในจุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเอง การฝึกฝนทักษะการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกการพูด การวางแผนเนื้อหาก่อนการสื่อสาร และการทบทวนตนเองหลังการสื่อสาร นอกจากนี้ การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนาตนเอง เช่น การตั้งเป้าหมายที่จะพูดในที่สาธารณะหรือการพัฒนาทักษะการนำเสนอ ก็จะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจให้เพิ่มขึ้น การฝึกฝนการใช้ภาษากาย เช่น การรักษาสายตากับผู้ฟัง การยืนและนั่งอย่างสง่างาม และการใช้ภาษากายที่เสริมสร้างความมั่นใจ จะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกมีอำนาจในการควบคุมสถานการณ์การสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้พูดฝึกการผ่อนคลายความกังวลโดยการฝึกหายใจลึกๆ และการใช้ทัศนคติที่เป็นบวก เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมั่นใจและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมศักดิ์ คงเมือง (2562, หน้า 195) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยหลายปัจจัย โดยเน้นถึงวิธีการต่างๆ ที่สามารถช่วยเสริมสร้างความมั่นใจได้ดังนี้

การเตรียมตัวและการฝึกฝน การเตรียมความพร้อมก่อนการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ เช่น การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การฝึกซ้อมพูดในหน้ากระจก หรือการนำเสนอในกลุ่มเพื่อน เพื่อสร้างความคุ้นเคยและมั่นใจในการสื่อสารในสถานการณ์จริง

การใช้เทคนิคการผ่อนคลาย การจัดการกับความเครียดและความวิตกกังวลก่อนการสื่อสาร เช่น การฝึกหายใจลึกๆ การทำสมาธิ หรือการใช้เทคนิคการผ่อนคลายต่างๆ จะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกสงบและมั่นใจมากขึ้นเมื่อสื่อสารกับผู้อื่น

การสร้างทัศนคติที่เป็นบวก ทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารสามารถช่วยเพิ่มความมั่นใจได้ เช่น การคิดบวกเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง การมองหาประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จในการสื่อสารในอดีต เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ

การฝึกการฟังอย่างตั้งใจ การฟังอย่างตั้งใจจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกมั่นใจในการสื่อสาร เนื่องจากเขาสามารถเข้าใจความคิดเห็นและความรู้สึกของผู้อื่นได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การแสดงความเข้าใจและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การเรียนรู้จากประสบการณ์ ผู้พูดเรียนรู้จากประสบการณ์การสื่อสารที่ผ่านมาทั้งในด้านที่ประสบความสำเร็จและด้านที่ควรปรับปรุง ซึ่งการวิเคราะห์และเรียนรู้จากความผิดพลาดจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการสื่อสารในอนาคต

โคเวย์ (Covey, 1989, pp.142-151) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารโดยเน้นไปที่การพัฒนา นิสัยที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกมั่นใจมากขึ้นในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “เข้าใจก่อนที่จะพยายามให้ผู้อื่นเข้าใจ” ซึ่งเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยเสริมความมั่นใจในการสื่อสาร การฟังอย่างตั้งใจและพยายามเข้าใจความต้องการและมุมมองของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับผู้พูดในขณะที่สื่อสาร ทั้งนี้เพราะการที่เข้าใจผู้อื่นจะทำให้การสื่อสารชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บราวน์, และมาร์แชล (Brown, & Marshall, 2001, pp.2-4) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารสามารถทำได้โดยการทำความรู้จักและการยอมรับตนเองเป็นพื้นฐานสำคัญของความมั่นใจ บุคคลเชื่อว่าความมั่นใจในการสื่อสารสามารถพัฒนาได้จากการมี “การเห็นคุณค่าในตนเอง” ช่วยให้บุคคลกล้าแสดงออกและรู้สึกดีในการสื่อสารกับผู้อื่น การมี self-worth ช่วยให้รู้สึกสบายใจเมื่อต้องเผชิญหน้ากับผู้อื่น และลดความกลัวการถูกตัดสินจากผู้อื่น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมความมั่นใจ การยอมรับจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองโดยไม่หวั่นไหว ส่งผลให้สามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผยและมั่นใจมากยิ่งขึ้น

มิลเลอร์ (Miller, 2013, pp.151-155) กล่าวว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารสามารถทำได้ผ่านการพัฒนา ทักษะการฟังอย่างกระตือรือร้น (active listening) และการแสดงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นต้องการสื่อ การใช้คำพูดที่เป็นกลางและเป็นบวกเพื่อสนับสนุนให้คู่สนทนา รู้สึกได้รับความเคารพและเข้าใจ นอกจากนั้น การที่ผู้พูดแสดงความเห็นอกเห็นใจ (empathy) และใช้คำถามที่ปลุกเร้าให้เกิดการคิด ยังสามารถช่วยให้ผู้พูดรู้สึกมั่นใจในการจัดการบทสนทนา และปรับทิศทางของการสื่อสารให้เป็นไปในทางที่สร้างสรรค์และมีความหมาย

สรุปได้ว่า การสร้างความมั่นใจในการสื่อสารสามารถทำได้โดยการพัฒนาทัศนคติ ทักษะ และความสามารถ ผ่านการฝึกฝน เตรียมความพร้อม และเรียนรู้จากประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการรู้จักและยอมรับในตนเอง การตั้งเป้าหมายในการพัฒนาดน การฝึกทักษะ

การสื่อสารทั้งการพูด การฟัง และการใช้ภาษากายอย่างเหมาะสม การเตรียมข้อมูลล่วงหน้า การใช้ภาษากายที่แสดงถึงความมั่นใจ การรักษาสายตาและท่าทางที่สง่างาม ตลอดจนการใช้เทคนิคในการผ่อนคลายความวิตกกังวล และการสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อสถานการณ์การสื่อสาร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความมั่นใจ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่แสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตัวเอง การกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก กล้าตัดสินใจ และกล้าเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ สามารถในการถ่ายทอดแนวคิด นโยบาย และวิสัยทัศน์ขององค์กรอย่างชัดเจนและน่าเชื่อถือ ผ่านการเตรียมพร้อมทางด้านเนื้อหา การใช้ภาษาท่าทาง การสบตา การใช้ภาษากายที่เปิดเผย การฟังอย่างตั้งใจ การควบคุมอารมณ์และจัดการความวิตกกังวล

6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร

6.1 ความหมายของความเข้าใจผู้รับสาร

เกรียงศักดิ์ เจตีย์แปง (2551, หน้า 11) กล่าวว่า ความสามารถของผู้รับสาร (capability and audience) ความสามารถและความพร้อมของผู้รับสารมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ถูกต้องและเหมาะสมไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามหรือแรงงานมาก ความง่ายและความสะดวกในการสื่อสารมักขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่, โอกาส, นิสัย, และความรู้พื้นฐาน หากเนื้อหาของสารมีความซับซ้อนและยาก การสื่อสารทางวาจาจะทำให้ผู้รับต้องใช้ความตั้งใจและคอยฟังอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าใจเนื้อหา แต่ถ้าเป็นลายลักษณ์อักษรผู้รับสามารถอ่านและทวนเนื้อหาได้ตามต้องการ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้นและมีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในขณะที่อ่าน

ปกรณ วังศรีตันพิบูลย์ (2561, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรจะเน้นไปที่การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง บางครั้งนักสื่อสารมักจะพยายามสื่อความต้องการของตนเองเกินไป จนละเมิดหน้าที่ในการรับฟัง ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังปิดรับการสื่อสารเช่นกัน ผู้ฟังมักต้องการให้ผู้สื่อสารเข้าใจความต้องการของพวกเขา ดังนั้น นักสื่อสารที่มีคุณภาพควรใส่ใจในการรับฟังความต้องการของผู้ฟังและสื่อสารข้อความหรือข้อมูลที่ตรงกับความต้องการนั้นๆ การสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่ายจะทำให้การสื่อสารมีประโยชน์และเกิดความเข้าใจที่ดีขึ้น และยังช่วยให้ข้อมูลไม่ตกหล่น เนื่องจากเป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องการจะรับฟังอยู่แล้ว

พิชยา พานธรงค์ (2564, หน้า 8) กล่าวว่า ความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง การตระหนักถึงขีดความสามารถและบริบทของผู้รับสาร เช่น ความสามารถในการอ่านและฟัง รวมถึงสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารที่มีประสิทธิผลต้องพิจารณาสถานการณ์และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารควรสร้างประสบการณ์พื้นฐานร่วมกันเพื่อเพิ่มความสนใจและความพึงพอใจ การรู้จักและเข้าใจผู้ฟัง

ช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการสร้างควมไว้วางใจและมองผู้ฟังในแง่บวกเพื่อ การสื่อสารที่ดีขึ้น

คัทลิป, และอัลเลน (Cutlip, & Allen, 1978, pp.109-210) กล่าวว่า ขีดความสามารถของผู้รับ (capability of audience) การติดต่อสื่อสารต้องคำนึงถึงความสามารถ ของผู้รับสารว่ามีขีดความสามารถในการรับ และเข้าใจในสารนั้นอย่างไรเช่นความสามารถในการอ่าน การฟัง ระดับการศึกษาของผู้รับ เป็นต้น

ฟรานซิส (Francis, 1981, pp.37-41) กล่าวว่า ความคิดเห็นใจผู้อื่น (consider) ความเข้าใจ หรือการนำตนเองเข้าไปอยู่ในตำแหน่งผู้รับสารความสามารถในการคาดการณ์ความ ต้องการของผู้ชม ความต้องการ อารมณ์ของพวกเขาตลอดจนปัญหาจะทำให้คุณมีประสิทธิภาพและ เป็นที่ชื่นชอบ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงผู้รับสาร นั่นคือมุมมองของผู้รับสาร ภูมิหลัง กรอบความคิด การศึกษาระดับ ฯลฯ

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า ความเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การเข้าใจ และรับรู้ความรู้สึกและสถานการณ์ต่างๆ สิ่งที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและการเข้าสังคม ที่สมดุลและสร้างสรรค์ได้ดี

แบรดเบอร์รี่ (Bradberry, 2020, p.1) กล่าวว่า อ่าน “ผู้ฟัง” ให้ออก แล้วจึง สื่อสารออกไป (talk so people will listen) ก่อนที่จะเริ่มสื่อสาร ผู้สื่อสารต้องมีความมั่นใจก่อนว่า สาร หรือ message ที่จะสื่อสารออกไป ต้องเป็นสิ่งที่ผู้รับสารอยากรับฟัง มีความสนใจ เพราะจะทำให้พวกเขาจะเปิดใจรับสารนั้น

เชอรี่ (Cherry, 2023, p.5) กล่าวว่า ความเข้าใจผู้รับสาร คือ การเข้าใจความรู้สึก ของผู้อื่น รับรู้ว่าผู้อื่นนั้นมีความรู้สึกอย่างไรผ่านการมองในมุมมองของผู้อื่น โดยจินตนาการว่าตัวเรา ไปอยู่ในจุดเดียวกับเขา เป็นการทำความเข้าใจว่าถ้าเราตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน เราจะรู้สึก อย่างไร โดยต้องเข้าใจถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ ความสามารถในการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและความคิดของผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง ความสามารถของผู้สื่อสารในการตระหนัก และเข้าถึงมุมมอง ความรู้สึก ความต้องการ และขีดความสามารถของผู้รับสารทั้งในด้านความรู้ ความคิด อารมณ์ และบริบทแวดล้อม

6.2 ความสำคัญของความเข้าใจผู้รับสาร

กาญจนา กาญจนรัช (2561, หน้า 62-64) กล่าวว่า ความสำคัญของการเข้าใจผู้รับ สารว่าเป็นการรับรู้ถึงพื้นฐานทางความรู้ ความเชื่อ และวัฒนธรรมของผู้รับสารซึ่งช่วยให้การเลือกใช้ ภาษา น้ำเสียง และช่องทางการสื่อสารมีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

ระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและลดโอกาสของการสื่อสารที่คลาดเคลื่อน

ธีรชัย วงศ์บุตร (2562, หน้า 23-27) กล่าวว่า ความสำคัญของการเข้าใจผู้รับสาร ช่วยส่งเสริมการสื่อสารในองค์กรโดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อนหรือความขัดแย้ง การสื่อสารที่มุ่งเน้นการเข้าใจพื้นฐานของผู้รับสารจะช่วยสร้างความไว้วางใจและส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ชราคม (Schramm, 1954, pp.68-71) กล่าวว่า ความสำคัญของการเข้าใจผู้รับสาร คือ การช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้ส่งสารสามารถปรับข้อความให้ตรงกับความรู้ ประสบการณ์ และมุมมองของผู้รับสาร ลดความเสี่ยงในการสื่อสารผิดพลาด และสร้างความเข้าใจร่วมกันที่ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ การสื่อสารแบบสองทางที่มีการตอบสนองระหว่างกันยังช่วยให้เกิดการพัฒนาการสื่อสารในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น

เบอร์โล (Berlo, 1960, pp.215-217) กล่าวว่า ความสำคัญของการเข้าใจผู้รับสาร ในกระบวนการสื่อสารช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถสร้างข้อความที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับสาร ทำให้ข้อความนั้นมีความหมายและสามารถส่งผลได้ดีขึ้น ผู้รับสารแต่ละคนมีพื้นฐาน ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน และความคิดหรือความรู้พื้นฐาน การเข้าใจถึงปัจจัยเหล่านี้ ช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถคาดการณ์ว่าผู้รับสารจะตีความข้อความอย่างไรและจะช่วยให้ในการเลือกใช้ภาษาหรือวิธีการสื่อสารที่สามารถลดความเข้าใจผิดได้ อีกทั้งยังสามารถทำให้ผู้ส่งสารสามารถปรับกลยุทธ์และวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดการตอบสนองที่ดีกว่า

แมคควอล และวินดาห์ล (McQuail, & Windahl, 2015, pp.157-163) กล่าวว่า ความสำคัญของความเข้าใจผู้รับสารว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร โดยเฉพาะในบริบทของการสื่อสารมวลชน การเข้าใจผู้รับสารช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถออกแบบข้อความที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และพื้นฐานความรู้ของผู้รับสาร จะสามารถเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารและช่องทางที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้สารสามารถเข้าถึงและถูกตีความได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังช่วยลดความเข้าใจผิดและสร้างการมีส่วนร่วมของผู้รับสารในกระบวนการสื่อสารมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความสำคัญของความเข้าใจผู้รับสาร ช่วยปรับรูปแบบ วิธีการ และเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะสม และตรงกับสิ่งที่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ง่ายและเต็มใจที่จะรับสารนั้น สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และลดความคลาดเคลื่อนทางความเข้าใจระหว่างผู้สื่อสารกับผู้รับสาร

6.3 กระบวนการสร้างความเข้าใจผู้รับสาร

กาญจนา กาญจนรัช (2561, หน้า 78-85) กล่าวว่า กระบวนการสร้างความเข้าใจผู้รับสารเป็นกระบวนการที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการนี้ประกอบ

ไปด้วยองค์ประกอบหลักๆ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ผู้รับสาร เริ่มต้นด้วยการทำความเข้าใจลักษณะของผู้รับสาร เช่น อายุ ระดับการศึกษา ความสนใจ และพื้นฐานความรู้ของพวกเขา เพื่อให้ผู้ส่งสารสามารถปรับเนื้อหาและวิธีการสื่อสารให้ตรงกับผู้รับสารได้ 2) การปรับเนื้อหาให้เหมาะสม การเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม เข้าใจง่าย และตรงกับความต้องการหรือพื้นฐานความรู้ของผู้รับสาร เพื่อให้สารที่ส่งไปนั้นสามารถถูกตีความได้อย่างถูกต้อง และผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น 3) การใช้สื่อและช่องทางที่เหมาะสม การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ผู้รับสารสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย รวมถึงการเลือกสื่อที่เหมาะสมกับเนื้อหาและความต้องการของผู้รับสาร เช่น การใช้วิดีโอ ภาพ หรือข้อความในรูปแบบที่ดึงดูดความสนใจและเข้าใจง่าย 4) การสร้างความเชื่อมโยงกับประสบการณ์เดิมของผู้รับสาร การใช้ตัวอย่างหรือเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์หรือความรู้เดิมของผู้รับสารจะช่วยให้พวกเขาเข้าใจและมีส่วนร่วมกับสารมากขึ้น เนื่องจากเป็นการเชื่อมโยงกับสิ่งที่พวกเขาค้นเคย 5) การตรวจสอบความเข้าใจ ขั้นตอนนี้สำคัญเพราะช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้รับสารเข้าใจสารอย่างถูกต้องหรือไม่ การตั้งคำถามหรือการให้ผู้รับสารสรุปเนื้อหาที่ได้รับจะช่วยยืนยันว่าการสื่อสารประสบความสำเร็จในการส่งสารที่ชัดเจน 6) การปรับปรุงตามผลตอบรับ เมื่อได้รับผลตอบรับจากผู้รับสาร ควรนำผลตอบรับนั้นมาใช้ในการปรับปรุงการสื่อสารในครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้รับสารมากขึ้น

ธีรชัย วงศ์บุตร (2562, หน้า 135-142) กล่าวว่า กระบวนการสร้างความเข้าใจผู้รับสารประกอบด้วยขั้นตอนหลัก ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ผู้รับสาร (audience analysis) ต้องทำความเข้าใจลักษณะผู้รับสาร เช่น อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ ความสนใจ และความรู้พื้นฐาน เพื่อให้การสื่อสารมีความเหมาะสมและสามารถเข้าถึงได้ง่ายขึ้น 2) การกำหนดเป้าหมายและจุดประสงค์ของการสื่อสาร การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถจัดเตรียมเนื้อหาให้ตรงกับความต้องการของผู้รับสารได้ เช่น ต้องการให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจ เห็นด้วย หรือต้องการให้เกิดการปฏิบัติตาม 3) การเลือกเนื้อหาและวิธีการที่เหมาะสม การปรับเนื้อหาให้สอดคล้องกับความเข้าใจและความสนใจของผู้รับสาร ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื้อหาควรเข้าใจง่าย ตรงประเด็น และสอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับสารต้องการรู้หรือสนใจ 4) การเลือกสื่อและช่องทางการสื่อสาร เลือกใช้ช่องทางที่ผู้รับสารเข้าถึงได้สะดวกและเหมาะสม เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ เอกสารประกอบการเรียน หรือการนำเสนอผ่านวิดีโอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการส่งสาร 5) รับสารหรือความรู้เดิมที่มี จะช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจสารได้ดีขึ้นและเกิดการจดจำที่มีประสิทธิภาพ 6) การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและเหมาะสม การใช้ภาษาที่ชัดเจน กระชับ และเหมาะสมกับระดับความเข้าใจของผู้รับสาร เช่น การหลีกเลี่ยงคำศัพท์เฉพาะที่อาจทำให้เกิดความสับสน โดยเฉพาะถ้าผู้รับสารไม่คุ้นเคยกับคำศัพท์เหล่านั้น 7) การรับฟังและการตอบสนองต่อผลตอบรับ กระบวนการสร้างความเข้าใจไม่ได้เกิดขึ้นเพียงฝ่ายเดียว การรับฟังและการตอบสนองต่อข้อสงสัยหรือ

คำถามของผู้รับสารจะช่วยให้สามารถปรับเนื้อหาและวิธีการสื่อสารได้เหมาะสมยิ่งขึ้น 8) การประเมินและปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร หลังจากการสื่อสารเสร็จสิ้น ควรมีการประเมินว่าผู้รับสารเข้าใจและได้รับสารตามที่ตั้งใจหรือไม่ รวมถึงนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงเพื่อให้กระบวนการสื่อสารในครั้งถัดไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ลิตเติลจอห์น, และฟอสส์ (Littlejohn, & Foss, 2009, pp.214-217) กล่าวว่ากระบวนการในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความสำคัญต่อการสื่อสารที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารควรมีความเข้าใจในบริบทและลักษณะเฉพาะของผู้รับสาร เพื่อที่จะปรับข้อความให้เหมาะสมกับพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสาร นอกจากนี้ ควรใช้ภาษาที่ชัดเจน ตรงประเด็น และปราศจากความซับซ้อน เพื่อป้องกันการตีความผิดและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร การทำความเข้าใจผู้รับสารยังควรใช้ข้อมูลพื้นฐานเพื่อตรวจสอบระดับความเข้าใจระหว่างทั้งสองฝ่าย กระบวนการนี้ช่วยลดอุปสรรคและนำไปสู่การสร้างความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญของการสื่อสารที่มีคุณภาพ

ฮัลลiday, และแมทธิสเซน (Halliday, & Matthiessen, 2014, p.63) กล่าวว่ากระบวนการสร้างความเข้าใจผู้รับสารมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเลือกใช้ภาษาและโครงสร้างของข้อความ โดยผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทของการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ผู้รับสารสามารถตีความสารได้อย่างถูกต้อง พวกเขาเน้นว่าโครงสร้างภาษามีบทบาทสำคัญในการกำหนดความหมาย ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและลดโอกาสเกิดความเข้าใจผิด และการใช้ทรัพยากรภาษาที่หลากหลาย เช่น การเลือกคำและไวยากรณ์ที่สอดคล้องกับระดับความเข้าใจของผู้รับสาร ซึ่งการปรับการใช้ภาษาให้เหมาะสมนี้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

สรุปได้ว่า กระบวนการสร้างความเข้าใจผู้รับสาร สามารถทำได้โดยวิเคราะห์ลักษณะและบริบทของผู้รับสาร เช่น อายุ การศึกษา ความสนใจ และประสบการณ์เดิม เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมาย ปรับเนื้อหา เลือกภาษา สื่อ และช่องทางที่เหมาะสม รวมถึงเชื่อมโยงเนื้อหา กับประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน จากนั้นจึงตรวจสอบผลการสื่อสาร รับฟังผลตอบรับ และนำมาปรับปรุงการสื่อสารในครั้งต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความเข้าใจผู้รับสาร หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการตระหนักและเข้าใจลักษณะความต้องการ พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และบริบทของคณะครู บุคลากรทางการศึกษาและนักเรียน เพื่อใช้ในการปรับเนื้อหา ภาษา วิธีการ และช่องทางการสื่อสารให้ที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของผู้รับสาร สร้างความเข้าใจร่วม และลดความคลาดเคลื่อน

7. ด้านการเปิดใจรับฟัง

7.1 ความหมายของการเปิดใจรับฟัง

ธัญพร จารุไพศาล (2560, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การเปิดใจรับฟัง หมายถึง การรักษาทักษะที่เปิดกว้างขณะฟังผู้อื่นอย่างมีสติ โดยไม่ตัดสิน ไม่ตีความไปเองตามความคิดของเรา และไม่ให้ความรู้สึกหรืออคติส่วนตัวบดบังการรับฟังที่แท้จริง การเปิดใจรับฟังช่วยให้เราเข้าใจมุมมอง ความคิด และความรู้สึกของผู้พูดได้ดีขึ้น ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้สื่อสาร

กัญกร คำพรรณ, และคนอื่นๆ (2564, หน้า 316) กล่าวว่า การเปิดใจรับฟัง คือ การฟังอย่างลึกซึ้งซึ่งเป็นการฟังอย่างมีสมาธิและฟังด้วยหัวใจที่เปิดรับ ปราศจากการตัดสินโดยอิงจาก ความคิด ประสบการณ์ และความเชื่อของผู้ฟัง การฟังอย่างลึกซึ้งไม่ใช่การฟังเพื่อหาคำตอบหรือ การตัดสิน แต่เป็นการฟังเพื่อรับรู้อารมณ์ ความคิด และความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูด

ศไอลเดีย (2567, หน้า 11-12) กล่าวว่า การเปิดใจรับฟังเป็นศิลปะของการเข้าใจความต้องการ ความรู้สึก และมุมมองของอีกฝ่ายอย่างลึกซึ้ง เพื่อสร้างการเชื่อมต่อทางอารมณ์และความไว้วางใจระหว่างกัน การสื่อสารที่ดีไม่ใช่แค่การพูดหรือนำเสนอข้อมูลเท่านั้น แต่เป็นการฟังด้วยความตั้งใจและเห็นคุณค่ากับการสื่อสารแบบตัวต่อตัว

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า การเปิดใจรับฟัง หมายถึง การที่ผู้สื่อสารมีทัศนคติที่เปิดกว้างต่อการสนทนา รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ความคิดเห็นและมุมมองของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกัน โดยอาจมีทั้งจุดที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย แม้ว่าจะไม่เห็นด้วยกับ ความคิดเห็นของผู้อื่น การปฏิเสธควรเป็นไปในลักษณะที่เป็นมิตร ซึ่งจะส่งเสริมการสนทนาที่ตรงไปตรงมาและจริงใจ การเปิดใจรับฟังช่วยให้บุคคลสามารถพูดและฟังอย่างเปิดกว้าง ทักษะนี้ควรถูกนำมาพิจารณาเสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องใด ดังนั้น การเปิดใจรับฟังจึงถือเป็นทักษะการสื่อสารที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน

สรุปได้ว่า การเปิดใจรับฟัง หมายถึง ความสามารถในการพิจารณา มุมมอง ความคิด และความคิดเห็นที่แตกต่างโดยปราศจากอคติหรือการตัดสินล่วงหน้า ซึ่งรวมถึงการรับฟังอย่างตั้งใจ การเปิดรับข้อมูลใหม่ และการปรับความเข้าใจตามหลักฐานและเหตุผล

7.2 ความสำคัญของการเปิดใจรับฟัง

สุภาภรณ์ โอภาสประเสริฐ (2555, หน้า 236) กล่าวว่า ความสำคัญของการเปิดใจรับฟังหรือการเปิดกว้างช่วยให้สามารถสามารถรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย รับมือกับการเปลี่ยนแปลง และมองเห็นมุมมองใหม่ๆ ที่จะช่วยพัฒนาตัวเองและสังคมในด้านต่างๆ สามารถสร้างทัศนคติที่ยืดหยุ่น พร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาต่อเนื่อง

