

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียน ปัญหาและข้อเสนอแนะในการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียนในอำเภอสมเด็จ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ประชากรที่ใช้เป็นผู้อำนวยการโรงเรียน และครูผู้สอน ในอำเภอสมเด็จ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2553 จำนวน 59 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลด้วยตนเองและเก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด (100 %) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ร้อยละ

ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนให้ข้อมูลว่า ได้ใช้รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาหรือรูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) เป็นการสื่อสารในลักษณะนี้เชื่อว่าทุกประเด็นที่พูดควรจะมีการปรึกษาหารือกันก่อนที่จะดำเนินการครั้งสุดท้ายจะถูกเลือก ทั้งนี้เนื่องจากผู้พูดจะเป็นคนที่ค่อนข้างกังวลในวาทศิลป์และรายละเอียดของเนื้อหา การสื่อสารแบบนี้จะชอบการปรึกษาหารือ การเจรจา การอภิปรายเพื่อหาเหตุผล แต่การพูดในลักษณะนี้มักจะเป็นการพูดที่ไม่ค่อยได้เนื้อหาคล้ายกับน้ำท่วมทุ่ง ทั้งนี้เพราะผู้พูดนิยมหาเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย และเรื่องราวของปรัชญาเข้ามาแทรกด้วย ซึ่งเป็นเรื่องราวที่ลึกซึ้ง ไม่สามารถมองเห็นได้ ดังนั้นการพูดในลักษณะนี้ จึงเป็นการพูดที่ใช้คำที่เกินกว่าที่เราจะสามารถรับได้ รองลงมาใช้รูปแบบการสื่อสารแบบ Reflective (R) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นผู้ฟังที่ดี มีความอดทนและเป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าจุดประสงค์เบื้องต้นของการสื่อสารคือการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มักหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง นอกจากนี้การสื่อสารแบบนี้ จะคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ดังนั้นจะใช้ถ้อยคำที่สุภาพอบอุ่นและให้กำลังใจ คิดไตร่ตรองก่อนการพูด บางส่วนใช้รูปแบบการสื่อสารแบบ Noble (N) ซึ่งการสื่อสารแบบนี้เป็นการพูดที่ปราศจากการคิดไตร่ตรอง ไม่มีการคิดวิเคราะห์ เป็นเพียงการพูดตามที่ตัวเองคิด พูดตรงไปตรงมาตามที่ตั้งใจ ไม่พูดอ้อมค้อม ใช้คำพูดเพียงน้อยคำให้เป็นประเด็นที่ตนเองต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ต้องการพูดให้ชัดเจนไม่คลุมเครือและต้องการคำตอบเพียงว่าใช่หรือไม่ใช่โดยไม่ต้องการเหตุผล

ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยได้เสนอปัญหาไว้ดังนี้ ปัญหาพบว่าผู้อำนวยการโรงเรียนพูดไปแล้วมักลืมสิ่งที่ตนเองพูด และมักเปลี่ยนแปลงคำพูดเสมอ บางครั้งการสื่อสารใช้น้ำเสียงที่เบาเกินไปทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนทำให้ผิดพลาดได้ การพูดตรงไปตรงมาอิงหลักเกณฑ์มากเกินไป พูดไม่ถนัดน้ำใจผู้ฟังได้บังคับบัญชา และไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ฟังได้บังคับบัญชา โดยมีข้อเสนอแนะอันผู้อำนวยการโรงเรียนควรรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและพูดด้วยคำพูดที่สุภาพ นุ่มนวล พูดถนัดน้ำใจผู้ฟัง ไม่กระทบบุคคลอื่น มีจุดยืนของตนเอง ตัดสินใจเด็ดขาด น่าเชื่อถือ มีความเป็นประชาธิปไตยและเป็นกัลยาณมิตรกับครูในโรงเรียน

อภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้อำนวยการโรงเรียนในอำเภอสมเด็จ เขตพื้นที่การศึกษาแม่ฮ่องสอน เขต 2 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อมูลว่าบางส่วนมีรูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) ดังที่ McCallister (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การสื่อสารแบบ Socratic (S) มีลักษณะเป็นคนชอบพูด มีวาทศิลป์ในการพูด ชอบใช้สำนวนโวหาร ชอบวิเคราะห์รายละเอียด พูดโดยใช้หลักฐานอ้างอิง และมีความสามารถในการชักจูงผู้อื่นคล้อยตาม ดังที่วิจิตร อวาทกุล (2534, หน้า 93 - 94) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้ ผู้รับสารมีความรู้สึกรู้จักคิดและมีความเข้าใจเหมือนความคิดหรือความเข้าใจของผู้ส่งสาร ตามธรรมชาติของมนุษย์การได้รับข่าวสารอย่างเดียวกันมาก ๆ แต่อาจจะมีความเข้าใจและความรู้สึก นึกคิดที่แตกต่างกันไป การสื่อสารที่ดีจะต้องสามารถช่วยให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกรู้จักคิดและการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ในลักษณะที่คล้ายกัน นรินทร์ชัย พัฒนพงศ์ (2542, หน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวให้เกิดผลในการให้เกิดการ (1) รับรู้ หรือ (2) ให้เปลี่ยนทัศนคติ หรือ (3) ให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง (คือทั้ง 1, 2, 3) ในทำนองเดียวกันกิติมา สุรสนธิ (2548, หน้า 1) ได้กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสร้างความร่วมมือกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ เบญจรัตน์ ศรีชู (2547, หน้า 56) ที่พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) คือมีวาทศิลป์ในการพูด ชอบปรึกษาหารือ มีการอภิปรายหาเหตุผล แทรกเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย สามารถชักจูงผู้ฟัง คิดวิเคราะห์ละเอียดถี่ถ้วน เชื่อมมันและ

มีความรู้ในเรื่องที่พูด แต่ข้อเสียของรูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) คือ ใช้วาจาแข็งกร้าว พูดมากเกินไป ชอบสั่งสอนผู้อื่น ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น มีความดันทุรังในการพูด ซึ่งขัดแย้งกับ Smith (อ้างในเมตตา กฤตวิทย์ และคณะ, 2530, หน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ (Human Communication) เป็นกลุ่มของกระบวนการลึกซึ้งและแบบพล การสื่อสารจะประกอบด้วยส่วนประกอบปลีกย่อยมากมาย เช่น สัญญาณต่าง ๆ รหัส ความหมาย ฯลฯ ไม่ว่าสารที่ถ่ายทอดต่อกันจะเรียบง่ายเพียงใด นอกจากนี้การสื่อสารของมนุษย์เป็นกลุ่มของกระบวนการที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอย่างใดจากวิธีการต่าง ๆ จำนวนนับร้อย อาจจะใช้คำพูดหรือท่าทาง อาจใช้การสนทนาอย่างสนิทชิดเชื้อ หรือการติดต่อผ่านสื่อมวลชนถึงผู้รับทั่วโลก

ส่วนรูปแบบการสื่อสารแบบ Reflective (R) คือ เป็นคนมีความสุขภาพ อ่อนโยน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดก่อนที่จะพูด มีการถ่ายทอดข้อมูลด้วยความแม่นยำ มีความอดทน สร้างบรรยากาศในการพูด เป็นผู้ประนีประนอมและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ใกล้เคียงกับ พูนสุข กระทบ (2544, หน้า 1) ที่ได้กล่าวว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นกระบวนการที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่าง ผู้รับสารและผู้ส่งสาร มนุษย์ได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดจากคนรุ่นที่หนึ่งมายังคนอีก รุ่นหนึ่งโดยระบบสัญลักษณ์ และสื่อ ในทำนองเดียวกันผลการศึกษาของ ชญานิษฐ์ สุขเกษม (2551, บทคัดย่อ) พบว่า มีการสื่อสารสองรูปแบบคือแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ และองค์กรเห็นว่าการสื่อสารแบบเป็นทางการเหมาะสมกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพราะมีลายลักษณ์อักษรที่ละเอียดชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานรับทราบคำสั่งชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้อย่างเต็มที่เมื่อมีการสื่อสารในแต่ครั้งส่วนใหญ่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ในทันที ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่รูปแบบการสื่อสารแบบ Reflective (R) มีข้อเสียคือ หนีปัญหา ตัดสินใจไม่เด็ดขาด พูดเหมือนไม่มีความจริงจังขณะที่ มัลลิกา คุณานุรักษ์ (2547, หน้า 4 - 5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่กระทำหรือแสดงออกด้วยสัญลักษณ์อันเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทุกรูปแบบ มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพโดยที่กระบวนการสื่อสารของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการติดต่อ ปฏิกริยาตอบสนอง และสิ่งรบกวน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยาส่วนบุคคล

ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ซึ่งอาจจะ
เป็นผลบวกหรือผลลบตามลักษณะแตกต่างของมนุษย์

รูปแบบการสื่อสารแบบ Noble (N) ซึ่งการสื่อสารแบบนี้เป็นการพูดที่ปราศจากการคิด
ไตร่ตรอง ไม่มีการคิดวิเคราะห์ เป็นเพียงการพูดตามที่ตัวเองคิด พูดตรงไปตรงมาตามที่ตั้งใจ
ไม่พูดอ้อมค้อม ใช้คำพูดเพียงน้อยคำให้เป็นประเด็นที่ตนเองต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกรู้สึกของ
ผู้ฟัง ต้องการพูดให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือและต้องการคำตอบเพียงว่าใช่หรือไม่ใช่โดยไม่ต้องถาม
เหตุผล สามารถสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง สามารถจัดลำดับและสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ
ทั้งในการพูดและการเขียน สามารถดึงประเด็นหลักจากข้อมูลได้ มีความกระตือรือร้นในการพูด
พร้อมทั้งใช้วัจนภาษาประกอบการพูด และมีภาพผู้นำที่เข้มแข็ง ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของ
ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549, หน้า 94-95) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การเกื้อหนุน
เป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการจะใช้เอกสารเพื่อชี้แจงและแบบไม่เป็น
ทางการ คือการใช้คำพูดในการสื่อสารเรื่องงาน รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารคือมีอำนาจในการ
สั่งการ ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การเสนอความคิดเห็นเรื่องงาน ให้คำปรึกษาเรื่องงานและ
เห็นความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ และหาแนวทางในการพัฒนา
ความสัมพันธ์ด้านบุคคลให้มากขึ้น ควบคู่กับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารควร
คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังด้วย ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของอภิชาติ เขมะเพชร (2550, หน้า 36)
ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้คือรูปแบบการสื่อสารโดยใช้คำพูด เปิดโอกาสให้บุคคลในองค์กร
แสดงความคิดเห็น การประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาป้องกันความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพื่อให้
รับทราบสถานการณ์ที่แท้จริง และการสื่อสารเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว
เสริมสร้างประชาธิปไตยไปในตัว ให้คำปรึกษาและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่น
อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล ลดความขัดแย้งอันเกิดจากการคลาดเคลื่อนของการสื่อสาร
เพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้มานั้น ส่วนน้อยคือ
ผู้อำนวยการโรงเรียนควรใช้วาจาที่สุภาพ นุ่มนวล ถนอมน้ำใจผู้ฟัง และยอมรับฟังความคิดเห็นของ
บุคลากรในโรงเรียน และผู้บริหารควรมีกัลยาณมิตร ดังที่เสถียร เหลืองอร่าม (2519, หน้า 125)
ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารเป็นศิลปะอย่างหนึ่งของการบริหาร งานบุคคล ที่บุคคลหนึ่งพยายาม
หาช่องทางที่จะหยั่งทราบของความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อที่จะแลกเปลี่ยนความเห็น หรือ
สร้างเสริมความเข้าใจระหว่างกัน โดยอาศัยการพูด การส่งสัญลักษณ์หรือข้อความใด ๆ ก็ได้ ถ้า
พูดจาสนทนากัน ผู้พูดก็ต้องใช้ศิลปะการพูด และเช่นเดียวกับผู้ฟังที่ดีต้องมีทักษะการฟังหรือต้องมี
ศิลปะในการฟัง เพื่อสนองตอบการเร้าให้ฟังและเลือกรับสิ่งที่ต้องการ แต่เป็นสัญลักษณ์หรือ

