

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา กับทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก เขต 2 ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ทำให้ทราบรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหาร สถานศึกษา และทักษะการประชุมของผู้บริหารของสถานศึกษา ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ ผู้บริหารสถานศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของ ตนเองและนำไปประยุกต์ใช้ในการประชุมรวมทั้งพัฒนาทักษะการประชุมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีสมมติฐานของการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาที่แตกต่างกัน มีทักษะการประชุมที่แตกต่างกัน ขอบเขตของการศึกษาด้านเนื้อหาได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา ของผู้บริหารสถานศึกษาตามกรอบแนวคิดของ แมคคอลลิสเตอร์ (McCallister. 1992, อ้างอิงใน เบนจอร์ตัน ศรีชู, 2547, หน้า 3) เฉพาะการปฏิบัติงานที่ทำงาน 6 รูปแบบและมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะการประชุมของผู้บริหาร 3 ด้าน ประชากรได้แก่ สถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก เขต 2 จำนวน 137 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง 103 แห่ง โดยมี แบบสอบถามแห่งละ 5 ชุด สำหรับผู้บริหาร 1 คนและครูที่เป็นหัวหน้างาน 4 คน รวมทั้งหมด 515 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา 85 แห่ง รวม 425 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.52 ดำเนินการศึกษาค้นคว้า โดยใช้เครื่องมือซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอนได้แก่แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็น สอบถามรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหาร และแบบสอบถาม เกี่ยวกับทักษะการประชุม ของผู้บริหารสถานศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งแบ่งการ วิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูล รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้การแจกแจงความถี่ และหาร้อยละ วิเคราะห์ที่ทักษะการประชุมของของผู้บริหารสถานศึกษา ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)และวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการประชุมของผู้บริหาร จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร ด้วยวาจาของผู้บริหารใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน(ANOVA) โดยใช้สถิติ เอฟ (F-test) กำหนด ค่าสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา กับทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลกเขต 2 สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษามีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา ทั้ง 6 รูปแบบ โดยเรียงอันดับจากรูปแบบที่มีร้อยละสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ 1) Reflective (R) พูดสุภาพอ่อนโยน หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง 2) Socratic (S) ชอบพูด มีวาทศิลป์ในการพูด 3) Noble (N) พูดเปิดเผย สั้นๆตรงประเด็น 4) Magistrate (NS) พูดตรงมีพลังไม่ยอมแพ้ 5) Senator (N-R) คนที่ฟังแบบ (R) พูดแบบ (N) 6) Candidate (RS) พูดโดยใช้สำนวนโวหาร สุภาพอ่อนโยนชอบพูดมาก

2. ผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีทักษะการประชุมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษา มีทักษะการประชุมทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านทักษะวางแผนและการเตรียมการประชุม อยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการดำเนินการประชุม อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการติดตามและประเมินผลการประชุม อยู่ในระดับปานกลาง

3. ทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาค้นคว้ารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจา กับทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลกเขต 2 พบประเด็นในการอภิปรายผลดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลกเขต 2 พบว่าผู้บริหารมีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบ Reflective (R) มากที่สุดคือ เป็นคนมีความสุภาพ อ่อนโยน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดก่อนที่จะพูด มีการถ่ายทอดข้อมูลด้วยความแม่นยำ มีความอดทน สร้างบรรยากาศในการพูด เป็นผู้ประนีประนอมและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ใกล้เคียงกับ พูนสุข ภาระมรทัต (2544, หน้า 1) ที่ได้กล่าวว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง เป็นกระบวนการที่แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่าง ผู้รับสารและผู้ส่งสาร มนุษย์ได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดจากคนรุ่นที่หนึ่งมายังคนอื่น รุ่นหนึ่งโดยระบบสัญลักษณ์ และสื่อ ในทำนองเดียวกันผลการศึกษาของ ชฎานิษฐ์ สุขเกษม (2551) พบว่า มีการสื่อสารสองรูปแบบคือแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ และองค์กรเห็นว่าการสื่อสาร