สมฤดี ประเสริฐสุวรรณ (2561, หน้า 76-79) กล่าวว่า ความสำคัญของการเปิดใจกว้างรับฟัง เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ และช่วยให้บุคคลสามารถรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นได้อย่างไม่ตัดสินล่วงหน้า ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือเผชิญกับปัญหาที่ยากลำบาก การเปิดใจช่วยให้บุคคลสามารถมองเห็นมุมมองที่แตกต่างและนำมาซึ่งวิธีการที่สร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา การเปิดใจกว้างรับฟังช่วยเสริมสร้างความร่วมมือในทีมงานและส่งเสริมให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างเท่าเทียม ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร

ปิยะพร พุกษากุล (2562, หน้า 255-256) กล่าวว่า ความสำคัญของการเปิดใจรับฟังเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันได้ การเปิดใจช่วยลดอุปสรรคในการสื่อสารและทำให้บุคคลสามารถยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปจากมุมมองของตนเอง ซึ่งจะช่วยพัฒนาความเข้าใจที่ดีขึ้นและลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในทีมงานได้ นอกจากนี้ การเปิดใจยังทำให้บุคคลมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน และช่วยเสริมสร้างทักษะในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อน

เลอไพน์ (LePine, 2003, pp.27-39) กล่าวว่า ความสำคัญของการเปิดใจรับฟังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในทีม โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนแปลง การเปิดใจรับฟังช่วยให้สมาชิกทีมมีความยืดหยุ่นต่อความคิดเห็นและวิธีการใหม่ๆ ทำให้เกิดการปรับตัวที่ดีขึ้นและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานหลังจากการเปลี่ยนแปลง การเปิดใจรับฟังช่วยสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและส่งเสริมให้สมาชิกกล้าแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นที่หลากหลายนี้เองที่ช่วยให้ทีมสามารถคิดค้นแนวทางที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหา และยังช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการยึดติดกับความคิดหรือแนวทางเดิมๆ การเปิดใจรับฟังจึงถือเป็นทักษะที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ

เบนเนตต์ (Bennett, 2004, pp.62-77) กล่าวว่า ความสำคัญของการเปิดใจรับฟัง เป็นทักษะที่สำคัญในการสร้างทัศนคติที่เปิดกว้าง การทำความเข้าใจและการปรับตัวเข้ากับ ความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย การมีใจเปิดกว้างช่วยให้เรายอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและเข้าใจมุมมองที่หลากหลาย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างสันติและความสัมพันธ์ที่ดี การมีใจรับฟังความคิดเห็นที่เปิดกว้างช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการมองโลกเพียงด้านเดียว และช่วยให้เกิดความเห็นอกเห็นใจ

ต่อผู้อื่น ทั้งนี้ การเปิดใจยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรมยังทำให้บุคคลสามารถพัฒนาความสามารถทางวัฒนธรรม

เดวีค (Dweck, 2006, pp.248-254) กล่าวว่า การเปิดใจรับฟังมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาตนเองและการเติบโตทางจิตใจ โดยเฉพาะในบริบทของ growth mindset หรือแนวคิดที่เชื่อว่าความสามารถสามารถพัฒนาได้ผ่านการเรียนรู้และการฝึกฝน การเปิดใจรับฟังช่วยให้บุคคลยอมรับคำวิจารณ์และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการปรับปรุงตนเองและพัฒนาทักษะ นอกจากนี้ การเปิดใจรับฟังยังช่วยลดความกังวลและการยึดติดกับความคิดหรือความเชื่อเดิม ทำให้บุคคลกล้าที่จะทดลองวิธีการใหม่ๆ และพัฒนาตนเองในหลากหลายมิติ

สรุปได้ว่า การเปิดใจรับฟังมีสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย มองเห็นมุมมองใหม่ๆ ส่งเสริมความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความร่วมมือในทีมเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เกิดการยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทำให้เกิดการพัฒนาทางจิตใจและทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นในสังคมที่มีความหลากหลาย

7.3 การพัฒนาการเปิดใจรับฟัง

วนิดา ผาระนัด (2558, หน้า 29-35) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะการเปิดใจรับฟังเริ่มต้นจากการมีทักษะพื้นฐานในการฟัง ฟังอย่างมีส่วนร่วม พร้อมเปิดมุมมองทางความคิด (open mind) เพื่อมองเห็นความเป็นจริงโดยปราศจากอคติ การเปิดใจรับฟังยังรวมถึงการใช้การสังเกตที่ละเอียดถี่ถ้วน และการเปิดหัวใจเพื่อรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น (open heart) ซึ่งช่วยให้เราสามารถเข้าใจและเอาใจเขามาใส่ใจเราได้อย่างแท้จริง กระบวนการนี้นำไปสู่การเปิดโอกาสให้ตนเองเปลี่ยนแปลงวิธีคิดและวิธีปฏิบัติแบบเดิม (open will) ซึ่งจะช่วยให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ และสามารถสร้างนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ได้

แสงธรรม บัวแสงธรรม (2567, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองด้วยทฤษฎี 4 ป. ได้แก่ 1) เปิดใจ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้และเรียนรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องปลอดจากอคติที่อาจส่งผลต่อกระบวนการรับรู้และการตัดสินใจ 2) ปรับมุมมองทางความคิด ซึ่งมีใช้การเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง แต่เป็นการปรับให้สามารถมองเห็นมิติใหม่ๆ ของสิ่งเดิมได้อย่างชัดเจนมากขึ้น การปรับมุมมองนี้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ลึกซึ้งและรอบด้านยิ่งขึ้น 3) เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นธรรมชาติ การตระหนักรู้ถึงแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาตนเองจะช่วยให้บุคคลสามารถปรับปรุงวิธีการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมได้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนิสัยและบุคลิกภาพไปในทิศทางที่พึงประสงค์ 4) เป็นการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะนำไปสู่การเป็นในสิ่งที่บุคคลต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการบรรลุเป้าหมายในชีวิตส่วนตัวหรือความสำเร็จในระดับที่กว้างขวางขึ้น การเปลี่ยนแปลงเล็กๆ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวัน การเสริมสร้างวินัย และการพัฒนาทัศนคติที่ดี ล้วนเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จใน

ระยะยาว โดยการส่งเสริมความสำเร็จที่เล็กละน้อย ยื่อนำไปสู่การเป็นบุคคลที่มีศักยภาพและประสบความสำเร็จในที่สุด

อาริสทิปปัส (The Aristippus Code, 2023, para.2) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและการแสดงความเห็นอกเห็นใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งเสริมสุขภาพจิต และเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน เพื่อพัฒนาทักษะดังกล่าว สามารถดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้ 1) มีทัศนคติเชิงบวก ทัศนคติที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดทิศทางของการสื่อสารทั้งหมด บุคคลที่มีมุมมองเชิงบวกมักจะสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเปิดกว้าง 2) แสดงความจริงใจ ความจริงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเหมาะสมช่วยให้เกิดความไว้วางใจและสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นขึ้น 3) ตั้งใจรับฟังผู้อื่น การรับฟังอย่างตั้งใจโดยปราศจากอคติหรือการตัดสินล่วงหน้าจะช่วยให้ผู้พูดรู้สึกได้รับการยอมรับและเข้าใจ ควรให้ความสนใจกับคู่สนทนาโดยแสดงท่าทีที่เปิดกว้างและให้โอกาสอีกฝ่ายได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ 4) ฝึกฝนความเห็นอกเห็นใจ ความสามารถในการเข้าใจมุมมองและความรู้สึกของผู้อื่นเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น การตระหนักว่าทุกความคิดเห็นล้วนมีคุณค่าจะช่วยลดความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี 5) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ ในการสนทนา ควรเปิดใจรับข้อมูลใหม่ๆ และหลีกเลี่ยงการมีอคติต่อคู่สนทนา การตัดสินล่วงหน้าอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดและขัดขวางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 6) เคารพขอบเขตส่วนบุคคล การสื่อสารที่ดีต้องอยู่บนพื้นฐานของความเคารพทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของเนื้อหาและขอบเขตในการสนทนา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความอึดอัดหรือความไม่สบายใจ

ลากูเอเต้ (Laguaitte, 2024, para.2) กล่าวว่า ความคิดเปิดกว้างเป็นทักษะสำคัญที่ช่วยให้บุคคลพัฒนาในทั้งชีวิตส่วนตัวและอาชีพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ที่ยึดมั่นกับวิธีคิดแบบเดิมๆ ต่อไปนี้เป็นแนวทางที่สามารถช่วยให้ทีมพัฒนาแนวคิดที่เปิดกว้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1) สนับสนุนมุมมองที่หลากหลายและความแตกต่างในทีม โดยการส่งเสริมความคิด เปิดกว้าง จำเป็นต้องแสวงหามุมมองที่แตกต่างและทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ เพื่อรับแนวคิดใหม่ๆ องค์กรควรกระตุ้นให้พนักงานศึกษาทรัพยากรที่สะท้อนมุมมองที่หลากหลาย และอาจจัดตั้งกลุ่มสนับสนุนด้านความหลากหลายและความเสมอภาค เพื่อสร้างการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ 2) สร้างวัฒนธรรมที่ไม่กลัวความล้มเหลว โดยการสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากความผิดพลาดในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย องค์กรควรส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับความท้าทาย และผู้นำควรเป็นแบบอย่างในการยอมรับข้อผิดพลาดเป็นโอกาสในการพัฒนา 3) การตระหนักถึงอคติที่ไม่รู้ตัวและการทบทวนสมมติฐานเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อเปิดรับมุมมองใหม่ๆ

ควรให้ความรู้แก่ทีมเกี่ยวกับอคติและส่งเสริมให้พนักงานตั้งคำถามกับแนวคิดของตนเองเป็นประจำ การตระหนักถึงอคติช่วยให้รับข้อมูลใหม่ๆ ได้อย่างเป็นกลาง ผู้นำควรเน้นย้ำความสำคัญของการเรียนรู้และการเปิดรับข้อมูลที่ขัดแย้ง เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เปิดกว้าง 4) การส่งเสริมความเห็นอกเห็นใจในทีมมีความสำคัญในการเข้าใจมุมมองของผู้อื่น ควรให้พนักงานรับฟังความคิดเห็นโดยไม่ตัดสิน และเข้าใจพื้นฐานความคิดของกันและกัน นอกจากนี้ องค์กรควรเฉลิมฉลองความแตกต่าง เพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของทุกคน 5) การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญ โดยองค์กรควรจัดกิจกรรมระดมความคิดและสร้างบรรยากาศที่ปลอดภัย เพื่อให้พนักงานกล้าแสดงความคิดเห็นและทดลองวิธีการใหม่ๆ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตใจช่วยให้ทีมมีมุมมองที่หลากหลายในการแก้ไขปัญหา 6) สนับสนุนวัฒนธรรมการให้และรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างแนวคิดเปิดกว้าง โดยควรสร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการตอบรับคำวิจารณ์ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานกล้าที่จะเปิดใจรับแนวทางใหม่ๆ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า การพัฒนาการเปิดใจรับฟังสามารถทำได้โดยการส่งเสริมการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ลดอคติ และเปิดรับแนวคิดใหม่ๆ ควรสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนการเรียนรู้จากความผิดพลาด และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สนับสนุนวัฒนธรรมการให้และรับข้อเสนอแนะเพื่อเสริมสร้างแนวคิดเปิดกว้าง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการเปิดใจรับฟัง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาที่ยอมรับฟังความคิดเห็น มุมมอง และข้อเสนอแนะจากบุคลากร นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน โดยปราศจากอคติ พร้อมทั้งเปิดมุมมองทางความคิดเพื่อเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยสามารถพิจารณาข้อมูลที่หลากหลายด้วยความเป็นกลาง ให้โอกาสทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นอย่างเท่าเทียม และนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการตัดสินใจ

8. ด้านความเคารพ

8.1 ความหมายของความเคารพ

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา (2554, หน้า 2) ให้ความหมายไว้ว่า ความเคารพ หมายถึง แสดงอาการนับถือ ไม่ล่วงเกิน ไม่ล่วงละเมิด เช่น เคารพผู้ใหญ่ เคารพรังชาติ เคารพสิทธิของผู้อื่น

พระเสก บิริสุทธิ์บัวทิพย์ (2561, ย่อหน้า 7) กล่าวว่า ความเคารพ หมายถึง พฤติกรรมและวาทะที่แสดงถึงความเรียบร้อย ซึ่งอยู่ภายใต้ค่านิยมที่สังคมยอมรับ เป็นการแสดงความใส่ใจ

กองวิชาการ อาศรมบัณฑิต (2562, ย่อหน้า 40) ให้ความหมายไว้ว่า ความเคารพ หมายถึง ความตระหนักในคุณงามความดีของบุคคล หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด จนกระทั่งอดไม่ได้ที่จะแสดงความยอมรับนับถือด้วยความจริงจังและจริงใจ

เสฐียรพงษ์ วรรณปก (2563, หน้า 7) กล่าวว่า ความเคารพ มีรากศัพท์มาจาก คำว่า "ครู" ซึ่งหมายถึง "หนัก" การเคารพจึงหมายถึงการให้ความสำคัญกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การทำให้สิ่งนั้นมีน้ำหนักในความรู้สึกและการกระทำของเรา ถ้าจะถอดความให้เข้าใจง่ายขึ้นในยุคปัจจุบัน ความเคารพ คือ การตระหนักถึงสำคัญของสิ่งนั้น โดยไม่มองข้ามหรือดูเบาเกินไป

ดิกสัน (Dickson, 2013, para.2) กล่าวว่า ความเคารพ หมายถึง การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพและใส่ใจ ซึ่งส่งผลดีต่อความสัมพันธ์และบรรยากาศในการทำงาน การฟังอย่างตั้งใจ การหลีกเลี่ยงทัศนคติเชิงลบ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ และการให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้อื่น ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารที่มีความเคารพต่อกัน

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า ความเคารพ หมายถึง การแสดงออกซึ่งการให้เกียรติและการยอมรับผู้อื่น รวมถึงความคิดเห็นของพวกเขา ซึ่งจะช่วยให้ผู้อื่นสามารถรับฟังและให้ความสำคัญกับสิ่งที่คุณต้องการสื่อสาร การกระทำที่เรียบง่าย เช่น การเรียกชื่อ การสบตา และการฟังอย่างตั้งใจ สามารถทำให้ผู้อื่นรู้สึกได้รับการยอมรับและมีคุณค่าได้อย่างมาก

คาบานา (Cabana, 2024, para.2) กล่าวว่า ความเคารพ หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารที่ให้ความสำคัญและใส่ใจกับมุมมองของผู้อื่นอย่างจริงจัง สิ่งนี้มีความสำคัญเป็นพิเศษเมื่อเกิดความขัดแย้งหรือการสื่อสารที่ผิดพลาดในที่ทำงาน การสื่อสารด้วยความเคารพมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นบวก และสนับสนุนความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน วิธีการที่เราสื่อสารสะท้อนถึงพฤติกรรมและความสัมพันธ์ของเรา กับบุคคลรอบข้าง การใช้การสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความเคารพ หมายถึง การให้ความสำคัญและยอมรับคุณค่าของบุคคล ซึ่งแสดงออกผ่านพฤติกรรม วาจา และทัศนคติ โดยการปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ การฟังอย่างตั้งใจ และการให้เกียรติความคิดเห็นของผู้อื่นรวมถึงการหลีกเลี่ยงคำพูดหรือท่าทางที่อาจทำให้เกิดความไม่สบายใจหรือบั่นทอนความรู้สึกของผู้อื่น

8.2 ความสำคัญของความเคารพ

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2546, หน้า 135-140) กล่าวว่า ความสำคัญของความเคารพในการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย ความเคารพช่วยสร้างความไว้วางใจ ความเข้าใจ และส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น นอกจากนี้ การให้เกียรติความคิดเห็นของผู้อื่นและการฟังอย่างตั้งใจ ยังช่วยลดความขัดแย้งและสนับสนุนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

ชัยวัฒน์ คุประตกุล (2550, หน้า 45-47) กล่าวว่า ความสำคัญของความเคารพ ช่วยส่งเสริมความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือในกระบวนการสื่อสาร ความเคารพต่อความคิดเห็นและคุณค่าของผู้อื่นช่วยลดการเกิดความเข้าใจผิด และสนับสนุนบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์

จิราภา เตชะรัตนเสถียร (2561, หน้า 89-90) กล่าวว่า ความสำคัญของความเคารพช่วยสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างคู่สนทนา โดยเฉพาะในบริบททางธุรกิจ ความเคารพในกระบวนการสื่อสารไม่เพียงแต่ช่วยลดความขัดแย้ง แต่ยังส่งเสริมความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาความร่วมมือในระยะยาว

วิทยา สุจริตธนารักษ์ (2563, หน้า 45-46) กล่าวว่า ความสำคัญของความเคารพ ช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี ลดความขัดแย้ง และสร้างความสมานฉันท์ในสังคม โดยสะท้อนผ่านภาษาพูด ท่าทาง และการปฏิบัติตัวที่เหมาะสม เช่น การไหว้และการพูดสุภาพ ซึ่งเสริมสร้างความเข้าใจและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

โกเลแมน (Goleman, 2006, pp.84-85) กล่าวว่า ความสำคัญของความเคารพ และให้เกียรติผู้อื่นผ่านคำพูดและการฟังอย่างตั้งใจส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ความไว้วางใจ และบรรยากาศที่ส่งเสริมความร่วมมือในองค์กรหรือสังคม ทั้งนี้ การแสดงความเคารพเป็นส่วนสำคัญของความฉลาดทางสังคม (social intelligence) ที่ช่วยลดความขัดแย้งและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสาร

เชน (Schein, 2010, pp.127-138) กล่าวว่า ความเคารพเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับบุคคลในองค์กรการยอมรับและเคารพความแตกต่างทำให้สมาชิกทีมรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งส่งเสริมการทำงานร่วมกัน

สรุปได้ว่า ความเคารพมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ลดความขัดแย้ง และส่งเสริมบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม การให้เกียรติความคิดเห็นของผู้อื่น ช่วยเพิ่มความไว้วางใจ ความเข้าใจ และสนับสนุนการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ความเคารพยังเป็นปัจจัยสำคัญต่อความโปร่งใส ความซื่อสัตย์ และความน่าเชื่อถือ ซึ่งช่วยให้เกิดความร่วมมือที่ยั่งยืนและการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

8.3 วิธีการสร้างการสื่อสารที่เคารพ

ยูเนสโก (UNESCO, 2019, para.2) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างให้เกียรติและเคารพซึ่งกันและกัน ในหลากหลายบริบท โดยเฉพาะในด้านการศึกษา การทำงาน และสังคมดิจิทัล ซึ่งแนวทางหลักในการสื่อสารด้วยความเคารพสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) การใช้ภาษาที่ให้เกียรติและไม่ก่อให้เกิดอคติ ใช้ภาษาที่ ส่งเสริมความเท่าเทียมและให้เกียรติผู้อื่น หลีกเลี่ยงคำพูดที่มีอคติทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสังคม 2) การฟังอย่างตั้งใจและเปิดโอกาสให้ทุกคน

แสดงความคิดเห็น ฝึกการฟังเชิงรุก เพื่อแสดงถึงความเคารพต่อคู่สนทนา หลีกเลี่ยง การขัดจังหวะ หรือการพูดแทรก เพื่อให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ กระตุ้นให้มี วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นอย่างเสรี โดยปราศจากความกลัว 3) การให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ การให้ feedback ควรเน้นไปที่ การพัฒนาและสร้างสรรค์ แทนที่จะใช้คำพูดเชิงลบ โดยเริ่มต้นด้วยจุดแข็ง ของบุคคลนั้น ชี้แนะสิ่งที่ต้องปรับปรุง ปิดท้ายด้วยการให้กำลังใจ 4) การใช้เทคโนโลยีและโซเชียล มีเดียอย่างให้เกียรติ หลีกเลี่ยง cyberbullying (การกลั่นแกล้งทางออนไลน์) และการใช้โซเชียลมีเดีย ในทางที่ผิด และเคารพความเป็นส่วนตัวของผู้อื่น ก่อนแชร์หรือเผยแพร่ข้อมูลส่วนตัว

ฟิชิช (Fisic, 2021, para.2) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างเคารพในที่ทำงานเป็นไม่ใช่ เพียงการใช้คำพูดสุภาพ แต่รวมถึงพฤติกรรมที่ส่งเสริมความร่วมมือและบรรยากาศที่ดี ได้แก่ 1) ชื่นชมการทำงานของเพื่อนร่วมงาน การแสดงความชื่นชมต่อผลงานของเพื่อนร่วมงานช่วยสร้าง ขวัญกำลังใจและความรู้สึกมีคุณค่าในที่ทำงาน 2) ส่งเสริมการสื่อสารแบบเปิด การรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะเพื่อน ร่วมงานและให้ความสนใจกับสิ่งที่พวกเขาพูดโดยปราศจากอคติ 3) พูดคุยโดยตรง แทนที่จะพูดถึงกัน ลับหลัง ควรหลีกเลี่ยงการนินทาหรือแพร่กระจายข่าวลือในที่ทำงาน เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อ บรรยากาศการทำงาน 4) แสดงความมีน้ำใจและความสุภาพ การแสดงความมีน้ำใจและความสุภาพ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน แม้จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันก็ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และสื่อสารในเชิงบวก การใช้ถ้อยคำที่รุนแรงหรือไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อปัญหาบานปลายและ กระทบต่อ 5) ให้ความเคารพก่อน เพื่อได้รับความเคารพกลับ การได้รับความเคารพในที่ทำงานเริ่มต้น จากการแสดงความเคารพต่อผู้อื่นก่อน ตัวอย่างเช่น การให้ความสำคัญกับเวลาของเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเป็นธรรม และการแสดงออกถึงความสุภาพ 6) เปิดรับความคิดเห็นที่ ต่างต่าง ควรหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์อย่างรุนแรงและให้ความสำคัญกับการสนทนาเชิง สร้างสรรค์ การยอมรับความเห็นที่แตกต่างจะช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองที่เป็นประโยชน์และ สร้างสรรค์ในที่ทำงาน 7) ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างยุติธรรมและเท่าเทียม การให้ความเคารพและปฏิบัติ ต่อเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเสมอภาคเป็นสิ่งสำคัญ ควรหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติหรืออคติ และให้ โอกาสที่เท่าเทียมกันแก่ทุกคน

สรุปได้ว่า การสื่อสารอย่างเคารพช่วยส่งเสริมบรรยากาศที่เปิดกว้าง ปลอดภัย และให้เกียรติซึ่งกันและกัน แนวทางสำคัญ ได้แก่ การใช้ภาษาที่สุภาพ ไม่ก่อให้เกิดอคติ การฟังอย่าง ตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะ และการให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ นอกจากนี้ ควรหลีกเลี่ยงการนินทา หรือแพร่ข่าวลือในที่ทำงาน แสดงความมีน้ำใจ เปิดรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และปฏิบัติต่อทุกคน อย่างยุติธรรม รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและโซเชียลมีเดียอย่างรับผิดชอบ เคารพความเป็นส่วนตัว และ ไม่ใช้คำพูดรุนแรงหรือสร้างความขัดแย้ง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านเคารพ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการใช้การสื่อสารที่ให้เกิดประโยชน์ ละเอียดรอบคอบ โดยเน้นการใช้ภาษาที่สุภาพและไม่ก่อให้เกิดอคติ การให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและความแตกต่างของบุคลากร นักเรียน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงการแสดงพฤติกรรมทางกายที่เหมาะสม

9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ

9.1 ความหมายของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

มารุต พัฒนา (2556, ย่อหน้า 5) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน คุณภาพของผลงาน พฤติกรรมทางคุณธรรมจริยธรรม และค่านิยมที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนา กระบวนการนี้จะต้องมีความสร้างสรรค์และสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เพื่อให้สามารถรับรู้ถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม

จันทร์เพ็ญ แสงอรุณ, และคนอื่นๆ (2565, หน้า 83) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การบ่งบอกถึงสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งมีการสะท้อนกลับที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนา ปรับปรุง และเรียนรู้เพื่อให้ดียิ่งขึ้น โดยจะต้องสะท้อนถึงกระบวนการและพฤติกรรมที่เป็นรูปธรรม รวมถึงการใช้ข้อมูล ตัวเลข และสถิติต่างๆ เพื่อชี้ให้เห็นปัญหาหรืออุปสรรคในการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ในการให้ข้อมูลย้อนกลับนั้น ควรมุ่งเน้นที่ประโยชน์ของผู้รับเป็นหลัก เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร และเกิดความไว้วางใจกัน ซึ่งจะส่งผลให้การพัฒนาก้าวหน้า ไม่ใช่เพียงเพื่อทำลายความมั่นใจของผู้รับ นอกจากนี้ ควรหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึก อารมณ์ หรือความเชื่อส่วนตัวในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรเน้นที่พฤติกรรมอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาได้อย่างแท้จริง รวมถึงการติดตามผลเป็นสิ่งสำคัญ หากมีความก้าวหน้าในทิศทางที่ดีขึ้น ควรชื่นชมและให้คุณค่าแก่ความพยายามนั้น โดยสร้างพื้นที่ที่ปลอดภัย ไม่กดดัน และใช้เสียงและท่าทางที่เป็นมิตร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ตั้งไว้

กรมฝึกอบรม กรมที่ดิน (2561, ย่อหน้า 1) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) หมายถึง การสื่อสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งเป็นกระบวนการสื่อสารสองทาง (two-way communication) ระหว่างผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ (ผู้บังคับบัญชา) และผู้รับข้อมูลย้อนกลับ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของตน ว่าตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานหรือไม่ และส่วนใดที่ต้องปรับปรุง การให้ข้อมูลย้อนกลับนี้มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงตนเอง พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

พนม เกตุมาน (2561, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การสื่อสารให้ข้อมูลแก่ผู้อื่น เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พฤติกรรมดียังคงอยู่หรือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมที่ไม่ดีลดลง

แฮตตี, และทิมเปอร์ลีย์ (Hattie, & Timperley, 2007, p.115) กล่าวว่า ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น ครู เพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ ซึ่งสำคัญต่อการพัฒนาตนเองและการเรียนรู้ โดยประกอบด้วยคำแนะนำ กลยุทธ์ และกำลังใจจากผู้อื่น

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานทั้งในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร เช่น อีเมลหรือเอกสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การให้และรับข้อมูลป้อนกลับเป็นไปอย่างราบรื่น ทำให้พนักงานสามารถประเมินประสิทธิภาพการทำงานและระบุจุดที่ต้องปรับปรุง ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จในที่ทำงาน

