

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงเรียน เพราะเกือบทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการติดตามงาน การวินิจฉัยสั่งการหรือการประสานงานก็ตาม การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การสื่อความหมายหรือสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน เกิดการประสานงานรวมทั้งทำงานเป็นทีมของบุคลากร เพื่อให้งานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการโรงเรียน เพราะการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียนนั้น เป็นการรับสารจากหน่วยงานต้นสังกัดแล้วนำมาถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติคือ บุคลากรในโรงเรียน หากการสื่อสารขาดความชัดเจน จะทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนเกิดความผิดพลาดและเสียหายได้ การสื่อสารที่ดีจึงเป็นเครื่องประสานงานให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องและชัดเจน ดังที่เสถียร เหลืองอร่าม (2519, หน้า 125) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งของการบริหารงานบุคคล ที่บุคคลหนึ่งพยายามหาช่องทางที่จะหยั่งทราบของความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความเห็นหรือสร้างเสริมความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความใด ๆ ก็ได้ ถ้าพูดจาสนทนากัน ผู้พูดก็ต้องใช้ศิลปะการพูด เช่นเดียวกับผู้ฟังที่ดีต้องมีทักษะการฟังหรือต้องมีความศิลปะในการฟัง เพื่อสนองตอบการเร้าให้ฟังและเลือกเก็บ สิ่งที่ต้องการ แต่เป็นสัญลักษณ์หรือข้อความติดต่อสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับคำพูดที่เขียนลงไป ยิ่งเป็นผู้บริหารงานด้วยแล้วต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะการเขียนหรือการส่งสัญลักษณ์ไม่สามารถแสดงน้ำเสียงและอากัปกิริยาประกอบได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารมาก ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปะที่สำคัญยิ่งของนักบริหาร

ในทำนองเดียวกัน McCallister (1992) ที่ได้กล่าวว่า ไม่มีรูปแบบการสื่อสารใดที่ดีที่สุด และเหมาะสมที่สุด ผู้อำนวยการโรงเรียนจึงจำเป็นต้องค้นหารูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งรูปแบบการสื่อสารนั้นจะส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ทำให้เข้าใจลักษณะของการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

ประสบความสำเร็จ และจัดอุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารได้ นอกจากนี้
 ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530, หน้า 402) กล่าวว่าหากภายในสถานศึกษามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี
 มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกันก็จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจ
 และจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างยิ่ง เพราะปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นใน
 โรงเรียนส่วนมากจะเชื่อมโยงกับการสื่อสารทั้งสิ้น ในขณะที่มัลลิกา คุณานุรักษ์ (2547, หน้า 28)
 ได้กล่าวว่า กระบวนการสื่อสารของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญคือ ผู้ร่วมกระทำ
 การสื่อสาร (ผู้ส่งสาร - ผู้รับสาร) สาร ช่องทางการติดต่อ ปฏิกริยาตอบสนองและสิ่งรบกวน
 ลักษณะพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ แสดงออกแตกต่างกันไปตามปัจจัยเงื่อนไขที่สำคัญ
 3 ประการ คือปัจจัยบุคลิกภาพและจิตวิทยาส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสภาพความสัมพันธ์ทางสังคม
 และปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกกระบวนการสื่อสาร

ส่วน Berlo (อ้างในอรรณพ ปิณฑน์โอวาท, 2542, หน้า 2) กล่าวว่า การสื่อสารคือ
 กระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งถ่ายทอดสารไปยังอีกบุคคลหนึ่งและบุคคลหลังมีปฏิกริยาตอบโต้
 ปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ และการมีปฏิสัมพันธ์ นั่นคือการมีปฏิกริยาตอบโต้ระหว่าง
 ผู้รับสารและผู้ส่งสาร ขณะที่เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 289) ที่กล่าวว่าผู้บริหารต้องติดต่อ
 ถ่ายทอดคำสั่ง วางแนวทางในการทำงาน ตลอดจนให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะแก่ผู้ร่วมงานหรือ
 ผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อดังกล่าวนี้มีวิธีที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดโดยการพูด ถ้าผู้บริหาร
 สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ก็จะมีโอกาสมากที่งานนั้น ๆ จะสำเร็จตาม
 วัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ครบถ้วน ดังนั้นผู้บริหารที่จะต้องมีความสามารถในการพูดให้
 เกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับและนำไปกระทำด้วยความเต็มใจ ซึ่งการสื่อสารของผู้บริหาร
 สถานศึกษานั้น มีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันไป สำหรับสุจิตร์ อนุศาสน์ (2544,
 หน้า 17 - 19) ที่กล่าวว่าผู้บริหารควรเลือกรูปแบบในการสื่อสารที่ดีและมีความเหมาะสม เพราะ
 การสื่อสารมีความสำคัญต่อบทบาทการเป็นผู้นำอย่างยิ่ง เพราะกระบวนการพัฒนาสถานศึกษา
 ทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องใช้กระบวนการสื่อสารซึ่งมีผลต่อบุคคลและองค์กร เพราะการสื่อสาร
 ในสถานศึกษาที่ผู้บริหารแสดงออกทั้งแบบวัจนภาษา และแบบอวัจนภาษามีส่วนสำคัญต่อการมี
 ประสิทธิภาพของสถานศึกษาโดยรวม ผู้บริหารอาจนำวิธีการหรือกระบวนการสื่อสารที่แตกต่าง
 กันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นเฉพาะคนและของคู่สื่อสาร การสื่อสารจะประสบ
 ผลสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อการสื่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจสื่อความหมายได้
 อย่างถูกต้องตรงกันสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหาร
 สถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะใน
 กระบวนการสื่อสารหากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลว

ในการสื่อสารและอาจจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของบุคคลหรือต่อหน่วยงานได้ ส่วนเสนีย์ แสงดี (2545, หน้า 4) ได้กล่าวว่าการสื่อสารเป็นการกระทำอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ต้องอาศัยกระบวนการรับรู้ การถ่ายทอดประสบการณ์ผ่านเรื่องราวที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น โดยแสดงความรู้สึก และจินตนาการในการถ่ายทอดข้อมูลจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยอาศัยกระบวนการเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจซึ่งกันและกัน ในขณะที่ McCallister (อ้างในอัมพร ศิริบุญมา, ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่าบางคนอาจพูดแบบตรงไปตรงมา พูดความจริง พูดเปิดเผย พูดตรงประเด็น หลบหลีกการพูดมาก บางคนมีวาทศิลป์ในการพูด ชอบพูด โน้มน้าวใจผู้อื่น ใช้สำนวนโวหาร ใช้เอกสารอ้างอิงประกอบการพูด บางคนเป็นผู้ฟังที่ดี สร้างบรรยากาศในการพูดถ่ายทอดข้อมูลด้วยความแม่นยำ พูดถ่อม น้ำใจและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น บางคนมีความละเอียดถี่ถ้วนในการพูด พูดด้วยความเชื่อมั่น เข้มแข็ง จัดลำดับในการพูดและยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจนบางคนชอบพูดให้คำแนะนำผู้อื่น แต่ชอบขัดจังหวะการพูดผู้อื่น ชอบพูดมากและบางคนไม่เปิดเผยความรู้สึกให้ใครเห็นและพูดไม่ตรงกับใจคิด ซึ่งรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548, หน้า 264) ได้กล่าวว่าการสื่อสารอาจกระทำได้หลากหลายวิธี ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทบรรยากาศของสถานศึกษาว่าต้องการเป็นแบบปลายเปิดมากหรือน้อยเพียงใดการสื่อสารถือเป็นเรื่องสำคัญ แม้ว่าจะมียุทธศาสตร์ที่ดีเยี่ยมเพียงใด หากขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี ก็ยากจะนำไปสู่ความสำเร็จได้ ในการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน เข้าใจง่าย จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารโรงเรียน เพราะหากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ การบริหารงานในโรงเรียนก็อาจจะประสบสำเร็จได้ การสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนเป็นศิลปะในการทำงานให้สำเร็จโดยบอกให้ผู้อื่นทำ โดยผู้บริหารโรงเรียนต้องมีบุคลิกภาพหรือภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ ในการเลือกรูปแบบในการสื่อสารที่เหมาะสมหรือจำเป็น เฉพาะตนกับคู่สาร กระบวนการสื่อสารก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคม สามารถสื่อสารได้หลายช่องทางหลายวิธีการและมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโรงเรียนที่จะเลือกใช้รูปแบบในการสื่อสารที่ดีและมีความเหมาะสมต่อบทบาทของผู้บริหารโรงเรียน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินการตรงตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน รูปแบบการสื่อสารในโรงเรียนที่ผู้บริหารโรงเรียนแสดงออกมีทั้งแบบวัจนภาษา และแบบอวัจนภาษา ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน การติดต่อสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อสามารถส่งสาร สื่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจสื่อความหมายได้อย่างถูกต้องตรงกัน โดยขึ้นอยู่กับความสามารถในการสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนที่จะสามารถชักนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจเป้าหมายและเพิ่มความสามารถในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้กับโรงเรียน เพื่อให้เกิดผลที่

ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการสื่อสารและอาจจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของบุคคลหรือต่อหน่วยงานได้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 (2553) ได้สรุปว่า การปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนไม่สามารถสื่อสารที่ได้รับจากต้นสังกัดไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อแจ้งให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามภารกิจที่มอบหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้อำนวยการโรงเรียน จัดลำดับความคิดของตนเองและประมวลผลสรุปออกมาเป็นความเข้าใจของตนเองเพื่ออธิบายให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจและปฏิบัติไม่ได้ พูดเข้าใจยาก อธิบายไม่ได้ พูดทวน สื่อความหมายผิด ผู้ได้บังคับบัญชาจึงต้องสอบถามและเรียนรู้จากหน่วยงานต้นสังกัดเอง บางครั้งผู้อำนวยการโรงเรียนแจ้งข่าวสารด้วยเวลาที่กระชั้นชิดยากต่อการปฏิบัติสาเหตุจากหลงลืม ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานล่าช้าก่อความเสียหายต่อหน่วยงาน และเกิดทัศนคติทางด้านลบต่อผู้อำนวยการ และในการพูดของผู้อำนวยการบางคนชอบพูดฝ่ายเดียว ไม่เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็น พูดมากหาสาระไม่ได้ ไม่ฟังผู้อื่นพูด พูดขัดจังหวะผู้อื่น พูดโอ้อวด พูดเสียดแทง ชอบใช้อารมณ์ พูดข่มขู่ให้ผู้ได้บังคับบัญชากลัวทำให้เสียขวัญและกำลังใจ ไม่มีหลักในการพูดจูงใจผู้ฟัง และมีอคติต่อผู้ได้บังคับบัญชาบางคนจึงเลือกสื่อสารแต่บุคคลที่ตนต้องการจะสื่อสารเท่านั้น ส่งผลให้ข่าวสารเกิดการล่าช้าและผิดพลาด ต้องมีการแก้ไขงานอยู่เนือง ๆ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกัน ขาดความน่าเชื่อถือ ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดอคติต่อผู้บังคับบัญชา เกิดความเบื่อหน่ายและท้อแท้ในงานที่รับผิดชอบ ความสัมพันธ์ในองค์กรไม่ดี งานไม่ประสบผลสำเร็จและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาและปัญหาในการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน ผลการศึกษครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้ผู้อำนวยการ โรงเรียน บุคลากรในโรงเรียน หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ได้มีแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของตนเองในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2

2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน
ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้มีขอบเขตดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ ได้แก่ผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 7 คน
บุคลากรครู จำนวน 52 คน ในอำเภอสบเมย จำนวน 7 โรงเรียน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
แม่ฮ่องสอน เขต 2 ในปีการศึกษา 2553

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการ
โรงเรียน เฉพาะการปฏิบัติงานที่ทำงาน 6 รูปแบบคือ Noble (N), Socratic (S), Reflective (R),
Magistrate (NS), Candidate (RS) และ Senator (N-R) ตามกรอบแนวคิดของ McCallister (1992)

ข้อตกลงเบื้องต้น

การศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียนในอำเภอสบเมย
เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ในวันที่ 19 สิงหาคม 2553 ได้ประกาศเป็น สำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นิยามคำศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสาร
ไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา โดยคาดหวัง
ให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ

รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา หมายถึง วิธีการสื่อสารโดยใช้คำพูด ทั้ง 6 รูปแบบ
ดังนี้ Noble (N) คือ เป็นคนพูดตรง พูดความจริง พูดสั้น ๆ ตรงประเด็น, Socratic (S) คือ ชอบพูด
ชอบใช้สำนวนโวหาร วิเคราะห์รายละเอียด พูดโดยมีหลักฐานอ้างอิง มีความสามารถในการชักจูง
ผู้อื่น, Reflective (R) มีความสุภาพอ่อนโยน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง
เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คิดก่อนพูด, Magistrate (NS) คือ พูดตรง ให้ความสำคัญและมีพลัง
ไม่มีคำว่าแพ้ เป็นนักพูด คำพูดตัวเองเป็นดาบสองคม, Candidate (RS) ชอบใช้สำนวนโวหาร สุภาพ

อ่อนโยน เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ชอบพูด ถ้าพูดไม่ชนะจะเปลี่ยนเรื่อง ชำนาญด้านหลักฐานอ้างอิง ชอบให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น, Senator (N-R) คือ ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม ไม่เปิดเผยความรู้สึกส่วนตัว ให้ผู้อื่นเห็น ทำหน้าตาย

โรงเรียนหมายถึง สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 7 แห่ง ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลสบเมย(คอนผึ้ง) โรงเรียนชุมชนบ้านผาผ่า โรงเรียนบ้านแม่ทะลุ โรงเรียนบ้านแม่คะตวน โรงเรียนบ้านแม่เกาะ โรงเรียนบ้านแม่สวด และโรงเรียนบ้านแม่เงา

ผู้อำนวยการโรงเรียน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานหรือรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 7 โรงเรียน ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2

ครูผู้สอน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่สายงานการสอนในโรงเรียน จำนวน 7 โรงเรียน ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของ ผู้อำนวยการโรงเรียน ในอำเภอสบเมย เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 และพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานโดยรวม ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถนำข้อมูลไปศึกษาและปรับปรุงหน่วยงานต่อไป