แบบเป็นทางการเหมาะกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเพราะมีลายลักษณ์อักษรที่ละเอียดชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานรับทราบคำสั่งชัดเจน เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร เปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายร่วมแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้อย่างเต็มที่เมื่อมีการสื่อสารในแต่ครั้งส่วนใหญ่ผู้รับสารสามารถเข้าใจได้ในทันที ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่รูปแบบการสื่อสารแบบ Reflective (R) มีข้อเสียคือ หนีปัญหา ตัดสินใจไม่เด็ดขาด พูดเหมือนไม่มีความจริงใจขณะที่มัลลิกา คุณานุกรักษ์ (2547, หน้า 4 - 5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่กระทำหรือแสดงออกด้วยสัญลักษณ์อันเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ทุกรูปแบบ มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพโดยที่กระบวนการสื่อสารของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการติดต่อ ปฏิกริยาตอบสนอง และสิ่งรบกวน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยาส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบตามลักษณะแตกต่างของมนุษย์

ส่วนรองลงคือรูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) ดังที่ McCallister (1992) ได้กล่าวว่าการสื่อสารแบบ Socratic (S) มีลักษณะเป็นคนชอบพูด มีวาทีศิลป์ในการพูด ชอบใช้สำนวนโวหาร ชอบวิเคราะห์รายละเอียด พูดโดยใช้หลักฐานอ้างอิง และมีความสามารถในการชักจูงผู้อื่นคล้อยตาม ดังที่วิจิตร อวระกุล (2534, หน้า 93 - 94) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้ ผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดและมีความเข้าใจเหมือนความคิด หรือความเข้าใจของผู้ส่งสาร ตามธรรมชาติของมนุษย์การได้รับข่าวสารอย่างเดียวกันมาก ๆ แต่อาจจะมี ความเข้าใจและความรู้สึก นึกคิดที่แตกต่างกันไป การสื่อสารที่ดีจะต้องสามารถช่วยให้ผู้รับสาร เกิดความรู้สึกนึกคิดและการปฏิบัติไปในทางเดียวกัน ในลักษณะที่คล้ายกัน นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (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) ได้กล่าวว่าการสื่อสาร(Communication) หมายถึง การสร้างความร่วมมือกัน ความคล้ายคลึงกัน ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่สอดคล้องต้องกัน การสื่อสารจึงจะประสบผลสำเร็จ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ เบญจรัตน์ ศรีชู (2547) ที่พบว่าผู้บริหาร ส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) คือมีวาทีศิลป์ในการพูด ชอบปรึกษาหารือ มีการอภิปรายหา

เหตุผล แทรกเกร็ดเล็กเกร็ดน้อย สามารถชักจูงผู้ฟัง คิดวิเคราะห์ละเอียดถี่ถ้วน เชื่อมั่นและมีความรู้ในเรื่องที่พูด แต่ข้อเสียของรูปแบบการสื่อสารแบบ Socratic (S) คือ ใช้วาจาแข็งกร้าว พูดมากเกินไป ชอบสั่งสอนผู้อื่น ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น มีความดันทุรังในการพูด ซึ่งขัดแย้งกับ Smith (อ้างอิงในเมตตา กฤติวิทย์ และคณะ, 2530, หน้า 3) กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ (Human Communication) เป็นกลุ่มของกระบวนการลึกซึ้งและแยบยล การสื่อสารจะประกอบด้วยส่วนประกอบปลีกย่อยมากมาย เช่น สัญญาณต่าง ๆ รหัส ความหมาย ฯลฯ ไม่ว่าจะสื่อสารที่ถ่ายทอดต่อกันจะเรียบง่ายเพียงใด นอกจากนี้การสื่อสารของมนุษย์เป็นกลุ่มของกระบวนการที่มีความหลากหลาย ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอย่างใดจากวิธีการต่าง ๆ จำนวนนับร้อย อาจจะใช้คำพูดหรือท่าทาง อาจใช้การสนทนาอย่างสนิทชิดเชื้อ หรือการติดต่อผ่านสื่อมวลชนถึงผู้รับทั่วโลก

รูปแบบการสื่อสารแบบ Noble (N) ซึ่งการสื่อสารแบบนี้เป็นการพูดที่ปราศจากการคิดไตร่ตรอง ไม่มีการคิดวิเคราะห์ เป็นเพียงการพูดตามที่ตัวเองคิด พูดตรงไปตรงมาตามที่ตั้งใจ ไม่พูดอ้อมค้อม ใช้คำพูดเพียงน้อยคำให้เป็นประเด็นที่ตนเองต้องการ โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง ต้องการพูดให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือและต้องการคำตอบเพียงว่าใช่หรือไม่ใช่โดยไม่ต้องถามเหตุผล สามารถสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง สามารถจัดลำดับและสรุปความคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งในการพูดและการเขียน สามารถดึงประเด็นหลักจากข้อมูลได้ มีความกระตือรือร้นในการพูด พร้อมทั้งใช้วัจนภาษาประกอบการพูด และมีภาพผู้นำที่เข้มแข็ง ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาของศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การเภสัชกรรมเป็นแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบเป็นทางการจะใช้เอกสารเพื่อชี้แจงและแบบไม่เป็นทางการ คือการใช้คำพูดในการสื่อสารเรื่องงาน รูปแบบการสื่อสารของผู้บริหารคือมีอำนาจในการสั่งการ ไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การเสนอความคิดเห็นเรื่องงาน ให้คำปรึกษาเรื่องงานและเห็นความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ และหาแนวทางในการพัฒนาความสัมพันธ์ด้านบุคคลให้มากขึ้น ควบคู่กับการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ผู้บริหารควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังด้วย ซึ่งขัดแย้งกับผลการศึกษาของอภิชาติ เขมะเพชร(2550)ที่พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้คือรูปแบบการสื่อสารโดยใช้คำพูด เปิดโอกาสให้บุคคลในองค์การแสดงความคิดเห็นการประชุมร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาป้องกันการเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เพื่อให้รับทราบสถานการณ์ที่แท้จริง และการสื่อสารเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว เสริมสร้างประชาธิปไตยไปในตัว ให้คำปรึกษาและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่าง

เหมาะสมและมีประสิทธิผล ลดความขัดแย้งอันเกิดจากการคลาดเคลื่อนของการสื่อสาร เพื่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบ Magistrate (NS) เป็นคนพูดตรงเร้าความรู้สึก และมีพลังไม่มีการยอมแพ้ เป็นนักพูดที่ยิ่งใหญ่มีศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจผู้ฟัง มีความกระตือรือร้นที่จะพูด มีความสามารถในการวิเคราะห์และสามารถดึงประเด็นหลักจากข้อมูลได้ มีความละเอียดถี่ถ้วน พูดด้วยความเชื่อมั่นเข้มแข็งมีความรู้ในเรื่องที่พูดจัดลำดับการพูดอธิบายและยกตัวอย่างประกอบได้อย่างชัดเจน ดังที่เรียม ศรีทอง(2542,หน้า250) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะประกอบไปด้วยลักษณะ 5 ประการคือมีความชัดเจน มีสมบุรณ์ มีความกะทัดรัด เป็นรูปธรรมและมีความถูกต้อง แต่รูปแบบการสื่อสารแบบ Magistrate (NS) มีข้อเสียคือพูดมากเกินไปชอบสั่งสอนผู้อื่น ไม่ฟังผู้อื่นพูด ชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่น ไม่มีความอดทน ดังนั้นผู้บริหารควรจะใช้ถ้อยคำที่กระชับ และให้โอกาสผู้อื่นพูดด้วย ดังที่เอกชัยกี สุขพันธ์(2538, หน้า 94) ได้กล่าวว่าอุปสรรคของการสื่อสารที่มักจะเป็นเหตุให้การสื่อสารไม่เกิดประสิทธิผลคือ ผู้ส่งสารขาดทักษะในการสื่อสาร และดังที่ (วิรัช ลภีรัตนกุล ม.ม.ป. , หน้า 17) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้รับมีส่วนร่วม และซักถามด้วยเพื่อความเข้าใจดียิ่งขึ้นในสารนั้นๆ นอกจากนี้ อวยพร พานิช(2543,หน้า 5) กล่าวว่า การใช้วัจนภาษาในการสื่อสารต้องใช้ภาษาให้เหมาะสมกับลักษณะการสื่อสารว่าเป็นการสื่อสารกับบุคคลหรือกลุ่มเพราะมีผลต่อความยากง่ายในการใช้ภาษา

รูปแบบการสื่อสารแบบ Senator (N-R) เป็นคนที่มีลักษณะไม่เปิดเผยความรู้สึกส่วนตัว ให้ผู้อื่นเห็นสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ง่าย มีความรอบรู้และพูดด้วยความมั่นใจ ดังที่วิรัช ลภีรัตนกุล ม.ม.ป. , หน้า 17) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม เครื่องมือสื่อสารต่างๆอาจเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนหรือเสริมคำพูดและการกระทำที่เกิดขึ้นเท่านั้นนอกจากนี้ กิติมา สุรสุนธิ (2524, หน้า 9) กล่าวว่า การแสดงออกทางนัยน์ตาโดยใช้แววตา การแสดงออกทางสีหน้า อากัปกริยา ท่าทาง จะสื่อถึงความรู้สึก อารมณ์และความปรารถนาที่ยังลึกอยู่ภายในใจของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วย สอดคล้องกับที่ สมพร สุทัศน์ีย์ (2544, หน้า 289) กล่าวว่า ปัญหาในการติดต่อสื่อสารด้านสื่อคือการแสดงสีหน้า แววตา ท่าทางที่ออกมาเพราะความรู้สึกภายในที่ผู้ส่งสารอาจกำลังคิดอะไรอยู่แล้วแสดงกิริยาท่าทางออกมาโดยไม่ตั้งใจคำพูดที่เคลือบแฝงซึ่งเป็นคำพูดที่ไม่ตรงกับคำพูดที่แท้จริงของผู้พูด เป็นคำพูดที่แสดงความไม่จริงใจ

รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาที่ผู้บริหารใช้น้อยที่สุดคือ แบบ Candidate (R-S) มีลักษณะคือ พูดโดยชอบใช้สำนวนโวหาร มีความสุภาพอ่อนโยนชอบพูดมาก ถ้าพูดไม่ชนะจะเปลี่ยนเรื่อง

ที่พูดทันที เป็นผู้ที่ชำนาญการพูดด้วยการใช้หลักฐานอ้างอิงและเป็นผู้ชอบให้คำแนะนำแก่ผู้อื่น มีศิลปะในการพูดชักจูงผู้ฟัง มีศิลปะในการพูดเพื่อจูงใจผู้ฟังมีการสร้างบรรยากาศในการพูด มีศิลปะในการวิเคราะห์และเป็นผู้ประนีประนอม คล้ายกับผลการศึกษาของ ทิชาพร เลิศสมบุรณ์ (532, หน้า 1-2) พบว่าในเรื่องการสั่งงานโดยปกติทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะชอบใช้การสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุดเพราะเป็นไปตามระเบียบทางราชการมีหลักฐานชัดเจนในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน ในกรณีหัวหน้าสั่งงานและลูกน้องไม่เข้าใจ เขาก็จะเข้าพบและถามหัวหน้าโดยตรง พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอันประกอบด้วยตัวแปรย่อยความถูกต้องชัดเจนของสารและการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชามีค่อนข้างมากเช่นเดียวกับคุณลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชาอันประกอบด้วยตัวแปรย่อยความรู้สึกไว้วางใจ จากลูกน้องความสามารถในการปฏิบัติงานและบุคลิกดึงดูดใจเฉพาะตัวค่อนข้างมาก เป็นไปตามที่เอกชัย กิสุขพันธ์(2538, หน้า 91) ได้กล่าวว่าจุดมุ่งหมายของการสื่อสารคือ เพื่อชักชวนหรือชักจูงให้ผู้รับข่าวสารเกิดความคิดคล้อยตามหรือเกิดการกระทำที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ และมีการสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองคล้ายกับผลการศึกษาของวนิดา เตชะวิเศษฐ์พงษ์ (2541) ได้กล่าวว่าบรรยากาศทางการสื่อสารมีผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การหากปรับปรุงการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้วก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์การสูงขึ้นด้วยบรรยากาศของความน่าเชื่อถือและสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นปรารถนาอย่างจริงจังของผู้สื่อสารที่มีต่อผู้รับสาร เมื่อผู้รับสารมีความเชื่อมั่นในตัวผู้ส่งสารจึงเกิดบรรยากาศของความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ นอกจากนี้แบบจำลองการพูดของอริสโตเติล(วิรัช ลภีรัตนกุล, ม.ป.ป. , หน้า 10)กล่าวว่าสถานการณ์แวดล้อมเป็นตัวกำหนดให้ผู้พูดสื่อสารออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งซึ่งผู้พูดควรพิจารณาดูว่าเหมาะสมหรือสอดคล้องกับผู้ฟังและโอกาสนั้นๆ แต่รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบ Candidate (RS) นั้นมักจะยึดตัวเองเป็นหลัก ตัดสินใจไม่เด็ดขาด ไม่ฟังผู้อื่นและมักชอบขัดจังหวะการพูดของผู้อื่นซึ่ง Fischer (อ้างอิงในเสถียร เหลืองอร่าม, 2519 หน้า 147)กล่าวว่าอะไรก็ไม่ร้ายเท่ากับการที่หัวหน้าเอาแต่พูดโดยไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเลย ดังที่สมพร สุทัศน์ีย์ (2544 , หน้า 289) กล่าวว่าปัญหาในการติดต่อสื่อสารเกิดจากการขาดทักษะในการสื่อความหมาย ไม่มีมารยาทในการพูดหรือพูดไม่ถูกกาลเทศะและบุคคล นอกจากนั้นแก้วตา ชัยมะโน (2542 , หน้า102) กล่าวว่าการที่ผู้บริหารระดับสูงมองเห็นความสำคัญของการสื่อสารที่สื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆมากกว่าจะคอยรับแต่คำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียวและเพิ่มบทบาทการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการให้มากขึ้น

ให้องค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์การมีความคุ้นเคยสนิทสนมมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การในทางส่วนตัวมากกว่า

สรุปได้ว่า โดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีมีความสุภาพ อ่อนโยน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น เป็นผู้ฟังที่ดี หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและคิดก่อนที่จะพูด มีการถ่ายทอดข้อมูลด้วยความแม่นยำ มีความอดทน สร้างบรรยากาศในการพูด เป็นผู้ประนีประนอมและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งรูปแบบการสื่อสารที่ผู้อำนวยการโรงเรียนเลือกใช้ นั้น สามารถนำไปสู่การสื่อสารในด้านการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกมาเป็นรายด้านพบว่า ทักษะการวางแผนและการเตรียมการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษา ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีการวางแผนและการเตรียมการประชุมโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของไพฑูริย์ โนนสูงเนิน (2540) ที่ทำการศึกษารายการประชุมของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัดนครศรีธรรมราชพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา มีการวางแผนและเตรียมการประชุมในระดับ “ มาก ” ไม่ว่าจะเป็นด้านการพิจารณาถึงความเหมาะสมและความจำเป็น

การจัดวาระการประชุม การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ นอกจากนั้นซินดี (Cindy . 1994 , Abstract , อ้างอิงในธรรรงค์ โลทะมาศ . 2542 หน้า 97) แห่งสมาคมการพัฒนาหลักสูตรและการนิเทศได้ทำการศึกษาเรื่อง เราจะเอาประโยชน์จากการประชุมได้อย่างไร พบว่า การจัดประชุมได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีการเตรียมวาระการประชุม ระยะเวลา สถานที่ ความคาดหวังใครทำอะไร ใช้วัสดุอุปกรณ์อะไรบ้าง ในทัศนะของผู้วิจัยแล้ว การที่ครูส่วนใหญ่มีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยมาก อาจเนื่องมาจากประธานมีความเข้าใจถึงลักษณะการจัดประชุม วัตถุประสงค์ของการประชุม ตลอดจนทั้งประธานและเลขานุการมีการประสานงานและเตรียมการที่ดี เช่น มีการเตรียมสถานที่จัดประชุมที่เหมาะสม มีการเตรียมวาระการประชุมไว้ล่วงหน้า ระเบียบวาระการประชุมครอบคลุม ชัดเจน และมีหนังสือเชิญประชุมแจกให้สมาชิกได้ศึกษาก่อนเข้าร่วมการประชุม เป็นต้น ซึ่งช่วยให้ครูเกิดความพร้อมที่จะเข้าร่วมการประชุม ทราบเวลาประชุมที่แน่นอน อีกทั้งช่วยให้ครูได้เตรียมตัวรวบรวมข้อเท็จจริงและความคิดเห็นต่าง ๆ มาใช้ในการประชุมส่วนด้านการดำเนินการประชุมพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษามีทักษะการดำเนินการประชุมอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง ทั้งนี้ถึงแม้ประธานและเลขานุการมีการวางแผนและการเตรียมการประชุมที่ดี แต่ประธานอาจจะใช้เวลามากเกินไปและไม่มีเวลาหยุดพักจนบางครั้งอาจทำให้ครูรู้สึกเบื่อเมื่อเข้ารับการประชุมสอดคล้อง

กับผลงานการสำรวจและเก็บข้อมูลของ ประชุม โภธิกุล(ม.ป.ป., หน้า 5)จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับการประชุมที่มีประสิทธิภาพผลการสำรวจพบว่าร้อยละ 75 ของปัญหาเกิดจากความไม่มีประสิทธิผลของรูปแบบการประชุม เช่น 1) ใช้เวลามาก ร้อยละ 60 2)ขาดการมีส่วนร่วมร้อยละ 50และด้านการติดตามและประเมินผลการประชุมพบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีการติดตามและประเมินผลการประชุมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารสถานศึกษาเล็งเห็นประโยชน์ที่ได้จากการประชุมด้านการติดตามและประเมินผลการประชุมไม่มากนักการปฏิบัติดังกล่าวนี้ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของผู้บริหารในฐานะประธานในที่ประชุม เพราะการติดตามและประเมินผลการประชุมเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมากทำให้ผู้บริหารหรือประธานทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการปฏิบัติงานของสมาชิก อีกทั้งรู้ว่าการประชุมนั้นมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดซึ่งสอดคล้องกับสมเกียรติ ศรีจักรวาล(2540,หน้า 12) ได้กล่าวว่าการจัดการและการดำเนินการใดๆที่มีหลายคนเกี่ยวข้องจะประสบความสำเร็จหรือมีประสิทธิภาพ การกำกับและติดตามงานนับว่ามีความสำคัญและจำเป็นมาก ส่วนอุทัย บุญประเสริฐ (2542, หน้า20) ได้กล่าวถึงบทบาทของประธานในที่ประชุมว่า ควรมีการสรุปผลการประชุมแต่ละวาระ สรุปมติหรือข้อตกลงของการประชุมให้ชัดเจน ติดตามดูแลการดำเนินงานตามมติของที่ประชุม

3. ผลการเปรียบเทียบทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษาทั้ง 6 รูปแบบทั้ง แบบ 1) Noble (N) พูดเปิดเผย สั้นๆ ตรงประเด็น 2) Socratic (S) ชอบพูด มีวาทศิลป์ในการพูด 3) Reflective (R) พูดสุภาพ อ่อนโยน หลีกเลียงความขัดแย้ง 4) Magistrate (NS) พูดตรงมีพลังไม่ยอมแพ้ 5) Candidate (RS) พูดโดยใช้สำนวนโวหาร สุภาพอ่อนโยนชอบพูดมาก 6) Senator (N-R) คนที่ฟังแบบ (R) พูดแบบ (N) พบว่าไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งในภาพรวมและรายด้านซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและครูที่มีความคิดเห็นค่อนข้างสอดคล้องกันระดับสูงพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในด้าน การวางแผนและการเตรียมการประชุม การดำเนินการประชุม การติดตามและประเมินผลการประชุม มีค่าเท่ากับ 0.28 0.19 และ 0.43 ตามลำดับแสดงให้เห็นว่าทั้งกลุ่มครูและผู้บริหารมีความคิดเห็นเป็นฉันทามติตรงกันซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารส่วนใหญ่จะมีความรู้เทคนิค วิธีการและทักษะการประชุมที่คล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับการศึกษาของโกวิท สิทธิพานิชย์ (2530) ได้ศึกษาปรากฏการณ์ทั่วไปในการประชุมและศึกษาปัจจัยต่างๆของคณะกรรมการกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษาที่พึงประสงค์ จำนวน 9 ข้อปรากฏว่า ส่วนใหญ่มี

พฤติกรรมอยู่ในเกณฑ์ต่ำทุกข้อ พฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการประชุมดังกล่าวโดยสรุปแล้ว ได้แก่ บทบาทของประธาน บทบาทของเลขานุการ บทบาทของสมาชิก บรรยากาศในการประชุม วิธีดำเนินการประชุม ตลอดจนวิธีดำเนินการที่ได้มาซึ่งข้อยุติต่างๆ รวมทั้งการบริการและอำนวยความสะดวกในระหว่างการประชุมนั้นเป็นพฤติกรรมที่รวบรวมมาจากความคิดเห็นของผู้ที่ทำหน้าที่เป็นกรรมการกลุ่มโรงเรียนประถมศึกษาที่สังกัดอำเภออื่น ที่ไม่ใช่อำเภอที่ผู้วิจัยทำการศึกษานอกจากนี้จากการศึกษาของ สมัคร พงาตุนต์(2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นของครูเกี่ยวกับทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาจังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของครู จำแนกตามเพศ อายุ และวุฒิการศึกษาโดยรวมไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และอาจจะเป็นเพราะผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท และมีส่วนน้อยที่จบปริญญาตรี ย่อมได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตนเองในด้านต่าง และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 15 ปี จึงมีโอกาสร่วมประชุมในระดับต่างๆมาตลอดเวลา ทำให้ได้รับรู้และซึมซับรูปแบบการประชุม เป็นเหตุให้มองเห็นทักษะเกี่ยวกับการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาได้คล้ายคลึงกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการศึกษาและเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาทักษะการประชุมของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 มีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารสถานศึกษาควรปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของตนเองให้ เติมรูปแบบนั้นๆและขีดข้อไม่ดีที่มีในรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของตนเองให้หมดไป เพื่อให้เกิดการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

1.2 ด้านทักษะการประชุม มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ดังนี้

1.2.1 ในด้านทักษะการวางแผนและการเตรียมการประชุม ผู้บริหารสถานศึกษา ควรจะพิจารณาถึงความจำเป็นที่จะจัดให้มีการประชุม เพราะหากจะจัดประชุมต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน อีกทั้งควรที่จะแจ้งให้ครูทราบก่อนล่วงหน้า เพื่อที่ครูจะได้เตรียมตัวในการเข้าร่วมการประชุมและสั่งงานนักเรียนไว้

1.2.2 ในเรื่องเวลาผู้บริหารและครูก็ควรที่จะตระหนักถึงความสำคัญในส่วนนี้ด้วย โดยผู้บริหารควรที่จะกำหนดเวลาให้เหมาะสม ตามความสำคัญ ความเร่งด่วนในแต่ละเรื่อง ทั้งนี้

ผู้บริหารควรแจ้งเวลาในการเริ่มต้นการประชุมหรืออาจจะกำหนดวันที่จะประชุม ในแต่ละสัปดาห์ หรือในแต่ละเดือน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมการประชุมได้ใช้เวลาอย่างคุ้มค่า

1.2.3 ด้านการดำเนินการประชุมผู้บริหารในฐานะที่เป็นประธานในที่ประชุมควรที่จะมาถึงห้องประชุมก่อนกำหนดเล็กน้อยและเริ่มการประชุมตามกำหนดเวลา ตามระเบียบวาระที่กำหนดตลอดทั้งกระตุ้นให้สมาชิกผู้เข้าร่วมการประชุมแสดงความคิดเห็นให้มากที่สุด เพราะการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ที่หลากหลายถือว่ามีความสำคัญมากสำหรับการประชุม ขณะเดียวกัน รู้จักการควบคุมให้สมาชิกอภิปรายให้อยู่ในประเด็น เพราะการอภิปรายนอกจากประเด็น นอกจากจะทำให้เสียเวลาแล้วยังสร้างความรู้สึกรำคาญให้แก่ผู้เข้าร่วมการประชุมด้วย นอกจากนี้ผู้บริหารก็ควรที่จะมีการสรุปในแต่ละหัวข้อของการประชุมเป็นระยะ ๆ

1.2.4 ในส่วนของการตัดสินใจของผู้บริหารนั้นนอกจากจะใช้เสียงส่วนมากในการลงมติแล้ว ผู้บริหารก็ควรที่จะมีหลักในการพิจารณาการตัดสินใจอยู่บนหลักของเหตุและผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับสถานศึกษาเป็นหลักสำคัญ

1.2.5 ในส่วนของการสร้างขวัญกำลังใจนั้นผู้บริหารก็ควรจะใช้การประชุมในแต่ละครั้งเป็นโอกาสสร้างขวัญกำลังใจแก่ครูบ้างในบ้างครั้ง

1.2.6 ด้านการติดตามและประเมินผลการประชุม ผู้บริหารก็ควรที่จะมีการติดตามการปฏิบัติงานของครู สอบถามปัญหาต่าง ๆ และให้กำลังใจในการทำงาน นอกจากนี้ก็ควรที่จะมีการประเมินผลการประชุมในแต่ละครั้ง ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินการประชุมในแต่ละครั้ง นอกจากนั้นยังจะทำให้ผู้บริหารทราบถึงประสิทธิผลของตนเอง ในฐานะที่เป็นประธานในที่ประชุมอีกด้วย

1.3 ผู้บริหารสถานศึกษา ควรศึกษารูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของตนเองจากเอกสาร ตำราและวิเคราะห์จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา เพื่อนำไปปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของตนเอง ให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมสอดคล้องกับการบริหารสถานศึกษา

1.4 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2 หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการจัดการอบรมผู้บริหารสถานศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการจัดประชุม อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรในสถานศึกษาเห็นความสำคัญของการประชุม

2. ข้อเสนอแนะในการในการวิจัยต่อไป

2.1 ควรศึกษาความต้องการของครูต่อรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาของผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อให้รู้ว่าครูนั้น ชอบหรือต้องการให้ผู้บริหารสถานศึกษามีรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาแบบใด

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริหารและจัดการศึกษา

2.3 ควรมีการศึกษารูปแบบหรือปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการจัดการประชุมที่มีประสิทธิภาพในโรงเรียนสังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา