



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

ทักษะการสื่อสารผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพในสถานศึกษา Effective School Administrators Communication Skills in School

พรพิมล เชื้อพนม และวิภาดา ประสารทรัพย์
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Email: s65561802026@ssru.ac.th, wipada.pr@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารสถานศึกษา ในขอบข่ายการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษารวมไปถึงลักษณะของการสื่อสารโดยการสั่งงาน การบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีองค์ประกอบทั้งหมด 6 ส่วน คือ 1) ผู้สื่อความหมาย บุคคล กลุ่มบุคคลองค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งมีข้อมูลและมีความต้องการจะส่ง 2) เรื่องราว การติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญ ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน 3) สื่อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ส่งต้องการจะส่งไปให้ผู้รับสาร เพื่อถ่ายทอดไปยังผู้รับ 4) ผู้รับสาร การแปลความหมาย การเข้าใจสื่อต่าง ๆ 5) สถานการณ์ เป็นปฏิกิริยาที่ผู้รับสารแสดงออกมหลังจากได้รับสารแล้ว และ 6) ผลที่ต้องการ เป็นการตอบสนองจากผู้ได้รับสารที่ส่งกลับไปยังผู้ส่งสารมาให้ ผู้ส่งสารสามารถตรวจสอบว่า สารที่ส่งไปนั้นผู้รับเข้าใจหรือไม่ เพื่อให้การสื่อสารครั้งต่อไปไม่เกิดปัญหา สร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกัน

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, ปัจจัยการสื่อสาร

Abstract

The purpose of this article is to study school administrators communication skills that affects school administration efficiency in the management including communication by ordering work both formal and informal communication, the communication process at different stages of transmitting information between people. There are 6 components in total: 1) sender, (person, group of people, organization) 2) story, (communication needs to know the essence. as well as understand the message clearly) 3) messages, (information that the sender wants to send audience in the form of texts, speech, pictures, gestures to convey to the receiver), 4) audience, (interpretation media understanding) 5) response, (the reaction that the



receiver shows after receiving the substance), and 6) feedback, (a response from the receiver that is sent back to the sender which the messenger can verify that to create an understanding of the same subject)

Keywords: communication skills, communication factors

บทนำ

ในยุคที่คนไม่มากและสังคมไม่สลับซับซ้อน การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างง่าย ๆ โดยใช้สัญญาณและกิริยาท่าทาง แต่ในปัจจุบันเมื่อสังคมขยายกว้างออกไปและมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมากขึ้น การติดต่อสื่อสารก็พัฒนา ไปใช้สื่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ (รุ่งเพ็ชร บุญเทศ, 2540, น. 1) จึงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้บริหารที่ใช้การติดต่อสื่อสารจะดำเนินกระบวนการทางการบริหารอันประกอบไปด้วย การวางแผน การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจของคนให้ทำงานดีขึ้น ตรงกันข้ามหากการติดต่อสื่อสารไม่ดีก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานลดลงด้วย (ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์, 2543, น. 107) ซึ่งบาร์นาร์ด (Barnard, 1971, p.19) ได้ให้ข้อคิดว่า ประสิทธิภาพและขอบข่ายขององค์การส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับเทคนิคของการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น

การติดต่อสื่อสาร

ได้มีผู้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

นิยม สุวรรณะ (2541, น. 22) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจเป็นในรูปของคำพูดตัวอักษร สัญลักษณ์ ข่าวสารที่บุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร โดยผ่านสื่ออื่นเพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการในสภาพแวดล้อมซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์

วนิดา นามบุตร (2543, น. 8) ได้กล่าวว่า การสื่อสารคือการสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น หรือข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อสร้างความเข้าใจต่อกัน

สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2547, น. 6) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งความคิดหรือข่าวสารจากแหล่งหนึ่งไปสู่ผู้รับสาร เช่น การติดต่อ การสื่อความคิด การติดต่อสัมพันธ์ เป็นต้น

โรเจอร์ส (Roger, 1978, p.9) แสดงความคิดเห็นว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิด ความรู้สึก หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง พฤติกรรมในที่นี้หมายรวมถึงการเปลี่ยนในความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย



ดาวิต (Davito, 1978, p. 7) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร คือการกระทำโดยบุคคลคนเดียวหรือหลายคนในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสได้ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ

คอัลบม จอยซ์ และเอกริน (Kolb; Joyce; & Irwin, 1995, p.419) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงความหมายของข่าวสารข้อมูลโดยการใช้สัญลักษณ์

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความเห็น ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก อาจเป็นในรูปของคำพูด ตัวอักษร สัญลักษณ์ โดยมีเจตนาที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของอีกบุคคลหนึ่ง มุ่งให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ให้กับผู้รับและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันอีกด้วย

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541, น. 275) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในการช่วยสนับสนุนต่อความพยายามในการถ่ายทอดความคิดของบุคคลที่สามารถเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เนื่องจากกิจกรรมของกลุ่มจะไม่มีทางเกิดขึ้นได้ ถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสาร เพราะว่าการปฏิบัติงานร่วมกันและการแลกเปลี่ยนไม่สามารถเกิดขึ้นได้

วนิดา นามบุตร (2543, น. 43) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นระดับใดในองค์การ ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จในระดับนั้น ๆ ที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกัน และมีผลเชื่อมโยงไปถึงการจูงใจบุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี และจงรักภักดีต่อการร่วมกัน

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาวบุตร (2546, น. 135-136) ได้กล่าวว่ากิจกรรมต่าง ๆ ของผู้บริหารสถานศึกษาล้วนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารสถานศึกษา เช่น ด้านมอบหมายงาน ด้านทำความเข้าใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการประสานงาน

สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2547, น. 16) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ทุกคนตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย การติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คือสัญลักษณ์ในการสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันหรือไม่เข้าใจได้ระหว่างมนุษย์ทุกคนที่ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม และการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจใช้บริหารงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และมีความสำคัญต่อการเมืองการปกครองทุกระดับ

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การในทุกระดับ ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งระหว่างบุคคลต่อบุคคลและระหว่างบุคคลต่อองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความ



จงรักภักดีต่อองค์การและสามารถใช้การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

ได้มีนักวิชาการบางท่านให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

กวี วงศ์พุม (2540, น. 27) ได้เสนอองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารไว้ 6 ประการ คือ

1. ผู้สื่อความหมาย (Sender) ถือได้ว่ามีความสำคัญค่อนข้างมากในการสื่อข้อความต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรับรู้ที่ถูกต้องตามข้อเท็จจริง

2. เรื่องราว (Content) ในการติดต่อสื่อสารนั้นจำเป็นต้องรู้เนื้อหาสาระความสำคัญต่าง ๆ ของเอกสาร ตลอดจนเข้าใจข้อความได้อย่างชัดเจน

3. สื่อ (Media) สื่อในปัจจุบันมีมากมายหลายประเภทด้วยกัน เรียกได้ว่าเป็นโลกของการติดต่อสื่อสารอย่างไร้พรมแดน สามารถหาสื่อต่าง ๆ ได้อย่างมากมาย

4. ผู้รับ (Receiver) การแปลความหมาย การเข้าใจสื่อต่าง ๆ การรู้ถึงวัตถุประสงค์นโยบายหรือสาระสำคัญในเรื่องราวต่าง ๆ ที่ได้รับมาและสามารถสื่อต่อไปได้ด้วยความถูกต้องนับว่าเป็นสิ่งสำคัญค่อนข้างมากเช่นกัน

5. สถานการณ์ (Situation) แต่ละสถานการณ์ย่อมใช้บุคลากรหรือการใช้สื่อที่แตกต่างกันออกไป ยิ่งในระบบราชการทหารด้วยกันแล้ว สื่อข้อความรับว่ามีความสำคัญอย่างมากที่จะทำให้ข้าศึกรู้แหล่งที่ตั้งฐานของเราได้

6. ผลที่ต้องการ (Effect) สื่อที่ดีนั้นจะต้องมีคุณภาพหรือเรียกว่ามีประสิทธิภาพทั้งด้านผู้ส่งและผู้รับสร้างความเข้าใจในเรื่องเดียวกันให้ตรงกัน ตามสภาพและสถานการณ์ในขณะที่รับข่าวสารนั้น ๆ สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์ (2547, น. 21) กล่าวว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารเป็นผู้กำหนดเนื้อหาสาระที่ต้องการส่งไปยังผู้รับสาร และเลือกสื่อหรือช่องทางในการส่งสารไปยังผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้วแปลความหมายของสารและมีปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาย้อนกลับ เพื่อผู้ส่งสารจะได้ทราบถึงความเข้าใจของผู้รับสารว่าตรงกับจุดมุ่งหมายของการส่งสารที่กำหนดไว้หรือไม่