ดังนั้นสรุปได้ว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง การสื่อสารผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรม และคุณภาพของผลงาน เพื่อส่งเสริมการพัฒนา ปรับปรุง และการเรียนรู้ สามารถรับรู้ถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงในการทำงานของตนเอง โดยเน้นความสร้างสรรค์ ความชัดเจน และข้อมูลที่เป็นรูปธรรม เน้นที่ผลประโยชน์ของผู้รับเป็นสำคัญ

9.2 ความสำคัญของการให้ข้อมูลย้อนกลับ

พรชัย เจดามาน (2556, หน้า 49) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญที่ช่วยสร้างแรงจูงใจและการเรียนรู้ของผู้รับ การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน เหมาะสม และสร้างสรรค์สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดความตระหนักรู้ในศักยภาพของตนเอง และเกิดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองและงานให้ดียิ่งขึ้น

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2560, หน้า 124) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ โดยข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้เรียนตระหนักถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมทั้งพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับควรมีลักษณะที่สร้างสรรค์ ชัดเจน และเน้นการพัฒนาผู้เรียนในระยะยาว

วรภรณ์ วงศ์สุวรรณ (2561, หน้า 78) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กร การให้ข้อมูลย้อนกลับที่โปร่งใส สร้างสรรค์ และอิงตามหลักความเป็นจริง ช่วยสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากรในทีมอย่างมีประสิทธิภาพ

นันธิชา คงสุข (2562, หน้า 157) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญในการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลย้อนกลับช่วยให้บุคลากรทราบถึงผลลัพธ์ของ

การทำงานและจุดที่ควรพัฒนา นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในองค์กร

คลูเกอร์, และเดนิซี (Kluger, & DeNisi, 1996, pp.265-266) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญในการทำงานโดยตรง การให้ข้อมูลย้อนกลับที่สร้างสรรค์และตรงจุดช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและแรงจูงใจในการทำงาน แต่ผลกระทบขึ้นอยู่กับวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับและบริบทที่ใช้ ทั้งนี้ การให้ข้อมูลย้อนกลับสามารถกระตุ้นการเรียนรู้และการพัฒนาได้ แต่ในบางกรณีก็อาจลดประสิทธิภาพได้หากมีการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม

ลอนดอน (London, 2003, p.103) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัว เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในบริบทของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ข้อมูลย้อนกลับไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคคลเข้าใจถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง แต่ยังช่วยเสริมสร้างการตัดสินใจและการวางแผนในอนาคตเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างดียิ่งขึ้น

สโตน, และฮีน (Stone, & Heen, 2014, p.223) กล่าวว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และความสัมพันธ์ในองค์กร ช่วยให้องค์กรสามารถตรวจสอบและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่อาจมีข้อบกพร่องหรือปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ความสำเร็จของการให้ข้อมูลย้อนกลับขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้รับที่จะเปิดใจและนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับใช้ การรับข้อมูลย้อนกลับอย่างมีประสิทธิภาพเป็นทักษะที่ต้องฝึกฝนเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างสรรค์

สรุปได้ว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคคลในองค์กรและการศึกษา โดยช่วยให้ผู้รับตระหนักถึงจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมทั้งกระตุ้นแรงจูงใจและความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การให้ข้อมูลย้อนกลับยังส่งเสริมการปรับปรุงผลการดำเนินงานและพัฒนากระบวนการทำงานในองค์กร ข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพยังช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ

9.3 หลักการให้ข้อมูลย้อนกลับ

พนม เกตุมาน (2561, ย่อหน้า 2) กล่าวว่า หลักการให้ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ 1) มีข้อตกลงในการให้ข้อมูลย้อนกลับล่วงหน้า ควรสื่อสารตั้งแต่แรกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นสิ่งที่กำหนดไว้อยู่ในขั้นตอนการทำงาน ร่วมกัน หรือการสอนงาน มีการกำหนดหน้าที่ เวลา ในการให้ข้อมูลย้อนกลับ ชัดเจน เพื่อให้รับทราบ ยอมรับ และเตรียมตัวรับการให้ข้อมูลย้อนกลับ 2) พื้นฐานความสัมพันธ์ที่ดี ช่วยให้เกิดการยอมรับ และคล้อยตาม ในทางตรงกันข้ามถ้าความสัมพันธ์เดิมไม่ดี มีอคติต่อกัน ไม่พอใจกัน ไม่ยอมรับกัน จะเกิดการโต้เถียง ไม่ยอมรับ และไม่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ดังนั้นไม่ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ แก่ใครที่ไม่มีความสัมพันธ์มาก่อน หรือความสัมพันธ์เดิมไม่ดี 3) มีการกำหนดพฤติกรรมที่ต้องการให้ทำก่อนล่วงหน้า หรือมีการสอนงาน ทำให้ดูเป็นตัวอย่าง ให้เห็นแบบอย่างที่ดีก่อนที่จะทำด้วยตัวเอง หลังจากนั้นติดตามพฤติกรรมที่พึงประสงค์เหล่านั้น ก่อนจะให้ข้อมูลย้อนกลับ 4) ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นที่ยอมรับ 5) ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรเห็นเหตุการณ์ อยู่ในเหตุการณ์ และใช้ข้อมูลนั้นเป็นหลัก (first-hand information) จึงจะให้ข้อมูลย้อนกลับได้ดี ไม่ควรให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่เห็นเหตุการณ์ feedback แทน 6) ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ เวลาที่เหมาะสมที่สุดคือ ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหลังเหตุการณ์ หรือไม่นานเกินไป เพราะจะลืมรายละเอียด 7) ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ เมื่ออารมณ์สงบทั้งผู้ให้และผู้รับข้อมูลย้อนกลับ ถ้าฝ่ายใดยังไม่สงบ ให้เวลาเพื่อสงบสติอารมณ์ก่อนเสมอ หรือถ้าเริ่มต้นแล้วเกิดอารมณ์ขึ้น ให้หยุดพัก เมื่อสงบแล้วค่อยคุยกันต่อ หรือนัดวันเวลาใหม่ที่อารมณ์พร้อมกว่า 8) บรรยากาศที่เป็นส่วนตัว หลีกเลี่ยงการประจานประณามต่อหน้าผู้อื่น การทำให้อับอายจะไม่เปลี่ยนพฤติกรรม 9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ ควรทำด้วยความสงบ ไม่แสดงอารมณ์ ไม่สร้างความรู้สึกกดดัน 10) ในการเตือนควรมีทั้ง positive feedback และ negative feedback ร่วมกัน เพื่อเกิดความรู้สึกดี และยอมรับ 11) ผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ สังเกตพฤติกรรมผู้รับข้อมูลย้อนกลับ ตลอดเวลา ไม่ทำให้ผู้รับเกิดความอาย ความโกรธ แต่ให้เกิดการยอมรับสำนึกผิด และมีจิตใจให้เปลี่ยนพฤติกรรม 12) ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ ตรงตัวผู้รับ ไม่ควรฝากคนอื่นไป หรือพูดลอยๆ ไม่ชัดเจน 13) กรณีที่ต้องการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกลุ่ม ไม่ควรระบุชื่อ เพื่อไม่ให้เกิดความอับอาย ให้ระบุพฤติกรรมที่พึงประสงค์ และความต้องการของผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ ไม่ควรพูดแบบบ่นๆซึ่งจับประเด็นไม่ชัดเจน ไม่สื่อสารว่าต้องการอะไร 14) ในการเตือน พยายามสร้างความรู้สึกที่ดี มีคุณค่าในตนเอง เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่จะแก้ไขตนเอง 15) ผู้เตือนคาดหวังด้านบวกเสมอ เพื่อสร้างกำลังใจให้เปลี่ยนพฤติกรรม

สุขุมลย์ หนกหลัง (2565, ย่อหน้า 3) กล่าวว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับที่ประสบความสำเร็จประกอบไปด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้ 1) การให้ข้อมูลป้อนกลับทันที เพื่อให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจที่ถูกต้องได้อย่างต่อเนื่องจากการเรียนในห้องเรียน ทั้งนี้ผู้สอนควรให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึงผู้เรียนทุกคน 2) การให้ข้อมูลป้อนกลับที่มีคุณภาพ จะช่วยในการพัฒนาผลงานของผู้เรียนในอนาคต หากการให้ข้อมูลป้อนกลับเป็นเพียงคะแนนเท่านั้นอาจทำให้ความสนใจต่อการประเมินลดลงเนื่องจากผู้เรียนไม่ทราบว่าต้องปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดบ้าง 3) การให้ข้อมูลป้อนกลับไม่ซ้ำซ้อนในประเด็นเดียวกัน การให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้สอนไม่ควรให้ข้อเสนอแนะที่ย้ำความผิดพลาดซ้ำ 4) การให้ข้อมูลป้อนกลับที่เข้าใจได้ง่าย ไม่วิพากษ์มากเกินไป ไม่เน้นจุดเฉพาะ ไม่ระบุสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้หรือไม่ระบุถ้อยคำที่ผู้เรียนไม่เข้าใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบทางลบต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

ชูต (Shute, 2008, pp.153-161) กล่าวว่า หลักการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งช่วยส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาผู้รับสาร โดยมีแนวทางสำคัญดังต่อไปนี้ 1) ให้ข้อมูลย้อนกลับที่เฉพาะเจาะจง ข้อมูลย้อนกลับควรระบุ รายละเอียดที่ชัดเจนและตรงประเด็น เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องพัฒนา แทนที่จะเป็นความคิดเห็นที่กว้างๆ 2) ให้ข้อมูลย้อนกลับที่เหมาะสมกับบริบทและผู้รับ ข้อมูลย้อนกลับควรสอดคล้องกับระดับความสามารถของผู้รับสาร หากข้อมูลซับซ้อนเกินไป อาจทำให้ผู้รับเกิดความสับสน 3) ให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหรือในเวลาที่เหมาะสม ควรให้ข้อมูลย้อนกลับ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับสามารถนำไปปรับปรุงได้ทันที 4) ให้ข้อมูลย้อนกลับที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ แทนที่จะบอกเพียงว่า ถูกหรือผิด ควรให้ข้อมูลย้อนกลับที่กระตุ้นให้ผู้เรียน คิด วิเคราะห์ และแก้ไขข้อผิดพลาดด้วยตนเอง 5) ใช้ภาษาที่สร้างสรรค์และเป็นมิตร ใช้ภาษาที่เป็นมิตรและสร้างกำลังใจ หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดเชิงลบหรือวิพากษ์วิจารณ์รุนแรง 6) เน้นข้อมูลย้อนกลับเชิงพัฒนาแทนการประเมินผล ควรให้ข้อมูลย้อนกลับที่ช่วยให้ผู้รับพัฒนาต่อไปได้ แทนที่จะเป็นเพียงการให้คะแนนหรือบอกผลลัพธ์

ฟิปปส์, ปรีเอโต, และเอ็นดิงกูรี (Phipps, Prieto & Ndinguri, 2013, pp.23-36) กล่าวว่า หลักการของ "sandwich feedback" ว่าเป็นเทคนิคที่ช่วยให้การให้ข้อเสนอแนะเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และลดปฏิกิริยาเชิงลบของผู้รับสาร โดยใช้โครงสร้างที่ประกอบด้วย 1) positive feedback (เริ่มต้นด้วยจุดแข็งหรือข้อดี) – เพื่อสร้างบรรยากาศเชิงบวกและให้ผู้รับรู้สึกว่าได้รับการชื่นชม 2) constructive criticism (ให้คำแนะนำที่ควรปรับปรุงอย่างสุภาพ) – ระบุข้อผิดพลาดหรือจุดที่สามารถพัฒนาได้ โดยใช้ภาษาที่ไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกถูกโจมตี 3) encouragement (ปิดท้ายด้วยการสนับสนุนและให้กำลังใจ) – กระตุ้นให้ผู้รับรู้สึกมีกำลังใจในการพัฒนาและปรับปรุง

จึก, เจียง, และบิน (Jug, Jiang, & Bean, 2018, pp.1-7) ได้กล่าวถึงวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ (feedback method) ดังนี้ 1) แบบแซนวิช (feedback sandwich) ซึ่งผู้คิดค้นวิธีนี้คือ lebaron และ jernick (2000) กล่าวโดยสรุปคือการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงบวก (positive feedback) ก่อนและหลังการให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงลบ (negative feedback) 2) แบบถาม-เล่า-ถาม (ask-tell-ask) การตั้งคำถามครั้งที่ 1 ผู้เข้ารับการประเมินเรียนรู้การประเมินตนเอง (self-assessment) เล่า: ข้อมูลย้อนกลับจากภายนอก (external feedback), การตั้งคำถามครั้งที่ 2: ตรวจสอบความเข้าใจและแผนการพัฒนา 3) แบบ pendleton (pendleton method) ผู้ประเมินอธิบายเนื้อหาและตามด้วยสิ่งที่ต้องปรับปรุงและความถี่ที่ต้องทำ 4) แบบพีเลียง 1 นาที (one-minute preceptor) สอนให้ผู้รับการประเมินยอมรับถึงข้อสรุป และผู้ประเมินพยายามดึงกระบวนการทางความคิดของผู้รับการประเมินออกในขณะที่พูดคุยเรื่องทั่วไป

สรุปได้ว่า วิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับ สามารถทำได้โดย 1) กำหนดข้อตกลงร่วมกัน ควรมีการตกลงล่วงหน้าว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานหรือการเรียนรู้

และสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับจะช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับได้รับการยอมรับมากขึ้น 2) ให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น เป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง ตรงประเด็น ใช้หลักฐานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทและระดับของผู้รับ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริง 3) ระยะเวลาที่เหมาะสม ควรให้ข้อมูลย้อนกลับทันทีหลังเหตุการณ์ หรือในเวลาที่ผู้รับยังสามารถเชื่อมโยงกับสถานการณ์ได้ 4) เลือกรูปแบบที่เหมาะสม ใช้ภาษาที่สร้างสรรค์และเป็นมิตร หลีกเลี่ยงการตำหนิรุนแรงหรือการประจานต่อหน้าผู้อื่นโดยเลือกแนวทาง sandwich feedback หรือ ask-tell-ask ตามความเหมาะสม 5) สร้างแรงจูงใจให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ให้ข้อมูลย้อนกลับที่มีทั้งแง่บวกและแง่ลบ เพื่อให้ผู้รับเห็นแนวทางการปรับปรุงโดยไม่รู้สึกรำคาญใจ และเน้นการพัฒนาในอนาคต มากกว่าการตัดสินหรือวิจารณ์จากข้อมูลในอดีต

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ข้อเสนอแนะ ข้อดี ข้อควรปรับปรุง โดยอิงจากข้อมูลจากกระบวนการทำงาน พฤติกรรม หรือสถิติ โดยเลือกช่วงเวลาที่เหมาะสม และใช้ถ้อยคำที่กระตุ้นการพัฒนา หลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว พร้อมทั้งส่งเสริมการสื่อสารสองทาง รับฟังความคิดเห็นและข้อกังวลของคณะครู นักเรียน ซึ่งชี้ให้เห็นจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมให้แนวทางในการพัฒนา

10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม

10.1 ความหมายของการเลือกสื่อที่เหมาะสม

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ (2531, หน้า 40-41) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง การเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร ซึ่งควรเป็นช่องทางที่ผู้รับสารสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยไม่ต้องเผชิญกับความลำบากหรือใช้ความพยายามมากในการรับสาร

นิสากร เศรษฐวรานุรักษ์ (2549, หน้า 28) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม ควรเลือกช่องทางการส่งสารที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

เกรียงศักดิ์ เจริญแสง (2551, หน้า 11) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมในการเผยแพร่ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้ข้อมูลไปถึงผู้รับเป้าหมายอย่างถูกต้องและทันเวลา การเลือกช่องทางสื่อสารที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับกลุ่มเป้าหมายและลักษณะของข่าวสารนั้นๆ การใช้ช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือแม้กระทั่งการส่งข่าวสารโดยตรงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การส่งถึงบ้าน อาจเป็นวิธีที่รวดเร็วกว่าการส่งไปที่ทำงาน

บรรจง พลไชย (2554, หน้า 66) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง ช่องทางที่ทำให้ผู้สื่อสารติดต่อกันได้ ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย สื่อ หมายถึงสิ่งที่พยางค์หรือนำเอาสารให้เคลื่อนที่ไป ได้แก่ คลื่นแสง คลื่นเสียง อากาศ และอุปกรณ์ต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์ หนังสือ จดหมายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น มนุษย์เรามีกลไกการรับรู้ที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึก

ต่างๆ หลายช่องทาง ได้แก่ การเห็น (seeing) การได้ยิน (hearing) การสัมผัส (touching) การได้กลิ่น (smelling) และการลิ้มรส (tasting) การสื่อสารครั้งหนึ่งๆ อาจนำสารไปสู่การรับรู้หลายช่องทางพร้อมๆ กันก็ได้เช่น การชมโทรทัศน์ได้ทั้งการเห็นและการได้ยินช่องทางหรือสื่อทำหน้าที่นำสารจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ทำหน้าที่เป็นกลไกการรับส่งสาร ได้แก่ กระบวนการเข้ารหัสสาร (encode) และถอดรหัสสาร (decode) เป็นพาหนะที่นำสารนั้นให้เคลื่อนไป และเป็นตัวพ่วงพาหนะที่นำสารอีกต่อหนึ่ง ดังนั้น เมื่อเราพูด ทั้งกลไกการพูด คลื่นเสียง และอากาศ จึงจัดเป็นช่องทางหรือสื่อผลของการสื่อสาร เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการมีความหมายร่วมกันระหว่างผู้สื่อสาร

วันชัย มีชาติ (2558, หน้า 152-154) กล่าวว่า การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีจะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น การส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรและการประชุมและสั่งการด้วยพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ (2561, ย่อหน้า 16) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง สื่อหรือเครื่องมือที่ใช้นำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับที่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ทางกาย ทางใจ ทางการได้ยิน การดม และการลิ้มรส ทั้งเป็นทางการ (formal communication channels) และไม่เป็นทางการ (informal communication channels)

เชสเตอร์ (Chester, 1972, p.217) กล่าวว่า บุคลากรทุกคนต้องสามารถเข้าถึงช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ

คัทลิป, และอัลเลน (Cutlip, & Allen, 1978, pp.109-210) กล่าวว่า ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร (channel) หมายถึง ในการติดต่อสื่อสารต้องเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร หรือสามารถจะรับได้ และมีความน่าเชื่อถือในช่องทางการสื่อสารนั้นด้วย

ดอยล์ (Doyle, 2019, para.2) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม (picking the right medium) การสื่อสารที่สำคัญคือการรู้ว่าจะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใด ตัวอย่าง เช่น การสนทนาที่จริงจัง ควรเป็นการสื่อสารต่อหน้า การส่งข้อความเพื่อแสดงความชมเชย เป็นต้น

สรุปได้ว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง การสื่อสารโดยช่องทางและสื่อที่หลากหลาย เหมาะสมกับเนื้อหา ลักษณะของข้อมูล ผู้รับและผู้ส่งสาร โดยคำนึงถึง การเข้าถึง กลุ่มเป้าหมาย ความคุ้มค่าทั้งทรัพยากรและเวลา ความรวดเร็วทันสมัย และความน่าเชื่อถือของช่องทางนั้นๆ

10.2 ความสำคัญของการเลือกสื่อที่เหมาะสม

สมคิด บางโม (2553, หน้า 173) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีความสำคัญในกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและความสำเร็จของการสื่อสาร สื่อที่เหมาะสม

สามารถช่วยสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพื่อเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายวัยรุ่น หรือการเลือกสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อสื่อสารข้อมูลที่ต้องการความน่าเชื่อถือ

อรรถย มุลคำ (2554, หน้า 312) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีความสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอดสาร โดยสื่อที่เลือกควรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และลักษณะของเนื้อหา เพื่อช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจง่าย ลดการตีความผิดพลาด โดยสื่อที่เหมาะสมจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเนื้อหาได้ชัดเจน เช่น การใช้ภาพหรือวิดีโอสำหรับการอธิบายข้อมูลที่ซับซ้อน

พรทิพย์ เกษมศักดิ์ (2555, หน้า 68) การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการสื่อสาร โดยสื่อที่เหมาะสมช่วยกระตุ้นความสนใจของผู้รับสารและเสริมสร้างความเข้าใจในเนื้อหา ทั้งนี้ การเลือกสื่อควรคำนึงถึงลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของสาร และบริบทที่เกี่ยวข้อง เช่น การใช้สื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ในห้องเรียน

เบอร์โล (Berlo, 1960, p.219) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีความสำคัญในกระบวนการสื่อสารเพื่อให้การส่งสารมีประสิทธิภาพและลดความคลาดเคลื่อนระหว่างผู้ส่งและผู้รับสาร สื่อสามารถทำให้สารที่มีความซับซ้อนหรือเชิงนามธรรมถูกถ่ายทอดออกมาได้ชัดเจน แต่ต้องพิจารณาถึงความเข้าใจและประสบการณ์ของผู้รับสาร เพื่อช่วยให้สารถูกตีความในบริบทเดียวกัน

แมคควอล (McQuail, 2010, p.144) กล่าวว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการถ่ายทอดสาร โดยสื่อที่เลือกควรตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทการสื่อสาร เช่น สื่อดิจิทัลสำหรับผู้ใช้งานเทคโนโลยี หรือสื่อมวลชนสำหรับการเผยแพร่ในวงกว้าง ทั้งนี้ สื่อยังมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิธีการรับรู้และตีความของผู้รับสาร รวมถึงความสำเร็จของการสื่อสารในภาพรวม

สรุปได้ว่า การเลือกสื่อที่เหมาะสมมีความสำคัญต่อกระบวนการสื่อสาร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการถ่ายทอดสาร ลดความคลาดเคลื่อนในการตีความ และเสริมสร้างความเข้าใจของผู้รับสาร การเลือกสื่อควรคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของสาร ลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย และบริบทของการสื่อสาร ช่วยให้การส่งสารประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

10.3 หลักการเลือกสื่อที่เหมาะสม

อุไรวรรณ แยมเนียม (2530, หน้า 262) กล่าวว่า การเลือกช่องทางของการติดต่อสื่อสาร มี 2 ช่องทาง คือ ช่องทางที่เป็นบุคคล และช่องทางที่ไม่ใช่บุคคล

ช่องทางที่ใช้บุคคลเป็นสื่อกระจายข่าวสารประกอบด้วย ตัวแทนของบริษัท ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ซื้อ เพื่อนบ้าน เพื่อน ครอบครัว การพูดปากต่อปาก ช่องทางนี้มักจะมีผลดีกับสินค้าที่ราคาแพง และมีความเสี่ยงมาก ไม่ค่อยใช้ ผลลัพธ์ที่มีความสำคัญมีความแตกต่างในตราสินค้า

ช่องทางที่ไม่ใช่คน ประกอบด้วยสื่อมวลชนได้แก่ วิทยู โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ป้ายโฆษณา เช่นเดียวกับสื่อพื้นฐานอื่นซึ่งเป็นจำนวนมาก สิ่งดึงดูดและอย่างจงใจใช้เป็นสื่อ

เลือกสำหรับบุคคลผู้มีสิทธิ์จะซื้อ จะเอากลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเรียกว่าสื่อเลือก นอกจากนี้ยังประกอบด้วย บรรยายากาสสิ่งแวดล้อมที่กำหนดขึ้นเพื่อให้มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ในการซื้อหรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ เช่น การตกแต่ง

มนัสชนก สุรัชย์กุลวัฒนา (2557, หน้า 37-44) กล่าวว่า การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ เช่น ลักษณะของข้อมูลที่ต้องการสื่อสาร กลุ่มเป้าหมาย ความเร่งด่วนของสาร และความพร้อมของเทคโนโลยี โดยระบุว่า การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (face-to-face communication) เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อจำเป็นต้องมีการทำความเข้าใจที่ถูกต้องและลดความคลาดเคลื่อนของสาร อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ต้องการบันทึกเป็นหลักฐาน ควรใช้การสื่อสารแบบลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือราชการ หรืออีเมล

สมิธ (Smith, 2019, para.2) การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมต้องพิจารณาจากผู้รับสาร ข้อความ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เพื่อให้ข้อความถูกส่งไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามที่ต้องการ ปัจจัยที่ควรพิจารณาในการเลือกช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ 1) ความเป็นทางการของข้อความ ข้อความที่เป็นทางการอาจต้องใช้จดหมายหรืออีเมล ขณะที่ข้อความที่ไม่เป็นทางการอาจสื่อสารผ่านข้อความสั้นหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ 2) ข้อจำกัดของสื่อ บางช่องทางอาจไม่เหมาะสมสำหรับข้อความที่ซับซ้อนหรือยาว เช่น การส่งข้อมูลรายละเอียดผ่านข้อความสั้น 3) ความเร่งด่วน หากข้อความต้องการการตอบกลับทันที การสนทนาทางโทรศัพท์หรือการประชุมแบบเผชิญหน้าอาจเป็นตัวเลือกที่ดีกว่า 4) ค่าใช้จ่าย บางช่องทางอาจมีค่าใช้จ่ายสูง เช่น การเดินทางเพื่อประชุม ขณะที่อีเมลหรือการประชุมผ่านวิดีโออาจมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า

การเลือกช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้ข้อความถูกเข้าใจผิดหรือไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้

ไวล์ส (Wiles, 2017, para.2) การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้ข้อความที่ส่งถึงพนักงานมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้ ควรดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ 1) เพิ่มและใช้ช่องทางที่หลากหลาย ติดตามพฤติกรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่องทางต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เพื่อทราบว่าช่องทางใดที่พวกเขาใช้และมีอิทธิพล 2) ทดลองใช้ช่องทางใหม่ๆ ประเมินประสิทธิภาพของช่องทางใหม่ก่อนนำมาใช้เป็นประจำ 3) ประเมินและเลือกผสมผสานช่องทางที่เหมาะสม พิจารณาวัตถุประสงค์และ กลุ่มเป้าหมาย เพื่อเลือกช่องทางที่สอดคล้องกับความต้องการ 4) ใช้คู่มือการเลือกช่องทาง เพื่อระบุว่าช่องทางใดเหมาะสมกับวัตถุประสงค์การสื่อสารที่ตั้งใจไว้