ข้อความติดต่อสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับคำพูดที่เขียนลงไป ยิ่งเป็น ผู้บริหารงานด้วยแล้วต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษ เพราะการเขียนหรือ การส่งสัญลักษณ์ ไม่สามารถแสดงน้ำเสียงและ อากัปกิริยาประกอบได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารมาก ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นศิลปะที่สำคัญยิ่งของนักบริหาร นอกจากนี้ ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530, หน้า 402) กล่าวว่าหากภายในสถานศึกษามีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกันก็จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจและจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสถานศึกษาอย่างยิ่ง เพราะปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงเรียนส่วนมากจะเชื่อมโยงกับการสื่อสารทั้งสิ้น ขณะที่เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538, หน้า 289) ได้กล่าวว่าผู้บริหารต้องติดต่อ ถ่ายทอดคำสั่ง วางแนวทางในการทำงาน ตลอดจนให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะแก่ผู้ร่วมงานหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อดังกล่าวนี้มีวิธีที่สะดวกและรวดเร็วที่สุดโดยการพูด ถ้าผู้บริหาร สามารถพูดให้ผู้ฟังเข้าใจ ได้อย่างถูกต้องชัดเจน ก็จะมีโอกาสมากที่งานนั้น ๆ จะสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ครบถ้วน ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความสามารถในการพูดให้ เกิดความเข้าใจ เกิดการยอมรับและนำไปกระทำด้วยความเต็มใจ ซึ่งการสื่อสารของผู้บริหาร สถานศึกษานั้น มีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกันไป สำหรับสุจิตร์ อนุศาสน์ (2544, หน้า 17 - 19) ได้กล่าวว่าผู้บริหารควรเลือกรูปแบบในการสื่อสารที่ดีและมีความเหมาะสม เพราะ การสื่อสารมีความสำคัญต่อบทบาทการเป็นผู้นำอย่างยิ่ง เพราะกระบวนการพัฒนาสถานศึกษา ทั้งทางตรงและทางอ้อม ต้องใช้กระบวนการสื่อสารซึ่งมีผลต่อบุคคลและองค์กร เพราะการสื่อสาร ในสถานศึกษาที่ผู้บริหารแสดงออกทั้งแบบวัจนภาษา และแบบอวัจนภาษามีส่วนสำคัญต่อการมี ประสิทธิภาพของสถานศึกษาโดยรวม ผู้บริหารอาจนำวิธีการหรือกระบวนการสื่อสารที่แตกต่าง กันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นเฉพาะคนและของคู่สื่อสาร การสื่อสารจะประสบ ผลสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อการสื่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจสื่อความหมายได้ อย่างถูกต้องตรงกันสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหาร สถานศึกษาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถปฏิบัติร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะใน กระบวนการสื่อสารหากข้อมูลไม่ถูกต้องหรือไม่เพียงพอต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ในการสื่อสารและอาจจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของบุคคลหรือต่อหน่วยงานได้

สรุปได้ว่า โดยภาพรวมผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้ที่มีความชำนาญในการพูด ชอบพูด มาก มีใจรักในการพูด พูดโดยอิงหลักฐานอ้างอิง มีวาทศิลป์ในการพูด และสามารถชักจูงผู้ฟังได้ ซึ่งรูปแบบการสื่อสารที่ผู้อำนวยการโรงเรียนเลือกใช้ใช้นั้น สามารถนำไปสู่การสื่อสารในด้านการ บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ได้ข้อมูลที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่ายจึงขอเสนอแนะเพื่อประโยชน์ต่อไปดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม อาจทำให้ได้ข้อมูลไม่ตรงตามความเป็นจริง ควรใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารั้งต่อไป
2. การศึกษาควรจะศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารของผู้อำนวยการ โรงเรียนในระดับเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา แม่ฮ่องสอน เขต 2 ให้เห็นภาพรวมทั้งหมด เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนและแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายต่อไป
3. การศึกษารั้งต่อไป ควรให้ความรู้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ในเรื่องการสื่อสารเพื่อให้ผู้บริหารมีทักษะการสื่อสารที่ดีขึ้น