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร สื่อหรือช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ผู้รับสาร สถานการณ์ที่บ่งบอกถึงการใช้วิธีการหรือสื่อในการติดต่อและผลที่ต้องการจากการติดต่อสื่อสาร



หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

1. หลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบทั่วไป

รูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสารของ เดวิส (Davis, 1960, p.52-60) ได้สร้างรูปแบบจำลองการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเรียกว่ารูปแบบ S-M-C-R ซึ่งองค์ประกอบสำคัญของการติดต่อสื่อสารมี 4 ประการ คือ

S = SOURCE OR SENDER

M = MESSAGE

C = CHANNEL

R = RECEIVE

จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารของลาสเวลล์ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารของเดวิส เบอร์โลท พอจะสรุปได้ว่า ในการติดต่อสื่อสารทุกชนิดของมนุษย์ ไม่ว่าจะในลักษณะใดหรือรูปแบบใด การติดต่อสื่อสารจะสมบูรณ์ได้ต้องมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งกำเนิดข่าวสาร (source) ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคนหรือสถาบันที่จะส่งข่าวสาร ข้อเท็จจริง ข้อมูล แนวคิด ความรู้ เช่น ผู้อำนวยการโรงเรียนแห่งหนึ่งที่ตั้งจะรณรงค์เรื่อง “กิจกรรม 5 ส” แก่ครูและนักเรียน ความคิดของผู้อำนวยการโรงเรียนถือเป็นแหล่งกำเนิดข่าวสารหรือกล่าวได้อีกอย่างว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนเป็นผู้ส่งสาร

2) สาร (Message) คือเรื่องราวรายละเอียดของความคิด ข้อมูล ความรู้ หรือข่าวสารที่จะส่งให้ผู้รับได้รับทราบและเข้าใจและสามารถสนองเจตนาของผู้ส่ง เช่น รายละเอียดเรื่องราวของ “กิจกรรม 5 ส” ที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะส่งถึงครูและนักเรียนถือว่าเป็น “สาร”

3) สื่อหรือช่องทาง (Media หรือ Channel) คือตัวกลางในการถ่ายทอดเอกสาร (message) จากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) ตัวอย่างเช่น สื่อหรือช่องทางที่ผู้อำนวยการโรงเรียนจะนำสารเกี่ยวกับกิจกรรม 5 ส ไปยังผู้รับสารคือ ครูและนักเรียนอาจจะใช้สื่อหรือช่องทางเป็นหนังสือหรือคำสั่ง ซึ่งอยู่ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์หรืออาจจะใช้วิธีการกระจายเสียงโดยใช้สื่อทางวิทยุกระจายเสียง หรือโดยการประชุมชี้แจง

4) ผู้รับสาร (Receiver) คือกลุ่มเป้าหมายที่ผู้ส่งสารต้องการให้สาร (message) ไปถึงและมีความรู้และเข้าใจในข่าวสารนั้น ซึ่งผู้รับสารอาจจะบุคคล กลุ่มบุคคลหรือองค์การสถาบันต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้อำนวยการโรงเรียนต้องการเผยแพร่กิจกรรม 5 ส แก่ครูและนักเรียนในโรงเรียนนั้น ผู้รับสารในกรณีนี้คือ ครูและนักเรียน เป็นต้น

นอกจากนี้ รุสโซ (Russo, 1995, p.33-39) ยังได้รวมพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นสูง และการแสดงออกทางความรู้สึกเข้าด้วยกัน และจำแนกรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารออกเป็น 4 รูปแบบ สามารถสร้างแผนภูมิเปรียบเทียบรายละเอียดของรูปแบบการบริหารของผู้บริหารได้ ดังภาพที่ 1



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

	แบบสั่งการ (Directed)	แบบมีชีวิตชีวา (Spirited)	แบบเห็นอกเห็นใจ (Considerate)	แบบมีระเบียบ (Systematic)
ลักษณะคำพูด	- เด็ดขาด - คำพูดตรง ๆ - ไม่หยุดเพื่อจะสวยสด	- ใช้คำพูดชักจูง - พูดเรื่องทั่วไป - แสดงความคิดเห็น อย่างไม่ลังเล	- ฟัง - คำพูดเป็นกันเอง - ภาษาแบบให้ กำลังใจ	- พูดเฉพาะเรื่องคุย - คำพูดพิถีพิถัน - หลีกเลี่ยงการ แสดงอารมณ์
ลักษณะการพูด	- พูดแบบเร็ว - พูดด้วยโทนเสียงที่ดัง - คำพูดแบบเป็นทางการ	- พูดด้วยโทนเสียงที่ หลากหลาย - พูดด้วยโทนเสียงที่ดัง - มีชีวิตชีวา	- พูดแบบช้า - พูดด้วยโทนเสียง ที่นุ่มนวล - คำพูดที่อดทน	- คำพูดมีความ หลากหลายชนิด - ใช้คำพูดโดยย่อ - ใช้คำพูดเรียบ ๆ
ภาษาทางกาย	- มองที่ดวงตาตรง ๆ - จับมืออย่างเข้มแข็ง - สัมผัสได้ถึงความกล้าหาญ	- มีการกระทำอย่าง รวดเร็ว - เคลื่อนไหวมาก - จับมืออย่าง กระตือรือร้น	- จับมืออย่าง อ่อนโยน - ซอบกอด - เคลื่อนไหวอย่าง ช้า ๆ	- ใบหน้าเฉยเมย - ควบคุมการ เคลื่อนที่ของตน - หลีกเลี่ยงการ สัมผัส
ระยะห่าง ระหว่างบุคคล	- รักษาระยะห่างทางกาย - มีตารางวางแผนการ ปฏิบัติการในที่ทำงาน - ที่ทำงานทำให้สัมผัสถึงพลัง	- ที่ทำงานไม่เป็น ระเบียบ - มีคิติดพจน์ส่วนตัวในที่ ทำงาน - สื่อสารระยะใกล้	- มีภาพครอบครัว ในที่ทำงาน - นั่งที่นั่งเคียงข้าง กัน - พกของที่มีคุณค่า ทางจิตใจติดตัว เสมอ	- มีความรับรู้ที่ดีใน การรักษาระยะห่าง - มีกราฟ แผนชาร์ต ในที่ทำงาน - โต๊ะทำงานมี ระเบียบ

ภาพที่ 1 การแสดงออกทางการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารทั้ง 4 รูปแบบ

ที่มา: Russo (1995, p. 5)

จากภาพที่ 1 สามารถเปรียบเทียบรูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร 4 รูปแบบ โดยแบ่งเป็น
ลักษณะคำพูด ลักษณะการพูด ภาษาทางกาย และระยะห่างระหว่างบุคคล โดยเห็นว่ารายละเอียดของการ
แสดงออกต่อการติดต่อสื่อสารมีความแตกต่างกันไป

2. หลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษา

โรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งซึ่งปฏิบัติตามระบบราชการ เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ มีสาย
การบังคับบัญชาลดหลั่นลงไป มีการแบ่งงาน แบ่งความรับผิดชอบ ภายในโรงเรียนประกอบด้วยบุคคลหลาย



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

ระดับ เช่น ผู้บริหารโรงเรียน ครูปฏิบัติการสอน คนงาน ภารโรง และนักเรียน ทุกฝ่ายมีการติดต่อสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีปฏิบัติต่าง ๆ กระบวนการทางการศึกษาแตกต่างกันไปจากวงการอื่น โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย จึงมีขั้นตอนกระบวนการต่างกัน (สมาลี วัจนะรัตน์, 2538, หน้า 62-68)

สาธิต วิมลคุณารักษ์ และประยงค์ เนาวบุตร (2546, น. 165-166) ได้ให้แนวคิดการติดต่อสื่อสารในสถานศึกษาเป็นไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาทในการติดต่อสื่อสารโดยการดำเนินการบริหาร ควบคุม และดูแลการสื่อสารของสถานศึกษาให้มีลักษณะสอดคล้องตามหลักการสื่อสาร “แบบ 7 CS” คือ

1) ความเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้นต้องมีความเชื่อถือได้เพื่อให้ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสาร

2) ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคมเครื่องมือสื่อสารเป็นเพียงส่วนประกอบอย่างหนึ่ง แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับสังคม

3) เนื้อหาสาระของสาร (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีสารประโยชน์แก่ผู้รับหรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

4) มีความต่อเนื่องกันและสม่ำเสมอ (Continuity and consistency) การสื่อสารจะให้ผลต้องมักส่งบ่อย ๆ ติดต่อกัน หรือมีการย้ำ หรือซ้ำเพื่อเตือนความทรงจำและมีความสม่ำเสมอ

5) ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีต้องส่งให้ถูกช่องทางการสื่อสารนั้น ๆ โดยการเลือกใช้ช่องทางทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

6) ความสามารถของผู้รับ (Capability of audience) ปัจจัยที่ทำให้การสื่อสารง่ายและสะดวกส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับของผู้รับสาร เช่น ลักษณะนิสัย ความรู้พื้นฐาน โอกาส และสถานที่ เป็นต้น

7) ความชัดเจน (Clarity) ข่าวสารต้องใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่คลุมเครือหรือมีความหมายหลายแง่หรือขาดข้อความสำคัญบางตอน

นอกจากนี้บทบาทในการควบคุมดูแลการติดต่อสื่อสารตามที่กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารจะต้องสามารถเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมตามลักษณะของผู้รับสาร ซึ่งจำแนกเป็น 3 ลักษณะ (วิจิตร อาสะกุล, 2525, น. 88-90) คือ

1) การสื่อสารเป็นรายบุคคล (Individual contacts) เช่น การพบปะพูดคุยสนทนา การพบปะเยี่ยมเยียน การสนทนาทางโทรศัพท์ หรือใช้วิธีการติดต่อแบบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การใช้จดหมายและหนังสือเวียน เป็นต้น



2) การสื่อสารแบบกลุ่ม (Group contacts) เช่น การพูดคุยกับกลุ่มย่อย การปาฐกถา การบรรยาย การอภิปราย และการสื่อสารสัมพันธ์แบบมวลชน (mass contacts) เป็นต้น

3) การสื่อสารโดยใช้กิจกรรมทางสังคมเป็นสื่อ เช่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา กิจกรรมงานประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น และงานอื่น ๆ ที่จัดขึ้นในชุมชน เป็นต้น

สรุป

การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหาร ทุกขั้นตอนของการบริหารมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ เช่น การวางแผน การจัดการองค์การ การอำนวยความสะดวก การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม รวมทั้งการรายงานผล ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารในการนำเสนอความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารในการนำเสนอความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน หรือระดับแนวนอนก็ตาม ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน และเกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานขององค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดก็ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่มีระบบ ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารอาจหมายถึงความล้มเหลวของการบริหารงานในองค์การด้วย

เอกสารอ้างอิง

กวี วงศ์พุด. (2540, กรกฎาคม-สิงหาคม). กระบวนการติดต่อสื่อสาร นับวันจะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน. เพิ่มผลผลิต. 36(10): 24-32.

นิยม สุวรรณะ. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

รุ่งเพ็ชร บุญเทศ. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารกับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.

วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร

วนิดา นามบุตร. (2543). การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิจิตร อวาระกุล. (2525). เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 5
วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2566

- ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สาธิต วิมลคุณารักษ์ และ ประยงค์ เนาวบุตร. (2546). ประสบการณ์วิชาชีพประกาศนียบัตรบัณฑิตทางการ
บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- สุนันท์ เลิศฤทธิพงศ์. (2547). รูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสถาบันการอาชีวศึกษา.
วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (การบริหารอาชีวศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร
- Barnard, Lucy. (1971). Regulatory Learning Behaviors as a Mediator in the Relationship
between Online Course Perceptions with Achievement. USA: Texas Tech
University
- Brengetto, Joyce Kingsley. (1995, April). Communication Competence and Its
Relationship to Job Performance. Dissertation Abstracts International. Retrieved
January 12, 2008, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/preview/1897463>
- Davito, J.A. (1978). Communicatory: An Introduction to the Study of Communication. New
York: Harper&Row
- Kolb, D.A.; Joyce, S.O.; & Irwin, M.L. (1995). The Organizational Reader. 6th ed. London:
Prentice-Hall International.
- Rogers, Everettem. (1976). Communication in Organizations. New York: The Free Press.
- Russo, Eileen, M. (1995). What's My Communication Style?. Organization Design and
Development. Boston: Allyn and Bacon.