ชูลทซ์, แพตตี, และคิทเชน (Schultz, Patti, & Kitchen, 2021, pp.387-392) กล่าวว่า การเลือกช่องทางการสื่อสารไม่ควรเป็นการตัดสินใจแบบแยกส่วน แต่ควรเป็นกลยุทธ์

ที่บูรณาการหลายช่องทางให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าและเป้าหมายขององค์กร การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลตอบแทนจากการสื่อสาร

หน้าต่อหน้า HR (Face2faceHR, 2017, para.2) ให้ข้อมูลไว้ว่า การเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมควรพิจารณาจากปัจจัยหลายประการ ได้แก่ 1) กลุ่มเป้าหมาย หากต้องการสื่อสารกับทีมทั้งหมดหรือกลุ่มบุคคล ควรใช้วิธีการสื่อสารแบบกลุ่ม เช่น การประชุม แต่หากเป็นการสื่อสารกับบุคคลเพียง 2-3 คน การประชุมแบบตัวต่อตัวอาจเหมาะสมกว่า 2) ความต้องการรับข้อเสนอแนะทันที หากจำเป็นต้องได้รับข้อเสนอแนะทันที ควรเลือกวิธีที่เอื้อต่อการโต้ตอบทันที เช่น การประชุมทีม การสนทนาตัวต่อตัว โทรศัพท์ วิดีโอคอนเฟอเรนซ์ หรือการนำเสนอ 3) ความจำเป็นในการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร หากข้อมูล que สือสารด้วยวาจาจำเป็นต้องยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเก็บเป็นบันทึก ควรส่งจดหมาย บันทึก หรืออีเมลหลังการประชุม หรือจดบันทึกและเก็บรักษาไว้ 4) ความลับของข้อมูล หากข้อมูลเป็นความลับ ควรสื่อสารในที่ส่วนตัว เช่น การประชุมในห้องส่วนตัว หรือหากต้องการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ควรใช้จดหมายทางการ 5) ความเร่งด่วนของข้อความ หากข้อมูลมีความเร่งด่วน ควรเลือกวิธีที่ข้อมูลจะถึงสมาชิกทีมอย่างรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์หรือการสนทนาต่อหน้า อีเมลไม่เหมาะสำหรับการสื่อสารที่เร่งด่วนเนื่องจากอาจไม่ได้รับการอ่านทันที 6) ความจำเป็นในการสื่อสารข้อมูลให้ทุกคนในเวลาเดียวกัน ในบางกรณี จำเป็นต้องให้ทุกคนได้รับข้อความเดียวกันพร้อมกัน เพื่อป้องกันการบิดเบือนหรือข่าวลือ

สรุปได้ว่า การเลือกช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมควรพิจารณาปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ลักษณะของสาร กลุ่มเป้าหมาย ความเร่งด่วน ความลับของข้อมูล ค่าใช้จ่าย และความต้องการรับข้อเสนอแนะ ช่องทางแบ่งเป็น ช่องทางที่ใช้บุคคล เช่น การพูดปากต่อปาก และช่องทางที่ไม่ใช้บุคคล เช่น สื่อมวลชน ควรใช้หลายช่องทางร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสารต่อหน้ามีประสิทธิภาพสูงสุดในการลดความคลาดเคลื่อนของสาร และอีเมลเหมาะสำหรับการบันทึกข้อมูล

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการพิจารณาและตัดสินใจเลือกช่องทางหรือรูปแบบของสื่อที่เหมาะสมกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย และบริบทของสถานการณ์ เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ลดความคลาดเคลื่อนในการรับสาร และเอื้อต่อความเข้าใจร่วมกัน

บริบทของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปบุรี

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบริบทสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปบุรี ประกอบด้วย ประวัติ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ การวิเคราะห์สภาวะแวดล้อม โครงสร้าง

การบริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลพบุรี, 2567, หน้า 58-65)สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี มีบริบททั่วไป ดังนี้

1. สภาพทั่วไป

สภาพทางภูมิศาสตร์จังหวัดลพบุรี ตั้งอยู่ภาคกลางของประเทศไทยบนฝั่งซ้ายของแม่น้ำลพบุรี มีเนื้อที่ประมาณ 6,641.859 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 3,874,846 ไร่ จังหวัดลพบุรีมีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้ ทิศเหนือติดต่อกับจังหวัดนครสวรรค์ และจังหวัดเพชรบูรณ์ ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดสระบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับจังหวัดชัยภูมิ จังหวัดนครราชสีมา และจังหวัดสระบุรี ทิศตะวันตกติดต่อกับจังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดลพบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 11 อำเภอ 121 ตำบล 1,122 หมู่บ้าน 1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด 23 เทศบาล (3 เทศบาลเมือง 20 เทศบาลตำบล) 102 องค์การบริหารส่วนตำบล ณ เดือนสิงหาคม 2564 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 740,487 คน ชาย 369,278 คน หญิง 371,209 คน และมีจำนวนครัวเรือน 302,176 ครัวเรือน ประมาณ 2.55 คนต่อครัวเรือน อำเภอที่มีประชากรหนาแน่นมากที่สุด คืออำเภอเมืองลพบุรี คิดเป็นอัตราส่วนประชากร 432 คนต่อพื้นที่ 1 ตารางกิโลเมตร ส่วนอำเภอที่มีประชากรหนาแน่นน้อยสุด คืออำเภอท่าหลวง คิดเป็นอัตราส่วนประชากร 55 คนต่อพื้นที่ 1 ตารางกิโลเมตร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2564 เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 38 ง ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานบริหารและการจัดการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา มีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 25 โรงเรียน มีนักเรียน รวมทั้งสิ้น 21,482 คน ในการกำหนดทิศทางการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี จัดให้มีแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพ ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อระดมความคิดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ประกอบด้วยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาผู้อำนวยการกลุ่มทุกกลุ่ม/ หน่วย และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. วิสัยทัศน์ (vision)

"องค์กรคุณภาพ วิถีใหม่ สร้างคนดี มีความสุข อย่างยั่งยืน"

3. พันธกิจ (mission)

3.1 เพิ่มโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับบริการทางการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

3.2 ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามศักยภาพ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตร และทักษะที่จำเป็นต่ออนาคตในศตวรรษที่ 21 และดำเนินชีวิตวิถีใหม่ เป็นคนดี มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

3.3 พัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีสมรรถนะและมาตรฐานทางวิชาชีพ และให้ความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองทิศทางการศึกษาในยุคดิจิทัล

3.4 พัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัดให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเหมาะสมกับบริบทใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัล ในการบริหารจัดการ น้อมนำศาสตร์พระราชา หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและพระบรมราโชบาย ด้านการศึกษาของรัชกาลที่ 10

3.5 พัฒนาระบบบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีคุณภาพ และองค์กรเครือข่ายมีส่วนร่วม ด้วยกระบวนการนิเทศ กำกับ ติดตามสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

4. เป้าประสงค์ (goal)

4.1 ผู้เรียนมีภูมิคุ้มกัน พร้อมทั้งจะรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ทุกรูปแบบ รู้เท่าทันสื่อและเทคโนโลยีในการดำเนินชีวิตวิถีใหม่ มีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เป็นคนดี คนเก่ง มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

4.2 ผู้เรียนได้รับการบริการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค และเท่าเทียม

4.3 ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีคุณภาพ สมรรถนะสูงตามมาตรฐานทางวิชาชีพ และมีความเชี่ยวชาญในการจัดการศึกษาที่ตอบสนองทิศทางการศึกษาในยุคดิจิทัล

4.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ได้รับการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ทันสมัยและมีคุณภาพ

5. กลยุทธ์ (strategic issues)

5.1 ส่งเสริมการจัดการศึกษา ให้มีความปลอดภัยจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ

5.2 เพิ่มโอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษา ให้กับผู้เรียนทุกคน

5.3 ยกระดับคุณภาพการศึกษา ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

5.4 พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีสมรรถนะและมาตรฐานทางวิชาชีพและเป็นแบบอย่าง ด้านนวัตกรรมทางการศึกษาในยุคดิจิทัล

5.5 เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา ให้เป็นการบริหารยุคใหม่

6. ค่านิยมองค์กร (STI : Core Values)

ONE TEAM LOPBURI TO QUALITY ORGANIZATION

ภารกิจและอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่อง กำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 28 มกราคม พ.ศ. 2564 เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 138 ตอนพิเศษ 38 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2564 กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีดังนี้ 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่น ที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 10) ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของ คณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา 11) ประสานการปฏิบัติราชการ ทั่วไปด้วยองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

7. สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี มีจำนวนทั้งหมด 25 โรงเรียน โดยจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาได้เป็นโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 2 โรงเรียน โรงเรียนขนาดกลาง 14 โรงเรียน โรงเรียนขนาดใหญ่ 3 โรงเรียน และขนาดใหญ่พิเศษ 6 โรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดลพบุรี ครอบคลุม 11 อำเภอ ได้แก่ 1) อำเภอเมืองลพบุรี 2) อำเภอโคกสำโรง 3) อำเภอชัยบาดาล 4) อำเภอลำทะเมนชัย 5) อำเภอพัฒนานิคม 6) อำเภอพัฒนานิคม 7) อำเภอ

ท่าหลวง 8) อำเภอสระโบสถ์ 9) อำเภอโคกเจริญ 10) อำเภอลำสนธิ 11) อำเภอหนองม่วง ได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ และดำเนินการตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานนโยบายของรัฐ ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์และจุดเน้น มีการกำกับติดตามและพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในสังกัดอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

ตาราง 1 สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	จำนวน นักเรียน	ขนาด โรงเรียน	จำนวน ห้อง	จำนวน ครู
1	พิบูลวิทยาลัย	เมืองลพบุรี	3,002	ใหญ่พิเศษ	78	147
2	พระนารายณ์	เมืองลพบุรี	2,674	ใหญ่พิเศษ	72	121
3	ชัยบาดาลวิทยา	ชัยบาดาล	2,548	ใหญ่พิเศษ	72	120
4	พัฒนานิคม	พัฒนานิคม	1,746	ใหญ่พิเศษ	49	71
5	บ้านหมี่วิทยา	บ้านหมี่	1,698	ใหญ่พิเศษ	46	75
6	โคกสำโรงวิทยา	โคกสำโรง	1,697	ใหญ่พิเศษ	48	83
7	หนองม่วงวิทยาคม	หนองม่วง	876	ใหญ่	29	41
8	ชัยบาดาลพิทยาคม	ชัยบาดาล	737	ใหญ่	26	29
9	ท่าหลวงวิทยาคม	ท่าหลวง	726	ใหญ่	21	32
10	จก. ลพบุรี	โคกสำโรง	718	กลาง	30	54
11	โคกเจริญวิทยา	โคกเจริญ	656	กลาง	20	29
12	ท่าม่วงวิทยาการ	ท่าม่วง	645	กลาง	21	33
13	ลำสนธิวิทยา	ลำสนธิ	549	กลาง	18	25
14	โคกตูมวิทยา	เมืองลพบุรี	510	กลาง	18	24
15	ดงตาลวิทยา	เมืองลพบุรี	485	กลาง	18	26
16	โคกกะเทียมวิทยาลัย	เมืองลพบุรี	415	กลาง	21	24
17	สระโบสถ์วิทยาการ	สระโบสถ์	298	กลาง	16	19
18	โคกสลุงวิทยา	พัฒนานิคม	285	กลาง	15	19
19	ปิยะบุตร	บ้านหมี่	283	กลาง	15	16

ตาราง 1 (ต่อ)

ที่	โรงเรียน	อำเภอ	จำนวน นักเรียน	ขนาด โรงเรียน	จำนวน ห้อง	จำนวน ครู
20	บ้านชีวิทยา	บ้านหมี่	229	กลาง	12	16
21	บ้านเบิกวิทยาคม	ท่าม่วง	214	กลาง	8	14
22	ยางรากวิทยา	โคกเจริญ	170	กลาง	9	7
23	เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระศรี นครินทร์ ลพบุรี	ชัยบาดาล	140	กลาง	10	15
24	ขุนรามวิทยา	พัฒนานิคม	117	เล็ก	6	9
25	บ้านข่อยวิทยา	เมืองลพบุรี	64	เล็ก	6	9
รวม			21,482	-	684	1,058

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับกลยุทธ์ข้อที่ 4 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลพบุรี ซึ่งเน้นการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีสมรรถนะทางวิชาชีพและเป็นแบบอย่างด้านนวัตกรรม ในยุคดิจิทัล โดยมุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งถือเป็นสมรรถนะที่สำคัญของ ผู้บริหาร ผู้บริหารที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีสามารถถ่ายทอดแนวคิด สื่อสารเชิงกลยุทธ์ และพัฒนา ศักยภาพบุคลากรในโรงเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

พฤตฉิมพล พฤตฉิมกุล (2557, หน้า 143) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของ ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนนั้นเป็น รูปแบบการสื่อสารเชิงพฤติกรรมแบบผสมผสาน ในลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารแบบมีชีวิตชีวา (spirited) ผู้บริหารใช้ในการ สื่อสารเพื่อบริหารจัดการโรงเรียน การสื่อสารแบบเห็นอกเห็นใจ (considerate) ในสถานการณ์ที่มีสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์หรือการสร้างบรรยากาศ และ การสื่อสารแบบมีระเบียบวินัย (systematic) ซึ่งผู้บริหารนำมาใช้เฉพาะเพื่อการชี้แจง ตรวจสอบ และ ย้ำเตือนความจำผ่านสื่อลักษณะต่างๆ มีโครงสร้างและกระบวนการสื่อสารภายในโรงเรียนในลักษณะ ของการสื่อสารแบบบนลงล่าง (down-ward communication) จากฝ่ายบริหารลงมาสู่ฝ่าย

ปฏิบัติงาน มีตัวเชื่อม (liaison) ทำหน้าที่ส่งผ่าน ข่าวสารไปสู่ผู้รักษาประตู (gatekeeper) ซึ่งเป็นผู้นำการกระจายข้อมูลข่าวสาร ภายในฝ่ายงานใน รูปแบบของการสื่อสารแบบเถาวัล (grapevine) และมีการสรุปการชี้แจงคำสั่งกลับขึ้นไปสู่ฝ่ายบริหาร ด้วยรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (upward communication) ทั้งยังมีการชี้แจงคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านหนังสือและสื่อเทคโนโลยีที่โรงเรียนได้นำมาใช้

ภาวิณี ทองรัตน์ (2558, หน้า 57) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษาตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ 1.1) แบบทุกช่องทาง 1.2) แบบวงล้อ 1.3) แบบลูกโซ่ และ 1.4) แบบวงกลม 2) แบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5 จำแนกตามเพศ อายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ประสพการณ์ในการปฏิบัติงาน วิทยฐานะ และที่ตั้งจังหวัด ไม่แตกต่างกัน

ยิ่งลักษณ์ ระรวยทรง, และมัทนา วังนอมศักดิ์ (2558, หน้า 73) ศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า 1) การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) การสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พรทิพย์ เพ็งกลัด (2560, หน้า 88) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัย พบว่า 1) การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ช่องทางข่าวสารความต่อเนื่องและความสม่ำเสมอ ความน่าเชื่อถือ เนื้อหาความชัดเจน บริบทสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อม และศักยภาพในการรับและส่งสาร 2) มาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากและมากที่สุด โดยเรียงค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความร่วมมือกับผู้อื่นในสถานศึกษาอย่างสร้างสรรค์ การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผลถาวรที่เกิดกับผู้เรียน ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้เรียน การตัดสินใจปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยคำนึงถึงผลที่จะเกิดกับผู้เรียน ความร่วมมือกับผู้อื่นในชุมชนอย่างสร้างสรรค์ ความมุ่งมั่นพัฒนาผู้เรียนให้เต็มตามศักยภาพ การสร้างโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้

ทุกสถานการณ์ การแสวงหาและใช้ข้อมูลข่าวสารในการพัฒนา พัฒนาแผนการสอนให้สามารถปฏิบัติให้เกิดผลจริงการพัฒนาสื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ การรายงานผลการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนได้อย่างมีระบบ และการปฏิบัติกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพครูอยู่เสมอ 3) การสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในลักษณะคล้ายตามกัน

พิชยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 101) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก 2) ผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง จำแนกตามตำแหน่งและวุฒิการศึกษา โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประสบการณ์การทำงาน โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความชัดเจน ด้านความเข้าใจผู้รับสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ยกเว้นด้านการ สื่อสารด้วยอวัจนภาษา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อมรา ปานศรีแสง, และมินมาส พรานป่า (2564, หน้า89) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบึงกุ่ม ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทักษะการสื่อสารด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด 2) ประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาด้านงานบริหารวิชาการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านงานบริหารงบประมาณมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พัชรินทร์ ถาปิ่นแก้ว (2566, หน้า 155) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารและการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครู อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร พบว่า จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง และประสบการณ์ในตำแหน่ง โดยรวม

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน พบว่า จำแนกตามสถานภาพการดำรงตำแหน่ง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่ง และจำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารและการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูง 5) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่สามารถพยากรณ์การปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร และด้านความน่าเชื่อถือ โดยอำนาจพยากรณ์ได้ร้อยละ 57.10 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ $\pm .271$ 6) การวิจัยในครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร จำนวน 2 ทักษะ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน คือ ทักษะด้านความเข้าใจผู้รับสารและทักษะด้านความน่าเชื่อถือ

ศิริรัตน์ วงศ์คำจันทร์, และชลารณ สุวรรณสมฤทธิ์ (2566, หน้า 835) ได้ศึกษาทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการรู้เท่าทันสื่อ ด้านการนำเสนอ ด้านการเขียน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านการพูด 2) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มีอายุและขนาดของโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 และ .05 และ 3) แนวทางพัฒนาทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษาควรให้ความสำคัญกับทักษะการสื่อสารเพิ่มขึ้น เข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถในการใช้ทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับใช้ในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

พินิจฉัตร เมธธาธรรณกุล, และอานวย ทองโปร่ง (2567, หน้า 232) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ ผลการวิจัย พบว่า 1) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3) ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ มีความสัมพันธ์กันทางบวกอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. งานวิจัยต่างประเทศ

เกนส์ (Gaines, 2007, p.139) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสารของการเป็นผู้นำ ผลการวิจัยพบว่าหลักปฏิบัติ 8 ประการนั้น เริ่มต้นด้วยการระบุและวิเคราะห์หลักการและแนวทางปฏิบัติที่สำคัญสำหรับผู้นำ ได้แก่ 1) การรายงานและการสอบถาม ผู้นำควรสร้างการสนทนาและอำนวยความสะดวกให้กับทีมโดยการเรียกร้องข้อมูลและสอบถามสภาพการทำงาน เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจและความโปร่งใสในองค์กร 2)การกำกับและคำมั่นสัญญา ผู้นำควรสร้างความมุ่งมั่นและความพร้อมในการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร โดยการกำกับและทำให้ทุกคนเข้าใจความสำคัญของมาตรฐานและคำขององค์กร 3)การจินตนาการและการสนับสนุน: ผู้นำควรเป็นแรงบันดาลใจและสนับสนุนสมาชิกในทีมให้สามารถมีความสามารถในการวางแผนและสร้างแรงจูงใจต่อการทำงาน 4) การประกาศและการสร้าง ผู้นำควรสร้างหรือเปลี่ยนแปลงความเป็นจริงทางสังคมในองค์กร โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยหลักปฏิบัติเหล่านี้ได้รับการวิจัยและวิเคราะห์จากหลายสาขาที่แตกต่างกัน เช่น วาทยาศาสตร์ จิตวิทยาสังคม และปรัชญา และเป็นผลมาจากการปรับใช้ทฤษฎีการกระทำคำพูดบูรณาการในบรรยากาศการทำงานของผู้นำที่แตกต่างกันในสถานการณ์ต่างๆ ที่เน้นการปฏิบัติอย่างแท้จริง การบูรณาการของหลักปฏิบัติดังกล่าวเข้ากับความรู้จากสาขาอื่นๆ เช่น การสื่อสาร จึงเป็นการผสมผสานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการพัฒนาผู้นำที่มีประสิทธิภาพและสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมในองค์กร

ลูธรา, และดาฮียา (Luthra, & Dahiya, 2015, p.47) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ: เชื่อมโยงความเป็นผู้นำและการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารและการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและกระตุ้นการทำงานของทีมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเช่นกัน การสื่อสารที่ดีจากผู้นำไม่เพียงแต่ช่วยให้ทีมเข้าใจที่มาและเป้าหมาย แต่ยังเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญที่จะส่งเสริมความไว้วางใจ ความร่วมมือกัน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ผู้นำที่มีความสามารถในการสื่อสารไม่เพียงแต่เป็นตัวแทนของข้อมูล แต่ยังเป็นผู้ที่มีความเข้าใจสามารถสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือได้ในการสร้างแรงจูงใจให้กับทีม ด้วยความเข้าใจในความต้องการของสมาชิกในทีม ผู้นำสามารถนำเสนอแนวคิดและวิสัยทัศน์ที่มีชัดเจนได้ และสร้างบรรยากาศที่เต็มไปด้วยความสามัคคีและการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อผู้นำและทีมมีความสอดคล้องกันและสนับสนุนกัน การทำงานจึงเป็นไปอย่างเรียบง่ายและมีประสิทธิผลมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากการเข้าใจและการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้นำและสมาชิกในทีม ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพที่แข็งแกร่งและบรรลุผลลัพธ์ที่ดีในองค์กร

อุซุน (Uzun, 2017, p.442) ศึกษา การพัฒนาแบบประเมินทักษะการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของผู้บริหารสถานศึกษา (NCSSAS): การศึกษาความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และการนำไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างทักษะการสื่อสารแบบอวัจนภาษาของผู้บริหารโรงเรียนกับผลการปฏิบัติงานของครู ($r=0.41$, $p<0.01$)

กายบาส, และออร์ดุ (Caybas, & Ordu, 2022, pp.829) ศึกษา มุมมองของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียน: การวิจัยแบบผสมผสาน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับสูงสุดในมิติของ “ความมั่นใจในการให้” ในขณะที่ทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำสุดในมิติของ การให้ข้อเสนอแนะ มีข้อแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระดับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนเมื่อพิจารณาตัวแปรของสาขา ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งของครูที่โรงเรียน ประเภทของโรงเรียน และจำนวนครู

โซเฟีย (Sofia, 2023, p.111) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของครูผู้สอน ทศนคติห้องเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารของผู้บริหารในโรงเรียนประถมหนึ่งในเขตตำบลชิบิตุงได้ดำเนินไปอย่างดีตามหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพซึ่งรวมถึงหลักการข้อมูลและหลักการสื่อสารระหว่างบุคคล ทุกหลักการของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ถูกนำไปใช้ในโรงเรียนประถมหนึ่งในเขตตำบลชิบิตุงอย่างดี แต่ยังมีบางจุดที่ผู้บริหารต้องปรับปรุงในด้านหลักการข้อมูล 2) ประสิทธิภาพของครูประจำชั้นในโรงเรียนประถมหนึ่งในเขตตำบลชิบิตุงดำเนินไปด้วยดีตามส่วนประกอบของการปฏิบัติงานของครู ซึ่งรวมถึงการดำเนินการการบริหารจัดการและการวางแผนการเรียนรู้ กระบวนการในการสอน การประเมินผลการเรียนรู้ การให้คำแนะนำและการฝึกอบรมนักเรียน และการสื่อสารแบบโต้ตอบกับนักเรียน 3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของครู วินัยในการทำงาน และคุณภาพการสอนและการเรียนรู้ รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพการสอนและการเรียนรู้ในโรงเรียน อย่างไรก็ตาม สำคัญที่ผู้บริหารโรงเรียนจะเพิ่มการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกับครูทั้งหมดเพื่อป้องกันการอภิปราย ความสับสน และความเข้าใจผิดที่อาจมีผลกระทบต่องานและเป้าหมายของโรงเรียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินวิจัย เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การหาคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปีการศึกษา 2568 จำนวน 25 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 63 คน ครูจำนวน 1,091 คน รวมทั้งสิ้น 1,154 คน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี, 2567, ย่อหน้า 2)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครูและผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาคิยามาเน่ (Yamane, 1973, p.125) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 298 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารกับครูเป็น 15 : 85 โดยประกอบด้วยผู้บริหาร 45 คน และครู 253 คน โดยขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 คำนวณหาความเหมาะสมในการเป็นตัวแทนในแต่ละตำแหน่ง เนื่องจากผู้บริหารมีจำนวนน้อยกว่าจำนวนของครู ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง 15 : 85 (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543, หน้า 45) โดยเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ร้อยละ 15 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้จำนวน 45 คน และครู ร้อยละ 85 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้จำนวน 253 คน

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามขนาดของสถานศึกษา แล้วคำนวณหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละขนาดของสถานศึกษาโดยใช้วิธีการเปรียบบัญญัติไตรยางศ์

ขั้นตอนที่ 3 ใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) โดยการจับสลากให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา และครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา

ขนาดสถานศึกษา	จำนวนประชากร (N)			กลุ่มตัวอย่าง (n)		
	ผู้บริหาร	ครู	รวม	ผู้บริหาร	ครู	รวม
ขนาดกลางลงมา	31	346	377	22	80	102
ขนาดใหญ่	8	111	119	6	26	32
ขนาดใหญ่พิเศษ	24	634	658	17	147	164
รวม	63	1,091	1,154	45	253	298

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อนำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วยเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ใน 10 ด้าน ได้แก่ 1) การฟัง 2) อวัจนภาษา 3) ความชัดเจนและกระชับ 4) ความเป็นมิตร 5) ความมั่นใจ 6) ความเข้าใจผู้รับสาร 7) การเปิดใจรับฟัง 8) ความเคารพ 9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 10) การเลือกสื่อที่เหมาะสม คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 86) โดยมีเกณฑ์ให้น้ำหนักคะแนนตาม แนวทางการสร้างเครื่องมือวัดของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

5 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมากที่สุด

- 4 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ซึ่งประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่ 1) การฟัง 2) อวัจนภาษา 3) ความชัดเจนและกระชับ 4) ความเป็นมิตร 5) ความมั่นใจ 6) ความเข้าใจ 7) การเปิดใจรับฟัง 8) ความเคารพ 9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 10) การเลือกสื่อที่เหมาะสม
2. วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
3. สร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้กำหนดเป็นประเด็นให้ครอบคลุมขอบเขตที่กำหนดในกรอบแนวคิด เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้าง เพื่อพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องและเหมาะสมกับขอบเขตที่กำหนด
2. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้ทำการตรวจสอบเบื้องต้น และมีการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญหรือผู้รอบรู้เฉพาะเรื่อง (subject matter specialists) จำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (validity) ครอบคลุมความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ซึ่งข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.80 - 1.00
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาความเที่ยงตรงมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารและครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability)

4. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2551, หน้า 248) สำหรับแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.962

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการค้นคว้าอิสระตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

2. เมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี อนุญาตให้เก็บข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตจากคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา และครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้การตอบแบบสอบถาม

3. จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล พร้อมแบบสอบถามที่ใส่รหัสกำกับแล้วไปถึงผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 298 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 45 คน และครู จำนวน 253 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดส่งด้วยระบบ google form ในรูปแบบออนไลน์ และการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง

4. ผู้วิจัยติดตามรับแบบสอบถามคืน และนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจนับและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และการหาร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

โดยแปลความหมายการให้คะแนนจากค่าเฉลี่ย (mean) ตามเกณฑ์ ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 86)

4.50 - 5.00 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร จำแนกตามเพศ และตำแหน่ง โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และเมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษาโดยใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (L.S.D.) ของฟิชเชอร์ (Fisher)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW (Statistical Package for the Social Science /for Window) ซึ่งใช้ค่าทางสถิติ ดังนี้

1. การหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เป็นตัวแทนของประชากร โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 คำนวณจากสูตร (Yamane, 1973, p.1089)

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากร
	e	แทน	ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

2. การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เพื่อวัดความเที่ยงตรง (validity) คำนวณจากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 73)

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

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา ลักษณะพฤติกรรม
	ΣR	แทน	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3. การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) คำนวณจากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 76)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อคำถาม
	S_i	แทน	ความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t	แทน	ความแปรปรวนทั้งหมด

4. สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์แบบสอบถาม ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1 การหาค่าร้อยละ (percentage) จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541, หน้า 35-40)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลค่าให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

4.2 การหาค่าเฉลี่ย (mean) จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 86)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของค่าหรือคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

4.3 หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 106)

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละข้อ
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

5. สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

5.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และโดยพิจารณาความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่ม โดยการทดสอบเอฟ (F – test) จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 87)

$$F = \frac{s_1^2}{s_2^2}, \quad \begin{matrix} df_1 = n_1 - 1 \\ df_2 = n_2 - 1 \end{matrix}, \quad s_1^2 > s_2^2$$

เมื่อ	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่ามาก
	s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าน้อย

- ถ้าทดสอบแล้วมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)^2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}, \quad df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

- ถ้าไม่มั่นใจสำคัญทางสถิติ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}, \quad df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ

5.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2549, หน้า 88)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
	MS_b	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (between mean square)
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (within mean square)

5.3 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี Least Significant Difference (LSD) ของฟิชเชอร์ (Fisher) คำนวณจากสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545, หน้า 333)

$$LSD = t_{1 - \frac{\alpha}{2}; n - k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน (MSW)
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเบี่ยงเบน (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน
*p ≤ .05	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี วิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี จำแนกตาม เพศ ตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ค่าทดสอบ ที (t-test) ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (one way ANOVA) โดยการทดสอบเอฟ (F-test) เมื่อมี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ การทดสอบแอลเอสดีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Different : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจากการตอบแบบสอบถามจำนวน 298 คน ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยจำแนกตาม เพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงานและ ขนาดสถานศึกษา แสดงข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (n = 298 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	143	47.99
2) หญิง	155	52.01
2. ตำแหน่ง		
1) ผู้บริหารสถานศึกษา	46	15.44
2) ครู	252	84.56
3. ประสบการณ์ทำงาน		
1) น้อยกว่า 5 ปี	75	25.17
2) 5 – 10 ปี	165	55.37
3) มากกว่า 15 ปี	58	19.46
4. ขนาดสถานศึกษา		
1) ขนาดกลางลงมา	102	34.23
2) ขนาดใหญ่	32	10.74
3) ขนาดใหญ่พิเศษ	164	55.03
รวม	298	100.00

จากตาราง 3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.01 ดำรงตำแหน่งครู มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.56 และมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.37 และปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 55.03

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ใน 10 ด้าน

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในภาพรวม

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ด้านการฟัง	3.81	0.70	มาก	7
2. ด้านอวัจนภาษา	3.87	0.70	มาก	3
3. ด้านความชัดเจนและกระชับ	3.82	0.72	มาก	6
4. ด้านความเป็นมิตร	3.87	0.73	มาก	3
5. ด้านความมั่นใจ	3.88	0.74	มาก	2
6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	3.85	0.71	มาก	4
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง	3.85	0.73	มาก	4
8. ด้านความเคารพ	3.83	0.76	มาก	5
9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	3.85	0.72	มาก	4
10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม	3.91	0.73	มาก	1
ภาพรวม	3.85	0.65	มาก	

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.73) 2) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74) 3) ด้านอวัจนภาษา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.70) และด้านความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.73) ซึ่งมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4) ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.71) ด้านการเปิดใจรับฟัง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.73) และด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.72) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 5) ด้านความเคารพ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.76) 6) ด้านความชัดเจนและกระชับ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.72) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการฟัง ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.70)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการฟัง

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่พูดแทรกระหว่างการสนทนา	3.84	1.01	มาก	2
2. ผู้บริหารจดบันทึกสาระสำคัญระหว่างการสนทนา	3.72	0.92	มาก	5
3. ผู้บริหารใช้การสบตาและพยักหน้าเพื่อแสดงออกว่ากำลังตั้งใจฟัง	3.80	0.97	มาก	3
4. ผู้บริหารสังเกตน้ำเสียงและอารมณ์ของผู้พูด เพื่อเข้าใจเจตนาและความรู้สึกภายใน	3.74	0.97	มาก	4
5. ผู้บริหารทบทวนรายละเอียดที่สำคัญเพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน	3.93	0.90	มาก	1
ภาพรวม	3.81	0.70	มาก	

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการฟัง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารทบทวนรายละเอียดที่สำคัญเพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่พูดแทรกระหว่างการสนทนา ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 1.01) ผู้บริหารใช้การสบตาและพยักหน้าเพื่อแสดงออกว่ากำลังตั้งใจฟัง ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.97) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารจดบันทึกสาระสำคัญระหว่างการสนทนา ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.92)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านอวัจนภาษา

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารแสดงท่าทางพร้อมรับฟัง โดยหันหน้าและสบตาผู้พูด พร้อมวางมือในท่าที่เป็นธรรมชาติ	3.91	0.87	มาก	1
2. ผู้บริหารใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน หนักแน่น และเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร	3.91	0.90	มาก	1
3. ผู้บริหารรักษาระยะห่างทางกายภาพที่เหมาะสม พร้อมแสดงสีหน้าที่เป็นมิตร	3.84	0.90	มาก	3
4. ผู้บริหารประเมินท่าทาง สีหน้า แววตา ของผู้ฟังเพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสาร	3.86	0.96	มาก	2
5. ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเมื่อได้รับคำแนะนำ	3.82	0.94	มาก	4
ภาพรวม	3.87	0.70	มาก	

จากตาราง 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีในด้านอวัจนภาษา ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารแสดงท่าทางพร้อมรับฟัง โดยหันหน้าและสบตาผู้พูด พร้อมวางมือในท่าที่เป็นธรรมชาติ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.87) และ ผู้บริหารใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน หนักแน่น และเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารประเมินท่าทาง สีหน้า แววตา ของผู้ฟังเพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.96) ผู้บริหารรักษาระยะห่างทางกายภาพที่เหมาะสม พร้อมแสดงสีหน้าที่เป็นมิตร ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเมื่อได้รับคำแนะนำ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.94)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความชัดเจนและกระชับ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารให้ชัดเจน ก่อนถ่ายทอดข้อมูลทุกครั้ง	3.79	0.60	มาก	4
2. ผู้บริหารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมยกตัวอย่างหรือภาพประกอบเมื่อต้องอธิบายเรื่องที่ซับซ้อน	3.87	0.60	มาก	1
3. ผู้บริหารนำเสนอเนื้อหาจากประเด็นหลักก่อน แล้วจึงอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม	3.78	0.64	มาก	5
4. ผู้บริหารสังเกตปฏิกิริยาผู้ฟังเพื่อประเมินความเข้าใจ และปรับวิธีสื่อสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น	3.83	0.60	มาก	3
5. ผู้บริหารตรวจสอบและทบทวนข้อความก่อนสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารชัดเจนและถูกต้อง	3.85	0.67	มาก	2
ภาพรวม	3.82	0.72	มาก	

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความชัดเจนและกระชับในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมยกตัวอย่างหรือภาพประกอบเมื่อต้องอธิบายเรื่องที่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.60) ผู้บริหารตรวจสอบและทบทวนข้อความก่อนสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารชัดเจนและถูกต้อง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.67) ผู้บริหารสังเกตปฏิกิริยาผู้ฟังเพื่อประเมินความเข้าใจ และปรับวิธีสื่อสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.60) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารนำเสนอเนื้อหาจากประเด็นหลักก่อน แล้วจึงอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.64)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความเป็นมิตร

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารเตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารโดยคำนึงถึง ความสุภาพและความเป็นกัลยาณมิตรเป็นหลัก	3.82	0.91	มาก	4
2. ผู้บริหารกล่าวชมเชยหรือให้กำลังใจบุคลากรและ นักเรียนอยู่เสมอ	3.92	1.00	มาก	2
3. ผู้บริหารใช้คำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ท่าทาง เป็นมิตร	3.93	0.96	มาก	1
4. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับตรวจสอบและควบคุมการ เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยยึดหลักจริยธรรมอย่าง เคร่งครัด	3.88	0.93	มาก	3
5. ผู้บริหารปรับปรุงเทคนิคสื่อสารเมื่อพบว่าบรรยากาศ มีความเคร่งเครียด	3.81	0.95	มาก	5
ภาพรวม	3.87	0.73	มาก	

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความเป็นมิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารใช้คำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ท่าทางเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.96) ผู้บริหารกล่าวชมเชยหรือให้กำลังใจบุคลากรและนักเรียนอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 1.00) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับตรวจสอบและควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยยึดหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.93) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารปรับปรุงเทคนิคสื่อสารเมื่อพบว่าบรรยากาศมีความเคร่งเครียด ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.95)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความมั่นใจ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารมีการเตรียมข้อมูลก่อนดำเนินการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ	3.80	0.95	มาก	4
2. ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน ด้วยความมั่นใจและน่าเชื่อถือ	3.87	0.95	มาก	3
3. ผู้บริหารกล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือสถานการณ์สำคัญด้วยความมั่นใจ	3.96	1.00	มาก	1
4. ผู้บริหารสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวปฏิบัติของสถานศึกษาได้อย่างมั่นใจและชัดเจน	3.87	0.92	มาก	3
5. ผู้บริหารมีความกล้าในการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น	3.88	0.90	มาก	2
ภาพรวม	3.88	0.74	มาก	

จากตาราง 9 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านความมั่นใจในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารกล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือสถานการณ์สำคัญด้วยความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 1.00) ผู้บริหารมีความกล้าในการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน ด้วยความมั่นใจและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.95) และผู้บริหารสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวปฏิบัติของสถานศึกษาได้อย่างมั่นใจและชัดเจน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.92) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีการเตรียมข้อมูลก่อนดำเนินการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 0.95)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารพิจารณาพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และระดับความรู้ของผู้รับสารก่อนการสื่อสาร	3.86	0.93	มาก	2
2. ผู้บริหารปรับระดับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ วัฒนธรรม และบริบทของผู้รับสาร	3.79	0.91	มาก	4
3. ผู้บริหารมอบหมายงานโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับประสบการณ์และความสามารถของผู้รับสาร	3.84	0.97	มาก	3
4. ผู้บริหารเชื่อมโยงการสื่อสารกับประสบการณ์ของผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน	3.86	0.89	มาก	2
5. ผู้บริหารสอบถามหรือสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับสารเพื่อประเมินระดับความเข้าใจและปรับปรุงการสื่อสาร	3.88	0.90	มาก	1
ภาพรวม	3.85	0.71	มาก	

จากตาราง 10 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารสอบถามหรือสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับสาร เพื่อประเมินระดับความเข้าใจและปรับปรุงการสื่อสาร ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารเชื่อมโยงการสื่อสารกับประสบการณ์ของผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.93) และ ผู้บริหารเชื่อมโยงการสื่อสารกับประสบการณ์ของผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.89) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้บริหารมอบหมายงานโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับประสบการณ์และความสามารถของผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.97) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารปรับระดับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ วัฒนธรรม และบริบทของผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.91)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเปิดใจรับฟัง

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารรวบรวมและพิจารณาข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตัดสินใจ	3.84	0.91	มาก	3
2. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครู นักเรียน และผู้ปกครอง แสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและเท่าเทียม	3.82	1.00	มาก	4
3. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่น โดยปราศจากอคติและการตัดสินล่วงหน้า	3.86	0.97	มาก	2
4. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและ มุ่งแสวงหาจุดร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน	3.91	0.94	มาก	1
5. ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและเสรี	3.82	0.97	มาก	4
ภาพรวม	3.85	0.73	มาก	

จากตาราง 11 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเปิดใจรับฟัง ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและมุ่งแสวงหาจุดร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.94) ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่นโดยปราศจากอคติและการตัดสินล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.97) ผู้บริหารรวบรวมและพิจารณาข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตัดสินใจ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.91) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครู นักเรียน และผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและเท่าเทียม ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 1.00) และ ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและเสรี ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.97) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านความเคารพ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารวางแผนการสื่อสารโดยคำนึงถึงคุณภาพและการให้เกียรติผู้รับสาร	3.87	0.97	มาก	1
2. ผู้บริหารไม่ใช้ถ้อยคำที่เสียชื่อเสียงหรือประชดประชัน	3.83	0.97	มาก	2
3. ผู้บริหารรับฟังโดยความคิดเห็นของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น	3.78	0.97	มาก	4
4. ผู้บริหารไตร่ตรองการใช้ถ้อยคำโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและไม่ลดทอนคุณค่าของผู้อื่น	3.82	0.96	มาก	3
5. ผู้บริหารแก้ไขการสื่อสารตามข้อเสนอแนะเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความเคารพซึ่งกันและกัน	3.87	0.96	มาก	1
ภาพรวม	3.83	0.76	มาก	

จากตาราง 12 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านความเคารพ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารวางแผนการสื่อสารโดยคำนึงถึงคุณภาพและการให้เกียรติผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.97) และผู้บริหารแก้ไขการสื่อสารตามข้อเสนอแนะเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความเคารพซึ่งกันและกัน ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.96) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้บริหารไม่ใช้ถ้อยคำที่เสียชื่อเสียงหรือประชดประชัน ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.97) ผู้บริหารไตร่ตรองการใช้ถ้อยคำโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและไม่ลดทอนคุณค่าของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.96) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารรับฟังโดยความคิดเห็นของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.97)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารเตรียมข้อมูลย้อนกลับโดยอ้างอิงข้อเท็จจริง และหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว	3.88	0.90	มาก	1
2. ผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน โดยระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมแนะนำแนวทางในการพัฒนา	3.87	0.96	มาก	2
3. ผู้บริหารเลือกเวลาที่เหมาะสมและเปิดโอกาสให้มีการสอบถามหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	3.83	0.91	มาก	4
4. ผู้บริหารติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.81	0.95	มาก	5
5. ผู้บริหารนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการสื่อสารสองทางไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน	3.85	0.99	มาก	3
ภาพรวม	3.85	0.72	มาก	

จากตาราง 13 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารเตรียมข้อมูลย้อนกลับโดยอ้างอิงข้อเท็จจริง และหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน โดยระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมแนะนำแนวทางในการพัฒนา ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.96) ผู้บริหารนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการสื่อสารสองทางไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.99) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.95)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับการปฏิบัติ			อันดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย	
1. ผู้บริหารวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ก่อนการเลือกช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม	3.88	0.94	มาก	3
2. ผู้บริหารเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์	4.02	0.92	มาก	1
3. ผู้บริหารเลือกช่องทางการสื่อสาร (เช่น Line, Email, การประชุม) ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและความสะดวกของผู้รับสาร	3.95	0.90	มาก	2
4. ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการสื่อสาร	3.87	0.99	มาก	4
5. ผู้บริหารปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามสถานการณ์เร่งด่วนและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.85	0.97	มาก	5
ภาพรวม	3.91	0.74	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ในด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ผู้บริหารเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.92) ผู้บริหารเลือกช่องทางการสื่อสาร (เช่น Line, Email, การประชุม) ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและความสะดวกของผู้รับสาร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.90) ผู้บริหารวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ก่อนการเลือกช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.94) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามสถานการณ์เร่งด่วนและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.97)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการฟัง	3.90	0.71	3.72	0.68	2.207	.028*
2. ด้านอวัจนภาษา	3.95	0.72	3.79	0.67	2.056	.041*
3. ด้านความชัดเจนและกระชับ	3.86	0.76	3.78	0.69	0.244	.334
4. ด้านความเป็นมิตร	3.93	0.79	3.82	0.67	1.318	.188
5. ด้านความมั่นใจ	3.93	0.77	3.82	0.71	1.331	.184
6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	3.89	0.74	3.80	0.67	1.129	.260
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง	3.92	0.80	3.79	0.67	1.573	.117
8. ด้านความเคารพ	3.89	0.79	3.78	0.74	1.190	.235
9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	3.91	0.73	3.79	0.72	1.361	.175
10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม	3.96	0.74	3.87	0.74	1.085	.279
ภาพรวม	3.92	0.68	3.80	0.61	1.592	.112

* $p \leq .05$

จากตาราง 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการฟังและด้านอวัจนภาษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	ตำแหน่ง				t	p
	ผู้บริหารสถานศึกษา		ครู			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการฟัง	3.82	0.82	3.80	0.68	0.110	.912
2. ด้านอวัจนภาษา	3.85	0.76	3.87	0.69	-0.197	.844
3. ด้านความชัดเจนและกระชับ	3.87	0.81	3.81	0.71	0.399	.691
4. ด้านความเป็นมิตร	3.90	0.76	3.87	0.73	0.329	.743
5. ด้านความมั่นใจ	3.89	0.79	3.87	0.73	0.118	.906
6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	3.87	0.71	3.84	0.71	0.295	.768
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง	3.90	0.82	3.84	0.72	0.455	.650
8. ด้านความเคารพ	3.77	0.84	3.85	0.75	-0.622	.537
9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	3.85	0.82	3.85	0.71	0.048	.962
10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม	3.96	0.75	3.90	0.73	0.482	.630
ภาพรวม	3.87	0.74	3.85	0.63	0.141	.888

จากตาราง 16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
1. ด้านการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	6.222	2	3.111	6.593	.002*
	ภายในกลุ่ม	139.209	295	0.472		
	รวม	145.431	297			

ตาราง 17 (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
2. ด้านอวัจนภาษา	ระหว่างกลุ่ม	3.788	2	1.894	3.974	.020*
	ภายในกลุ่ม	140.616	295	0.477		
	รวม	144.404	297			
3. ด้านความชัดเจนและกระชับ	ระหว่างกลุ่ม	5.162	2	2.581	5.070	.007*
	ภายในกลุ่ม	150.172	295	0.509		
	รวม	155.334	297			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	5.842	2	2.921	5.668	.004*
	ภายในกลุ่ม	152.021	295	0.515		
	รวม	157.863	297			
5. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.231	2	2.116	3.972	.020*
	ภายในกลุ่ม	157.125	295	0.533		
	รวม	161.356	297			
6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.742	2	2.371	4.879	.008*
	ภายในกลุ่ม	143.357	295	0.486		
	รวม	148.099	297			
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง	ระหว่างกลุ่ม	2.283	2	1.142	2.134	.120
	ภายในกลุ่ม	157.801	295	0.535		
	รวม	160.085	297			
8. ด้านความเคารพ	ระหว่างกลุ่ม	6.328	2	3.164	5.624	.004*
	ภายในกลุ่ม	165.949	295	0.563		
	รวม	172.277	297			
9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	ระหว่างกลุ่ม	6.162	2	3.081	6.083	.003*
	ภายในกลุ่ม	149.420	295	0.57		
	รวม	155.582	297			

ตาราง 17 (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
10. ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2.732	2	1.366	2.552	.080
	ภายในกลุ่ม	157.880	295	0.535		
	รวม	160.612	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.421	2	2.210	5.466	.005*
	ภายในกลุ่ม	119.289	295	0.404		
	รวม	123.710	297			

* $p \leq .05$

จากตาราง 17 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการฟัง ด้านอวัจนภาษา ด้านความชัดเจนและกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวม

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.78	3.80	4.10
ภาพรวม	น้อยกว่า 5 ปี	3.78	-	-0.02	-0.32*
	5 - 10 ปี	3.80	-	-	-0.30*
	มากกว่า 10 ปี	4.10	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 18 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านการฟัง

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.81	3.71	4.09
ด้านการฟัง	น้อยกว่า 5 ปี	3.81	-	0.10	-0.28*
	5 - 10 ปี	3.71	-	-	-0.38*
	มากกว่า 10 ปี	4.09	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 19 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านอวัจนภาษา

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.76	3.83	4.08
ด้านอวัจนภาษา	น้อยกว่า 5 ปี	3.76	-	-0.08	-0.33*
	5 - 10 ปี	3.83	-	-	-0.25*
	มากกว่า 10 ปี	4.08	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 20 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านอวัจนภาษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านความชัดเจนและกระชับ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.71	3.78	4.08
ด้านความชัดเจน	น้อยกว่า 5 ปี	3.71	-	-0.07	-0.37*
และกระชับ	5 - 10 ปี	3.78	-	-	-0.30*
	มากกว่า 10 ปี	4.08	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 21 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความชัดเจนและกระชับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านความเป็นมิตร

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.83	3.79	4.16
ด้านความเป็นมิตร	น้อยกว่า 5 ปี	3.83	-	0.04	-0.33*
	5 - 10 ปี	3.79	-	-	-0.37*
	มากกว่า 10 ปี	4.16	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 22 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเป็นมิตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านความมั่นใจ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.83	3.81	4.12
ด้านความมั่นใจ	น้อยกว่า 5 ปี	3.83	-	0.02	-0.29*
	5 - 10 ปี	3.81	-	-	-0.31*
	มากกว่า 10 ปี	4.12	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 23 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.73	3.81	4.09
ด้านความเข้าใจ	น้อยกว่า 5 ปี	3.73	-	-0.08	-0.36*
ผู้รับสาร	5 - 10 ปี	3.81	-	-	-0.28*
	มากกว่า 10 ปี	4.09	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 24 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเข้าใจผู้รับสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายการ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านความเคารพ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.69	3.80	4.12
ด้านความเคารพ	น้อยกว่า 5 ปี	3.69	-	-0.11	-0.43*
	5 - 10 ปี	3.80	-	-	-0.32*
	มากกว่า 10 ปี	4.12	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 25 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเคารพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายการ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับมากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
			3.70	3.81	4.12
ด้านการให้ข้อมูล	น้อยกว่า 5 ปี	3.70	-	-0.11	-0.42*
ย้อนกลับ	5 - 10 ปี	3.81	-	-	-0.31*
	มากกว่า 10 ปี	4.12	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 26 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
1. ด้านการฟัง	ระหว่างกลุ่ม	3.344	2	1.672	3.471	.032*
	ภายในกลุ่ม	142.087	295	0.482		
	รวม	145.431	297			
2. ด้านอวัจนภาษา	ระหว่างกลุ่ม	2.867	2	1.433	2.987	.052
	ภายในกลุ่ม	141.538	295	0.480		
	รวม	144.404	297			
3. ด้านความชัดเจนและกระชับ	ระหว่างกลุ่ม	4.609	2	2.304	4.510	.012*
	ภายในกลุ่ม	150.725	295	0.511		
	รวม	155.334	297			
4. ด้านความเป็นมิตร	ระหว่างกลุ่ม	4.389	2	2.195	4.218	.016*
	ภายในกลุ่ม	153.474	295	0.520		
	รวม	157.863	297			
5. ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.250	2	2.125	3.990	.020*
	ภายในกลุ่ม	157.106	295	0.533		
	รวม	161.356	297			
6. ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.940	2	1.970	4.031	.019*
	ภายในกลุ่ม	144.160	295	0.489		
	รวม	148.099	297			

ตาราง 27 (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง	ระหว่างกลุ่ม	2.282	2	1.141	2.133	.120
	ภายในกลุ่ม	157.803	295	0.535		
	รวม	160.085	297			
8. ด้านความเคารพ	ระหว่างกลุ่ม	4.735	2	2.368	4.169	.016*
	ภายในกลุ่ม	167.542	295	0.568		
	รวม	172.277	297			
9. ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	ระหว่างกลุ่ม	4.507	2	2.254	4.401	.013*
	ภายในกลุ่ม	151.075	295	0.512		
	รวม	155.582	297			
10. ด้านการเลือกสื่อที่ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.028	2	1.514	2.834	.060
	ภายในกลุ่ม	157.584	295	0.534		
	รวม	160.612	297			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.703	2	1.851	4.551	.011*
	ภายในกลุ่ม	120.007	295	0.407		
	รวม	123.710	297			

* $p \leq .05$

จากตาราง 27 พบว่า ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการฟัง ด้านความชัดเจนและกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.70	3.86	3.95
ภาพรวม	กลางลงมา	3.70	-	-0.16	-0.25*
	ใหญ่	3.86	-	-	-0.09
	ใหญ่พิเศษ	3.95	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 28 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านการฟัง

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.67	3.77	3.90
ด้านการฟัง	กลางลงมา	3.67	-	-0.10	-0.23*
	ใหญ่	3.77	-	-	-0.13
	ใหญ่พิเศษ	3.90	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 29 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านความชัดเจนและกระชับ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.65	3.82	3.93
ด้านความชัดเจนและ กระชับ	กลางลงมา	3.65	-	-0.17	-0.28*
	ใหญ่	3.82	-	-	-0.11
	ใหญ่พิเศษ	3.93	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 30 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความชัดเจนและกระชับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านความเป็นมิตร

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.70	3.94	3.96
ด้านความเป็นมิตร	กลางลงมา	3.70	-	-0.24	-0.26*
	ใหญ่	3.94	-	-	-0.02
	ใหญ่พิเศษ	3.96	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 31 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเป็นมิตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านความมั่นใจ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.72	3.87	3.98
ด้านความมั่นใจ	กลางลงมา	3.72	-	-0.15	-0.26*
	ใหญ่	3.87	-	-	-0.11
	ใหญ่พิเศษ	3.98	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 32 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.70	3.81	3.94
ด้านความเข้าใจผู้รับสาร	กลางลงมา	3.70	-	-0.11	-0.24*
	ใหญ่	3.81	-	-	-0.13
	ใหญ่พิเศษ	3.94	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 33 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเข้าใจผู้รับสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านความเคารพ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.66	3.84	3.94
ด้านความเคารพ	กลางลงมา	3.66	-	-0.18	-0.28*
	ใหญ่	3.84	-	-	-0.10
	ใหญ่พิเศษ	3.94	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 34 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเคารพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ

ทักษะการสื่อสารของ ผู้บริหารสถานศึกษา	ขนาดของ สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	กลางลงมา	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
			3.69	3.79	3.95
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ	กลางลงมา	3.69	-	-0.10	-0.26*
	ใหญ่	3.79	-	-	-0.16
	ใหญ่พิเศษ	3.95	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตาราง 35 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนรายคู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ลพบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะไว้ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผล
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ลพบุรีแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปีการศึกษา 2568 จำนวน 25 โรงเรียน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 63 คน ครูจำนวน 1,091คน รวมทั้งสิ้น 1,154 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาด

กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 298 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างของผู้บริหารกับครูเป็น 15 : 85 โดยประกอบด้วยผู้บริหาร 45 คน และครู 253 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ ตามขนาดของสถานศึกษา และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลากให้ได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอรับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาคณาจารย์ เพื่อนำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วยเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนครใน 10 ด้าน ได้แก่ 1) การฟัง 2) อวัจนภาษา 3) ความชัดเจน และกระชับ 4) ความเป็นมิตร 5) ความมั่นใจ 6) ความเข้าใจผู้รับสาร 7) การเปิดใจรับฟัง 8) ความเคารพ 9) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 10) การเลือกสื่อที่เหมาะสม คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้น้ำหนักคะแนนตาม แนวทางการสร้างเครื่องมือวัดของ ลิเคิร์ต (Likert)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบหาความสมบูรณ์ ความถูกต้องในการตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และการหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

2. วิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบความเรียง

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนครจำแนกตามเพศ และตำแหน่ง โดยใช้สถิติทดสอบที (t-test) และเมื่อจำแนกตาม ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษาใช้สถิติทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่พบ

ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีแอลเอสดี (L.S.D.) ของฟิชเชอร์ (Fisher)

สรุปผล

จากการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1. จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.01 ดำรงตำแหน่งครู คิดเป็นร้อยละ 84.56 และมีประสบการณ์ทำงานอยู่ระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.37 และปฏิบัติงานในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 55.03

2. ผลการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความมั่นใจ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการฟัง

2.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในด้านการฟัง ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารทบทวนรายละเอียดที่สำคัญเพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่พูดแทรกกระหว่างการสนทนา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารจดบันทึกสาระสำคัญระหว่างการสนทนา

2.2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในด้านอวัจนภาษา ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารแสดงท่าทางพร้อมรับฟัง โดยหันหน้าและสบตาผู้พูด พร้อมวางมือในท่าที่เป็นธรรมชาติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน หนักแน่น และเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเมื่อได้รับคำแนะนำ

2.3 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในด้านความชัดเจนและกระชับ ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมยกตัวอย่างหรือภาพประกอบเมื่อต้องอธิบายเรื่องที่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารตรวจสอบและทบทวนข้อความก่อนสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารชัดเจนและถูกต้อง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารนำเสนอเนื้อหาจากประเด็นหลักก่อน แล้วจึงอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม

2.4 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสกลบุรี ในด้านความเป็นมิตร ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารใช้คำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ท่าทางเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารกล่าวชมเชยหรือให้กำลังใจบุคลากรและนักเรียนอยู่เสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับปรุงเทคนิคสื่อสารเมื่อพบว่าบรรยากาศมีความเคร่งเครียด

2.5 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสกลบุรี ในด้านความมั่นใจ ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารกล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือสถานการณ์สำคัญด้วยความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารมีความกล้าในการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการเตรียมข้อมูลก่อนดำเนินการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ

2.6 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสกลบุรี ในด้านความเข้าใจผู้รับสาร ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารสอบถามหรือสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับสาร เพื่อประเมินระดับความเข้าใจ และปรับปรุงการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารเชื่อมโยงการสื่อสารกับประสบการณ์ของผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับระดับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ วัฒนธรรม และบริบทของผู้รับสาร

2.7 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสกลบุรี ในด้านการเปิดใจรับฟัง ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและมุ่งแสวงหาจุดร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่นโดยปราศจากอคติและการตัดสินล่วงหน้า และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและเสรี

2.8 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาสกลบุรี ในด้านความเคารพ ในภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารวางแผนการสื่อสารโดยคำนึงถึงความสุภาพและการให้เกียรติผู้รับสาร และผู้รับสารแก้ไขการสื่อสารตามข้อเสนอแนะเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความเคารพซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารไม่ใช้ถ้อยคำที่เสียดสี หรือประชดประชัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารรับฟังโดยความคิดเห็นของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น

2.9 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารเตรียมข้อมูลย้อนกลับโดยอ้างอิงข้อเท็จจริง และหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน โดยระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมแนะนำแนวทางในการพัฒนา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.10 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี ในด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้บริหารเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ผู้บริหารเลือกช่องทางการสื่อสาร (เช่น Line, Email, การประชุม) ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและความสะดวกของผู้รับสาร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามสถานการณ์เร่งด่วนและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี จำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่า

3.1 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี เมื่อจำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านอวัจนภาษา และด้านการฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

3.3 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการฟัง ด้านอวัจนภาษา ด้านความชัดเจนและกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.3.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

3.3.9 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี กับ มากกว่า 10 ปี 2) ประสบการณ์ทำงาน 5 - 10 ปี กับมากกว่า 10 ปี

3.4 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านการฟัง ด้านความชัดเจน และกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

3.4.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการฟังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.3 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความชัดเจนและกระชับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.4 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเป็นมิตรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.5 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความมั่นใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.6 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเข้าใจผู้รับสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.7 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านความเคารพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

3.4.8 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีขนาดสถานศึกษาแตกต่างกัน จะมีทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) ขนาดกลางลงมากับขนาดใหญ่พิเศษ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี มีประเด็นที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลการวิจัยตามสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาปทุมธานี

1.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการฟัง ในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญต่อทักษะการฟัง เพราะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารที่ผู้บริหารสถานศึกษาใช้ในกระบวนการบริหาร ทั้งการประชุม การแก้ปัญหา หรือการสร้างความร่วมมือกับคณะครู บุคลากร และชุมชน การฟังอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจข้อมูลได้ตรงประเด็น ลดความคลาดเคลื่อน และส่งเสริมความเข้าใจของคณะครู ซึ่งสอดคล้องกับ วูดส์, และโชโฮ (Woods & Shoho, 2009, pp.155-156) ศึกษา มิติที่ถูกลืมของการสื่อสาร ทักษะการฟังของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า การรับรู้ของผู้บริหารเกี่ยวกับทักษะการฟังของตนเองนั้นสูงกว่าการรับรู้ของครู ซึ่งการฟังอย่างมีประสิทธิภาพช่วยสร้างความไว้วางใจ ลดข้อผิดพลาด และส่งเสริมผลลัพธ์ และสอดคล้องกับ มิชรา (Mishra, 2020, p.1410) พบว่า ทักษะการฟังเป็นหนึ่งในทักษะที่สำคัญของผู้บริหาร ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้รับความเคารพและสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอวัจนภาษา ในภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความสามารถในการใช้ภาษากาย เช่น สีหน้า แววตา ท่าทาง น้ำเสียง และการสบตา ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่เปิดกว้าง เป็นมิตร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับครู บุคลากร และนักเรียนในโรงเรียน สอดคล้องกับ อุซุน (Uzun, 2017, p.442) ศึกษา การพัฒนาแบบประเมินทักษะการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดของผู้บริหารสถานศึกษา การศึกษาความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และการนำไปปฏิบัติ พบว่า การสื่อสารด้วยอวัจนภาษามีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของครู สอดคล้องกับ พิทยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 101-104) ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอกะลา จังหวัดลำปาง พบว่า การสื่อสารด้วยอวัจนภาษาของผู้บริหารสถานศึกษาโดยรวมของอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ พชรินทร์ ถาปิ่นแก้ว (2566, หน้า 115) ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.3 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความชัดเจนและกระชับ ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารสถานศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารอย่างตรงประเด็น มีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และสามารถอธิบายเนื้อหาที่ยากหรือซับซ้อนได้ชัดเจนโดยการยกตัวอย่างหรือใช้ภาพประกอบเพื่อช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจง่ายขึ้น ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการบริหารงานและการทำงานร่วมกับบุคลากรภายในโรงเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ กรรณิการ์ อานทอง, ภาสกร เรืองรอง, และทัศนะ ศรีปิตตา (2567, หน้า 19-20) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิจิตร เขต 2 พบว่า ด้านความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ พรทิพย์ เฟื่องกลัด (2560, หน้า 743-744) ศึกษา การสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี ด้านความชัดเจนอยู่ในระดับมาก

1.4 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาด้านความเป็นมิตร ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีการใช้การสื่อสารที่แสดงถึงความเป็นมิตรอย่างเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงานและการเรียนรู้ภายในสถานศึกษา สอดคล้องกับ เสาวนีย์ ภูณะภูง, และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน (2558, หน้า 254) ศึกษาการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การสื่อสารที่เป็นมิตร เป็นกันเอง ให้กำลังใจ และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ การสื่อสารลักษณะนี้จะช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ลดความตึงเครียด และส่งเสริมความร่วมมือ สอดคล้องกับ อู, และ ไว (Oo, & Wai, 2020, p.1) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารของผู้อำนวยการโรงเรียนและบรรยากาศของโรงเรียน พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่โดดเด่นในโรงเรียน คือ ความสุภาพ

1.5 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านความมั่นใจ ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในตนเองของผู้บริหารในการถ่ายทอดข้อมูลและตัดสินใจ ผู้บริหารสามารถแสดงออกอย่างมั่นใจทั้งทางคำพูดและท่าทาง ทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจ นอกจากนี้ยังแสดงถึงภาวะผู้นำที่เข้มแข็งในด้านการสื่อสาร สอดคล้องกับ สุปรียา ภาวิณี (2565, หน้า 170) ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารสถานศึกษาในยุคปัจจุบัน พบว่า ผู้บริหารที่มั่นใจในการสื่อสารจะสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ

และยอมรับ ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างความมั่นใจร่วมกันในองค์กร สอดคล้องกับกายบาส, และ ออร์ดู (Caybas, & Ordu, 2022, p.829) ศึกษามุมมองของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียน พบว่า ทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับสูงสุดในด้านการให้ความมั่นใจ

1.6 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านความเข้าใจผู้รับสาร ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสามารถสื่อสารโดยคำนึงถึงความรู้สึก ความคิด และบริบทของผู้รับสารได้อย่างเหมาะสม ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในสถานศึกษา ส่งผลให้เกิดความร่วมมือและความไว้วางใจระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในสถานศึกษา สอดคล้องกับ พัทรินทร์ ถาปิ่นแก้ว (2566, หน้า 161) ศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติ ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สกลนคร เขต 1 พบว่า ทักษะด้านความเข้าใจผู้รับสารอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ พิงค์ฉัตร เมธาราณกุล, และอานวย ทองโปรง (2567, หน้า 238) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้าน ความเข้าใจผู้รับสาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ยิ่งลักษณ์ ระรวยทรง, และมัทนา วัจนอมศักดิ์ (2558, หน้า 73) ศึกษา การสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ในด้านความสามารถ ของผู้รับสารอยู่ในระดับมาก

1.7 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านการเปิดใจรับฟังอยู่ในระดับ มาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความพร้อมในการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และปัญหาจาก บุคลากรและนักเรียนอย่างจริงจัง ผู้บริหารให้โอกาสผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นโดยไม่ตัดสิน ล่วงหน้า ส่งผลให้เกิดบรรยากาศแห่งความร่วมมือ สอดคล้องกับ พระครูปริยัตยาทร จตตมโล, และ แสนศรีลา (2565, หน้า 37) กล่าวว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีคุณลักษณะส่วน บุคคลที่มีใจเปิดกว้างพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถ แสดงความ คิดเห็นร่วมกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ก็จะสามารถหาข้อยุติที่ส่งผลดีกับทุกฝ่าย ผล การผลักดัน ให้ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมกับการทำงาน สอดคล้องกับ เฮเนเบอรี (Henebery, 2024, para.2) ผู้บริหารสถานศึกษาที่เน้นการฟังเพื่อความเข้าใจแทนการรอฟุด มีแนวโน้มที่จะแสดง ความเปิดใจอย่างแท้จริงต่อเสียงความคิดเห็นต่างๆ ซึ่งช่วยส่งเสริม วัฒนธรรมองค์กรที่มีส่วนร่วมและ เปิดกว้าง สนับสนุนการตัดสินใจที่ครอบคลุมมุมมองหลากหลาย

1.8 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านความเคารพ โดยภาพรวม และรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสื่อสารที่คำนึงถึงศักดิ์ศรี ความแตกต่าง และความคิดเห็นของผู้อื่น ผู้บริหารใช้ถ้อยคำที่สุภาพ แสดงความสุจริตใจ และรับฟัง

อย่างให้เกียรติ ซึ่งช่วยส่งเสริมบรรยากาศแห่งความเคารพในสถานศึกษา นอกจากนี้ยังสะท้อนถึงจริยธรรมและภาวะผู้นำที่เหมาะสม สอดคล้องกับ ลากรี, และคนอื่นๆ (LaGree, et al., 2021, p.11) ศึกษาผลของความเคารพ การสื่อสารที่เคารพกันในที่ทำงานช่วยขับเคลื่อนความยืดหยุ่น การมีส่วนร่วม และงานความพึงพอใจของพนักงานในช่วงเริ่มต้นอาชีพ พบว่า ผลของความเคารพช่วยขับเคลื่อนความยืดหยุ่น การมีส่วนร่วม และงานความพึงพอใจของพนักงานในช่วงเริ่มต้นอาชีพอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ วิลเลตต์, ลากรี, และทีมวิจัยสถาบันความเป็นผู้นำ (Willett, LaGree, & Novak Leadership Institute Research Team, 2023, p.14) ศึกษาบทบาทของการสื่อสารของผู้นำในการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่เคารพซึ่งกันและกันและเพิ่มการมีส่วนร่วมและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พบว่า การสื่อสารของภาวะผู้นำมีส่วนช่วยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เคารพซึ่งกันและกัน ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน

1.9 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ ในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการสะท้อนผลการปฏิบัติงานแก่ครูและบุคลากรอย่างเหมาะสม ทั้งในเชิงบวกเพื่อเสริมแรงจูงใจ และเชิงพัฒนาเพื่อให้เกิดการปรับปรุง ผู้บริหารสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์ สุภาพ และตรงประเด็น ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจ ความไว้วางใจ และพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสถานศึกษา สอดคล้องกับ บานิกโก้, และวิลโลซิโน (Banico, & Villocino, 2024, p.102) ศึกษาผลของการสื่อสารด้วยข้อมูลย้อนกลับของผู้อำนวยการโรงเรียน พบว่า การให้ข้อมูลย้อนกลับที่ สร้างสรรค์ ชัดเจน และมีเจตนาดี มีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู โดยรูปแบบ feedback ที่เน้นการเปิดรับ การพูดคุยแบบสองทาง และความเคารพ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพของครู สอดคล้องกับ บานิกโก้, และวิลโลซิโน (Banico, & Villocino, 2024, p.102) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้บริหารสถานศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ผู้บริหารให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน ตรงประเด็น และอ้างอิงข้อเท็จจริง อยู่ในระดับมาก

1.10 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก สะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารสามารถพิจารณาและเลือกใช้สื่อในการสื่อสารอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ เนื้อหา และผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล สื่อเอกสาร หรือการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ซึ่งช่วยให้สารที่ส่งถึงมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสาร สอดคล้องกับ ปัทมา สายสะอาด (2551, หน้า 139) ศึกษา ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2 พบว่า ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อีร์วีร์ แพบัว (2564, หน้า 62) ศึกษา ทักษะ

การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ทักษะการสื่อสารด้านสื่อของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับ มาก และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สอดคล้องกับ อมรา ปานศรีแสง, และมินมาส พรานป่า (2564, หน้า 96) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบึงกุ่ม พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมากที่สุด

2. ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีจำแนกตามเพศ ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน และขนาดสถานศึกษา

2.1 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า ด้านอวัจนภาษา และด้านการฟัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความสามารถในการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในปัจจุบันไม่ได้ขึ้นอยู่กับเพศเป็นปัจจัยหลัก แต่ขึ้นอยู่กับ ประสบการณ์ ทักษะส่วนบุคคล และการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในบริบทของการศึกษาไทยที่ให้ความสำคัญกับความเสมอภาคในการพัฒนาผู้บริหาร ทั้งชายและหญิงจึงมีโอกาสร่วมอบรมและฝึกฝนทักษะการสื่อสารในลักษณะใกล้เคียงกัน ซึ่งส่งผลให้ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างที่พบในด้าน อวัจนภาษา และการฟัง อาจสะท้อนถึง ความแตกต่างทางบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย หรือวิธีการแสดงออกทางการสื่อสารของแต่ละเพศ เช่น เพศหญิงอาจแสดงสีหน้า น้ำเสียง และการฟังอย่างตั้งใจได้ชัดเจนมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีความแตกต่างกันในบางมิติของทักษะการสื่อสาร สอดคล้องกับ วิลกินส์, และแอนเดอร์สัน (Wilkins, & Andersen, 1991, abstract) ศึกษา ความแตกต่างและความคล้ายคลึงทางเพศในการสื่อสารการจัดการ พบว่า การสื่อสารระหว่างเพศในเชิงบริหารไม่มีความแตกต่างกันที่ชัดเจนเกี่ยวกับความแตกต่างในพฤติกรรมสื่อสารของผู้บริหารชายและหญิง และสอดคล้องกับ เซงเกอร์ (Zenger, 2015, para.2) ศึกษา อายุ เพศ และความสามารถในการฟัง ใครฟังดีที่สุด พบว่า เมื่อเปรียบเทียบเพศชายกับเพศหญิง พบว่าเพศหญิงเป็นผู้ฟังที่ดีกว่าและเพศหญิงยังแสดงให้เห็นถึงความชอบในการฟังมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญ และ สอดคล้องกับ โซติกา เศรษฐธัญการ (2562, หน้า 29) ศึกษา การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิงกับเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ทางเพศ พบว่า โดยรวมเพศหญิงและเพศชายมีความสามารถทางภาษาใกล้เคียงกันโดยเฉพาะในด้านการสื่อความหมาย แต่อาจมีความแตกต่างกันในบางด้านขึ้นอยู่กับลักษณะนิสัยหรือความถนัดเฉพาะกลุ่มเพศ

2.2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อธิบายได้ว่า ครูและผู้บริหารต่างมีบทบาทสำคัญในการสื่อสารกับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน จึงมีการพัฒนาทักษะนี้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ อัญชลี กิติ (2551, หน้า 82) ศึกษา รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระในโรงเรียนเครือพระแม่มาลี พบว่า ครูในตำแหน่งต่างกันมีความคิดเห็นคล้ายกันเกี่ยวกับการสื่อสารของผู้บริหาร เพราะผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระผ่านการอบรมในระบบเดียวกัน จึงใช้วิธีการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน สอดคล้องกับ จรัสโฉม ศิริรัตน์ (2559, หน้า 62) ศึกษา ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พิทยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 105) ศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า บุคลากรในตำแหน่งต่างๆ มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน ในภาพรวมแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ด้านการฟัง ด้านอวัจนภาษา ด้านความชัดเจนและกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับสูงที่สุด เพราะผู้บริหารกลุ่มนี้มีโอกาสในการสังเกต พัฒนาตนเอง และปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารมาอย่างต่อเนื่อง จากการทำงานร่วมกับบุคลากรหลากหลายกลุ่มเป็นระยะเวลานาน ส่งผลให้สามารถเข้าใจเจตนารมณ์ของการสื่อสารได้ลึกซึ้ง และสามารถถ่ายทอดสารได้อย่างมั่นใจ ชัดเจน เป็นมิตร และเหมาะสมกับบริบทของผู้รับสารมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ อัญชลี กิติ (2551, หน้า 82) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษา รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มาลี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พิทยา พานธรักษ์ (2564, หน้า 107) ศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป มีความเข้าใจ

พื้นฐานการสื่อสารและมีการอบรมพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่วนผู้บริหารที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากขาดโอกาสในการฝึกฝนและพัฒนาทักษะผ่านสถานการณ์จริงที่หลากหลาย รวมถึงการรับมือกับความท้าทายในการสื่อสารรูปแบบต่างๆ สอดคล้องกับโคลบ (Kolb, 1984, p.23) การเรียนรู้ที่แท้จริงเกิดขึ้นเมื่อผู้บริหารมีโอกาสได้สัมผัสประสบการณ์โดยตรง สะท้อนคิด วิเคราะห์ และนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ใหม่ และสอดคล้องกับ พชรินทร์ ถาปิ่นแก้ว (2566, หน้า 161) ศึกษา ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันโดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4 ผลการเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสกลนคร เมื่อจำแนกตามขนาดสถานศึกษา ในภาพรวมแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าด้านการฟัง ด้านความชัดเจนและกระชับ ด้านความเป็นมิตร ด้านความมั่นใจ ด้านความเข้าใจผู้รับสาร ด้านความเคารพและด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่สถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับสูงที่สุด เพราะโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษมีโครงสร้างการบริหารที่ซับซ้อนและมีบุคลากรจำนวนมาก ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สามารถถ่ายทอดข้อมูลได้อย่างชัดเจน เข้าถึงผู้รับสารได้อย่างทั่วถึง และสร้างความเข้าใจร่วมกันภายในสถานศึกษา อีกทั้งผู้บริหารในโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษมักมีประสบการณ์ในการบริหารมากกว่า และได้รับการอบรมพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารมาอย่างต่อเนื่อง จึงสามารถแสดงความมั่นใจ ความเป็นมิตร การฟังอย่างตั้งใจ และการให้ข้อมูลย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ คายบาส, และออร์ดู (Caybas & Ordu, 2022, pp.840-841) ศึกษา มุมมองของครูเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียน พบว่า ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พชรินทร์ ถาปิ่นแก้ว (2566, หน้า 168) ศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1 พบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกัน ในด้านความน่าเชื่อถือมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ วงศ์คำจันทร์, และชลารณ สุวรรณสัมฤทธิ์ (2566, หน้า 835) ศึกษา ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนที่สังกัดในขนาดโรงเรียนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสาร

ในศตวรรษที่ 21 ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ลพบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการฟัง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารจัดบันทึกสาระสำคัญระหว่างการสนทนา ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดบันทึกการสนทนาเพื่อให้ผู้บริหารสามารถกลับมาทบทวนสาระสำคัญภายหลังได้

1.2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านอวัจนภาษา พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเมื่อได้รับคำแนะนำ ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรขอความคิดเห็นจากบุคลากรใกล้ชิด เช่น รองผู้อำนวยการหรือหัวหน้ากลุ่มงานเกี่ยวกับอวัจนภาษาที่ใช้ และจัดบันทึกข้อเสนอแนะไว้เพื่อพัฒนาในครั้งต่อไป

1.3 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารในด้านความชัดเจนและกระชับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารนำเสนอเนื้อหาจากประเด็นหลักก่อน แล้วจึงอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรสรุปประเด็นหลักไว้สั้นๆ ล่วงหน้าก่อนการประชุมหรือประกาศสำคัญ และฝึกพูดในลำดับ หัวเรื่อง-รายละเอียด

1.4 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านความเป็นมิตร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับปรุงเทคนิคสื่อสารเมื่อพบว่าบรรยากาศมีความเคร่งเครียด ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรฝึกสังเกตภาษากาย สีหน้า น้ำเสียง หรือปฏิกิริยาของผู้ร่วมสนทนาเพื่อประเมินระดับความตึงเครียดของสถานการณ์ เมื่อตรวจพบความตึงเครียด ควรใช้ภาษาที่ผ่อนคลายมากขึ้น เช่น น้ำเสียงนุ่มนวล ถ้อยคำเชิงบวก หรือการกล่าวแทรกด้วยอารมณ์ขันอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยลดความตึงเครียด

1.5 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านความมั่นใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการเตรียมข้อมูลก่อนดำเนินการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ ดังนั้น บริหารสถานศึกษาควรเตรียมประเด็นการพูดหรือการนำเสนอเป็นลำดับขั้น เช่น หัวข้อหลัก ข้อมูลสนับสนุน ตัวอย่างประกอบ และสรุป เพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนและน่าเชื่อถือ

1.6 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านความเข้าใจผู้รับสาร พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับระดับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ วัฒนธรรม และ

บริบทของผู้รับสาร ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรพิจารณาความแตกต่างของผู้รับสารในแต่ละกลุ่ม เช่น ครู นักเรียน ผู้ปกครอง หรือชุมชน ว่ามีพื้นฐานความรู้ ค่านิยม และภาษาที่คุ้นเคยแตกต่างกัน หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือภาษาทางวิชาการเมื่อสื่อสารกับบุคคลทั่วไป เช่น ผู้ปกครองหรือนักเรียน แต่ใช้คำธรรมดาที่สื่อความหมายได้ชัดเจน

1.7 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการเปิดใจรับฟัง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและเสรี ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของบุคลากรหรือผู้เรียนมีคุณค่า เช่น รับฟังโดยไม่ขัดจังหวะ ตอบรับด้วยคำพูดเชิงบวก หรือแสดงความขอบคุณเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ และนำข้อเสนอแนะที่เหมาะสมไปปรับใช้จริง และสื่อสารกลับว่าได้มีการนำข้อเสนอแนะนั้นไปดำเนินการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการมีส่วนร่วม

1.8 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านความเคารพ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารรับฟังโดยความคิดเห็นของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะการฟังเชิงรุก โดยรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่ขัดจังหวะผู้พูด เพื่อแสดงถึงความเคารพและให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้อื่น อาจใช้เทคนิคการฟัง เช่น การสบตา การพยักหน้า หรือการทวนข้อความที่ได้ยิน เพื่อแสดงถึงความเข้าใจและความใส่ใจอย่างแท้จริง

1.9 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้บริหารสถานศึกษาควรวางแผนและกำหนดแนวทางติดตามผลที่ชัดเจน หลังจากให้ข้อเสนอแนะ เช่น การกำหนดช่วงเวลาตรวจสอบความคืบหน้า การประชุมเพื่อติดตามงาน หรือการใช้แบบฟอร์มรายงานผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าข้อเสนอแนะที่ให้ไปถูกนำไปใช้จริง และนำไปสู่การปรับปรุงที่ชัดเจน

1.10 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ในด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามสถานการณ์เร่งด่วนและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรีควรจัดการอบรมให้กับผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัด เกี่ยวกับประเภทของสื่อ (เช่น วาจา โทรศัพท์ แอปพลิเคชันสนทนา อีเมล สื่อสังคมออนไลน์ หรือป้ายประกาศภายในโรงเรียน) และหลักเกณฑ์ในการเลือกใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะของสาร ข้อมูลเป้าหมาย และสถานการณ์ เช่น ใช้ Line หรือโทรศัพท์ในกรณีเร่งด่วน, ใช้อีเมลในกรณีเป็นทางการ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการค้นคว้าอิสระครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา เนื่องจากการทำความเข้าใจปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้สามารถวางแผนทางพัฒนาทักษะการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น

2.2 ผู้วิจัยควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนารูปการการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา เพื่อให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางที่ชัดเจนในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บรรณานุกรม

- กรมฝึกอบรม กรมที่ดิน. (2561). **การให้ข้อมูลย้อนกลับ**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก <https://www.dol.go.th/train/DocLib1/19feed.pdf>.
- กรณีกา เรดมอนด์. (2559). **ตัวบ่งชี้ทักษะภาวะผู้นำในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา**
ขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- กรณีการ อานทอง, ภาสกร เรืองรอง, และทัศนะ ศรีปัดดา. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะ
การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของครู สังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. **วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ**, 4(11),
13-26.
- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542**. กรุงเทพฯ :
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- _____. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม**
(ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2545. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
- กองวิชาการ อาศรมบัณฑิต. (2562). **ที่สุดแห่งธรรมถึงได้ด้วยความเคารพ**. สืบค้น กันยายน 20,
2567, จาก <https://drive.google.com/file/d/16ahHyQK8LjLa5cz4Hmalgze2Vzc9-XSE/view>.
- กัญกร คำพรรณ, และคนอื่นๆ. (2564). การฟังอย่างลึกซึ้งเพื่อเยียวยาความทุกข์ตามหลักพุทธ
จิตวิทยา. **วารสารมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**, 8(1), 309-
328.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). **การวิเคราะห์และการวิจัยเชิงสถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา กาญจนธัช. (2561). **การสื่อสารและความเข้าใจผู้รับสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติพงษ์ ปินไชย. (2562). **การสื่อสารที่สร้างความน่าเชื่อถือ: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้**.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติมา สุรสนธิ. (2542). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เกรียงศักดิ์ เจริญแปง. (2551). **การพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรสำนัก**
ประชาสัมพันธ์ เขต 3 กรมประชาสัมพันธ์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). **ICT กระบวนการติดต่อสื่อสาร (Communication Process)**. สืบค้น เมษายน 4, 2567, จาก <https://www.iok2u.com/article/business-administrator/communication-process-3/4/2567>.
- ขวัญเรือน กิตติวัฒน์. (2531). **พลศาสตร์ของการสื่อสาร**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณาจารย์สาขาวิชาภาษาไทยคณะมนุษยศาสตร์. (2552). **ทักษะภาษาไทย (TH0101)**. เชียงราย : โปรแกรมภาษาและวัฒนธรรมไทย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จรัสโฉม ศิริรัตน์. (2559). ปัญหาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กร: กรณีศึกษาสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว**, 9(1), 57-66.
- จันทร์เพ็ญ แสงอรุณ, และคนอื่นๆ. (2565). **การพัฒนาทักษะการฟังเพื่อการสื่อสารของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น**. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาการศึกษา.
- จิตติมา กุลประเสริฐรัตน์. (2563). **การสื่อสารที่เป็นมิตร**. สืบค้น สิงหาคม 23, 2567, จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/58044>.
- จิราพร วัฒนพงษ์ศิริ. (2563). **การสื่อสารในองค์กร: หลักการและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ อัจฉริยะประสิทธิ์. (2560). **การฟังและการพูด**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก https://elfhs.ssru.ac.th/jiraporn_ad/pluginfile.php/28/block_html/content.
- จิราภา เตชะรัตนเสถียร. (2561). **การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรการศึกษา**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จุฑามาศ ภิญโญศรี. (2566). **HOW TO เทคนิคการสร้างความมั่นใจให้กับตัวเองแบบง่ายๆ**. สืบค้น กันยายน 18, 2567, จาก <https://news.msu.ac.th/msumagaz/smain/readpost.php?mid=529>.
- ซัชวาล มานะนาพิทักษ์. (2561). **การโน้มน้าวและการสร้างความร่วมมือในที่ทำงานผ่านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2560). **การประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยวัฒน์ คุประตกุล. (2550). **จริยธรรมในการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- _____ (2549). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- โชติกา เศรษฐธัญการ. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบความสามารถในการใช้ภาษาระหว่างเพศหญิงกับเพศชายที่สะท้อนให้เห็นภาพพจน์ทางเพศ. วารสารมังรายสาร, 7(2), 123.
- ฐิติพิรุณ โพธิ์ทอง. (2565). ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ฐิติรัตน์ อดิวัณ. (2538). การฟัง. กรุงเทพฯ : สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพล วัฒนาชัยมงคล. (2565). การพัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ทัศนียา บัวภา. (2554). ความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบเด็กนักวิจัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทินวัฒน์ สร้อยกุดเรือ. (2564). การพูดเพื่อการสื่อสารทางธุรกิจ. ขอนแก่น : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ทีมงานความสุขประเทศไทย. (2560). การสื่อสารอย่างสันตินำสู่กลียุคมิตร. สืบค้น กันยายน 18, 2567, จาก <https://www.happinessisthailand.com/2017/08/31/nonviolent-communication/>.
- ไทยพีบีเอส. (2567). ครูเผยถูกสั่งให้อยู่เวรวันหยุด หลังคำสั่งให้ยกเลิก. สำนักข่าวไทยพีบีเอส. สืบค้น กันยายน 18, 2567, จาก <https://www.thaipbs.or.th>.
- ธนภัทร เทพสถิตย์. (2565). ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพชีวิตการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนิตฐา สันโดษ. (2562). บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการส่งเสริมค่านิยมหลัก 12 ประการในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ฉันทพร จารุไพศาล. (2560). การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication). สืบค้น สิงหาคม 23, 2567, จาก <https://www.workwithpassiontraining.com/1725284>.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2560). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- ธีรชัย วงศ์บุตร. (2562). การสื่อสารในองค์กรและการสร้างความเข้าใจร่วมกัน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธีรยุทธ บุญมี. (2557). **พฤติกรรมและศิลปะในการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรวิทย์ แพบัว. (2564). ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมาตรฐานสากล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **วารสารครุศาสตร์ปริทรรศน์**, 8(1), 55-68.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีระ รุญเจริญ. (2553). **ความเป็นมืออาชีพในการจัดการและบริหารการศึกษายุคปฏิรูปการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ข้าวฟ่าง.
- นพพร ประชากุล. (2562). **การเขียนและการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทิชา คงสุข. (2562). **การจัดการองค์การ**. นครปฐม : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- นิศรา การณอุทัยศิริ. (2561). **พัฒนาตนเองเพื่อความสำเร็จในการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิสากร เศรษฐวรานุ. (2549). การศึกษาประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัทมิตรชัยสุมิโตโมอินชัวร์รันซ์ จำกัดสาขาประเทศไทย. **วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**, 1(1), 28.
- บรรจง พลไชย. (2554). การสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว.**, 4(1), 63-70.
- บวร ปัสสราทร. (2557). **ผู้นำที่ดีต้องนำให้ถูกทาง**. สืบค้น มิถุนายน 26, 2567, จาก <http://www.bangkokBiznews.com/home/>.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2560). **การสื่อสารเพื่อการพัฒนา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. (2557). **ปัจจัยบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปกรณ วงศ์รัตนพิบูลย์. (2561). **ทักษะสำคัญของนักสื่อสารที่ดี**. สืบค้น เมษายน 10, 2567, จาก <https://www.entaining.net/article/ทักษะสำคัญของนักสื่อสารที่ดี/>.

- ประพนธ์ ผาสุขยืด. (2563). **ศิลปะการพูดและการสื่อสารในที่สาธารณะ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสิทธิ์ คล่องเหลืออม. (2561). **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา MCS2250: ศิลปะเพื่อการสื่อสารในงานวารสาร**. สืบค้น เมษายน 19, 2567, จาก <https://mac.ru.ac.th/macbanner/>.
- ปรารณา สำราญสุข. (2566). ยกระดับการเป็นผู้บริหารสถานศึกษา. **วารสารวิทยาจารย์**, 122(1), 52-55.
- ปรีดี นกุลสมปรารณา. (2563). **เข้าใจวัตถุประสงค์สื่อสาร เพื่อประสิทธิภาพในการทำธุรกิจ**. สืบค้น เมษายน 21, 2567, จาก <https://www.popticles.com/communications/understanding-communication-objectives/>.
- ปอรัรัมย์ ยอดเณร. (2555). การพัฒนาอวัจนภาษาในการสื่อสารผ่านกระบวนการสื่อสารการแสดง. **วารสารการประชาสัมพันธ์และการโฆษณาฉบับพิเศษ ฉบับพิเศษเรื่อง “ทัศนคติความพึงพอใจ กับการสื่อสารผ่านสื่อที่แตกต่าง, (ฉบับพิเศษ)**, 17-25.
- ปัญญिता ชัยสนธิ. (2548). **ทักษะการสื่อสารเพื่อการบริหาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปัทมา ประทุมสุวรรณ. (2562). **ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- ปัทมา สายสะอาด. (2551). **ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ปิยะพร พุกษากุล. (2562). **การพัฒนาความสัมพันธ์ในองค์กรและการเปิดใจในการทำงานร่วมกัน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิชาการ.
- พงษ์พิชญ์ นิรุตตินานนท์. (2564). **ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนขยายโอกาสสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี**.
- พนม เกตุมาน. (2561). **การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยแนวทาง Transformative Learning**. สืบค้น เมษายน 21, 2567, จาก <https://drpanom.wordpress.com/2018/10/18/การให้ข้อมูลย้อนกลับ-feedback-2/>.
- พรชัย เจดามาน. (2556). **ศิลปะการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรทิพย์ เกษมศักดิ์. (2555). **ทฤษฎีการสื่อสารและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พรทิพย์ เพ็งกลัด. (2560). **การสื่อสารของผู้บริหารกับมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดกาญจนบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พระครูปริยัตยาทร จตตมโล, และแสนศรีลา. (2565). คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาด้วยหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียน. **วารสาร มจร เลย์ บริทัศน์, 3(1), 30-39.**

พฤตพัฒน์ พฤตพัฒน์กุล. (2557). **รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาประจำจังหวัดขนาดใหญ่พิเศษที่ประสบความสำเร็จ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

พัชรินทร์ ถาปิ่นแก้ว. (2566). **ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสกลนคร เขต 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พิงค์ฉัตร เมธธารณ์กุล, และอานวย ทองโปรง. (2567). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสมุทรปราการ. **วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 6(1), 232-247.**

พิชญา บุญเกื้อ. (2560). **การพัฒนาทักษะการฟังและการพูดของนักศึกษาครู**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิชยา พานธงรักษ์. (2564). **ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพะเยา.

พิชิต ฤทธิจรูญ. (2551). **หลักการสื่อสารเพื่อการบริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิสิฐ วงศ์วิวัฒน์. (2562). **ศิลปะการสื่อสารเพื่อความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พีระเสก บริสุทธิบัวทิพย์. (2561). **มารยาทและคุณธรรมในการสื่อสาร**. สืบค้น กันยายน 18, 2567, จาก http://www.digitalschool.club/digitalschool/thai2_4_1/thai5_2/menu/teacher.pdf.

- พูนศักดิ์ สักกทัตติยะกุล. (2565). **ใบความรู้เรื่อง วัจนภาษา และอวัจนภาษา**. สืบค้น มีนาคม 2, 2568, จาก <https://www.thaigoodview.com/knowledge/10414/verbal-and-nonverbal>.
- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2555). **ศิลปะการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพศาล วิสาโล. (2553). **พุทธศาสนากับสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : มูลนิธิพุทธธรรม.
- ภากิตติ์ ตรัสกุล. (2551). **หลักนิเทศศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- _____, วิภาณี แม้นอินทร์, และเรวดี ไวยวาสนา. (2563). **หลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2551). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา**. ชลบุรี : มนตรี.
- ภาวิณี ทองรัตนะ. (2558). **แบบการติดต่อสื่อสารภายในสถานศึกษา ตามทัศนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 5. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15** (หน้า 1021-1031). นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มณฑา วัชรานวงศ์. (2563). **การสื่อสารเพื่อความสัมพันธที่ดีในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มณฑาทิพย์ นามนุ. (2561). **ทักษะของผู้บริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- มนัสชนก สุรัชกุลวัฒนา. (2557). **เขตอีสาน, ผู้นำท้องถิ่นกับการสื่อสาร. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, 1(3), 37-44.**
- มารุต พัฒนา. (2556). **การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก <http://www.curriculumandlearning.com/upload/Coaching>.
- ยิ่งลักษณ์ ระรวยทรง, และมัทนา วังถนอมศักดิ์. (2558). **การสื่อสารของผู้บริหารกับประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 5(2), 69-78.**
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). **รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**.

- เรวดี ไวยวาสนา. (2563). **อวัจนภาษา**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก https://elcca.ssru.ac.th/rewadee_wa/pluginfile.php/165.
- ลักษณะ เมฆแดง. (2555). **การพัฒนาแบบฝึกหัดการฟังอย่างมีวิจารณ์ญาณ สำหรับนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 1**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วนิดา ภาระนัด. (2558). ทฤษฎีตัวยู (Theory U). **วารสารวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**, 2(4), 29-35.
- วรรณมน เพียรเสมอ. (2558). **การสื่อสารอย่างผู้นำ**. สืบค้น มีนาคม 17, 2567, จาก <https://pws.npru.ac.th/wasamone/data/files>.
- วราพร คำจับ. (2560). การสื่อสารในยุคดิจิทัล. **วารสารวิชาการ**, 3(1), 46-50.
- วราภรณ์ วงศ์สุวรรณ. (2561). **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. เชียงใหม่ : มิ่งเมือง.
- วันชัย มีชาติ. (2558). **พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา บุญสม. (2541). **จิตวิทยาการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2556). **พฤติกรรมองค์กร (ฉบับแนวใหม่)**. นนทบุรี : ธนัช.
- วิทยา สุจริตธนาภิรักษ์. (2563). **การสื่อสารในวัฒนธรรมไทย**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยากร เชียงกุล. (2556). **ทักษะการสื่อสารและการเขียน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แวอาชีวะห์ ดาหะยี. (2556). **เอกสารประกอบการสอนศิลปะการใช้ภาษาเพื่องานนิเทศศาสตร์**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก <https://wb.yru.ac.th/bitstream/yr/4976/1>.
- ศรัญญา น้อยพินาย. (2562). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศรีประเสริฐ สุราต. (2561). **การสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : มติชน.
- ศศิตา เพลินจิต. (2558). **ทักษะการบริหารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม เขต 1**. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ศไอลิเย. (2567). **เปิดใจ Boomers: ไขกุญแจความสำเร็จในการขายให้คนรุ่นมหัสจรรย์**. กรุงเทพฯ : ศตพล จันทรณรงค์ และกลอรี่ แอนด์ พาวเวอร์.
- ศิริมา สกุลไทย. (2552). **จิตวิทยาการสื่อสาร: หลักการและการประยุกต์ใช้**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริรัตน์ วงศ์คำจันทร์, และชลธารณ์ สุวรรณสัมฤทธิ์. (2566). ทักษะการสื่อสารในศตวรรษที่ 21 ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2.

วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์, 8(3), 23.

สมคิด บางโม. (2553). **กลยุทธ์การสื่อสารในยุคดิจิทัล**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมฤดี ประเสริฐสุวรรณ. (2561). **การเปิดใจกว้างและการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย.

สมศักดิ์ คงเมือง. (2562). **เทคนิคการจัดการความเครียดสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.

สมหวัง อินทร์ไชย, และคนอื่นๆ. (2553). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร GEN 1021. **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาหมวดศึกษาทั่วไป**. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

สวนิต ยมาภัย, และระวีวรรณ ประกอบผล. (2528). **แบบจำลองการสื่อสารสำหรับการศึกษากการสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สะเต็มศึกษา. (2567). **หลักการพื้นฐานในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ**. สืบค้น กันยายน 20, 2567, จาก <https://stem.karn.tv/stem-skills/communication-skills/communication-skills-chapter-32>.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี. (2567). **แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**. สืบค้น เมษายน 30, 2567, จาก <https://www.sesalop.go.th/>.

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. (2558). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สำนักงานนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. (2546). **แนวดำเนินการของสถานศึกษาเพื่อจัดกิจกรรมเสริมประสบการณ์พัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุ.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2560). **คู่มือการปฏิบัติงาน: การกิจประเมินและรับรองสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. สืบค้น มิถุนายน 24, 2567, จาก <https://www.onesqa.or.th/upload/download/201905241503254.pdf>.

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

_____. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน.

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2546). **พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.**

2546. ราชกิจจานุเบกษา. เล่มที่ 120 ตอนที่ 52 ก. หน้า 1-30.

_____. (2548). **มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา.** กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 – 2579.**

กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม**

แห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570). กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

สุชุมาลย์ หนกหลัง. (2565). **ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุง (Feed forward).** สืบค้น มีนาคม 2,

2568, จาก <https://li.kmutt.ac.th/feed-forward/knowledge/intervention/>.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุทิวรรณ ตันตริจนาวงศ์, และคนอื่นๆ. (2562). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา**

(พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุทิวรรณ อินทะกนก. (2559). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร.** สืบค้น

พฤศจิกายน 4, 2567, จาก [https://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/](https://portal5.udru.ac.th/ebook/pdf/upload/1778Ws1U59233b073985.pdf)

1778Ws1U59233b073985.pdf.

สุปรียา ภาวินี. (2565). **ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหาร**

สถานศึกษาในยุคปัจจุบัน. วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒน์, 4(1), 164-173.

สุพิชฌาย์ นพวงศ์ ณ อยุธยา. (2554). **การใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร.** สืบค้น สิงหาคม 16, 2567,

จาก [https://gened.siam.edu/wp-content/uploads/2018/07/thaic-handout-](https://gened.siam.edu/wp-content/uploads/2018/07/thaic-handout-05.pdf)

05.pdf.

สุภาพร บุญมาก. (2552). **ทักษะการบริหารของผู้บริหารที่สัมพันธ์กับมาตรฐานด้านการบริหารและ**

การจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี เขต 2.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุภาพร ยมสาร. (2558). **คุณลักษณะผู้นำที่เป็นจริงและที่คาดหวังของผู้บริหารสถานศึกษาตาม**

ความเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม

ศึกษาลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

สุภาพรณ โอภาสประเสริฐ. (2555). **การพัฒนาทักษะการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันในองค์กร.**

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์การศึกษา.

- สุภารัตน์ ศุภวัชรูจา. (2554). การใช้ภาษาไทยเพื่อการนำเสนอหลักการสื่อสารในชีวิตประจำวัน. สืบค้น เมษายน 21, 2567, จาก <https://thaiforcommunication.weebly.com/3585363436193651359436573616363436253634365236073618364836143639365636293585363436193626363936563629362636343619.html>.
- สุมิตร พุฒิเมฆ. (2560). ศิลปะการสื่อสาร: เคล็ดลับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสฐียรพงษ์ วรรณปก. (2563). สูตรสำเร็จในชีวิตตามหลักพุทธศาสนา ว่าด้วย “ความเคารพ”. มติชนสุดสัปดาห์, 7(1), หน้า 7.
- เสาวนีย์ ภูณะกู, และฉัตรทิพย์ สุวรรณชิน. (2558). การสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานโรงเรียนของกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแม่แตง 1 อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิจัยและพัฒนายลขององค์กร ในพระบรมราชูปถัมภ์, 10(3), 249-159.
- แสงธรรม บัวแสงธรรม. (2567). การพัฒนาตนเองด้วยทฤษฎี 4 ป. The Best Speech Plus Training. สืบค้น มีนาคม 2, 2568, จาก <https://www.thebestspeechplustraining.com/blog/blog-post-2.html>.
- หทัยทิพย์ สิชฌนทกสมิต. (2554). การติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนุชา กอนพวง. (2550). การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเป็นผู้บริหารมืออาชีพในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อนุชิต ชลูนาค. (2563). อวัจนภาษาในการสื่อสาร. สืบค้น สิงหาคม 23, 2567, จาก <https://management.bsru.ac.th>.
- อมรา ปานศรีแสง, และมโนมาส พรานป่า. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตบึงกุ่ม. Education journal, 5(1), 89-99.
- อรทัย มูลคำ. (2554). การสื่อสารเพื่อพัฒนาการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรอนงค์ ตั้งก่อเกียรติ, และคนอื่นๆ. (2563). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อวยพร พาณิช, และคนอื่นๆ. (2543). ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อัญชลี กิติ. (2551). **การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระ
โรงเรียนในเครือพระแม่มาลี**. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ฉิมพลี. (2551). **ความเชื่อมั่นในตนเองของเด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดประสบการณ์การเล่า
นิทานประกอบการแสดงละครสร้างสรรค์และประกอบการวาดภาพ**. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิทธิศักดิ์ ศิริจันทร์, และพิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2562). ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา
ในศตวรรษที่ 21. **วารสารวิชาการ, 13**, 136-143.
- อุทุมพร จามรมาน. (2549). **จิตวิทยาการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุไรวรรณ แยมเนียม. (2530). **หลักการตลาด**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Adler, R.B., & Elmhorst, J.M. (2019). **Communicating at work: Principles and
practices for business and the professions**. New York : McGraw-Hill.
- _____, & Proctor, R.F. II. (2017). **Interplay: The process of interpersonal
communication** (14th ed.). London : Oxford University Press.
- _____, & Rodman, G. (2003). **Understanding human communication**. London :
Oxford University Press.
- Agarwal, P. (2021). The importance of confident communication in leadership.
Journal of Organizational Behavior, 43(3), 24-32.
- Banico, J.A., & Villocino, R.P. (2024). Impact of school principal's feedback
communication. **EPRA International Journal of Research and
Development (IJRD), 9(7)**, 102-112.
- Bennett, M.J. (2004). Becoming interculturally competent. In J.S. Wurzel (Ed.), **Toward
multiculturalism: A reader in multicultural education** (pp. 62-77).
Newton, MA : Intercultural Resource Corporation.
- Bennis, W. (2008). **Reinvention leadership: Strategies to empower the
organization**. New York : William Morrow.
- Berlo, D.K. (1960). **The process of communication: An introduction to theory and
practice**. New York : Holt, Rinehart, & Winston.
- Bower, D.L., & Powers, S. (1995). "The Influence of Interpersonal Communication Skills
on Performance and Satisfaction in a High Technology Organization."
Journal of Business and Technical Communication, 9(3), 308-324.

- Bradberry, T. (2020). **8 ways you can improve your communication skills**. World Economic Forum. Retrieved October 21, 2024, from <https://www.weforum.org/agenda/2020/09/8-secrets-of-great-communicators/>.
- Brown, J.D., & Marshall, M.A. (2001). The three faces of self-esteem. In **Handbook of Positive Psychology**. London : Oxford University Press.
- Cabana, G.C. (2024). **Respect in communication – Skill that connects people**. ShortURL.asia. Retrieved September 20, 2024, from <https://psyculator.com/blog/respect-in-communication-skill-that-brings-people-together/#definition>.
- Caybas, M., & Ordu, A. (2022). Teachers' views on school principals' communication skills. **International Journal of Contemporary Educational Research**, 9(4), 829–845.
- Cherry, K. (2023). **Empathy: How to understand and communicate with others**. Verywell Mind. Retrieved October 21, 2024, from <https://www.verywellmind.com/what-is-empathy-2795562>.
- Chester, I.B. (1972). **The functions of the executive** (22nd ed.). London : Oxford University press.
- Chkheidze, S. (2023). Role of leader in educational management. **Education and Learning**, 7(2), 171–179.
- Coffelt, T.A., Grauman, D., & Smith, F.L. (2019). Employers' perspectives on workplace communication skills: The meaning of communication skills. **Business and Professional Communication Quarterly**, 82(4), 418–439.
- Covey, S.R. (1989). **The 7 habits of highly effective people: Powerful lessons in personal change**. New York : Free Press.
- Cutlip, S.M., & Allen, H.C. (1978). **Effective Public Relation**. (2nd ed.). Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall
- DeVito, J.A. (2019). **The interpersonal communication book** (14th ed.). Texas : Pearson.
- Dickson, B. (2013). **Respect: A communication skill that brings the world together**. Retrieved September 20, 2024, from <https://www.voiceproinc.com/respect-a-communication-skill-that-brings-the-world-together/>.

- Doyle, A. (2019). **Communication Skills for Workplace Success**. Retrieved March 18, 2024, from <http://projectacademy.org/trainer/Communication%20Skills%20for%20Workplace%20Success-family-first.pdf>.
- Dweck, C.S. (2006). **Mindset: The new psychology of success**. London : Random House.
- Eacott, S. (2015). **Educational leadership relationally**. Retrieved. September 20, 2024, from <https://doi.org/10.1007/978-94-6209-911-1>.
- Face2faceHR. (2017). **Choosing the best communication method**. Retrieved March 7, 2025, from <https://face2facehr.com/choosing-best-communication-method/>.
- Fisic, J. (2021). **How to achieve respectful communication in the workplace**. Retrieved March 5, 2025, from <https://pumble.com/blog/respectful-communication-in-the-workplace/>.
- Francis, C. (1981). **The seven C's of effective communication**. New York : McGraw-Hill.
- Gaines, K.A. (2007). **A communicative theory of leadership practice**. Doctoral dissertation, Antioch University. AURA - Antioch University Repository.
- Goleman, D. (2006). **Social intelligence: The new science of human relationships**. New York : Bantam Books.
- Goman, C.K. (2012). **The silent language of leaders: How body language can help or hurt how you lead**. Sanfrancisco : Jossey-Bass.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of education** (3rd ed.). New York : McGraw-Hill.
- Guffey, M.E., & Loewy, D. (2017). **Business communication: Process and product** (8th ed.). Boston, MA : Cengage Learning.
- Haiman, T.S., William, G., & Connor, E. (1985). **Management** (4th ed.). New York : Houghton Mifflin.
- Hall, E.T. (1973). **The silent language**. New York : Anchor Books.
- Halliday, M.A.K., & Matthiessen, C.M.I.M. (2014). **Halliday's introduction to functional grammar** (4th ed.). London : Routledge.
- Hattie, J., & Timperley, H. (2007). The power of feedback. **Review of Educational Research**, 77(1), 81–112.

- Henebery, B. (2024). **The value of active listening for school leaders**. Retrieved July 17, 2025, <https://www.theeducatoronline.com/k12/news/the-value-of-active-listening-for-school-leaders/284034>.
- Itri, P. (2023). **Communicate through friendliness and confidence**. Retrieved October 25, 2024, from <https://www.linkedin.com/pulse/communicate-through-friendliness-confidence-itri-papanikolla/>.
- Jug, R., Jiang, X., & Bean, S.M. (2018). Giving and receiving effective feedback: A review article and how-to guide. **Archives of Pathology & Laboratory Medicine**, **143**(2), 203–210.
- Karia, A. (2016). **Communicate with confidence: How to say it right the first time and every time**. New York : McGraw-Hill.
- Kluger, A.N., & DeNisi, A. (1996). The effects of feedback interventions on performance: A historical review, a meta-analysis, and a preliminary feedback intervention theory. **Psychological Bulletin**, **119**(2), 254–284.
- Kolb, D.A. (1984). **Experiential learning: Experience as the source of learning and development**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Kotter, J.P. (1996). **Leading change**. Boston : Harvard Business School Press.
- Kristie, S. (2023). **Top 11 communication skills for career success**. Retrieved September 18, 2024, from https://pumble.com/learn/communication/communication-skills/#Communication_skill_10_Friendliness.
- LaGree, D., et al. (2021). The effect of respect: Respectful communication at work drives resiliency, engagement, and job satisfaction among early career employees. **International Journal of Business Communication**, **60**(4), 23.
- Laguait, M. (2024). **6 Ways to help your team become more open-minded**. Yoodli. Retrieved October 21, 2024, from <https://yoodli.ai/blog/how-to-become-more-open-minded>.
- Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2000). **Management information systems** (6th ed.). New Jersey : Prentice-Hall.
- LePine, J.A. (2003). Team adaptation and post change performance: Effects of team composition in terms of members' cognitive ability and personality. **Journal of Applied Psychology**, **88**(1), 27–39.

- Littlejohn, S.W., & Foss, K.A. (2009). **Encyclopedia of communication theory**. Thousand Oaks, CA : SAGE.
- London, M. (2003). **Job feedback: Giving, seeking, and using feedback for performance improvement** (2nd ed.). Mahwah. New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Luthra, A., & Dahiya, R. (2015). Effective Leadership is All about Communicating Effectively: Connecting Leadership and Communication. **International Journal of Management & Business Studies**, 5(3), 43–48.
- McQuail, D. (2010). **McQuail's mass communication theory** (6th ed.). London : SAGE.
- _____, & Windahl, S. (2015). **Communication models: For the study of mass communications**. New York : Routledge.
- Miller, G.R. (1966). **Speech communication: A behavioral approach**. Bobbs-Merrill.
- Miller, W.R. (2013). **Motivational interviewing: Helping people change**. New York : Guilford Press.
- Mishra, S. (2020). Listening as a leadership tool: A survey of subordinates' perception towards listening skills of effective leaders. **Journal of Xidian University**, 14(6), 1410–1417.
- Oladipupo, A.A. (2014). The use of non – verbal communication in the teaching of English language. **Journal of advances in linguistics**, 4(3), 428-433.
- Oo, T.N., & Wai, H.H. (2020). Relationship Between Principals' Communication Style And School Climate. **Journal of Education and Human Resources**, 1(1), 1-11.
- Phipps, S.T.A., Prieto, L.C., & Ndinguri, E.N. (2013). Teaching leadership: Innovative approaches for the 21st century. **Journal of Leadership, Accountability and Ethics**, 10(2), 23–36.
- Robinson, J., & Smith, A. (2022). **Influence through confident communication: Engaging and persuading audiences**. New York : Routledge.
- Schein, E.H. (2010). **Organizational culture and leadership** (4th ed.). San Francisco : Jossey-Bass.

- Schramm, W. (1954). **The process and effects of mass communication**. Illinois : University of Illinois Press.
- Schultz, D.E., Patti, C.H., & Kitchen, P.J. (2021). The evolution of integrated marketing communications: The customer-driven marketplace. **Journal of Marketing Communications**, 27(4), 379–399.
- Seyfarth, J.T. (2008). **The principal: New leadership for new challenges**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Shute, V.J. (2008). Focus on formative feedback. **Review of Educational Research**, 78(1), 153–189.
- Smith, J. (2019). **Unit 6: Selecting Appropriate Channels**. In **Communication at Work**. Kwantlen Polytechnic University. Retrieved October 21, 2024, from <https://kpu.pressbooks.pub/communicationsatwork/chapter/2-3-selecting-appropriate-channels/>.
- Sofia. (2023). Principal's effective communication and teacher performance: A classroom perspective. **Education Journal**, 10(2), 101–114.
- Stadt, R.W. (2004). **Managing career education programs**. Retrieved January 9, 2004, http://www.plymouth.edu/educate/growth_indicators.pdf.
- Stone, D., & Heen, S. (2014). **Thanks for the feedback: The science and art of receiving feedback well**. New York : Viking.
- Strunk, W., & White, E.B. (2000). **The elements of style** (4th ed.). Boston, MA : Allyn & Bacon.
- Surya, P. (2011). **Educational management**. Retrieved June 25, 2024, from <https://slack.com/intl/pt-br/blog/collaboration/effective-leadership-inspires-employee-engagement>.
- Taylor, F.W. (2005). **S.C. restoring our competitive edge**. New York : John Wiley & Sons.
- The Aristippus Code. (2023). **Open-mindedness in communication: Why is it important ?**. Retrieved March 5, 2025, from <https://medium.com/@aristippuscode/open-mindedness-in-communication-why-is-it-important-0a06c2b4a4dd>.

- UNESCO. (2019). **Guidelines on the inclusion of learners in higher education**. United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Retrieved March 5, 2025, from <https://unesdoc.unesco.org>.
- Uzun, T. (2017). **Development of the nonverbal communication skills of school administrators scale (NCSSAS): Validity, reliability and implementation study**. Turkey : Giresun University.
- Wiles, J. (2017). **How to choose the right communications channel Gartner**. Retrieved March 5, 2025, from https://www.gartner.com/en/insights/communications?utm_source=chatgpt.com.
- Wilkins, E.A., & Andersen, P.A. (1991). Gender differences and similarities in management communication: A meta-analysis. **Management Communication Quarterly, 5(1)**, 6–35.
- Willett, J.F., LaGree, D., & Novak Leadership Institute Research Team. (2023). The role of leader communication in fostering respectful workplace culture and increasing employee engagement and well-being. **International Journal of Business Communication**. Retrieved. March 5, 2025, from <https://doi.org/10.1177/23294884231195614>.
- Williams, J.M., & Bizup, J. (2014). **Style: Lessons in clarity and grace** (12th ed.). New Jersey : Pearson.
- Wilshire, J. (2024). **Improve listening skills to communicate effectively. One Education**. Retrieved June 25, 2025, from https://www.oneeducation.org.uk/importance-of-listening-skills-in-communication/?utm_source=chatgpt.com.
- Woods, J., & Shoho, A.R. (2009). The forgotten aspect of communication: Principals' listening skills. **Journal of School Public Relations, 30(2)**, 150–165.
- Yaman, J. (2023). **What are communication skills**. LinkedIn. Retrieved March 31, 2024, from <https://www.linkedin.com/pulse/what-communication-skills-j-yaman>.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (2nd ed.). New York : Harper & Row.
- Zenger, J. (2015). **Who listens best? Zenger/Folkman**. Retrieved June 25, 2025, from <https://www.zengerfolkman.com/who-listens-best/>.

Zinsser, W. (2006). **On writing well: The classic guide to writing nonfiction** (7th ed.).
New York : Harper Collins.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลพบุรี

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
2. ผู้วิจัยต้องการศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ขอความกรุณาท่านโปรดช่วยตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยผู้บริหารสถานศึกษาตอบแบบสอบถามจากการปฏิบัติตนของท่าน และครูตอบแบบสอบถามจากการใช้ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา เพราะข้อมูลที่เป็นจริงของท่านจะมีคุณอย่างยิ่งต่องานวิจัยและจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะของผู้บริหาร ซึ่งการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อนท่านและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด เพราะผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอผลในภาพรวมเท่านั้น
3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ โดยใช้แบบตรวจสอบรายการ (checklist) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน และขนาดสถานศึกษา
ตอนที่ 2 ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 50 ข้อ โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ
4. ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ให้ความอนุเคราะห์เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี

กราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายธวัชิต สุขสวัสดิ์

นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับรายละเอียดของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ตำแหน่ง

☐ ผู้บริหารสถานศึกษา (ผู้อำนวยการสถานศึกษา, รองผู้อำนวยการสถานศึกษา, ผู้ที่รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษา, หัวหน้ากลุ่มบริหารงาน 4 กลุ่ม)

☐ ครู

3. ประสบการณ์การทำงาน

☐ น้อยกว่า 5 ปี

☐ 5 - 10 ปี

☐ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

4. ขนาดของสถานศึกษา

☐ ขนาดกลางลงมา (จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 719 คนลงมา)

☐ ขนาดใหญ่ (จำนวนนักเรียน 720-1,679 คน)

☐ ขนาดใหญ่พิเศษ (จำนวนนักเรียน 1,680 คนขึ้นไป)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ของระดับทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับมาก

3 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อย

1 หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการสื่อสาร ในระดับน้อยที่สุด

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา				
	5	4	3	2	1
ด้านการฟัง					
1. ผู้บริหารรับฟังอย่างตั้งใจโดยไม่พูดแทรกระหว่างการสนทนา					
2. ผู้บริหารจดบันทึกสาระสำคัญระหว่างการสนทนา					
3. ผู้บริหารใช้การสบตาและพยักหน้าเพื่อแสดงออกว่ากำลังตั้งใจฟัง					
4. ผู้บริหารสังเกตน้ำเสียงและอารมณ์ของผู้พูด เพื่อเข้าใจเจตนาและความรู้สึกภายใน					
5. ผู้บริหารทบทวนรายละเอียดที่สำคัญเพื่อตรวจสอบความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน					
ด้านอวัจนภาษา					
6. ผู้บริหารแสดงท่าทางพร้อมรับฟัง โดยหันหน้าและสบตาผู้พูด พร้อมวางมือในท่าที่เป็นธรรมชาติ					
7. ผู้บริหารใช้น้ำเสียงที่ชัดเจน หนักแน่น และเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร					
8. ผู้บริหารรักษาระยะห่างทางกายภาพที่เหมาะสม พร้อมแสดงสีหน้าที่เป็นมิตร					
9. ผู้บริหารประเมินท่าทาง สีหน้า แววตา ของผู้ฟังเพื่อนำมาปรับปรุงการสื่อสาร					
10. ผู้บริหารปรับปรุงวิธีการสื่อสารด้วยอวัจนภาษาเมื่อได้รับคำแนะนำ					
ด้านความชัดเจนและกระชับ					
11. ผู้บริหารกำหนดเป้าหมายของการสื่อสารให้ชัดเจนก่อนถ่ายทอดข้อมูลทุกครั้ง					
12. ผู้บริหารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมยกตัวอย่างหรือภาพประกอบเมื่อต้องอธิบายเรื่องที่ซับซ้อน					
13. ผู้บริหารนำเสนอเนื้อหาจากประเด็นหลักก่อน แล้วจึงอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม					
14. ผู้บริหารสังเกตปฏิกิริยาผู้ฟังเพื่อประเมินความเข้าใจ และปรับวิธีการสื่อสารให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น					

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา				
	5	4	3	2	1
15. ผู้บริหารตรวจสอบและทบทวนข้อความก่อนสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารชัดเจนและถูกต้อง					
ด้านความเป็นมิตร					
16. ผู้บริหารเตรียมพร้อมสำหรับการสื่อสารโดยคำนึงถึงความสุขภาพและความเป็นกัลยาณมิตรเป็นหลัก					
17. ผู้บริหารกล่าวชมเชยหรือให้กำลังใจบุคลากรและนักเรียนอยู่เสมอ					
18. ผู้บริหารใช้คำสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และใช้ท่าทางเป็นมิตร					
19. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับตรวจสอบและควบคุมการเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยยึดหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด					
20. ผู้บริหารปรับปรุงเทคนิคสื่อสารเมื่อพบว่าบรรยากาศมีความเคร่งเครียด					
ด้านความมั่นใจ					
21. ผู้บริหารมีการเตรียมข้อมูลก่อนดำเนินการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจและความน่าเชื่อถือ					
22. ผู้บริหารสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของสถานศึกษาได้อย่างชัดเจนด้วยความมั่นใจและน่าเชื่อถือ					
23. ผู้บริหารกล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมหรือสถานการณ์สำคัญด้วยความมั่นใจ					
24. ผู้บริหารสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับนโยบายหรือแนวปฏิบัติของสถานศึกษาได้อย่างมั่นใจและชัดเจน					
25. ผู้บริหารมีความกล้าในการยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสามารถนำเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น					
ด้านความเข้าใจผู้รับสาร					
26. ผู้บริหารพิจารณาพื้นฐานทางสังคม วัฒนธรรม และระดับความรู้ของผู้รับสารก่อนการสื่อสาร					
27. ผู้บริหารปรับระดับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับพื้นฐานความรู้ วัฒนธรรม และบริบทของผู้รับสาร					

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา				
	5	4	3	2	1
28. ผู้บริหารมอบหมายงานโดยพิจารณาให้สอดคล้องกับประสบการณ์และความสามารถของผู้รับสาร					
29. ผู้บริหารเชื่อมโยงการสื่อสารกับประสบการณ์ของผู้รับสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน					
30. ผู้บริหารสอบถามหรือสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับสาร เพื่อประเมินระดับความเข้าใจและปรับปรุงการสื่อสาร					
ด้านการเปิดใจรับฟัง					
31. ผู้บริหารรวบรวมและพิจารณาข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ที่มีความเกี่ยวข้องเพื่อประกอบการตัดสินใจ					
32. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ครู นักเรียน และผู้ปกครองแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีและเท่าเทียม					
33. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้อื่นโดยปราศจากอคติและการตัดสินล่วงหน้า					
34. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายและมุ่งแสวงหาจุดร่วมเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน					
35. ผู้บริหารสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระและเสรี					
ด้านความเคารพ					
36. ผู้บริหารวางแผนการสื่อสารโดยคำนึงถึงความสุภาพและการให้เกียรติผู้รับสาร					
37. ผู้บริหารไม่ใช้ถ้อยคำที่เสียดสี หรือประชดประชัน					
38. ผู้บริหารรับฟังโดยความคิดเห็นของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น					
39. ผู้บริหารไตร่ตรองการใช้ถ้อยคำโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและไม่ลดทอนคุณค่าของผู้อื่น					
40. ผู้บริหารแก้ไขการสื่อสารตามข้อเสนอแนะเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความเคารพซึ่งกันและกัน					

ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา	ระดับทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับ					
41. ผู้บริหารเตรียมข้อมูลย้อนกลับโดยอ้างอิงข้อเท็จจริง และหลีกเลี่ยงการใช้ความรู้สึกส่วนตัว					
42. ผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะที่ชัดเจน โดยระบุจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุง พร้อมแนะนำแนวทางในการพัฒนา					
43. ผู้บริหารเลือกเวลาที่เหมาะสมและเปิดโอกาสให้มีการสอบถามหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น					
44. ผู้บริหารติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติและประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
45. ผู้บริหารนำข้อมูลและข้อเสนอแนะจากการสื่อสารสองทางไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารงาน					
ด้านการเลือกสื่อที่เหมาะสม					
46. ผู้บริหารวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายและวัตถุประสงค์ก่อนการเลือกช่องทางการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม					
47. ผู้บริหารเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหา กลุ่มเป้าหมาย และสถานการณ์					
48. ผู้บริหารเลือกช่องทางการสื่อสาร (เช่น Line, Email, การประชุม) ได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของข้อมูลและความสะดวกของผู้รับสาร					
49. ผู้บริหารนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการสื่อสาร					
50. ผู้บริหารปรับเปลี่ยนช่องทางการสื่อสารตามสถานการณ์เร่งด่วน และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ชูชาติ พยอม | คณบดีคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า | อาจารย์ประจำหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. ดร. วสัน ปูนผล | ผู้อำนวยการโรงเรียน
โรงเรียนบ้านเบิกวิทยาคม |
| 4. ดร. พรรณวดี ปามุทา | ผู้อำนวยการโรงเรียน
โรงเรียนเมืองใหม่ (ชลธารราษฎร์รังสฤษฎ์) |
| 5. ดร. ประเวศ ทั้งจันทร์แดง | ผู้อำนวยการโรงเรียน
โรงเรียนประชานุเคราะห์ 33 จังหวัดลพบุรี |

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ๒๐๐/๒๕๖๘

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ชูชาติ พยอม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. คำโครงการค้นคว้าอิสระ
 ๒. แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
 ๓. แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยนายธวัช สุธสวัสดิ รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
โดยมี อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา
เนืองพะยอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการค้นคว้า
อิสระซึ่งนักศึกษาได้เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์
จากท่านในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.ภัสสร เลาสวัสดิกุล)
คณบดีคณะครุศาสตร์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ ๑๙๙/๒๕๖๘ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย หาญกล้า

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. คำโครงการค้นคว้าอิสระ
 ๒. แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
 ๓. แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยนายธวัชิต สุขสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
โดยมี อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา
เนืองพะยอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการค้นคว้า
อิสระซึ่งนักศึกษาได้เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ในการนี้ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์
จากท่านในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังกล่าว ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมหนังสือนี้
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(อาจารย์ ดร.รตัสกร เลาสวัสดิกุล)

คณบดีคณะครุศาสตร์



ที่ อว. ๐๖๒๘.๐๒/๒๘๐

คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.วสัน ปันผล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.เค้าโครงการค้นคว้าอิสระ
๒.แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
๓.แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยนายธวัช สุธาสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยมี
อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนืองพะยอม
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการค้นคว้าอิสระซึ่งนักศึกษา
ได้เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ในการนี้คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาดังกล่าว
หวังอย่างยิ่งในความกรุณา และได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและ
ประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ภัสกร เลาสวัสดิ์กุล)
คณบดีคณะครุศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โทร.๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

โทรสาร ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

E-mail : saraban_edu@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว. ๐๖๒๘.๐๒/๒๘๑

คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.พรรณวดี ปามุทา

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.เค้าโครงการค้นคว้าอิสระ
๒.แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
๓.แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยนายธวัช สุธงส์ รัตนศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยมี อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนื่องพะยอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการค้นคว้าอิสระซึ่งนักศึกษา ได้เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ในการนี้คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาดังกล่าว หวังอย่างยิ่งในความกรุณา และได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและ ประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.รัชกร เลาสวัสดิกุล)
คณบดีคณะครุศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โทร.๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

โทรสาร ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

E-mail : saraban_edu@lawasri.tru.ac.th

ที่ อว. ๐๖๒๘.๐๒/๒๘๒



คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนาวี
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๐ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ดร.ประเวศ ทั้งจันทร์แดง

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. คำโครงการค้นคว้าอิสระ
๒. แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
๓. แบบประเมินคุณภาพเครื่องมือ

ด้วยนายธวัช สุธาสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยมี
อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนื่องพะยอม
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการค้นคว้าอิสระซึ่งนักศึกษา
ได้เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ในการนี้คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาดังกล่าว
หวังอย่างยิ่งในความกรุณา และได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและ
ประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา
ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ภัสสร เลาสวัสดิ์กุล)
คณบดีคณะครุศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โทร. ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

โทรสาร ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

E-mail : saraban_edu@lawasri.tru.ac.th

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้ (try out)
เครื่องมือในการวิจัย

ที่ อว. ๐๖๒๘.๐๒/๓๖๒



สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	
27 พ.ค. 2568	
เรื่อง: ...	
☐ กลุ่มที่ ๑	☐ คณะกรรมการการเงิน
☐ กลุ่มที่ ๒	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๓	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๔	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๕	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๖	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๗	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๘	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๙	☐ คณะกรรมาธิการ
☐ กลุ่มที่ ๑๐	☐ คณะกรรมาธิการ

คณะครุศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ถนนนารายณ์มหาราช

อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๔ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้ (Try out) เครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ด้วยนายธวัช สุขสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี โดยมี อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา เนืองพะยอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) เพื่อตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงเครื่องมือที่สร้างขึ้น

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นายธวัช สุขสวัสดิ์ ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือในการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี หวังอย่างยิ่งในความกรุณาและได้รับความอนุเคราะห์ด้วยดี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ศัสกร เลาสวัสดิ์กุล)

คณบดีคณะครุศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โทร. ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

โทรสาร ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : saraban_edu@lawasri.tru.ac.th

ที่ ศธ ๐๔๓๓๓/ว๖๗๕๐



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
ภายในโรงเรียนโคกกระเทียมวิทยาลัย ตำบลเขาพระงาม
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๖๐

๒๙

พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้ (Try out) เครื่องมือในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายธวัช สุธาสวัสดิ์ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี และปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) เพื่อตรวจสอบคุณภาพและปรับปรุงเครื่องมือที่สร้างขึ้น

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ขอแจ้งว่า คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษารายดังกล่าว ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือในการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

ว่าที่ร้อยตรี

(เมธิ์น ถิ่นเจริญ)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

กลุ่มบริหารงานบุคคล

งานพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

โทร. ๐ ๓๖๖๘๙๗๖๖ ต่อ ๑๐๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sesalop๐๐๙@gmail.com

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ อว. ๐๖๒๘.๐๒/๔๓๑



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
เลขที่..... วันที่ 13 มิ.ย. 2568

☐ กลุ่มบริหารงานทั่วไป ☐ กลุ่มบริหารงานวิชาการ
☐ กลุ่มบริหารงานงบประมาณ ☐ กลุ่มบริหารงานอำนวยการ
☐ กลุ่มบริหารงานเทคโนโลยี ☐ กลุ่มบริหารงานแผนงาน

คณะครูศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๖ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

ด้วยนายธวัช สุธสวดี รหัสนักศึกษา ๖๖๒๑๗๐๑๐๒๐๑ นักศึกษาหลักสูตร
ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ทักษะการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
โดยมี อาจารย์ ดร.ธัญนันท์ ทองบุญตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิดา
เนื่องพะนอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูล ซึ่งสถานศึกษาในสังกัดของท่าน
ได้ถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้
นายธวัช สุธสวดี ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง
ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
หวังอย่างยิ่งในความกรุณา และอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อ
และประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ภัศกร เลาสวัสดิกุล)
คณบดีคณะครุศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

โทร. ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

โทรสาร ๐-๓๖๔๑-๑๑๑๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_edu@lawasri.tru.ac.th

ที่ ศธ ๐๔๓๓๓/ ๑๙๑๐



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
ภายในโรงเรียนโคกกระเทียมวิทยาลัย ตำบลเขาพระงาม
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๖๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนายธวัช สุธสวดี นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ทักษะการสื่อสาร ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี และปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระดังกล่าว

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ขอแจ้งว่า คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษารายดังกล่าว ดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี ทั้งนี้ นักศึกษาจะเป็นผู้ติดต่อและประสานขอความอนุเคราะห์ด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นายภฤช สะมุลงมอญ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี

กลุ่มบริหารงานบุคคล

งานพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

โทร. ๐ ๓๖๖๘๙๗๖๖ ต่อ ๑๐๙

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ sesalop๐๐๙@gmail.com

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ-สกุล	นายธวัชิต สุขสวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 26 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2540
ที่อยู่ปัจจุบัน	138 หมู่ 6 ตำบลทุ่งน้อย อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตร 66130
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านชีวิทยา ตำบลบ้านชี อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลพบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2563 การศึกษบัณฑิต (กศ.บ.) สาขาวิชาฟิสิกส์ มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก
	พ.ศ. 2568 ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี