

# แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน ของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย

## A Causal Model of Factors Affecting Instructional Communication Effectiveness of Instructors of Different Generations in Thai Higher Education Institutions

Received: July 14, 2023 / Received in revised form: December 30, 2023 / Accepted: June 17, 2024

ธีรวัฒน์ โอภาสบุตร Teerawan Opasbut

พัชนี เขยจรรยา Patchanee Cheyjunya

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ National Institute of Development Administration

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ได้แก่ 1) เพื่อพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย 2) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 195 คนที่เคยเรียนกับผู้สอนต่างรุ่นทั้ง 3 รุ่นอายุ มาไม่น้อยกว่า 1 ปีการศึกษา และผู้สอนต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 10 ปี ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกแบบจำลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001 โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ เจเนอเรชันเอ็กซ์ เจเนอเรชันวาย และผู้สอนรวมทุกเจนเนอเรชัน พบว่า ทุกแบบจำลองผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งสิ้น 8 ดัชนี จากทั้งหมด 11 ดัชนี โดยการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลมีดังต่อไปนี้ 1) แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ พบว่า ตัวแปรความสามารถในการสื่อสารและการรับรู้ปัญหาในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสาร 2) แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์ พบว่า ตัวแปรความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และการตอบสนองต่อการสื่อสาร 3) แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันวาย พบว่า ตัวแปรความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และ ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสาร 4) แบบจำลองของผู้สอนรวมทุกเจนเนอเรชัน พบว่า ตัวแปรความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และ ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสาร ทั้งนี้ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารมีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุดต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในทุกแบบจำลอง

**คำสำคัญ:** สัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน, ผู้สอนต่างรุ่นอายุ, การสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชัน, ความสามารถในการสื่อสาร, การตอบสนองต่อการสื่อสาร

ธีรวัฒน์ โอภาสบุตร (นศ.ม. การประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2554; Email: noonteerawan@gmail.com) และ พัชนี เขยจรรยา (นศ.ม. นิเทศศาสตร์พัฒนาการ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งศาสตราจารย์ ประจำคณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาเอกเรื่อง “แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย” ของ ธีรวัฒน์ โอภาสบุตร โดยมี ศาสตราจารย์พัชนี เขยจรรยา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

## Abstract

The objectives of this research were to 1) develop causal models of factors affecting instructional communication effectiveness of instructors of different generations in Thai higher education institutions, and 2) examine the congruence of the constructed model with the empirical data. This research is a quantitative method research, by collecting data from a sample of 195 students aged over 20 years old, who had learning experiences with instructors from the three different generations for at least one academic year. The instructors were required to have at least 10 years of teaching experience. The quantitative research findings reveal that all constructed causal models affecting instructional communication effectiveness of instructors of different generations in Thai higher education institutions are congruent with the empirical data at a statistical significance level of 0.05, 0.01, and 0.001. Considering the congruence indices, the causal model of Gen B Gen X Gen Y and instructors of all generations. All models have 8 out of 11 indices pass the determined criteria, with the following findings: 1) The model of Gen B instructors: Perceived communication competence has a direct positive effect on communication satisfaction, communication satisfaction has a direct positive effect on response to communication and perceived communication problems have a direct positive effect on communication satisfaction. 2) The model of Gen X instructors: Perceived communication competence has a direct positive effect on communication satisfaction and perceived communication competence has a direct positive effect on response to communication. 3) The model of Gen Y instructors: Perceived communication competence has a direct positive effect on communication satisfaction and communication satisfaction has a direct positive effect on response to communication and 4) The model of instructors of all generations: Perceived communication competence has a direct positive effect on

communication satisfaction and communication satisfaction has a direct positive effect on response to communication. Overall, the variable of perceived communication competence has the highest total effect on communication satisfaction in all models.

**Keywords:** Instructional Communication Effectiveness, Instructors of Different Generations, Intergenerational Communication, Communication Competence, Response to Communication.

## บทนำ

ในปัจจุบันนอกจากปัญหาของช่องว่างระหว่างวัยที่ปรากฏชัดเจนในสถานการณ์ความขัดแย้งต่าง ๆ ทั้งการเคลื่อนไหวทางการเมืองของนักศึกษาและการตั้งข้อเรียกร้องในสิทธิเสรีภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “Today’s social problems are the problems of generations” แม้แต่ในภาคธุรกิจ องค์การขนาดใหญ่ที่ประสบความสำเร็จและก่อตั้งมายาวนานก็มักจะถูกประกอบด้วยบุคลากรอย่างน้อย 3 รุ่นอายุ คือ เจเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์เกิดในช่วงประมาณ ค.ศ. 1946-1960 (พ.ศ. 2489-2503) เจเนอเรชันเอ็กซ์ เกิดในช่วงประมาณ ค.ศ. 1961-1980 (พ.ศ. 2504-2523) และเจเนอเรชันวาย เกิดในช่วงประมาณ ค.ศ. 1981-1995 (พ.ศ. 2524-2538) (ทีเค เดิร์มเมคเกอร์, 2563) แต่จะเห็นได้ว่าทุกวันนี้ เด็กและผู้ใหญ่เริ่มมีความแตกต่างกันมากขึ้นเรื่อยๆ คนเจเนอเรชันใหม่แทบไม่เหลือร่องรอยความคิด ความเชื่อแบบคนเจเนอเรชันเก่า คนต่างรุ่นอายุจึงยากจะทำความเข้าใจหรือยอมรับกันและกัน อีกทั้งคนรุ่นใหม่บางส่วนยังถือว่าตนเองเป็นเหยื่อที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำของคนรุ่นเก่า ทำให้คาดเดาได้ว่าความแตกต่างดังกล่าวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งรูปแบบต่าง ๆ ของสังคม ดังที่เราได้ยินวาทกรรม ‘มนุษย์ลูง’ ‘มนุษย์ป่า’ ‘เด็กสมัยนี้’ ไปจนถึงการแสดงออกในที่สาธารณะ เช่น กรณี Chloé Swarbrick นักการเมืองชาวนิวซีแลนด์กล่าวคำว่า “OK, Boomer” กับนักการเมืองรุ่นเก่าที่มาขัดจังหวะการกล่าวสนับสนุนนโยบาย Zero Carbon หรือปรากฏการณ์ “Hao, Boomer” ที่คนวัยรุ่นร่วมกันส่งเสียงถึงผู้นำและคนรุ่นพ่อแม่ซึ่งออกมาห้ามปรามการ

ชุมชนประท้วงของฮ่องกง เรื่องราวเหล่านี้แสดงให้เห็นว่า ช่องว่างของคนต่างรุ่นเริ่มขยายออกกว้างจนเกิด 'Clash of Generation' ที่ปะทะกันอย่างไร้การประนีประนอมมากขึ้นทุกที (White, 2013 อ้างถึงใน ภาววรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์, 2563) โดยผลการศึกษาในอดีตพบว่า ส่วนใหญ่ภาวะการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างคนต่างรุ่นมักจะเกิดระหว่างเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์กับเจนเนอเรชันวาย ซึ่งช่องว่างในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นมักเกิดจากความแตกต่างด้านองค์ประกอบของระบบคิด (cognitive elements) ระหว่างรุ่นอายุอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ ค่านิยมในการทำงาน การรับรู้ซึ่งกันและกัน และความคาดหวังต่อพฤติกรรมสื่อสารของกันและกัน ความแตกต่างด้านพฤติกรรมสื่อสาร เช่น การสร้างแรงจูงใจ การแลกเปลี่ยนข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การให้คำปรึกษา การให้ผลป้อนกลับในการทำงานและการนำกลุ่ม ที่สะท้อนค่านิยมในการทำงานของคนต่างรุ่นอายุในมิติการจัดลำดับความสำคัญ โดยบุคลากรรุ่นเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์เห็นความสำคัญของการทำงาน เน้นการสื่อสารเรื่องงานและสร้างบรรยากาศการทำงานที่จริงจัง มากกว่าบุคลากรเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ซึ่งให้ความสำคัญกับความสมดุลในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว ดังนั้น ในการทำงานร่วมกันบุคลากรรุ่นเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์จึงมักรับรู้ว่าคุณค่าการรุ่นเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย ไม่ค่อยจริงจังกับการทำงาน และคาดหวังให้พวกเขาแสดงออกถึงความเอาใจใส่ในการทำงานมากกว่านี้ หรือในมิติแบบแผนการทำงาน บุคลากรรุ่นเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามกฎระเบียบแบบแผนขององค์กร ในขณะที่บุคลากรรุ่นเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย เน้นอิสระและความยืดหยุ่นในการทำงาน ไม่นิยมทำตามกฎระเบียบ ดังนั้น ในการทำงานร่วมกัน บุคลากรรุ่นเจนเนอเรชันเอ็กซ์และเจนเนอเรชันวาย จึงมักรับรู้ว่าคุณค่าการรุ่นเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีพฤติกรรมที่ควบคุม ไม่เปิดใจกับวิธีการทำงานใหม่ ๆ และคาดหวังให้ยืดหยุ่น เปิดรับแนวทางการทำงานใหม่ๆ มากขึ้น (ปัสสตรา ชัยวงศ์, 2557)

งานวิจัยนี้เห็นว่า มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันหนึ่งที่พบเรื่อง 'ช่องว่างระหว่างวัย' ปรากฏอยู่ โดยการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในปัจจุบันประกอบไปด้วยผู้เรียนและผู้สอนที่มีความแตกต่างในรุ่นอายุ มหาวิทยาลัยจึงเป็นอีกหนึ่งชุมชนทาง

วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันของผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งต้องมีการสื่อสารระหว่างกันโดยมีเป้าหมายที่จะต้องคำนึงถึงความสำเร็จในการสื่อสาร นอกจากนี้การที่มหาวิทยาลัยไทยประสบกับปัญหาจำนวนผู้เรียนลดลง มีสาเหตุมาจากหลายปัจจัยไม่ว่าจะเป็นอัตราการเพิ่มของประชากรน้อยลง จากในอดีตมีอัตราเด็กเกิด 1,000,000 คนต่อปี แต่ปัจจุบันมีอัตราเด็กเกิดใหม่เพียง 600,000-700,000 คนต่อปีเท่านั้น หากสถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของตลาดแรงงาน ไม่สามารถพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนที่รองรับตลาดแรงงานปัจจุบันและอนาคต สาขาวิชาต่าง ๆ ที่จัดการเรียนการสอนปรับตัวไม่ทันการเปลี่ยนแปลงของอาชีพต่าง ๆ ตลอดจนการมีช่องว่างระหว่างวัยของอาจารย์ผู้สอนกับผู้เรียนที่เติบโตมาในยุคที่เทคโนโลยีมีความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสื่อสารและการถ่ายทอดองค์ความรู้ (สุขุมเฉลยทรัพย์, 2561) อีกทั้งมหาวิทยาลัยในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยเอกชนต่างมีการพัฒนาหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความทันสมัย มีการเปิดการเรียนการสอนในหลักสูตรที่ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความสนใจของผู้เรียน จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และรูปแบบการศึกษาในปัจจุบันส่งผลให้อาจารย์ที่ทำหน้าที่สอนในมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างในรุ่นอายุมากกว่าในอดีต การสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันจึงถือเป็นประเด็นสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามไปได้ โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ที่มีรุ่นอายุที่แตกต่างกัน นำไปสู่การตอบสนองที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันเกิดขึ้น ความสามารถในการสื่อสารในการเรียนการสอนและปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันย่อมเป็นประเด็นสำคัญที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้อง เพราะเมื่อนักศึกษาได้เรียนกับอาจารย์ที่มีรุ่นอายุต่างกัน ช่องว่างทางการสื่อสารย่อมเกิดขึ้น ปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชัน ย่อมทำให้อาจารย์ต่างรุ่นอายุต้องมีการเรียนรู้และปรับประสานรูปแบบการสื่อสารให้มีความเหมาะสมสอดคล้อง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารจากที่ได้กล่าวไปข้างต้น ความพยายามในการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันเพื่อลดช่องว่างทางการสื่อสารของอาจารย์ต่างรุ่นกับนักศึกษา เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการเรียนการสอนภายใต้บรรยากาศการเรียนในชั้นเรียน โดยงานวิจัยนี้มีขึ้นเพื่อศึกษา

การรับรู้ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร การรับรู้ปัญหาการสื่อสาร และการตอบสนองของผู้เรียนที่มีต่อผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย เพื่อให้การสื่อสารประสบความสำเร็จและเป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันในการเรียนการสอนในอนาคต ทั้งยังมุ่งศึกษาในเรื่องอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารระหว่างเจนเนอเรชันของอาจารย์ต่างรุ่นอายุมีต่อการตอบสนองของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาไทย และเพื่อทดสอบแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย

## ปัญหานำการวิจัย

แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยมีลักษณะอย่างไรและมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## สมมติฐานการวิจัย

แบบจำลองการวัดของตัวแปรแฝงและแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

## แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 1. แนวคิดการรับรู้ความสามารถในการสื่อสาร

ความสามารถในการสื่อสาร คือ ความสามารถในการทำความเข้าใจสารและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และ

ความสามารถทางด้านการส่งสารไปยังผู้รับสารอย่างถูกต้องและผู้รับสารสามารถนำไปปฏิบัติได้ (สุชาติ สุเสถียรพาณิชย์, 2545) จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสาร โดยที่การวิจัยนี้ได้มุ่งศึกษาเรื่องแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย โดยมีตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาคือ ความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนที่มีรุ่นอายุต่างกัน ดังนั้นจึงนำแนวคิดเรื่องความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย ที่ประกอบด้วย 3 มิติหลัก คือ แรงจูงใจในการสื่อสาร ความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ และทักษะในการสื่อสารของ (ปัสสรา ชัยวงศ์, 2557) ที่ได้สรุปและรวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารไว้ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดเพื่อนำไปสู่การตอบปัญหานำวิจัยที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบไปด้วย แรงจูงใจในการสื่อสารที่สะท้อนมาจากการรับรู้ ความคาดหวังและทัศนคติที่กลุ่มตัวอย่างแต่ละรุ่นอายุมีต่อกัน และ ความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ดังที่ นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม (2541) ได้พบว่า องค์ประกอบด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ คือการที่บุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารจะต้องเข้าใจลักษณะพื้นฐานทางวัฒนธรรมของคนในสังคมไทย เข้าใจรูปแบบ กฎเกณฑ์ บรรทัดฐานของการมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง และเคารพผู้อาวุโส และทักษะการสื่อสาร ดังที่ นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม (2541) พบว่า บุคคลที่มีความสามารถในการสื่อสารในบริบทของสังคมไทยนั้นจะต้องมีทักษะการสื่อสารที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย ตามกรอบแนวคิดของ Hofstede (1980) ในมิติต่าง ๆ คือ 1) มิติ Low Individualism 2) มิติ High Power Distance 3) มิติ High Uncertainty Avoidance และ 4) มิติ Low Masculinity

### 2. แนวคิดความพึงพอใจในการสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าขึ้นอยู่กับสิ่งทีบุคคลได้รับและนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนต้องการ ถ้าหากการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการนั้น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2549) ซึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งต่าง ๆ ประสบการณ์ที่ได้รับและเกิดการแสดงออกทาง พฤติกรรมที่ตอบสนองในลักษณะที่แตกต่างกันไป ความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ จะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจหรือการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ และ การตอบสนอง

ความต้องการที่มีอยู่ ความพึงพอใจจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ต้องมีเพื่อกระตุ้นให้สิ่งที่จะทำนั้นประสบความสำเร็จ (เติมศักดิ์ คทวณิช, 2546; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556; Maslow, 1970) ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกการจัดประเภทความพึงพอใจของ McQuail et al. (1972) ที่มีการจำแนกเป็น 4 ประเภท คือ ด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม ด้านการเสริมสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล และด้านความบันเทิง เพื่อมาประยุกต์ใช้ในการอธิบายตัวแปรความพึงพอใจที่ใช้ในงานวิจัย และงานวิจัยนี้จะเน้นหาความพึงพอใจของผู้รับสารว่าเมื่อผู้รับสารเกิดการรับรู้ในความสามารถในการสื่อสารของผู้ส่งสารด้านแรงจูงใจในการสื่อสาร ด้านความรู้เชิงกลยุทธ์ และด้านทักษะการสื่อสารแล้ว มาประกอบการหาสาเหตุของปัจจัยที่มีผลให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม ด้านการเสริมสร้างอัตลักษณ์ส่วนบุคคล และด้านความบันเทิง

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้อุปสรรคของการสื่อสาร

ปัญหาที่เกิดจากการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมและการรับรู้ของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการสื่อสารของมนุษย์และวิธีการมองโลกของแต่ละบุคคล การสร้างกรอบความคิด มุมมองต่าง ๆ การสร้างความหมายร่วมกัน ล้วนเกิดขึ้นจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ความแตกต่างดังกล่าวหมายถึงความแตกต่างในรุ่นอายุของผู้เรียนและผู้สอนอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตาม การเรียนการสอนในห้องเรียนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ท้าทาย โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเป็นวิธีการที่ช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้น มีองค์ประกอบจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่ส่งผลโดยตรงต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดย อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวถึง ปัญหาของการติดต่อสื่อสารซึ่งมักจะเกิดขึ้นได้เสมอว่ามาจากองค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร มีดังต่อไปนี้ 1) ผู้ส่งสาร (Sender or source) 2) สาร (Message) 3) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และ 4) ผู้รับสาร (Receiver) โดยที่ Gudykunst และ Kim (2003 อ้างถึงใน เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2559) ได้สรุปอุปสรรคสำคัญที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ในปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมไว้ดังนี้ 1) อุปสรรคด้าน

ความรู้และความคิด 2) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก และ 3) อุปสรรคด้านพฤติกรรม ซึ่งงานวิจัยนี้จะนำอุปสรรคดังกล่าวมาพัฒนาเป็นตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยเพื่อตอบปัญหานำวิจัยที่ได้ตั้งไว้

### 4. แนวคิดการตอบสนองของผู้รับสาร

แนวคิดเรื่องกระบวนการตอบสนอง (Response Process) เป็นขั้นตอนที่ผู้รับข่าวสารเปลี่ยนแปลงไปสู่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง วิธีการซึ่งผู้ส่งสารต้องใช้ความพยายามเพื่อให้เกิดการตอบสนอง โดยผ่าน 3 ขั้นตอน คือ ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรม งานวิจัยนี้จะนำรูปแบบการตอบสนองใน 3 ด้านของ พิบูล ทีปะपाल (2545) มาใช้เพื่อการศึกษาการตอบสนองของนักศึกษาในสถาบันการศึกษาไทยที่มีต่อความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุ โดยแบ่งการตอบสนองของผู้รับสารออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นการรู้คิด (Cognitive Stage) 2) ขั้นการรู้สึก (Affective Stage) และ 3) ขั้นพฤติกรรม (Behavior Stage) โดยเรื่องของการตอบสนองของผู้รับสารด้านพฤติกรรม สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวคิดของ Organ (1988) ที่ได้แบ่งออกรูปแบบของพฤติกรรมของผู้รับสารได้ 5 รูปแบบ ดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) 3) พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

### 5. แนวคิดเกี่ยวกับเจเนอเรชัน

การจัดแบ่งกลุ่มคนตามช่วงอายุนั้นมีหลากหลายแนวคิด และมีการทับซ้อนกันในช่วงอายุ โดยงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการสื่อสารระหว่างผู้สอนต่างรุ่นอายุกับผู้เรียน ความสามารถในการสื่อสารในการเรียนการสอน รวมถึงปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจเนอเรชันของคู่สื่อสารว่าเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ในการแบ่งกลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมไทยที่มีความแตกต่างจากสังคมตะวันตก เกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุจึงมีความแตกต่างกัน โดยงานวิจัยชิ้นนี้จะใช้เกณฑ์ตามงานวิจัยของ ปภัสสร่า ชัยวงศ์ (2557) ที่ใช้ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

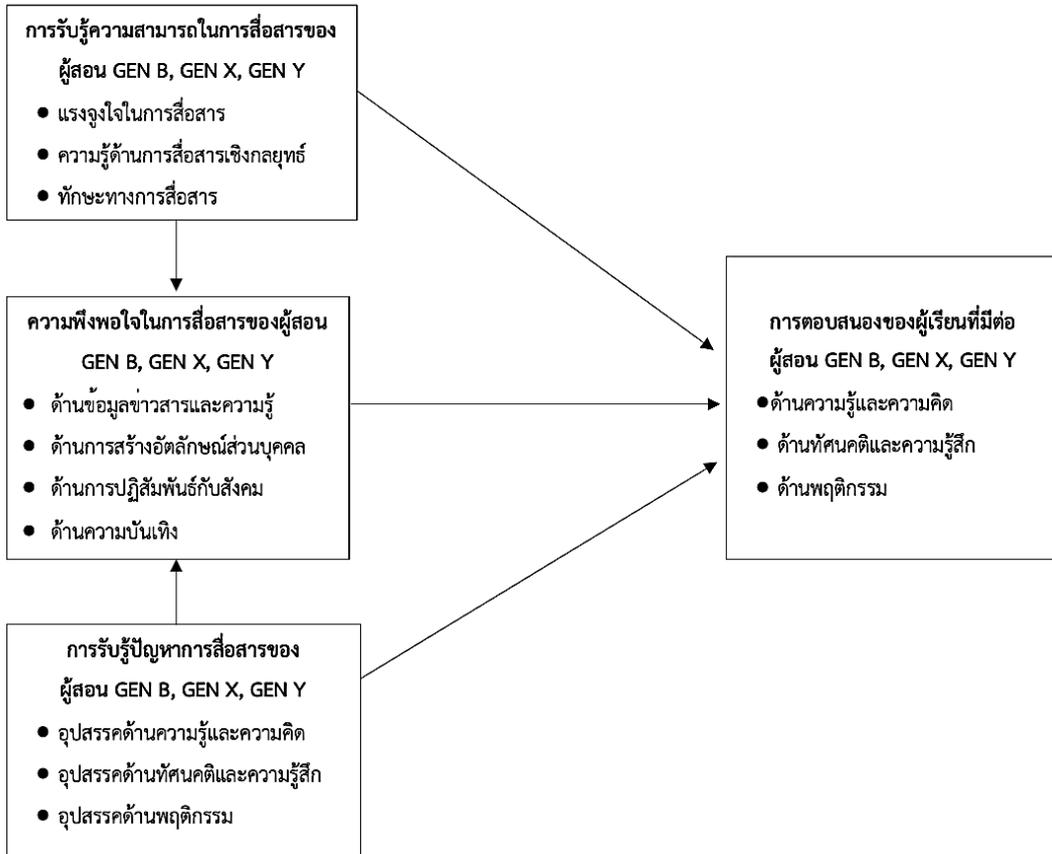
เพื่อการเรียนหรือการทำงานในช่วง 25 ปีแรกของชีวิตเป็นจุดแบ่งบุคลากรในองค์กรไทยออกเป็น 2 รุ่น คือ บุคลากรรุ่นก่อนได้แก่ บุคลากรในองค์กรที่เกิดก่อนปี พ.ศ.2513 และ บุคลากรรุ่นหลัง ได้แก่ บุคลากรที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ.2513 เป็นต้นมา โดยสันนิษฐานว่าเจนเนอเรชันเอ็กซ์ และ เจเนอเรชันวาย น่าจะมีพฤติกรรมสื่อสารที่สะท้อนค่านิยมในการทำงานคล้ายกันเนื่องจากอิทธิพลของการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้วิจัยได้นำการแบ่งรุ่นอายุดังกล่าวมาเทียบเคียงกับการแบ่งบุคลากรวัยทำงานของไทยออกเป็น 2 รุ่น (บุคลากรรุ่นก่อนและหลัง) จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรุ่นอายุ ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์คาดประมาณความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and communication technology - ICT) ในประเทศไทยในการแบ่งรุ่นอายุ ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ บุคลากรเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์ จึงได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 53 ปีขึ้นไป เจเนอเรชันเอ็กซ์ ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุมากกว่า 41-52 ปี และ เจเนอเรชันวาย ได้แก่ อาจารย์ที่มีอายุตั้งแต่ 25-40 ปี และงานวิจัยนี้จะใช้คำว่า GEN แทนความหมายของคำว่ารุ่นอายุ

## 6. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอน

กระบวนการสอนและการเรียนเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างแท้จริง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การสอนและการเรียนไม่สามารถที่จะเกิดขึ้นได้ถ้าขาดการสื่อสาร ดังนั้นเพื่อที่จะเข้าใจกระบวนการสอนและการเรียนดีขึ้นนั้น จึงต้องศึกษาลักษณะพื้นฐานของการสื่อสารและรูปแบบการ

สื่อสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา ดังต่อไปนี้ (Beebe, Beebe, & Ivy, 2004 as cited in Mottet et al, 2006) 1) การสื่อสารอย่างเป็นการกระทำ (Communication as Action) การสื่อสารที่แสดงความเป็นการกระทำเป็นการสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ ความหมายถูกถ่ายทอดสู่บุคคลอื่นทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายถึงกระบวนการเรียนการสอนที่มีครูเป็นศูนย์กลาง มักเห็นได้ชัดเจนในการสอนแบบการบรรยายที่ครูสอนนักเรียนจำนวนมาก 2) การสื่อสารอย่างมีปฏิสัมพันธ์กัน (Communication as interaction) ซึ่งการสื่อสารเปรียบเสมือนการแลกเปลี่ยนสารต่อกันซึ่งความหมายของสารนั้นจะขึ้นอยู่กับการตอบสนองทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษาจากผู้ส่งสารสู่ผู้รับสาร รูปแบบการสื่อสารนี้มักเกิดขึ้นภายในห้องเรียนที่ครูเป็นผู้รับการตอบสนองทั้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษาจากนักเรียน และหลังจากการได้รับการตอบสนองนี้ครูจะนำสารที่ตอบสนองกลับมาปรับ เพื่อใช้ในการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนต่อไป และ 3) การสื่อสารอย่างสัมพันธ์กันในเวลาเดียวกัน (Communication as transaction) คือ กระบวนการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารส่งสารและรับสารในเวลาเดียวกัน ทั้งสารที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษา การสื่อสารอย่างสัมพันธ์ในเวลาเดียวกันไม่ใช่การสื่อสารทางเดียว (Berlo, 1960 as cited in Mottet et al., 2006) การสื่อสารอย่างสัมพันธ์กันในเวลาเดียวกันจะเกิดขึ้นในห้องเรียน เมื่อครูและนักเรียนต่างรู้สึกสบายใจที่จะสื่อสารกัน บทบาทของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะไม่แตกต่างกันเพราะต่างทำหน้าที่สลับกันในเวลาเดียวกัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการศึกษาเชิงสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียวและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไปที่เคยเรียนกับผู้สอนต่างรุ่นทั้ง 3 รุ่นอายุ มาไม่น้อยกว่า 1 ปี การศึกษา โดยผู้สอนเจนเอเรชันเบบี้บูมเมอร์มีอายุ 53 ปีขึ้นไป เจนเอเรชันเอ็กซ์มีอายุ 41-52 ปี และ เจนเอเรชันวายมีอายุ 25-40 ปี และผู้สอนต้องมีอายุงานไม่น้อยกว่า 10 ปี โดยใช้ขนาดตัวอย่าง 10-15 ตัวอย่างต่อตัวแปรในการวิจัยหนึ่งตัวแปร (Hair, et al., 2010) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 13 ตัวแปร ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 195 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังนี้ **ขั้นตอนที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับชั้น (stratified sampling) โดยแบ่งตามสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยทั้งรัฐบาลและ

เอกชน จำนวน 388 มหาวิทยาลัย ครอบคลุมใน 74 จังหวัด (สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2564) โดยแบ่งเป็น 8 กลุ่ม เพื่อให้ลักษณะประชากรกระจายตามสัดส่วนและมีความหลากหลาย **ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้วิธีการจับสลาก เพื่อให้ได้กลุ่มที่ใช้เป็นตัวแทน กำหนดกลุ่มละ 2 มหาวิทยาลัย รวมทั้งสิ้น 16 มหาวิทยาลัย **ขั้นตอนที่ 3** ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยทฤษฎีไม่ใช้ความน่าจะเป็น (non-probability) โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนด โดยจะคัดเลือกคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างคือ ต้องเป็นนักศึกษาที่มาจากกลุ่มสาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและกลุ่มหลักสูตรอาชีวศึกษา จากสถาบันอุดมศึกษาทั้งรัฐและเอกชนในประเทศไทย โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน จำนวนทั้งสิ้น 50 ข้อ ประกอบไป

ด้วย 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 ความสามารถในการในการสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสาร จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 4 การรับรู้ในปัญหาการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อ และ ส่วนที่ 5 การตอบสนองของผู้รับสาร จำนวน 9 ข้อ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือจากการทดสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis – CFA) กับแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ของตัวแปรแฝงในแบบจำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit) ซึ่งผลการตรวจสอบมีค่าดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มากกว่า 3 ดัชนีขึ้นไป แสดงว่าแบบจำลองการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีความตรงเชิงโครงสร้าง และตรวจสอบความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทำการทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หลังจากนั้นนำข้อมูลจากการทดสอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) จากการทดสอบพบว่า ทุกค่าที่ได้จากข้อคำถามอยู่ในระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ที่ 0.9 ขึ้นไป ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดคือต้องได้ค่าไม่น้อยกว่า 0.7 (วิเชียร เกตุสิงห์, 2547)

ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling – SEM) เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทย ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยประมาณค่าพารามิเตอร์ของแบบจำลองด้วยวิธีประมาณค่าสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และใช้ค่าดัชนีต่าง ๆ เป็นค่าสถิติในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยอาศัยเกณฑ์บ่งชี้ความสอดคล้องในการตรวจสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างจำนวน 11 ดัชนี ตามเกณฑ์ของ ยูทริโกยวรรณ์ (2556) และ สังวรณั ภัคกระโทก (2563) ดังนี้ (1) Chi-

square ( $\chi^2$ ) มากกว่า 0.05 (2) Relative Chi-square ( $\chi^2/df$ ) น้อยกว่า 3.00 (3) Goodness of Fit Index (GFI) มากกว่า 0.90 (4) Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) มากกว่า 0.90 (5) Comparative Fit Index (CFI) มากกว่า 0.90 (6) Normal Fit Index (NFI) มากกว่า 0.90 (7) Non-normed fit index (NNFI) มากกว่า 0.90 (8) Incremental Fit Index (IFI) มากกว่า 0.90 (9) Relative Fit Index (RFI) มากกว่า 0.90 (10) Root Mean Square Residual (RMR) น้อยกว่า 0.05 (11) Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) น้อยกว่า 0.05 ทั้งนี้ หากผลการตรวจสอบมีค่าดัชนีผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้มากกว่า 3 ดัชนีขึ้นไป แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)

### สรุปผลการวิจัย

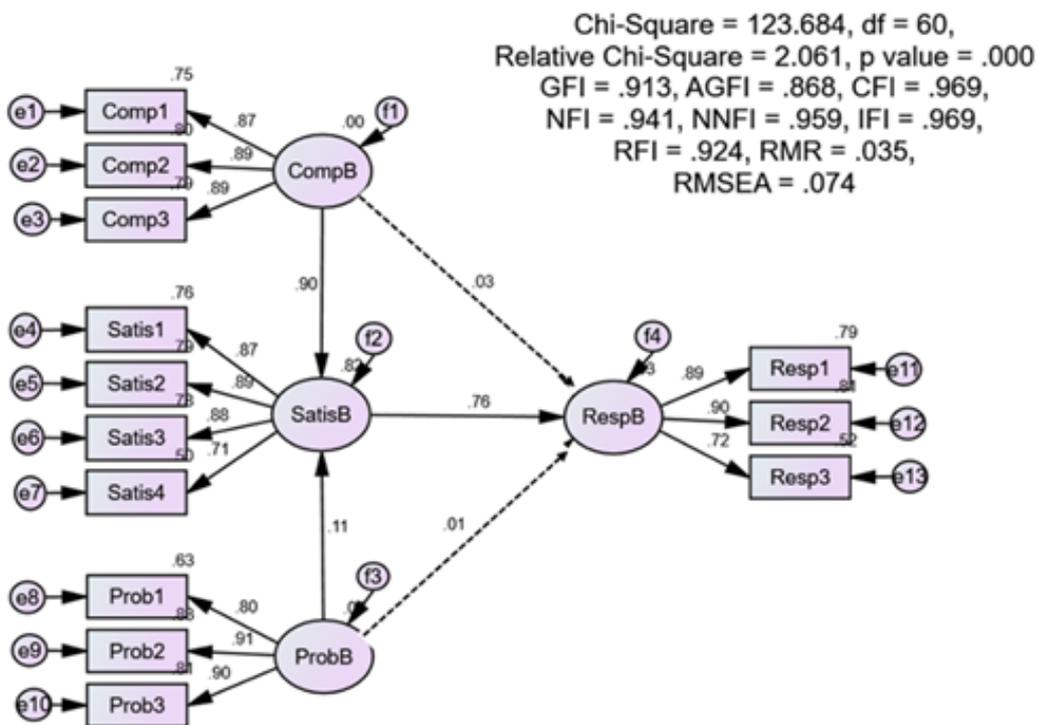
จากผลการศึกษาศึกษาสามารถสรุปได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย คือ แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, 0.01 และ 0.001

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนั้น พบว่า แบบจำลองทุกอันมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เนื่องจากค่าดัชนีที่คำนวณได้มีค่าผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 8 ดัชนี ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 3 ดัชนีขึ้นไปดังนี้ 1) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์** ได้แก่ Relative Chi-square = 2.093, GFI = 0.913, CFI = 0.968, NFI = 0.941, NNFI = 0.958, IFI = 0.969, RFI = 0.923, RMR = 0.033 2) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์** ได้แก่ Relative Chi-square = 2.236, GFI = 0.901, CFI = 0.962, NFI = 0.934, NNFI = 0.950, IFI = 0.963, RFI = 0.913, RMR = 0.026 3) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันวาย** ได้แก่ Relative Chi-square = 1.688, GFI = 0.926, CFI = 0.976, NFI = 0.944, NNFI = 0.969, IFI = 0.976, RFI = 0.928, RMR = 0.025 และ 4) **แบบจำลองของผู้สอนรวมทุกเจนเนอเรชัน** ได้แก่ Relative Chi-square = 2.171, GFI = 0.902, CFI = 0.967, NFI = 0.941, NNFI = 0.957, IFI =

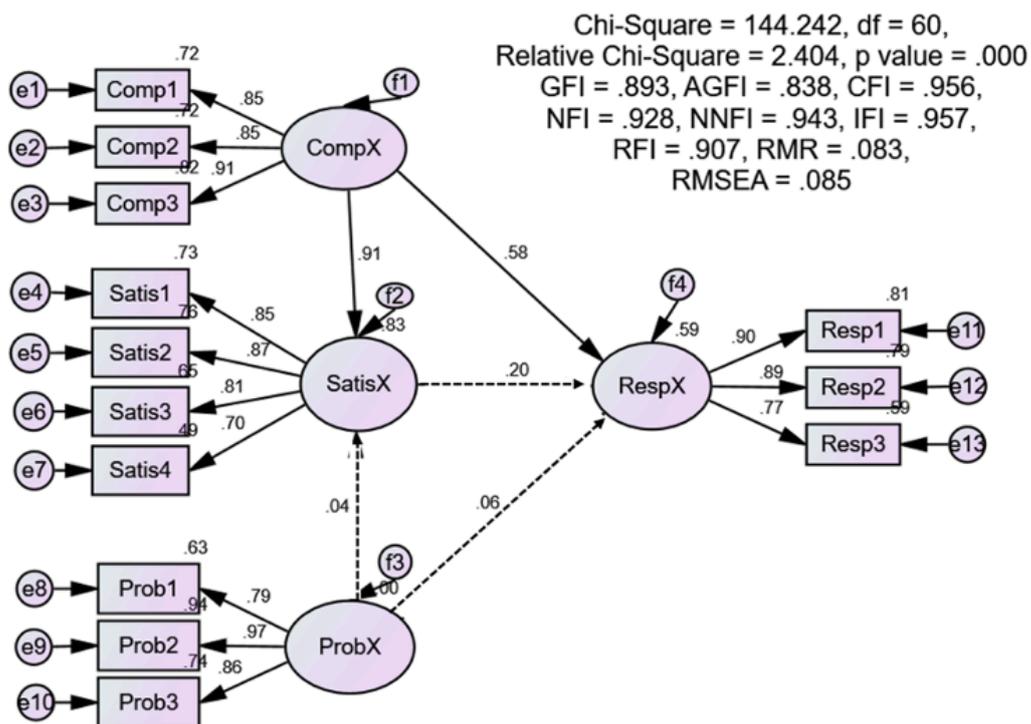
0.968, RFI = 0.923, RMR = 0.020 ดังแสดงรายละเอียดในภาพที่ 2-5

เมื่อพิจารณาการวิเคราะห์เส้นทางของตัวแปรแฝงต่าง ๆ ในแบบจำลอง พบว่า 1) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเบบี้บูมเมอร์** พบว่า ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.896 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการตอบสนองต่อการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.762 และการรับรู้ปัญหาในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.113 2) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันเอ็กซ์** พบว่า ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.908 และ ความสามารถในการสื่อสารมี

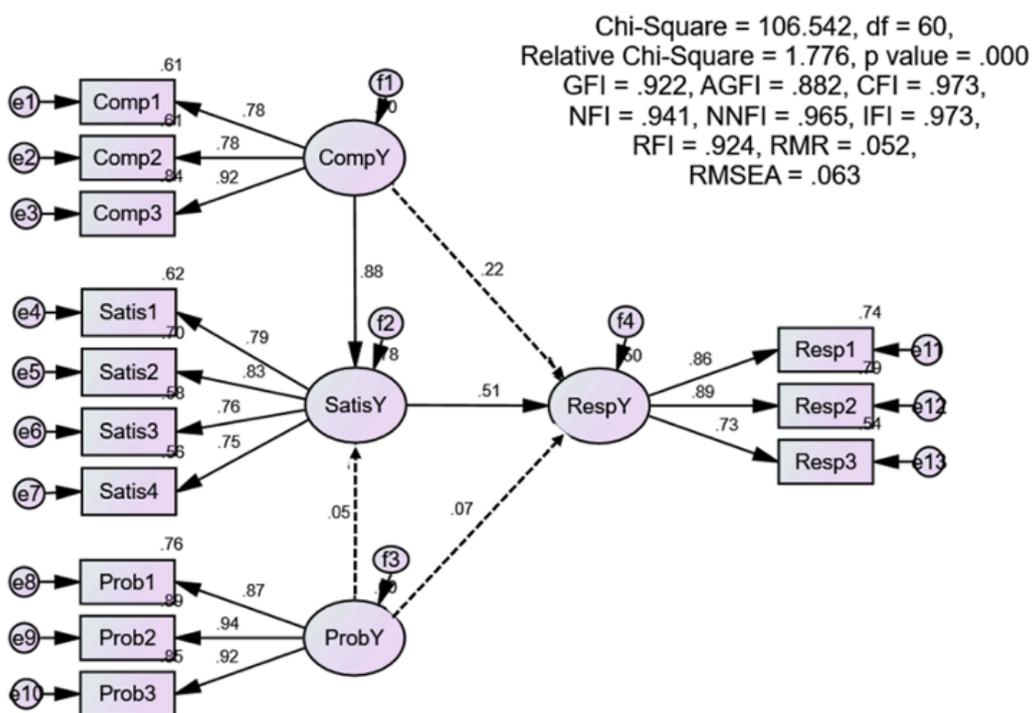
อิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการตอบสนองต่อการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.578 3) **แบบจำลองของผู้สอนเจนเนอเรชันวาย** พบว่า ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.880 และ ความพึงพอใจในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการตอบสนองต่อการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.506 4) **แบบจำลองของผู้สอนรวมทุกเจนเนอเรชัน** พบว่า ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.901 และ ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับการตอบสนองต่อการสื่อสาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง 0.544 ทั้งนี้ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารมีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุดต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในทุกแบบจำลอง ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1-4



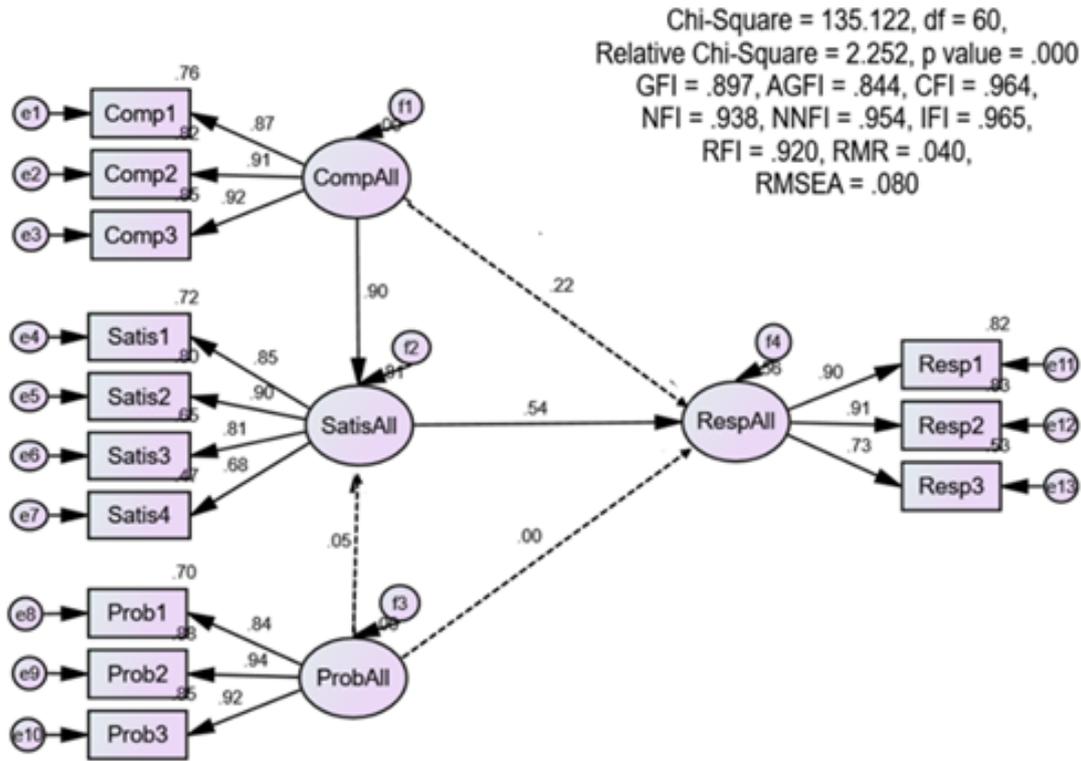
ภาพที่ 2 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสาร เพื่อการเรียนรู้การสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN B



ภาพที่ 3 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสาร เพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN X



ภาพที่ 4 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสาร เพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN Y



ภาพที่ 5 แบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสาร เพื่อการเรียนรู้การสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอนรวมทุก GEN

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์เส้นทางของแต่ละตัวแปรในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้การสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN B

ที่	คู่ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Estimate)	S.E.	C.R. (t.values)	สรุปผล ความสัมพันธ์
1	ความสามารถในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.896	0.08	10.809***	มีอิทธิพลเชิงบวก
2	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.113	0.032	2.531*	มีอิทธิพลเชิงบวก
3	ความพึงพอใจในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.762	0.189	4.196***	มีอิทธิพลเชิงบวก
4	ความสามารถในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.03	0.172	0.179	ไม่มีอิทธิพล
5	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.013	0.044	0.227	ไม่มีอิทธิพล

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์เส้นทางของแต่ละตัวแปรในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN X

ที่	คู่ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Estimate)	S.E.	C.R. (t.values)	สรุปผล ความสัมพันธ์
1	ความสามารถในการสื่อสาร--> ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.908	0.078	10.639***	มีอิทธิพลเชิงบวก
2	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร--> ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.042	0.029	0.937	ไม่มีอิทธิพล
3	ความสามารถในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.578	0.194	2.998**	มีอิทธิพลเชิงบวก
4	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.059	0.04	1.054	ไม่มีอิทธิพล
5	ความพึงพอใจในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.199	0.211	1.036	ไม่มีอิทธิพล

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์เส้นทางของแต่ละตัวแปรในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอน GEN Y

ที่	คู่ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Estimate)	S.E.	C.R. (t.values)	สรุปผล ความสัมพันธ์
1	ความสามารถในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.880	0.075	10.979***	มีอิทธิพลเชิงบวก
2	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.045	0.022	0.903	ไม่มีอิทธิพล
3	ความพึงพอใจในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.506	0.226	2.71**	มีอิทธิพลเชิงบวก
4	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.066	0.032	1.069	ไม่มีอิทธิพล
5	ความสามารถในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.215	0.205	1.186	ไม่มีอิทธิพล

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์เส้นทางของแต่ละตัวแปรในแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยของผู้สอนรวมทุก GEN

ที่	คู่ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง (Estimate)	S.E.	C.R. (t.values)	สรุปผล ความสัมพันธ์
1	ความสามารถในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.901	0.073	10.58***	มีอิทธิพลเชิงบวก
2	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->ความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.052	0.023	1.173	ไม่มีอิทธิพล
3	ความพึงพอใจในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.544	0.239	2.998**	มีอิทธิพลเชิงบวก
4	การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.004	0.039	0.074	ไม่มีอิทธิพล
5	ความสามารถในการสื่อสาร-->การตอบสนองต่อการสื่อสาร	0.217	0.197	1.247	ไม่มีอิทธิพล

## อภิปรายผล

การพัฒนาแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อสัมฤทธิ์ผลการสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนของผู้สอนต่างรุ่นอายุในสถาบันอุดมศึกษาไทยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ในประเด็นดังต่อไปนี้

**1.1 การรับรู้ความสามารถในการสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสารของผู้สอน Gen X** งานวิจัยพบว่า ผู้เรียนรับรู้ความสามารถด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ของผู้สอนว่ามีความรู้ในการวิเคราะห์และวิพากษ์งานมาก ซึ่งเป็นข้อคะแนนสูงสุด สอดคล้องกับที่ ททัยพร ทิมสว่าง (2551) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานศักยภาพสูงในองค์กรเอกชนที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถในการสื่อสาร จะต้องมีความรู้ในการวางแผนการสื่อสารให้กระชับตรงประเด็น รู้จักหาข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนจะสื่อสาร และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุชาติา สุขเสถียรพาณิชย์ (2545) ที่ได้ศึกษาการให้นิยามของความสามารถทางการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาชาวไทยและผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่น ที่กล่าวว่าความสามารถทางการสื่อสารคือ ความสามารถในการทำความเข้าใจสารและวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และความสามารถทางการส่งสารไปยังผู้รับสารอย่างถูกต้องและผู้รับสารสามารถนำไปปฏิบัติได้ ได้ซึ่งสะท้อนไปยังการตอบสนองของผู้เรียนที่ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนสื่อสารกับผู้สอนด้วยการใช้ภาษาและการแสดงออกที่เหมาะสม และ ผู้เรียนเชื่อมั่นในวิธีการสอนและความรู้ของผู้สอนในระดับมาก

**1.2 การรับรู้ความสามารถในการสื่อสารยังเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้สอน Gen B Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen** สอดคล้องกับผลการวิจัยของเกวลี ชันธุ์เงิน (2553) ที่ศึกษาการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพนักงานใหม่ในองค์กรไทย พบว่า พนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถในการสื่อสาร จะต้องรู้จักสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคลากรทุกระดับในองค์กร และรู้จักควบคุมอารมณ์ในการสื่อสาร ไม่แสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป โดยคำนึงถึงความพึงพอใจในการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นสำคัญ โดยผลการวิจัยยังพบอีกว่าผู้เรียนรู้สึก

พึงพอใจวิธีการที่ผู้สอน Gen B Gen X และ ผู้สอนรวมทุก Gen ให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ในเรื่องที่คุณเรียนสนใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าคะแนนสูงสุด และ เกวลี ชันธุ์เงิน (2553) ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงเรื่องทักษะในการสื่อสาร จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถในการสื่อสาร ต้องมีทักษะในการค้นหาและปรับประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวสาร มีทักษะในการฟัง พูด อ่าน เขียนได้ดี สามารถนำข้อมูลที่มีมานำเสนองานได้อย่างน่าสนใจและมีประสิทธิภาพ

แต่สำหรับผู้สอน Gen Y ผู้เรียนรู้สึกพึงพอใจที่ผู้สอนมีวิธีการสื่อสารที่เพลิดเพลิน เกิดบรรยากาศการเรียนที่ผ่อนคลายอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนยังได้มีการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารของผู้สอน Gen Y ว่าผู้สอนสามารถใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร เพื่อพัฒนาการสอนและความสัมพันธ์ในการเรียนการสอน และ ผู้สอนมีความเป็นกันเองกับผู้เรียน สร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน เอาใจใส่สนใจถามไถ่สารทุกข์สุขดิบ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับที่ วิไล พึ่งผลประสพชัย พสุนนท์ และ ธีระวัฒน์ จันทิก (2561) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์คุณลักษณะของเจเนอเรชันวายยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง” ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะของเจเนอเรชันวาย คือ 1) ปฏิบัติอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 2) นักสร้างความปรองดองกันที่เฉียบคม 3) ทักษะคิดเชิงบวก 4) ความกระตือรือร้น 5) มองเห็นคุณค่าผู้อื่น 6) สื่อสารอย่างสุภาพ 7) เปิดสู่เครือข่ายทางสังคม 8) ความเป็นตัวตนกับทีม 9) ยอมรับความคิดใหม่ และ 10) จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และยังเป็นไปตามที่ เมตตา วิวัฒนานุกูล (2557) ได้ศึกษาเรื่องคุณลักษณะ บทบาท และรูปแบบการสื่อสารของผู้สอนในมหาวิทยาลัยที่ถูกคาดหวังในบริบทการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมในสังคมไทย ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะในมิติบุคลิกภาพของผู้สอนที่นักศึกษาคาดหวังคือ 1. เป็นมิตร เข้าถึงง่าย 2. มีความเป็นกันเอง 3. มีความกระตือรือร้น 4. ให้เกียรติผู้อื่น 5. มีความยุติธรรม และยังสอดคล้องกับที่ เดิมศักดิ์ คทวนิช, 2546; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556; Maslow, 1970 กล่าวถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของจิตใจ เป็นแรงจูงใจในการตอบสนองความต้องการทางด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Relatedness Needs) เป็นความปรารถนาที่จะสร้างมิตรภาพ หรือมี

ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) คือความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ได้รับการยอมรับในสังคม อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจนำไปสู่การตอบสนองในด้านต่าง ๆ ผลของรับรู้ที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่ความพึงพอใจ การรับรู้ที่ดีจะนำไปสู่การตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ

**1.3 การรับรู้ความสามารถในการสื่อสารยังมีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงสุดต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้สอน Gen B Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen** กล่าวได้ว่าผู้เรียนจะเกิดความพึงพอใจได้นั้นการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารของผู้สอนมีความสำคัญอยู่มาก ตามที่ McCombs และ Becker (1979) ได้อธิบายถึงการสื่อสารเพื่อสร้างความพึงพอใจนั้นประกอบไปด้วย 1) ต้องการรู้เหตุการณ์ ติดตามความเคลื่อนไหวต่าง ๆ (Surveillance) โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีความพึงพอใจที่ผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ทำให้ตนได้ทราบถึงข่าวสารข้อมูลหรือเหตุการณ์ความเป็นไปทางสังคมต่าง ๆ ในระดับมาก 2) ต้องการข่าวสารเพื่อช่วยในการตัดสินใจ (Decision) โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนพึงพอใจที่ผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ให้คำแนะนำที่ช่วยในการตัดสินใจของตนเองได้ในระดับมาก 3) ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการสนทนาในชีวิตประจำวัน (Discussions) โดยผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนมีพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อเรื่องราวที่ผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ได้สื่อสาร เพราะทำให้เข้าไปเป็นหัวข้อในการสนทนากับบุคคลอื่นในสังคมได้ 4) ต้องการการมีส่วนร่วม (Participating) โดยผลการวิจัยพบว่าผู้เรียนพึงพอใจกับวิธีการสื่อสารของผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ที่ทำให้ตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของเรื่องที่สื่อสาร โดยผู้เรียนอยากมีส่วนร่วมในการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับที่ เมตตา วิวัฒนานุกูล (2557) ศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะ บทบาท และรูปแบบการสื่อสารของผู้สอนในมหาวิทยาลัยที่ถูกคาดหวังในบริบทการศึกษาแบบพหุวัฒนธรรมในสังคมไทย” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารในมิติรูปแบบการสอนและพฤติกรรมมารสื่อสาร ที่นักศึกษาคาดหวังมากที่สุดคือ การใช้รูปแบบการสอนแบบให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม และ แสดงการตอบสนองต่อผลงานหรือพฤติกรรมของผู้เรียนอย่างละเอียด 5) ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมความคิดเห็น

(Reinforcement) โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนพึงพอใจที่ผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ให้คำแนะนำที่ช่วยในการตัดสินใจในระดับมาก 6) ต้องการความบันเทิง (Relaxing and Entertainment) โดยผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนพึงพอใจกับการที่ผู้สอน Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen มีวิธีการสื่อสารที่เพลิดเพลิน เกิดบรรยากาศการเรียนที่ผ่อนคลาย ทำให้ตนเกิดความสบายใจ รู้สึกได้คลายจากปัญหาต่าง ๆ และรู้สึกสนุกที่ได้ตอบคำถามในชั้นเรียน ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าผลการวิจัยดังกล่าว ผู้สอน Gen B มีค่าคะแนนในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และจากผลวิจัยในประเด็นความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้สอน และการตอบสนองต่อการสื่อสารของผู้สอน Gen B ที่มีค่าคะแนนต่ำกว่าผู้สอน Gen อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lyons et al. (2007) ผลวิจัยพบความแตกต่างของค่านิยมอย่างชัดเจนในเจเนอเรชัน คือ เจเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนอเรชันวายมีค่านิยมการพัฒนาตนเอง (Self-Enhancement) และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Openness to Change) สูงกว่าเบบี้บูมเมอร์และรุ่นก่อนเบบี้บูมเมอร์ ในขณะที่เบบี้บูมเมอร์และรุ่นก่อนเบบี้บูมเมอร์นั้น มีค่านิยมการเข้าใจผู้อื่น (Self-Transcendence) และการอนุรักษ์ (Conservation) มากกว่ารุ่นที่อายุน้อยกว่า และยังสอดคล้องกับที่ ชิตาภา สุขพล่า (2548) ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วยปัจจัยด้านกายภาพ (Physiology) อายุ (Age) วัฒนธรรม (Culture) ปัจจัยด้านบทบาททางสังคม (Social roles) เพราะช่วงอายุของผู้สอน Gen B นั้นมีความห่างจากผู้เรียนมากกว่าผู้สอนรุ่นอายุอื่น และวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่หล่อหลอมมาจากยุคสมัยจึงทำให้เกิดช่องว่างของความเข้าใจและการรับรู้ในด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

นอกจากนี้ยังเป็นไปตามที่ ปภัสสร ชัยวงศ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย พบว่า ในด้านความรู้ด้านการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นหนึ่งในความสามารถในการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างรุ่นอายุมาก (Gen B และ Gen X) ยังคงคาดหวังให้บุคลากรรุ่นอายุน้อย (Gen X และ Gen Y) สื่อสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งแบบต่อหน้า ผ่านสื่อ หรือสื่อเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับกาลเทศะ สะท้อน

การเคารพอาวุโส บุคลากรรุ่นอายุน้อย (Gen X และ Gen Y) ให้ความสำคัญการสร้างแรงจูงใจด้วยการชมเชยการยอมรับ ให้กำลังใจและให้รางวัล คาดหวังให้บุคลากรรุ่นอายุมาก (Gen B และ Gen X) แสดงออกถึงความเป็นกันเอง สนับสนุน เอาใจใส่ สื่อสารความคิดเห็นใหม่ๆ เข้าใจความแตกต่างและให้ผลป้อนกลับในการทำงานบ่อย ๆ และชัดเจน และสอดคล้องกับที่ ธรรมรัตน์ อยู่พรต (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ เจนเนอเรชันต่าง ๆ” ผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด ส่วนค่านิยมในการทำงานด้านการอนุรักษ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพบความแตกต่างของค่านิยมในการทำงานด้านการเข้าใจผู้อื่นระหว่าง Gen Y กับ Gen B มากที่สุด และสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า ค่าคะแนนของข้อคำถามในผู้สอน Gen B ที่ให้ผลป้อนกลับ (feedback) จากการทำงานได้ชัดเจนจนสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนางานได้ ยังอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ของ Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับที่ Mottet et al. (2006) กล่าวว่า ครูที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้นักเรียนเข้าใจถึงกระบวนการเรียนรู้ โดยการปรับวิธีการสอนของเขาให้ตรงกับทัศนคติ ความเชื่อและค่านิยมของนักเรียน ครูที่มีความเชี่ยวชาญจะสร้างแรงกระตุ้นให้นักเรียนสนใจใฝ่เรียนรู้ (Turning students to the knowledge) โดยจะใช้ความรู้ให้เข้าถึงนักเรียนและให้นักเรียนพอใจ

**1.4 การรับรู้ความสามารถในการสื่อสารยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสารผ่านความพึงพอใจในการสื่อสาร ของผู้สอน Gen B Gen X Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen ในขณะที่ความพึงพอใจในการสื่อสารก็มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสารของผู้สอน Gen B Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen เช่นกัน** ซึ่งตรงตามผลการวิจัยที่พบว่า ผู้เรียนให้ความร่วมมือกับผู้สอนในด้านการเรียนการสอนกับผู้สอน Gen B Gen X และ Gen Y และ ผู้สอนรวมทุก Gen อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับที่ รุจิราพรรณ คงช่วย (2559) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของ

นักศึกษาคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้สอนมีอิทธิพลทางตรงต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษา นอกจากนี้งานวิจัยของ ชัชฎาพันธ์ อยู่เพชร (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคปกติ คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาในระดับมากที่สุดคือ เจตคติต่อวิชาชีพครู ทั้งยังสอดคล้องกับที่ Berlo (1960 อ้างถึงใน Mottet et al, 2006) กล่าวว่า การสื่อสารอย่างสัมพันธ์กันจะเกิดขึ้นเมื่อครูและนักเรียนต่างรู้สึกสบายใจที่จะสื่อสารกัน กล่าวคือ ครูและนักเรียนต่างเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกัน ครูและนักเรียนต่างมีอิทธิพลต่อการสื่อสารเหมือนกัน รูปแบบการสื่อสารนี้มักเกิดขึ้นเมื่อครูเคารพในความคิดและความรู้สึกของนักเรียน และนักเรียนเคารพในความคิดและความรู้สึกของครู ครูและนักเรียนต่างเปิดเผยถึงความรู้สึกและการนึกคิดต่อกัน เข้าใจความหมายของสารระหว่างกันและกัน

ทั้งยังสอดคล้องกับที่ McCroskey et al. (2006) กล่าวถึง กระบวนการเข้ารหัส (Encoding) ของผู้สอนที่จุดสำคัญของกระบวนการนี้ คือ ความจำเป็นที่ต้องดัดแปลงสารให้เหมาะสมกับผู้เรียน ถ้าผู้สอนไม่รู้จักรหัสการดัดแปลงสารให้เหมาะสมนั้น สารอาจไม่มีความหมายหรือมีความหมายน้อยมากสำหรับผู้เรียนที่ได้รับสารนั้น เพราะความหมายของสารไม่สามารถส่งตัวมันสู่คนอื่นได้ แต่ผู้สอนเป็นผู้จัดการกับสารโดยการเข้ารหัสทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาซึ่งผู้เรียนจะเข้าใจถึงความหมายดังกล่าวตามที่ผู้สอนต้องการสื่อความหมาย ดังนั้น ถ้าผู้สอนเข้ารหัสของความคิดตนเองที่ต้องการสื่อความหมายกับผู้เรียนไม่เหมาะสม ผู้สอนอาจไม่ได้รับการตอบสนองตามจุดมุ่งหมายของการสอนอย่างที่คาดไว้ และยังเป็นไปตามที่ Thomas (1987, อ้างถึงใน นรดี กิจบุรณะ, 2538) กล่าวว่า อาจารย์มีบทบาทสำคัญที่จะต้องคอยกระตุ้นและเสริมกำลังใจให้นักศึกษา เพื่อที่นักศึกษาจะได้มีปฏิกิริยาโต้ตอบ หรือจัดบรรยากาศการเรียนการสอนให้น่าเรียน ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่ดี ดังนั้นการกระทำของอาจารย์หรือปฏิสัมพันธ์ของ

อาจารย์ในชั้นเรียนจึงมีอิทธิพลอย่างมากในการเรียนการสอน และการตอบสนองของนักศึกษาในห้องเรียน

โดยที่ Cogan (1975, อ้างถึงใน บุรณี ทรัพย์ถนอม, 2552) ยังพบว่า ความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรระหว่างอาจารย์และนักศึกษา จะทำให้การเรียนของนักศึกษาดีขึ้น ยิ่งอาจารย์และนักศึกษามีความสัมพันธ์ต่อกันมาก นักศึกษามีโอกาสพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ให้สูงถึงขีดสูงสุดมากเพียงนั้น และลักษณะความสัมพันธ์ของอาจารย์กับนักศึกษาจะมีอิทธิพลต่อความสนใจในวิชาที่เรียนของนักศึกษา นักศึกษามีความศรัทธาในตัวอาจารย์ จะช่วยให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการเรียน มองเห็นการเรียนเป็นงานประจำ กิจกรรมเป็นงานอดิเรก การมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนจะทำให้ผลการเรียนของนักศึกษาดีขึ้น ดังนั้นความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในบริบทของการเรียนการสอนที่มีความแตกต่างในรุ่นอายุของผู้ส่งสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นเรื่องของความพึงพอใจในตัวผู้ส่งสาร เนื้อหาสาร ลักษณะการสื่อสารกับความต้องการของผู้รับสาร เพราะเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสามารถในการสื่อสาร และเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารได้ ซึ่งถ้าการสื่อสารนั้น ๆ สร้างความพึงพอใจก็จะเกิดการตอบสนองจากผู้รับสารตามมา

**1.5 การรับรู้ปัญหาของการสื่อสารยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสาร ผ่านความพึงพอใจในการสื่อสารเฉพาะของผู้สอน Gen B** ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณสอน Gen B ขาดการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการสื่อสารและไม่ส่งเสริมบรรยากาศของการเรียนรู้ และผู้สอนขาดความเข้าใจในการเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมกับนักศึกษาแต่ละกลุ่มในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามได้พบในผู้สอน Gen X และ Gen Y เช่นเดียวกัน ทำให้ตัวแปรด้านความพึงพอใจของผู้สอน Gen B เกือบทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง และตัวแปรการตอบสนองต่อการสื่อสารส่วนใหญ่จึงอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับที่ สุรัชย์ กังวล (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาเศรษฐศาสตร์สหกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านของปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาคือ อาจารย์บางท่านสอนไม่ตรงตามเนื้อหา สอนไม่เข้าใจ สอนไวเกินไป ทั้งยังเป็นไปตามที่ วิไลวรรณ จันทร (2541) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัย

ที่ทำให้ให้นักศึกษาศึกษาวิศวกรรมศาสตร์มีผลการเรียนต่ำ” ผลการวิจัยพบว่า ตัวนักศึกษาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการทำให้ตัวเองได้รับผลการเรียนต่ำ พฤติกรรมทั่วไปของนักศึกษาเหล่านี้ ได้แก่ ไม่ตั้งใจเรียนในห้องเรียน ไม่เข้าเรียนอย่างสม่ำเสมอ ไม่เข้าใจเนื้อหาวิชาและไม่กล้าถามอาจารย์ผู้สอน ปัญหาที่มาจากตัวผู้สอน เช่น ไม่ตรวจการบ้านนักศึกษา ทำให้นักศึกษาเข้าใจผิดว่าตัวเองทำถูกแล้ว อีกประการหนึ่งคือ จำนวนนักศึกษาที่มีมากจนเกินไปจนเกินความสามารถในการดูแลของอาจารย์ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับที่ McCroskey et al. (2006) ได้กล่าวถึงปัญหาของการสื่อสารด้านการไม่เข้าใจกระบวนการเข้ารหัส ที่เกิดขึ้นเมื่อผู้สอนไม่เข้าใจจิตวิทยาของผู้เรียนหรือไม่เข้าใจองค์ความรู้เดิมของผู้เรียนหรือความชื่นชอบของผู้เรียน จึงทำให้สารนั้นไม่สามารถปรับเข้าสู่ตัวผู้เรียนอย่างเหมาะสมได้ ทั้งนี้สิ่งรบกวนที่เกิดขึ้น ได้แก่ ทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์การเรียนที่เคยมีมาก่อนหน้า ความต้องการต่อการเรียนรู้ แรงจูงใจต่อการเรียนรู้ เป็นต้น เมื่อผู้เรียนได้รับสาร พวกเขาจะมีการตอบสนองที่หลากหลายของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป

## ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถในการสื่อสารเป็นตัวแปรที่มีค่าอิทธิพลโดยรวมสูงที่สุดต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในผู้สอนทุกรุ่นอายุ โดยการรับรู้ความสามารถในการสื่อสารยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อการตอบสนองต่อการสื่อสาร ผ่านความพึงพอใจในการสื่อสาร ดังนั้นผู้สอนควรให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในการเรียนการสอน โดยเฉพาะในด้านข้อมูลข่าวสารและความรู้ ด้านความบันเทิง ที่มีค่าเฉลี่ยรวมสูงที่สุด รวมถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะส่งผลต่อการเรียนการสอน ถ้าปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนเป็นไปด้วยดี ต่างมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ผู้สอนเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ซักถามให้ความเป็นกันเอง ให้อิสระ จะนำมาซึ่งความสบายใจในการเรียน เกิดการตอบสนองต่อการสื่อสารของผู้เรียน อันนำมาซึ่งบรรยากาศที่ดีในการเรียนการสอน

2. จากผลการวิจัยพบว่า การที่ผู้เรียนจะเกิดการตอบสนองต่อการสื่อสารในบริบทการเรียนการสอนนั้น มักจะต้องมีความพึงพอใจเกิดขึ้นด้วยทั้งทางตรงและทางอ้อม

โดยเฉพาะค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารที่ผู้เรียนมีต่อผู้สอนทุกรุ่นอายุ มีค่าคะแนนในระดับมาก และเป็นข้อที่มีค่าคะแนนสูงที่สุดในผู้สอนทุกรุ่นอายุคือ ความพึงพอใจในวิธีการที่ผู้สอนให้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ในเรื่องที่ผู้เรียนสนใจ จึงเสนอแนะได้ว่าการจัดการเรียนรู้ควรเน้นที่ผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเกิดองค์ความรู้ได้ด้วยตนเอง ผ่านสื่อและวิธีการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายโดยเน้นในสิ่งที่เป็นความสนใจของผู้เรียน โดยผู้สอนเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการสืบค้นและให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โดยไม่ได้พึ่งพาความรู้จากการสอนของผู้สอนโดยตรง เพราะผู้เรียนทุกคนสามารถที่จะเรียนรู้และพัฒนาได้ตามความต้องการ ความสนใจ ทักษะและความถนัดของผู้เรียนเอง ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงไม่ควรที่จะเป็นไปในแนวทางเดียว ควรมีความหลากหลายและตอบสนองได้กับผู้เรียนทุกกลุ่ม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมเชิงลึกในกลุ่มผู้เรียน Gen Z เพราะเป็นรุ่นอายุที่มีความคิดเห็นเป็นของตัวเอง ให้ความสำคัญกับประเด็นทางสังคม กล้าแสดงออก กล้าคิด กล้าถาม ซึ่งงานวิจัยนี้ยังไม่ได้วิเคราะห์ถึงกลุ่มผู้เรียน Gen Z การศึกษาครั้งต่อไปควรเจาะจงในการศึกษากับกลุ่มนี้จะได้เห็นมิติทางการสื่อสารของผู้เรียนในรุ่นอายุดังกล่าว รวมถึงศึกษาถึงมุมมองของผู้สอนรุ่นอายุต่าง ๆ ที่มีต่อผู้เรียน เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นในอีกมุมหนึ่ง

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตของการศึกษาเรื่องรุ่นอายุไปยังประเด็นอื่น ๆ ในสังคม เช่น ประเด็นด้านการสื่อสารสุขภาพในผู้รับสารแต่ละรุ่นอายุ ประเด็นการรับรู้เรื่องสิ่งแวดล้อมในแต่ละรุ่นอายุ รวมถึงศึกษาถึงวิธีการสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในผู้รับสารต่างรุ่นอายุในบริบทต่าง ๆ เป็นต้น

3. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาความต่างของรุ่นอายุของผู้สอน มีตัวแปรที่ศึกษาคือ ความสามารถในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร การรับรู้ปัญหาในการสื่อสาร และการตอบสนองต่อการสื่อสาร การศึกษาในครั้งนี้ต่อไปควรนำตัวแปรอื่น ๆ ที่พบว่ามีผลต่อการวิเคราะห์การสื่อสารของผู้สอนต่างรุ่นอายุมาศึกษา ได้แก่ ความคาดหวังต่อรูปแบบการสื่อสารของผู้สอนแต่ละรุ่นอายุ ความคาดหวังต่อพฤติกรรมการสื่อสารของกันและกัน และความสามารถในการสื่อสารเชิงอารมณ์ของผู้สอนที่มีรุ่นอายุแตกต่างกัน เป็นต้น

4. การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะเรื่องรุ่นอายุของผู้สอนเป็นหลัก ในงานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยด้านภูมิหลังของผู้เรียนและของผู้สอน ได้แก่ เพศ อายุ ฐานะ สังคมวัฒนธรรมประสบการณ์สอน ตำแหน่งคุณลักษณะส่วนตัว เจตคติและความรู้ทางวิชาชีพ รวมถึงปัจจัยการสนับสนุนในสถานศึกษา ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา การสนับสนุนทรัพยากร และคุณลักษณะบุคลากรในสถานศึกษา

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- เกวลี ชันจ์เงิน. (2553). *การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของพนักงานใหม่ในองค์กรไทยมหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- ชิตาภา สุขพลำ. (2548). *การสื่อสารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชัชฎาพันธ์ อยู่เพชร. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 2 ภาคปกติคณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิจัยและประเมินผลการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556). *ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชันต่าง ๆ*. *วารสารบริหารธุรกิจ*. 36, 138 (เมษายน-มิถุนายน).
- นงลักษณ์ ศรีอำภาพร เจริญงาม. (2541). *ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย*. *โลกของสื่อ* ปีที่ 1 (ลำดับที่ 2 (มิถุนายน)).
- \_\_\_\_\_ . (2541). *ความสามารถในการสื่อสารแนวคิดเชิงนิเวศในองค์กร*. *วารสารนิเทศศาสตร์* . 18(4), 1-18.
- นรดี กิจบูรณะ. (2537). *ผลของการเพิ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูและนักเรียนต่อพฤติกรรมตั้งใจเรียน และ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาภาษาไทยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุรณี ทรัพย์ถนอม และปัทมา มูลหงส์. (2552). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสาขาวิชาการบัญชีของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ปภัสนรา ชัยวงศ์. (2557). *กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- พิบูล ทีปะपाल. (2545). *การโฆษณาและการส่งเสริมการขาย*. กรุงเทพฯ: มิตรสัมพันธ์กราฟิก.
- ภาวรรณ ธนาเลิศสมบูรณ์. (2563). *อย่าให้ ‘เจนฯ’ เป็นเส้นคั่นระหว่างเรา : จุดอ่อนของการมองโลกแบบเจนเนอเรชัน*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 25 ตุลาคม, 2563 แหล่งที่มา <https://www.the101.world/family-generation/>
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2556). *การพัฒนาเครื่องมือวัดด้านเจตพิสัยและทักษะพิสัย*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไล พึ่งผล ประสพชัย พสุนนท์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2561). *การวิเคราะห์คุณลักษณะของเจนเนอเรชันวายยุคประเทศไทย 4.0: กรณีศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 4 มหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง*. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 11(2)
- วิไลวรรณ จันท. (2541). *ปัจจัยที่ทำให้ นักศึกษาวิศวกรรมศาสตร์มีผลการเรียนต่ำ*. (รายงานการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

- สุขุม เฉลยทรัพย์. (2561). 'มหาวิทยาลัยไทย' ทำอย่างไร? จึงจะอยู่'รอด'. วันที่เข้าถึงข้อมูล 28 กุมภาพันธ์, 2563 แหล่งที่มา [https://www.matichon.co.th/columnists/news\\_810261](https://www.matichon.co.th/columnists/news_810261)
- สุชาติ สุขเสถียรพาณิชย์. (2545). ความสามารถทางการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริษัทนานาชาติญี่ปุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- สุมาลี รามันญ. (2552). การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่าของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2552. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.
- สุรัชย์ กังวล. (2557). การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ของนักศึกษาสาขา เศรษฐศาสตร์สหกรณ์. (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- หทัยพร ทิมสว่าง. (2551). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์.
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## ภาษาอังกฤษ

- Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Lyons, S., Duxbury, L. and Higgins, C. (2007). An empirical assessment of generational differences in basic human value, *Psychological Reports*, 101, 339–352.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- McComb, M. E., & Becker, L. B. (1979). *Using Mass Communication Theory: Perception in Mass Communication*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- McCroskey, J., Richmond, V., & McCroskey, L. (2006). *An Introduction to Communication in the classroom*. Boston: Pearson.
- McQuail, D., J.G. Blumler & J.R. Brown. (1972). *The Television Audience: A Revised Perspective*. *Sociology of Mass Communication*. Middlesex, UK: Penguin.
- Mottet, T. P., Richmond, V. P., & McCroskey, J. C. (2006). *Handbook of Instructional Communication: Rhetorical and Relational Perspectives*. New York: Allyn & Bacon.