

การวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสื่อสารของนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา The Analysis of Factors of Communication Skills of Undergraduate Students

วรทัศน์ วัฒนชีวินปกรณ์*

Woratad Wattanacheewanopakorn

นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาการบริหารและการจัดการการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ 10110

Doctoral Student Program in Educational Administration and Management,

Faculty of Education, Srinakharinwirot University, Bangkok 10110 Thailand

*Corresponding Author E-mail: choompol@g.swu.ac.th

จักรกฤษณ์ โปณะทอง

Chakrit Ponathong

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ 10110

Faculty of Education, Srinakharinwirot University, Bangkok 10110 Thailand

จตุพล ยงศรี

Chatupol Yongsorn

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ 10110

Faculty of Education, Srinakharinwirot University, Bangkok 10110 Thailand

(Received: May 12, 2020; Revised: June 10, 2020; Accepted: June 17, 2020)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกลุ่มตัวอย่างอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 6 คน และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 6 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผลการสัมภาษณ์องค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้ 1.ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี 2.ด้านรักการอ่าน 3.ด้านความซื่อสัตย์ต่อการสื่อสาร 4.ด้านความสามารถจัดประเด็นได้ 5.ด้านความเข้าใจสิทธิและหน้าที่ 6.ด้านสารมีความครบถ้วนสมบูรณ์ 7.ด้านความสามารถควบคุมอารมณ์และความเครียด 8.ด้านการแสวงหาความรู้ 9.ด้านการพูดจาสุภาพเรียบร้อย 10.ด้านการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม 11.ด้านการมีกาลเทศะ 12.ด้านความรู้เท่าทันสื่อ 13.ด้านความสามารถประเมินสถานการณ์ได้ 14.ด้านมารยาทในการสื่อสาร 15.ด้านการกล้าแสดงความคิดเห็น 16.ด้านความสามารถเข้าใจง่าย 17.ด้านการคิดก่อนพูด 18.ด้านกล้าซักถาม 19.ด้านการวางแผน 20.ด้านการมีความรับผิดชอบ

จากนั้นนำไปสู่ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาองค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา จากกลุ่มนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2562 จำนวน 394 คน แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.940 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ t-test โดยสกัดองค์ประกอบด้วยเทคนิควิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Principle component analysis: PCA) และหมุนแกนแบบอโรทอนนอล (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนแมกซ์ (Varimax Method) และค่าความแปรปรวน ค่าโคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษามีจำนวน 10 ด้าน คือ 1. การวางแผนในการสื่อสาร 2. การสื่อสารด้วยการพูดในถ้อยคำอันเหมาะสม 3. การเปิดใจยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง 4. การประเมินสถานการณ์ 5. การใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร 6. การสื่อสารอย่างครบถ้วนและชัดเจน 7. การจับใจความและประเด็นสำคัญ 8. การรู้เท่าทันสื่อ 9. การรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม และ 10. การตระหนักถึงเนื้อหาและความถูกต้อง

คำสำคัญ: วิเคราะห์องค์ประกอบ, ทักษะสื่อสาร, นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา

Abstract

The objective of research was to examine the dimensional structure of the factors for communication skills for undergraduate students, divided into 2 stages: 1) semi-structured interviews to enhance communication skills for undergraduate students, such as Chulalongkorn University, Thammasat University, and Srinakharinwirot University. The sample consisted of 6 instructors in higher education institutions and 6 graduate users were interviewed by a semi-structured interview form.

The results of the interview to enhance communication skills for undergraduate students are as follows: 1. Good Listener, 2. Reading Lover, 3. Honesty in Communication, 4. The ability to organize issues, 5. In understanding the rights and duties, 6. The substance is complete, 7. The ability to control emotions and stress, 8. In pursuit of knowledge, 9. Polite speech, 10. Media selection appropriately, 11. Good timing, 12. Media literacy, 13. Ability to assess the situation, 14. Communication etiquette, 15. Dare to comment, 16. Ability to understand easily, 17. Thinking before speaking, 18. Dare to ask questions, 19. Planning, and 20. Responsibility.

After that, lead to Stage 2) Study the components for enhancing communication skills for undergraduate students. From student groups in 3 higher education institutions, including Chulalongkorn University, Thammasat University, and Srinakharinwirot University, academic year 2019, a total of 394 people, specifically (Purposive Sampling), a tool used as a questionnaire to study the communication skills components for students in higher education institutions. There are 5 scaling scales with Cronbach's Alpha Coefficient equal to 0.940. The statistics used are frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test by extracting the components using Principle component analysis (PCA) and Orthogonal Rotation using Varimax Method and Chi-square Variance.

The results showed that there are 10 components for enhancing communication skills for undergraduate students as follows: 1. Planning Communication 2. Verbal Propriety 3. Open-Mindedness 4. Situation Assessment 5. Nonverbal Propriety 6. Straight Talking 7. Reading & Listening Comprehension 8. Media Literacy 9. Listening and Commenting Propriety and 10. Content & Grammar Pondering.

Keywords: factors analysis, communication skills, undergraduate students

ความเป็นมา

การสื่อสารนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในยุคของข้อมูลข่าวสารซึ่งสามารถทำให้มนุษย์รับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อสังคมอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร ให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในท่ามกลางสภาวะการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์การที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องให้ความสำคัญกับการบริหารการสื่อสารเพื่อเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้

ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง เนื่องจากปัจจุบันการสื่อสารถือเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การเรียนรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคคล (ทรงธรรม ธีระกุล, 2548: 51) ดังที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) ได้ให้ความสำคัญกับทักษะสื่อสารโดยกำหนดวิสัยทัศน์ระยะยาวประการหนึ่งว่าจะต้อง เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่สูงขึ้น เช่น ทักษะสื่อสาร ทักษะวิชาชีพ เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษาระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย

ประกอบด้วย 3Rs คือ อ่านออก (Reading) เขียนได้ (WRiting) คิดเลขเป็น (ARithmetics) และ 8Cs คือ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและทักษะในการแก้ปัญหา (Critical Thinking and Problem Solving) ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Creativity and Innovation) ทักษะด้านความเข้าใจต่างวัฒนธรรม (Cross-cultural Understanding) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ (Collaboration Teamwork and Leadership) ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและรู้เท่าทันสื่อ (Communications, Information and Media Literacy) ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Computing and ICT Literacy) ทักษะอาชีพและทักษะการเรียนรู้ (Career and Learning Skills) และความมีเมตตา กรุณา วินัย คุณธรรม จริยธรรม (Compassion) จึงเป็นความท้าทายที่เป็นพลวัตของโลกศตวรรษที่ 21 ที่ปัจจุบันมีแรงงานระดับอุดมศึกษาที่มีสัดส่วนการว่างงานสูงขึ้น แรงงานมีทักษะและความรู้ไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการ โดยผลการสำรวจความต้องการแรงงานของผู้ประกอบการพบว่าแรงงานไทยทั้งที่เป็นแรงงานฝีมือและแรงงานกึ่งฝีมือยังมีทักษะต่ำกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบการทั้งทักษะด้านภาษาต่างประเทศ การใช้คอมพิวเตอร์คณิตศาสตร์และการคำนวณ ทักษะการสื่อสาร การบริหารจัดการและความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ เป็นต้น (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2560) ซึ่งสอดคล้องกับไพฑูรย์ สีนลารัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของบุคคลที่พึงประสงค์ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ 4 ประการ คือ 1) รู้ทันรู้ทันโลก ประกอบด้วย ทักษะในการแสวงหา คัดสรรและสร้างความรู้ ทักษะการใช้และจัดการความรู้ ทักษะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทักษะในการวิเคราะห์และแก้ปัญหา และทักษะทางภาษาและการสื่อสาร เป็นต้น 2) เรียนรู้ชำนาญ เชี่ยวชาญปฏิบัติ ประกอบด้วย การคิดใหม่ การคิดสร้างสรรค์ และจิตมุ่งคุณภาพ มาตรฐาน และความ เป็นเลิศ 3) รวมพลังสร้างสรรค์สังคม ประกอบด้วย การทำงานแบบร่วมมือเป็นทีมและสร้างเครือข่าย การบริหารจัดการ การแข่งขันอดทนสู้สิ่งยาก และการเห็นแก่ส่วนรวม เป็นธรรมและยั่งยืน เป็นต้น และ 4) รักษ์วัฒนธรรมไทยเฝ้า

สันติ จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่านักวิชาการและ ผู้ทรงคุณวุฒิในประเทศไทยต่างให้ความสำคัญและคาดหวัง ให้พัฒนาเยาวชน นักเรียน นิสิต นักศึกษา ให้เกิดทักษะการ สื่อสารมากยิ่งขึ้น และเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ของการ สื่อสารอันจะนำไปสู่ความสำเร็จของเยาวชนเองและ ประเทศชาติมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

การปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนไปสู่กระบวนการ เรียนรู้ร่วมกันของทั้งผู้สอนและผู้เรียนที่มุ่งเน้น “กระบวนการเรียนรู้สำคัญกว่าความรู้” และ “กระบวนการ หาคำตอบสำคัญกว่าคำตอบ” โดยใช้ฐานคิด “ทักษะแห่ง ศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills) ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ทักษะสำคัญได้แก่ 1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม มุ่งเน้น ให้เกิดความสามารถในการคิดเชิงวิพากษ์และแก้ปัญหา การ สื่อสาร การสร้างความร่วมมือ การคิดสร้างสรรค์และ นวัตกรรม 2. ทักษะชีวิตและการประกอบอาชีพ มุ่งเน้นให้มี ความสามารถในการยืดหยุ่นและปรับตัว มีเป้าหมายของ ชีวิตและความมุ่งมั่น เข้าใจสังคมและยอมรับความแตกต่าง ทางวัฒนธรรม มีศักยภาพการผลิตและยอมรับการ ตรวจสอบมีความเป็นผู้นำและมีความรับผิดชอบ และ 3. ทักษะด้านข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้มี ความสามารถในการเข้าถึงสารสนเทศและสื่อต่าง ๆ ได้อย่าง เหมาะสม สามารถจัดการเชื่อมโยงประเมินและสร้าง สารสนเทศ รวมถึงการประยุกต์ใช้เรื่องจริยธรรมและ กฎหมายกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ (อินยวิช วิเชียร พันธุ์ และปวีณา จันทรสุข. 2556: 8) ซึ่งสอดคล้องกับกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (Thai Qualifications Framework for Higher Education, TQF:HEd) เป็นเครื่องมือในการนำแนวนโยบายการพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการวัดการศึกษาตามที่กำหนดใน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานการอุดมศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา สู่การปฏิบัติในสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นที่ Learning Outcomes ซึ่งเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเชิงคุณภาพ เพื่อประกันคุณภาพบัณฑิต และมุ่งเน้นเกี่ยวกับหลักสูตร และการจัดการเรียนการสอนเข้าไว้ด้วยกันและเชื่อมโยงให้ เป็นเรื่องเดียวกัน ซึ่งจะสามารถเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่

มีประสิทธิภาพในการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจในกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องคาดหวังในคุณลักษณะของบัณฑิต เช่น นิสิตนักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ ชุมชน สังคม เป็นต้น โดยได้กำหนดไว้ในมาตรฐานผลการเรียนรู้ (Domains of Learning) ของคุณวุฒิของประเทศไทย มี 5 ด้าน คือ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม (Ethics and Morals) 2) ด้านความรู้ (Knowledge) 3) ด้านทักษะทางปัญญา (Cognitive Skills) 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (Interpersonal Skills and Responsibility) และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Numerical, Communication and Information Technology Skills) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2552) ซึ่งจากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นได้ว่าสถาบันอุดมศึกษาได้มีการพัฒนาเครื่องมือ และนโยบายในการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง แต่การพัฒนาดังกล่าวยังถูกไปใส่ไว้ในรายวิชา ซึ่งรายวิชาที่มุ่งเน้นทางด้านวิชาการแต่จะต้องสอดแทรกทักษะต่างๆ เพิ่มเติมเข้าไป ซึ่งสอดคล้องกับสุภัทร จำปาทอง ได้กล่าวในการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านกิจการนักศึกษา ถึงการเปลี่ยนแปลงในช่วงระยะ 2-3 ปี ที่ผ่านมาและจากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของประเทศไทย การพัฒนากำลังคนให้ตรงตามความต้องการของประเทศไทยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะต่างๆ ของบัณฑิตเพื่อตอบสนองต่อการทำงานในสังคมยุคใหม่จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเห็นว่าปัญหาหลักของการศึกษาไทย คือ คุณภาพของบัณฑิตไม่ตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต ขาดทักษะวิชาชีพ ขาดทักษะการสื่อสาร จึงควรการพัฒนาคุณภาพและทักษะดังกล่าวโดยการพัฒนา รูปแบบของการจัดกิจการนักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้เกิดทักษะดังกล่าวเพื่อตอบสนองต่อผู้ใช้บัณฑิตต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2562, ออนไลน์) นอกจากนี้ผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558: 45-46) ที่ได้กำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาในองค์ประกอบที่ 2 ด้านบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 คุณภาพบัณฑิตตามกรอบ

มาตรฐานระดับอุดมศึกษาแห่งชาติได้ผลการประเมินคุณภาพบัณฑิตโดยผู้ใช้บัณฑิตหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมผลการประเมินหลักสูตรตามฐานข้อมูลระบบ CHE QA พบว่า ภาพรวมผลการประเมินของมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ มีผลการประเมินโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีขึ้นไป ทั้ง 5 ด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลขการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีมีผลการประเมินอยู่ในลำดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2562, ออนไลน์) สอดคล้องกับผลการสำรวจผู้ใช้บัณฑิตของฝ่ายพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2561) นั้น พบว่า ในปี 2556-2557 ผู้ใช้บัณฑิตเห็นว่าบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด 6 ด้าน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะความสามารถของหลักสูตร ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามลำดับ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีเป็นลำดับสุดท้าย สำหรับในปี 2558 พบว่า บัณฑิตมีด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบมากที่สุด 6 ด้าน คุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านทักษะความสามารถของหลักสูตร ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการ ตามลำดับ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีเป็นลำดับสุดท้าย และในปี 2559 พบว่าบัณฑิต มีคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรมมากที่สุด 6 ด้าน ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านความรู้ความสามารถทางวิชาการด้านทักษะความสามารถของหลักสูตร ตามลำดับ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีเป็นลำดับสุดท้าย นอกจากนี้ผลการวิจัยของจิตต์ภิญญา ชุมสาย ณ อยุธยา (2551) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อัตลักษณ์นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะว่านิสิตควรได้รับการพัฒนาอัตลักษณ์ด้านทักษะสื่อสาร เนื่องจากอัตลักษณ์ด้านทักษะสื่อสารจัดอยู่ในลำดับรองสุดท้ายและมีอัตลักษณ์ด้านศาสตร์และศิลป์อยู่ในลำดับแรก

ดังนั้น ถ้านิสิตได้รับการพัฒนาทักษะให้สามารถนำศาสตร์และศิลป์ที่มีไปถ่ายทอด เผยแพร่ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและตนเองจะเป็นผลดีต่อนิสิตและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างมาก

หัวใจสำคัญที่สามารถพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีทักษะที่พึงประสงค์ตามความต้องการของหลักสูตรและของมหาวิทยาลัย สิ่งสำคัญคือ กิจกรรมนิสิตนักศึกษาถือเป็นกระบวนการทางการศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้นิสิตนักศึกษาได้รู้จักสนิทสนมปรึกษาหารือ ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือกัน และกิจกรรมที่เสริมสร้างทักษะที่นอกเหนือจากทักษะทางด้านวิชาการหรือสนับสนุนให้เกิดทักษะอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานิสิตนักศึกษาโดยบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาหรืออาจารย์คอยแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อให้การดำเนินการจัดกิจกรรมของนิสิตนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเดินไปในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม นอกจากกิจกรรมทางด้านวิชาการ ดังนั้นการทำกิจกรรมนิสิตศึกษานั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตในอนาคตค่อนข้างมาก เนื่องจากคนเก่งทางวิชาการเพียงอย่างเดียวไม่ได้แต่ต้องมีความสมบูรณ์ทั้งความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ ทักษะชีวิต และทักษะอื่น ๆ (จิรวัดณ์ วิวัชร, 2542) จากการศึกษาความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการวิจัยรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา เพื่อช่วยเสริมสร้างให้นิสิตนักศึกษามีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเรียนในชั้นเรียน การใช้ชีวิตในสังคม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

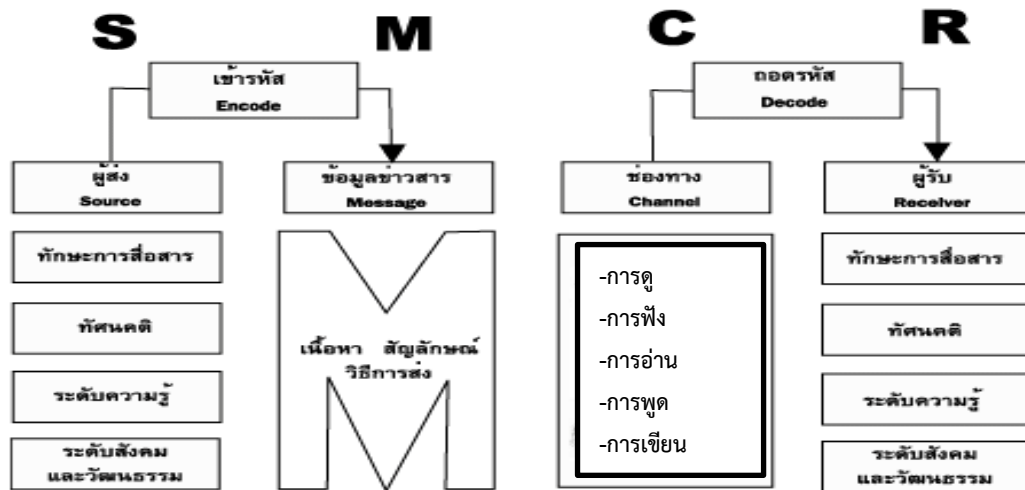
เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการทบทวนวรรณกรรมของบทความวิจัยนี้จะกล่าวถึงองค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาโดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารของ เดวิด เค เบอร์โล (Berlo, 1960) (ภาพประกอบ 1) นักทฤษฎีการสื่อสารชาวอเมริกัน ได้พัฒนาระบบการสื่อสาร SMCR สามารถอธิบายพฤติกรรมของการสื่อสารดังนี้ 1) ผู้ส่ง ต้องเป็นผู้ที่มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การเข้ารหัส” (encode) เนื้อหาข่าวสาร มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับเพื่อผลในการสื่อสารมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะส่ง และควรมีความสามารถในการปรับระดับของข้อมูลนั้นให้เหมาะสมและง่ายต่อระดับความรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับผู้รับด้วย 2) ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวข้องกับด้านเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการส่งข่าวสาร 3) ช่องทางในการส่ง หมายถึง การที่จะส่งข่าวสารโดยการให้ผู้รับได้รับข่าวสารผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การได้ยิน การดู การสัมผัส การลิ้มรส หรือการได้กลิ่น 4) ผู้รับต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการสื่อสารโดยมีความสามารถในการ “การถอดรหัส” (decode) สาร เป็นผู้ที่มีทัศนคติ และพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรม

เดวิด เค เบอร์โล ได้กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้จะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 4 ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร (communication skills) หมายถึง ทักษะซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับควรจะมี ความชำนาญในการส่งและการรับการเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันได้ อย่างถูกต้อง เช่น ผู้ส่งต้องมีความสามารถในการเข้ารหัสสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือการเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้องสละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสและมีทักษะที่เหมือนกันกับผู้ส่งโดยมีทักษะการฟังที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งพูดมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 หลักการสื่อสารตามหลักทฤษฎี “SMCR” ของ เดวิด เค.เบอร์โล (David K.Berlo)

2. ทัศนคติ (attitudes) เป็นทัศนคติของผู้ส่งและผู้รับซึ่งมีผลต่อการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติย่อมเกี่ยวข้องไปถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับด้วย เช่น ถ้าผู้ฟังมีความนิยมชมชอบในตัวผู้พูดก็มักจะมีความเห็นคล้อยตามไปได้ง่าย แต่ในทางตรงข้าม ถ้าผู้ฟังมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้พูดก็จะฟังแล้วไม่เห็นชอบด้วยและมีความเห็นขัดแย้งในสิ่งที่พูดมานั้น หรือถ้าทั้งสองฝ่ายมีทัศนคติไม่ดีต่อกัน ท่วงทำนองหรือน้ำเสียงในการพูดก็อาจจะห้วน ห้าว ไม่น่าฟัง แต่ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันแล้วมักจะพูดกันด้วยความไพเราะอ่านหวานน่าฟัง เหล่านี้เป็นต้น

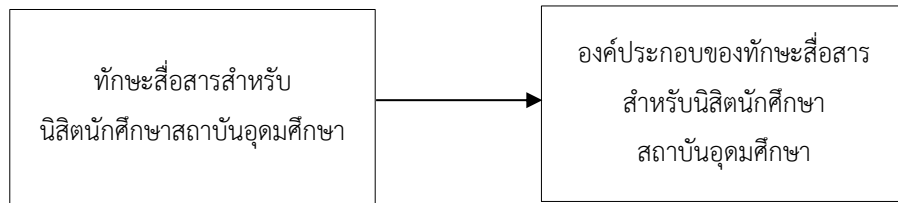
3. ระดับความรู้ (knowledge levels) ถ้าผู้ส่งและผู้รับมีระดับความรู้เท่าเทียมกันก็จะทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงไปด้วยดี แต่ถ้าหากความรู้ของผู้ส่งและผู้รับมีระดับที่แตกต่างกันย่อมจะต้องมีการปรับปรุงความยากง่ายของข้อมูลที่จะส่งในเรื่องความยากง่ายของภาษาและถ้อยคำสำนวนที่ใช้ เช่น ไม่ใช่คำศัพท์ทางวิชาการ ภาษาต่างประเทศ หรือถ้อยคำยาว ๆ สำนวนสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อความเข้าใจ ตัวอย่างเช่น การที่หมอรักษาคนไข้แล้วพูดแต่คำศัพท์การแพทย์เกี่ยวกับโรคต่างๆ ย่อมทำให้คนไข้ไม่เข้าใจว่าตนเองเป็นโรคอะไรแน่หรือพัฒนาการจากส่วนกลางออกไปพัฒนาหมู่บ้านต่างๆ ในชนบทเพื่อให้

คำแนะนำทางด้านการเกษตรและเลี้ยงสัตว์แก่ชาวบ้าน ถ้าพูดแต่ศัพท์ทางวิชาการโดยไม่อธิบายด้วยถ้อยคำภาษาง่าย ๆ หรือไม่ใช้ภาษาท้องถิ่นก็จะทำให้ชาวบ้านไม่เข้าใจหรือเข้าใจผิดได้ หรือในกรณีของการใช้ภาษามือของผู้พิการทางโสต ถ้าผู้รับไม่เคยได้เรียนภาษามือ มาก่อนทำให้ไม่เข้าใจและไม่สามารถสื่อสารกันได้ เหล่านี้เป็นต้น

4. ระบบสังคมและวัฒนธรรม (socio - culture systems) ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติเป็นสิ่งที่มีส่วนกำหนดพฤติกรรมของประชาชนในประเทศนั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติ สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น การให้ความเคารพต่อผู้อาวุโส หรือวัฒนธรรมการกินอยู่ ฯลฯ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารของบุคคลต่างชาติต่างภาษาจะต้องมีการศึกษาถึงกฎข้อบังคับทางศาสนาของแต่ละศาสนาด้วย

จากที่ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารจากนักทฤษฎีและนักวิชาการทางการสื่อสารต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าแบบจำลองกระบวนการสื่อสารของเดวิด เค.เบอร์โล (David K.Berlo) มีความเหมาะสมในการพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารของมนุษย์และในการนำมาประยุกต์ใช้กับรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างทักษะสื่อสารของนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาองค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษามี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เป็นอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จาก 3 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยละ 2 คน รวมเป็น 6 คน และกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ใช้บัณฑิตจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้ง 3 มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยละ 2 คน รวมเป็น 6 คน โดยใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บัณฑิตที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาทั้ง 3 มหาวิทยาลัย เป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพื่อรวบรวมข้อมูลประเด็นสำคัญของทักษะการสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนดังนี้ (1) ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะสื่อสารจากเอกสารตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ เพื่อสร้าง

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (2) สร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหลักและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมก่อนการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการถอดเนื้อหาการสัมภาษณ์ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำเสนอผลในรูปแบบการบรรยาย การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบในระยะต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบัน อุดมศึกษา ดังนี้

1. ประชากร นิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2562 ของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 18,700 คน กลุ่มตัวอย่างกำหนดเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างของนิสิตนักศึกษาโดยเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ .05 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาองค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา คือ นิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2562 ของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 3 สถาบัน ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 384 คน ซึ่งผู้วิจัย
สามารถเก็บข้อมูลได้ 394 คน ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและหน่วยตัวอย่างจำนวนตามมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
จุฬาลงกรณ์	4,780	98
ธรรมศาสตร์	9,144	178
ศรีนครินทรวิโรฒ	4,776	108
รวม	18,700	384

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้ (1) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นขอบเขตองค์ประกอบทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา (2) สร้างเครื่องมือข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อศึกษาองค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน คือตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของ ลิกเคิร์ต (Likert's Scale) (Likert, 1932) มี 5 ระดับ (3) หาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อแบบประเมินความสอดคล้องและถูกต้องเหมาะสมไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน จากนั้นนำคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาแทนค่าในสูตรเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องและความถูกต้องเหมาะสมของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ทั้งนี้ค่าดัชนีความสอดคล้องที่ได้ต้องเท่ากับหรือมากกว่า 0.5 จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวมีความสอดคล้องและถูกต้องเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้ หากค่าดัชนีความสอดคล้องในข้อใดต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะตัดข้อนั้นทิ้งหรือนำข้อความนั้นมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตนักศึกษา จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าทางสถิติโดยวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก

(Discrimination Power) เป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1970: 126) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.940

3. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น (1) วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และตัวแปรที่ได้จากการเก็บรวบรวมเพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละตัวด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา โดยการวิเคราะห์ในส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ (2) วิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสื่อสารด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) โดยพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Value) สูงกว่า 1.00 แล้วนำไปหมุนแกนองค์ประกอบโดยใช้วิธีแวนริแมกซ์ (Varimax rotation) พิจารณาเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบนี้เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบใช้ในการจัดกลุ่มข้อความว่าควรอยู่ในองค์ประกอบใด เกณฑ์การพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบมีค่ามากกว่า ± 0.3 จากนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาความคล้ายคลึงกันระหว่างข้อความที่อยู่ในองค์ประกอบ และนำมาตั้งชื่อองค์ประกอบ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (2) สถิติที่ใช้ในการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยการพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of Item Objective Congruence) (3) สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือของแบบสอบถาม โดยการหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination Power) โดยใช้การทดสอบที (t-test) (4) สถิติที่ใช้ในการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และ (5) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาจำนวนองค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component

Analysis) โดยใช้การหมุนแกนแบบตั้งฉาก (Orthogonal Rotation) ด้วยวิธีแวนิแมกซ์ (Varimax Method)

ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บัณฑิตที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา เพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา โดยผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ได้แก่ อาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 6 คน และผู้ใช้บัณฑิตที่รับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา จำนวน 6 คน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 สรุปผลการเสริมสร้างทักษะสื่อสารของนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ลำดับ	ทักษะการสื่อสาร	ผลการสัมภาษณ์
1	การเป็นผู้ฟังที่ดี	- จะต้องตั้งใจรับฟังข้อมูลอย่างมีสมาธิ และการฟัง ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ได้ - จะต้องมีการยกย่องในการฟังไม่พูดแทรกในขณะที่ผู้พูดกำลังสื่อสาร - การฟังสามารถเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ๆ ได้ - สามารถซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ เมื่อผู้พูดเปิดโอกาสให้สอบถาม - เมื่อฟังแล้วสามารถสรุปเนื้อหาสาระของสารนั้นๆ ได้
2	รักการอ่าน	- มีการแบ่งเวลาสำหรับการอ่านเพื่อทบทวนเนื้อหาสาระทั้งก่อนและหลังเรียน - ควรเพิ่มทักษะด้านการรู้ด้วยวิธีการอ่านในประเด็นที่สนใจ - หากสงสัยในเนื้อหาที่สนใจ การอ่านจะช่วยในการค้นหาคำตอบได้เป็นอย่างดี
3	ความซื่อสัตย์ต่อการสื่อสาร	- สามารถสื่อสารด้วยข้อมูลที่เป็นความจริงเชื่อถือได้ - สามารถเรียงลำดับ ขั้นตอน ของสารที่จะส่งไปยังผู้ฟังได้อย่างถูกต้อง - ไม่บิดเบือนหรือแสดงข้อมูลอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อมูลในการสื่อสาร
4	ความสามารถจับประเด็นได้	- สามารถจับใจความสำคัญและสรุปความได้ทั้งการอ่านและการฟัง - ต้องรู้จักการตั้งคำถามเพื่อจะได้เข้าใจในเนื้อหานั้นๆ - การสรุปความเพื่อสื่อสารไปยังบุคคลอื่นจะต้องมีสาระตรงกับสารที่ได้รับมา - หากไม่มั่นใจในเนื้อหาที่ตนเองกำลังฟัง/ศึกษา ให้ตั้งคำถามและหาคำตอบจากสื่อในช่องทางต่างๆ
5	ความเข้าใจสิทธิและหน้าที่	- ควรให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร - ใช้สิทธิในการเป็นผู้ฟังได้โดยการซักถาม แลกเปลี่ยนประเด็นที่สนใจ - ไม่ควรสร้างประทุษฐานจากหรือถ้อยคำโจมตีบุคคลอื่นหรือใช้วาจาที่สร้างความเกลียดชัง - ไม่ใช้วาจาที่ส่อไปทางพฤติกรรมรังแกผู้อื่น (bully)

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ทักษะการสื่อสาร	ผลการสัมภาษณ์
6	สารมีความครบถ้วนสมบูรณ์	- การส่งสารในช่องทางต่างๆ นอกจากจะคำนึงถึงความถูกต้องของเนื้อหาแล้ว สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ หลักภาษา และการใช้ภาษาที่ถูกต้องและเหมาะสม - การสื่อสารอย่างครบถ้วนและชัดเจนจะกระตุ้นให้ผู้ฟังเข้าใจถึงสารนั้นได้ - การสื่อสารด้วยเหตุผลสามารถโน้มน้าวให้ปฏิบัติงานได้ง่ายโดยไม่เกิดความขัดแย้ง - สามารถอธิบายขั้นตอนหรือวิธีการที่สะดวกและสามารถนำความรู้จากสารนั้นไปใช้ได้จริง หากมีผู้ต้องการความช่วยเหลือ - นอกจากความครบถ้วนของเนื้อหาแล้ว การสื่อสารที่เป็นมิตรและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ซักถามหรือแสดงความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อทั้ง 2 ฝ่าย
7	ความสามารถควบคุมอารมณ์และความเครียด	- ไม่แสดงท่าทีปฏิเสธหรือแสดงอารมณ์ไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่ผู้ส่งสารได้นำเสนอ - เปิดใจรับฟังในสิ่งต่างๆ ให้มาก พร้อมทั้งคิด พิจารณาตามสารที่ได้รับว่าเป็นเช่นนั้นหรือไม่ แล้วจึงซักถามในประเด็นที่สงสัย - ใช้น้ำเสียงที่เหมาะสมตามสถานการณ์และกาลเทศะ - หากเกิดภาวะตึงเครียดในระหว่างการสื่อสาร ควรใช้สติควบคุมตนเองไม่ให้ไปตามสภาวะทางอารมณ์
8	การแสวงหาความรู้	- ต้องมีการพัฒนาตนเองโดยการหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ - ควรพัฒนาองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมให้ทันสมัยไม่ตกยุค - มีการเตรียมข้อมูลทุกครั้งอย่างรอบคอบเมื่อมีการสื่อสารกับบุคคลอื่น - แสวงหาความรู้ที่สนใจเพื่อพัฒนาเป็นทักษะที่ชำนาญในอนาคต
9	การพูดจาสุภาพเรียบร้อย	- ต้องมีการฝึกฝนและพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นนักการสื่อสารที่ดี เช่น ใช้ภาษาถูกต้อง รู้จักกาลเทศะ สุภาพ และมีความมั่นใจ เป็นต้น - หลังจากการรับสารแล้วควรแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันด้วยวาจาที่สุภาพเรียบร้อย - นอกจากการพูดจาที่สุภาพเรียบร้อย การสื่อสารด้วยอวัจนภาษา ก็เพิ่มความน่าเชื่อถือได้ด้วย
10	การเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม	- การนำเสนอสารผ่านสื่อควรคำนึงถึงความเหมาะสม ความถูกต้อง รวมถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสมและอย่างสร้างสรรค์ - ทุกครั้งที่มีการสื่อสารโดยอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลอื่น จะต้องแสดงแหล่งข้อมูลอ้างอิงทุกครั้ง - ควรศึกษากลุ่มผู้ฟังหรือมีข้อมูลพื้นฐานของผู้รับสารเพื่อจะได้เตรียมข้อมูลให้ตรงตามเป้าหมาย - นอกจากการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสมแล้ว การสร้างบรรยากาศที่ดีในการสื่อสาร เช่น นำแนวโน้มนหรือกระแสข่าวหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความคุ้นเคยให้กับผู้รับสาร
11	การมีกาลเทศะ	- รู้จักกาลเทศะ ซึ่งเป็นมารยาทพื้นฐานของสังคม - ระมัดระวังการใช้หลักภาษา ระดับภาษา โดยคำนึงถึงพื้นฐาน ประเพณี วัฒนธรรมของผู้รับสารอย่างละเอียด เพราะอาจส่งผลกระทบต่อผู้ส่งสารหากมีการส่งสารไปแล้ว - ควรมีจิตวิทยาในการสื่อสาร หลีกเลี่ยงการปะทะและการใช้อารมณ์ ควรใช้สติและเหตุผลในการตัดสินใจ - ควรใส่ใจในรายละเอียดรวมถึงข้อมูลที่จะส่งสารไปยังบุคคลระดับต่าง ๆ อย่างเหมาะสม - นอกจากการมีกาลเทศะแล้ว ควรฝึกทักษะในการนำเสนองานต่อผู้บริหารหรือผู้อาวุโสให้เข้าใจง่าย และมองเห็นองค์รวมในระยะเวลาที่จำกัด (pitching)

ตาราง 2 (ต่อ)

ลำดับ	ทักษะการสื่อสาร	ผลการสัมภาษณ์
12	การรู้เท่าทันสื่อ	- สามารถเข้าถึงสื่อและแยกแยะข้อมูลได้ว่าข้อมูลใดเชื่อถือได้หรือเชื่อถือไม่ได้ (Fake NEWS) - ไม่หลงประเด็นหรือหลงไปตามกระแสของสื่อต่าง ๆ โดยที่ยังไม่มีการตรวจสอบความถูกต้อง - สามารถประเมินสื่อ วิเคราะห์ และวิจารณ์สื่อได้อย่างสร้างสรรค์ - สื่อเปรียบเสมือนดาบสองคม หากใช้สื่อไปในทางที่ผิดหรือไม่ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนก็จะทำให้ผู้ส่งสารได้รับความเสียหาย
13	ความสามารถประเมินสถานการณ์ได้	- ก่อนที่จะสื่อสาร ควรจะต้องเข้าใจในบริบท วัตถุประสงค์ รวมถึงความคาดหวังของผู้รับสาร - เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร - สามารถประเมินสถานการณ์ที่เป็นกระแสในปัจจุบันมาประยุกต์ใช้ในการสร้างสื่ออย่างสร้างสรรค์
14	มารยาทในการสื่อสาร	- ตระหนักถึงการมีมารยาทในการสื่อสาร - มีกิริยาจากที่เรียบร้อยถูกต้องตามคตินิยมของตนในสังคมนั้น ๆ - สามารถนำมารยาทในการสื่อสารไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้
15	การกล้าแสดงความคิดเห็น	- แสดงความคิดเห็นโดยใช้น้ำเสียงในการสื่อสารที่สุภาพและเป็นมิตร - น้ำเสียงที่ดีจะช่วยสร้างบรรยากาศในการสนทนาได้ดีขึ้น - สามารถสื่อสารความคิดเห็นของตนเองออกไปได้อย่างเหมาะสม - ไม่ควรใช้อารมณ์ในการแสดงความคิดเห็น ควรใช้สติและวิเคราะห์จากสื่อที่ฟังเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติความรู้ต่อกัน
16	ความสามารถเข้าใจง่าย	- เข้าใจถึงแก่นของสารที่ต้องการจะสื่อสารอย่างแท้จริง - สามารถสรุปสารให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องฟังและเข้าใจตรงกันได้โดยง่าย - ศึกษาข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสาร เพื่อเป็นกามัดใจผู้รับสารและสามารถสนสนสัมพันธ์อันดีในระยะยาว
17	การคิดก่อนพูด	- สื่อสารความคิดของตนเองได้อย่างเหมาะสม รวมถึงสามารถตีความและรับรู้บริบทของผู้ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารนั้นๆ ได้ - หากพูดโดยไม่คิดหรือไตร่ตรองก่อน อาจทำให้คำพูดนั้นส่งผลกระทบต่อและสร้างความเสียหายต่อผู้พูดนั้นได้ - สามารถคิดทบทวนและไตร่ตรองให้รอบคอบเสียก่อน ก่อนที่จะสื่อสารออกไป
18	กล้าซักถาม	- สามารถสะท้อนความคิดของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจและซักถามอย่างสร้างสรรค์และไม่มีความขัดแย้ง - หากมีข้อสงสัย ผู้รับสารต้องสอบถามกับผู้ส่งสารทันที เพื่อให้เกิดความกระจ่าง ความถูกต้อง และเข้าใจตรงกัน - ซักถามก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ได้
19	การวางแผน	- การสื่อสารที่ดีจะต้องมีการวางแผน ลำดับความสำคัญของสาร โดยจะต้องตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ รวมถึงใช้สื่อและเทคนิคการสื่อสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร - การวางแผนและเตรียมความพร้อมเพื่อการสื่อสารในทุกครั้งจะช่วยให้ผู้ส่งสารนั้นกลายเป็่นนักสื่อสารมืออาชีพ - ข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ ดังนั้น จึงต้องวางแผนการได้มาซึ่งข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสาร
20	การมีความรับผิดชอบ	- มีจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อสังคม - ต้องรู้จักเคารพสิทธิ และให้เกียรติผู้อื่น - จะต้องไม่เอาเปรียบหรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนหรือทำการหาข้อมูลที่จะเบียดสิทธิของผู้อื่น - หากมีการสื่อสารไปสู่สาธารณชนโดยไม่ได้มีการกลั่นกรองข้อมูลอย่างรอบคอบ ผู้ส่งสารจะต้องแสดงความรับผิดชอบต่อหรือยอมรับผิดในสารที่ตนได้เผยแพร่ไป

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบของทักษะ
สื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา การวิจัย
ขั้นตอนนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบของทักษะ
สื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา เป็นการเลือก
แบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การศึกษาค้นคว้าเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับ
นิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา คือ นิสิตนักศึกษาชั้นปีที่ 3
ปีการศึกษา 2562 ของสถาบันอุดมศึกษา 3 สถาบัน ได้แก่
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ
ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 384 คน โดยใช้การ
คำนวณจากการกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบแบ่งชั้น
ภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้สถาบันที่ศึกษา
เป็นชั้นภูมิ คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีประชากรจำนวน
4,780 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มีประชากรจำนวน 9,144 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน และ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีประชากรจำนวน 4,776 คน
กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ดังตารางที่ 3

มหาวิทยาลัย	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
จุฬาลงกรณ์	4,780	98
ธรรมศาสตร์	9,144	178
ศรีนครินทรวิโรฒ	4,776	108
รวม	18,700	384

ที่มา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (<http://www.chu.ac.th>), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (<http://www.tu.ac.th>),
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (<http://www.swu.ac.th>).

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษา
องค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิต
นักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า
(Rating Scale) มี 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ
0.6938 จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน แล้ว
ไปทดลองใช้ (Try-out) กับนิสิตนักศึกษา จำนวน 30 คน
และนำมาวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination
Power) เป็นรายข้อโดยใช้การทดสอบที (t-test) วิเคราะห์
หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยการหาค่า
สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอน
บาค (Cronbach Alpha Coefficient) (Cronbach, 1970:
126) จึงนำไปเก็บแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างจำนวน
384 คน ตามที่กำหนดข้างต้น แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
(1) วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะบุคคล
ของกลุ่มตัวอย่างด้วยการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency)
ค่าร้อยละ (Percentage) และตัวแปรที่ได้จากการเก็บ
รวบรวม เพื่อให้ทราบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรแต่ละ

ตัวด้วยการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าคะแนนเฉลี่ย
(Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
ของตัวแปรแต่ละตัวที่ใช้ในการศึกษา โดยการวิเคราะห์ใน
ส่วนนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ (2) วิเคราะห์
องค์ประกอบของทักษะสื่อสารด้วยวิธีการวิเคราะห์
องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis)
โดยพิจารณาค่าไอเกน (Eigen Value) สูงกว่า 1.00 แล้ว
นำไปหมุนแกนองค์ประกอบโดยใช้วิธีแวนแมกซ์ (Varimax
rotation) พิจารณาเลือกค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor
loading) ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบนี้เป็นค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ มีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ
ใช้ในการจัดกลุ่มข้อความว่าควรอยู่ในองค์ประกอบใด เกณฑ์
การพิจารณาน้ำหนักองค์ประกอบมีค่ามากกว่า ± 0.3
จากนั้นผู้วิจัยจึงพิจารณาความคล้ายคลึงกันระหว่างข้อความ
ที่อยู่ในองค์ประกอบ และนำมาตั้งชื่อองค์ประกอบ ดังตาราง
ที่ 4 และ 5

ตาราง 4 ค่าไอเกน ค่าร้อยละของความแปรปรวน และค่าร้อยละของความแปรปรวนสะสมที่ได้จากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA)

องค์ประกอบ	ค่าไอเกนจากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA)			องค์ประกอบ	ค่าไอเกนจากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (PCA)		
	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม		ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	7.447	25.680	25.680	16	.538	1.856	86.460
2	2.244	7.739	33.418	17	.512	1.766	88.226
3	2.086	7.192	40.610	18	.470	1.622	89.847
4	1.709	5.894	46.504	19	.456	1.573	91.421
5	1.472	5.075	51.579	20	.386	1.330	92.750
6	1.413	4.872	56.451	21	.365	1.258	94.008
7	1.369	4.720	61.171	22	.320	1.104	95.112
8	1.142	3.937	65.107	23	.278	.959	96.072
9	1.045	3.602	68.710	24	.268	.925	96.996
10	1.034	3.565	72.275	25	.225	.776	97.773
11	.879	3.030	75.304	26	.194	.669	98.442
12	.770	2.655	77.959	27	.182	.629	99.071
13	.674	2.325	80.284	28	.142	.489	99.560
14	.649	2.239	82.522	29	.128	.440	100.000
15	.604	2.082	84.604				

จากตาราง 4 แสดงว่าจากการสกัดองค์ประกอบด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก ได้องค์ประกอบหลักจำนวน 10 องค์ประกอบ ที่มีค่าไอเกน(Eigen Value) สูงกว่า 1.00 ซึ่งมีค่าไอเกนอยู่ระหว่าง 1.034 ถึง 7.447 และองค์ประกอบ

ทั้ง 10 องค์ประกอบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 72.275 เมื่อนำค่าไอเกนจากข้อมูลจริงมาพล็อตกราฟจะได้ Scree Plot โดยเรียงจากมากไปน้อยเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่าควรอยู่องค์ประกอบใด

ตาราง 5 ชื่อขององค์ประกอบที่ได้หลังจากการหมุนแกนองค์ประกอบ

ชื่อองค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1.การวางแผนในการสื่อสาร	7.447	25.680	25.680
2.การสื่อสารด้วยการพูดในถ้อยคำอันเหมาะสม	2.244	7.739	33.418
3.การเปิดใจยอมรับความคิดที่แตกต่าง	2.086	7.192	40.610
4.การประเมินสถานการณ์	1.709	5.894	46.504
5.การใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร	1.472	5.075	51.579
6.การสารอย่างครบถ้วนและชัดเจน	1.413	4.872	56.451
7.การจับใจความและประเด็นสำคัญ	1.369	4.720	61.171
8.การรู้เท่าทันสื่อ	1.142	3.937	65.107

ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อองค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
9.การรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม	1.045	3.602	68.710
10.การตระหนักถึงเนื้อหาและความถูกต้อง	1.034	3.565	72.275

จากตารางที่ 5 แสดงว่าองค์ประกอบทั้ง 10 องค์ประกอบ มีค่าไอเกน(Eigen Value) อยู่ระหว่าง 7.447 ถึง 1.034 ซึ่งประกอบไปด้วย 1.การวางแผนในการสื่อสาร 2.การสื่อสารด้วยการพูดในถ้อยคำอันเหมาะสม 3.การเปิดใจยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง 4.การประเมินสถานการณ์ 5. การใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร 6.การสื่อสารอย่างครบถ้วนและชัดเจน 7.การจับใจความและประเด็นสำคัญ 8. การรู้เท่าทันสื่อ 9.การรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม และ 10.การตระหนักถึงเนื้อหาและความถูกต้อง โดยทั้ง 10 องค์ประกอบสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้ร้อยละ 72.275

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะสื่อสาร สำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา พบว่าอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาและผู้ใช้บัณฑิต พบว่า องค์ประกอบของทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษามีจำนวน 20 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี 2) ด้านการอ่าน 3) ด้านความซื่อสัตย์ต่อการสื่อสาร 4) ด้านความสามารถ จับประเด็นได้ 5) ด้านความเข้าใจสิทธิและหน้าที่ 6) ด้านสารมีความครบถ้วนสมบูรณ์ 7) ด้านความสามารถควบคุมอารมณ์และความเครียด 8) ด้านการแสวงหาความรู้ 9) ด้านการพูดจาสุภาพเรียบร้อย 10) ด้านการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม 11) ด้านการมีกาลเทศะ 12) ด้านการรู้เท่าทันสื่อ 13) ด้านความสามารถประเมินสถานการณ์ได้ 14) ด้านมารยาทในการสื่อสาร 15) ด้านการกล้าแสดงความคิดเห็น 16) ด้านความสามารถเข้าใจง่าย 17) ด้านการคิดก่อนพูด 18) ด้านกล่าซักถาม 19) ด้านการวางแผน และ 20) ด้านการมีความรับผิดชอบ จากนั้นผู้วิจัยผลการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์องค์ประกอบของทักษะ

สื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และทำการหมุนแกนองค์ประกอบด้วยวิธีแวนิแม็กซ์ (Varimax Rotation)

ผลการวิจัยพบว่า มีองค์ประกอบที่ชัดเจน จำนวน 10 องค์ประกอบ โดยมีค่าไอเกน (Eigen Value) อยู่ระหว่าง 1.034 ถึง 7.447 และมีความแปรปรวนร่วมของข้อมูลได้ครอบคลุมถึงร้อยละ 72.275 ดังนี้ (1) องค์ประกอบด้านการเป็นผู้ฟังที่ดี (2) องค์ประกอบด้านการรักการอ่าน (3) องค์ประกอบด้านความซื่อสัตย์ต่อการสื่อสาร (4) องค์ประกอบด้านความสามารถจับประเด็นได้ (5) องค์ประกอบด้านความเข้าใจสิทธิและหน้าที่ (6) องค์ประกอบด้านสารมีความครบถ้วนสมบูรณ์ (7) องค์ประกอบด้านความสามารถควบคุมอารมณ์และความเครียด (8) องค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้ (9) องค์ประกอบด้านการพูดจาสุภาพเรียบร้อย และ (10) องค์ประกอบด้านการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายดังนี้

1. การวางแผนในการสื่อสาร (Planning Communication) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 7.447 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการวางแผนในการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ นิสิตนักศึกษามีคุณลักษณะของทักษะสื่อสาร ซึ่งนิสิตนักศึกษาต้องสามารถวางแผนการสื่อสารและลำดับความสำคัญในการสื่อสาร นอกจากนี้ นิสิตนักศึกษาจะต้องสามารถค้นคว้าข้อมูลเพื่อเตรียมพร้อมข้อมูลสำหรับการสื่อสารและอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลที่ใช้ในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้การสื่อสารนั้นตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ

ภัทริรา ชีรสวัสดิ์ (2562: 57) กล่าวว่า การวางแผนการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งและควรเริ่มการวางแผนการสื่อสารด้วยการศึกษาสภาพปัญหาที่แท้จริงที่ต้องการแล้วนำมาวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายเพื่อทำความเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของเขา เพื่อตอบสนองความคาดหวังได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับพิมพ์พจี ปรณรัตน์ และวรวิมล (2561: 97) ศึกษาผลการประเมินคะแนนผลงานการปฏิบัติการการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์นี้ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่า คะแนนผลงานการปฏิบัติการ 7 สัปดาห์ได้คะแนนคิดเป็นร้อยละ 79.31 โดยผ่านเกณฑ์ความสามารถทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ โดยจุดเด่นของผลการประเมินคะแนนผลงานการปฏิบัติการการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์นี้ร่วมกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ คือ ด้านการใช้ ICT เพื่อติดต่อสื่อสารและสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับนพพร สุนะ (2556: 79) ได้ศึกษาการรู้เท่าทันการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี พบว่า ข้อความจากสื่อออนไลน์ที่นักศึกษาส่งต่อนั้นไม่อาจตรวจสอบหรืออ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความและข้อมูลได้ เนื่องจากข้อความส่วนมากไม่ทราบแหล่งที่มาว่าเป็นของใครหรือเป็นของหน่วยงานใด แต่ส่งต่อเพราะถูกส่งต่อกันมา และสอดคล้องกับพอตเตอร์ (Potter, 2011: 13-19) ที่ได้กล่าวถึง การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของสื่อและเนื้อหาข้อความในสื่อออนไลน์ว่าเนื้อความนั้นมีความถูกต้องหรือไม่และมีแหล่งที่มาอย่างไร

2. การสื่อสารด้วยการพูดในถ้อยคำอันเหมาะสม (Verbal Propriety) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน(Eigen Value) เท่ากับ 2.244 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารด้วยการพูดในถ้อยคำอันเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญต่อการเสริมสร้างให้นิสิตนักศึกษามีทักษะสื่อสาร โดยนิสิตนักศึกษาต้องสามารถซักถามเมื่อมีข้อสงสัยและสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นด้วยกิจกรรมที่เหมาะสมและถูกกาลเทศะ ซึ่งสอดคล้องกับนพวรรณ อาษาเพชร (2560: 104) กล่าวว่า การมีมารยาทในการสื่อสาร เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในสื่อ

สมัยใหม่ ครูอาจารย์และผู้ปกครองต้องให้ความรู้ อธิบายให้เข้าใจว่าการกระทำดังกล่าวไม่เหมาะสมและยังผิดกฎหมายอีกด้วย และสอดคล้องกับปรัชญา เปี่ยมการณ (2562: 118) ได้กล่าวถึงการสื่อสารผิดกาลเวลาผิดจังหวะ ผิดสถานที่ หรือผิดกลุ่มเป้าหมายหรือขาดการบูรณาการ การสื่อสารซึ่งเกิดจากการสื่อสารที่ไม่ได้วางกลยุทธ์สื่อสารส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความน่าเบื่อหน่ายในการรับสาร

3. การเปิดใจยอมรับความคิดที่แตกต่าง (Open-Mindedness) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 2.086 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการเปิดใจยอมรับความคิดที่แตกต่างเป็นที่จะทำให้นิสิตนักศึกษามีความเคารพสิทธิทั้งของตนเองและผู้อื่นและรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไม่ยึดตนเองเป็นที่ตั้ง จะทำให้นิสิตนักศึกษาได้รับข้อเสนอแนะและข้อมูลใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ในการสื่อสารดียิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในการสื่อสารนั้นจะต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นด้วยเพราะการละเมิดสิทธิของผู้อื่นอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายและเกิดผลกระทบทั้งต่อผู้อื่นและผู้อื่นด้วย ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ดังจะเห็นตัวอย่างได้อย่างชัดเจนในการเผยแพร่หรือแชร์ข้อความผ่านทาง Social Media เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) และไลน์ (LINE) เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับนพวรรณ อาษาเพชร (2560: 104) ได้กล่าวถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและอุปกรณ์สื่อสารทำให้เกิดการสื่อสารแบบ (Real Time) ซึ่งทำให้เยาวชนใช้เครื่องมือในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น เช่น การสวมรอยใช้งาน การปลอมแปลงอัตลักษณ์ หรือการเผยแพร่ความลับของผู้อื่นและสอดคล้องกับสุจิตรา กิตติศัพท์, เนตรชนก บัวนาถ และพีรวิทย์ คำเจริญ (2562: 57) ได้กล่าวว่า การใช้ถ้อยคำรุนแรงหยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกระทำ โดยก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจและย่ำแย่อารมณ์ความรู้สึกของผู้ถูกระทำอีกทั้งยังสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกระทำ โดยทำให้อื่นเกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ถูกระทำจึงเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

4. การประเมินสถานการณ์ (Situation Assessment) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.709 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประเมินสถานการณ์เป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเสริมสร้างทักษะสื่อสารของนิสิตนักศึกษาโดยนิสิตนักศึกษาจะต้องสามารถประเมินสถานการณ์ในการสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นและความคาดหวังของผู้รับสารที่จะได้รับการส่งสารในทุกครั้ง ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จและผู้รับสารหรือผู้ฟังจะได้รับประโยชน์ในการสื่อสารนั้น ๆ อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ นิสิตนักศึกษาต้องสามารถควบคุมตนเองจากสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร เช่น สถานการณ์ที่ผู้ฟังไม่ตั้งใจฟัง สถานการณ์ไม่สงบจากการไม่เห็นด้วย และสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดคิด เป็นต้น ซึ่งอาจมีการซักถามหรือโต้กลับจากผู้ไม่เห็นด้วย ดังนั้นผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องที่จะต้องควบคุมตนเองเพื่อการควบคุมสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในการสื่อสารครั้งนั้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งสอดคล้องกับภววรรณ อาษาเพชร (2560: 104) กล่าวถึง เยาวชนเป็นวัยที่อารมณ์ไม่คงที่ การใช้เวลากับสื่อสังคมมากไป และลักษณะเฉพาะของการสื่อสารในโลกไซเบอร์ที่ทำให้ทุกคนมีสถานะเท่าเทียมกัน รวมทั้งการไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่และเวลา เมื่อเกิดปัญหาคนกลุ่มนี้จึงอาจแสดงอารมณ์ที่รุนแรงและใช้วิธีการโพสต์ข้อความทำร้ายผู้อื่น ซึ่งหากผู้ถูกทำร้ายเกิดความโกรธแค้นก็อาจใช้วิธีการเดียวกันรังแกกลับทำให้เกิดวงจรความรุนแรงก่อเป็นผลกระทบด้านต่าง ๆ เช่น ผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจ ผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับบาร์น (Baran. 2007: 38-40) ที่ได้กล่าวถึงการควบคุมตนเองจากการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารจะต้องแยกแยะสถานการณ์หรือข้อความจากสื่อต่างๆ ไม่นำมาเป็นอารมณ์ แต่เลือกใช้เหตุผลในการประเมินข้อความและเนื้อหาที่ได้รับมา

5. การใช้ท่าทางประกอบการสื่อสาร (Nonverbal Propriety) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.472

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้ท่าทางประกอบการสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสารนอกเหนือจากคำพูดและสีหน้าแล้ว การใช้ท่าทางประกอบในการสื่อสารที่พอดี จึงมีความจำเป็นเพื่อให้ นิสิตนักศึกษาสามารถใช้ท่าทางประกอบในการสื่อสารไม่มากไม่น้อยจนเกินไปและเหมาะสมกับช่องทางการสื่อสาร โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง ทั้งการเรียนการสอน การประชุมสัมมนา และการสังสรรค์ ที่ผ่านโปรแกรมการที่สื่อสารกันทั้งตัวอักษร คำพูด สีหน้า และท่าทางในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้การนำเสนอผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมนั้น จึงมีความสำคัญเช่นกันเพราะการสื่อสารบางประเภทอาจเหมาะสมกับช่องทางการสื่อสารบางชนิดเท่านั้น ดังนั้นการเลือกช่องทางในการสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่นิสิตนักศึกษาควรตระหนักถึงความเหมาะสมด้วยเช่นกัน เพื่อให้การสื่อสารในครั้งนั้นประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับปรัชญา เปี่ยมการุณ (2562: 117) ได้กล่าวถึงช่องทางในการนำเสนอในปัจจุบันไม่ได้จำกัดช่องทางใดช่องทางหนึ่งเหมือนในอดีต แต่ยังเพิ่มช่องทางในการสื่อสารอีกอย่างมากมาย จะเห็นได้จากเดิมสื่อโทรทัศน์ที่เคยมีอำนาจสูงสุดและยิ่งใหญ่กว่าสื่ออื่นๆ แต่ปัจจุบันคนหันมาใช้สื่อออนไลน์ในการสื่อสาร เช่น Facebook , Google , Instagram ดังนั้นในฐานะผู้ส่งสารต้องมีการปรับกลยุทธ์ ปรับการนำเสนอเนื้อหาให้เหมาะสมกับช่องทางในการสื่อสารในปัจจุบัน และสอดคล้องกับอดิพล เอื้อจริยพันธุ์ (2558: 31) กล่าวถึง การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับความสอดคล้อง มีการกำหนดการใช้สื่อและเนื้อหาในสื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายและเลือกใช้สื่อที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายที่วางไว้ จึงทำให้ปัญหาในการผลิตสื่อทั้งด้านงบประมาณ ระยะเวลาในการสื่อสารและปัญหาช่องทางในการสื่อสาร

6. การสื่อสารอย่างครบถ้วนและชัดเจน (Straight Talking) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.41 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารอย่างครบถ้วนและชัดเจนนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ

ที่นิสิตนักศึกษาจำเป็นต้องมีเพราะการสื่อสารได้อย่างถูกต้องครบถ้วนไม่ตกประเด็นที่ต้องการจะสื่อสารนั้นจะช่วยให้การสื่อสารนั้นเข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้น และการสื่อสารนั้นจะต้องมีความชัดเจน คือการเลือกใช้คำหรือข้อความที่เข้าใจง่ายไม่คลุมเครือ ไม่ต้องให้ผู้รับสารต้องแปลความสารในสารอีกครั้งเพราะการแปลความของแต่ละคนย่อมไม่เหมือนกัน ซึ่งอาจก่อให้เกิดการตีความที่ไม่ตรงกับผู้ส่งสารได้ นอกจากนี้ การสื่อสารที่มีเหตุผลมาใช้สนับสนุนในการสื่อสารจะช่วยให้สารนั้นมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของผู้รับสารได้ง่ายยิ่งขึ้น สอดคล้องกับฉัตรเมือง เฝ้ามานะเจริญ (2561: 143-144) ที่ได้กล่าวถึง การสื่อสารควรมีการแยกเนื้อหาหลัก เนื้อหารอง เนื้อหาใดแสดงเหตุและเนื้อหาใดผล แสดงข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น ซึ่งเป็นการแยกแยะข้อมูลเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้รับสารรับข้อมูลได้อย่างครบถ้วนถูกต้องและเข้าใจสารได้ง่ายเพราะเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้ความคิด ความรู้ และประสบการณ์ของผู้ใช้งานเพื่อพิจารณาว่าข้อมูลนี้มีความชัดเจนและสมเหตุสมผลมากน้อยเพียงใด

7. การจับใจความและประเด็นสำคัญ (Reading & Listening Comprehension) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.369 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการจับใจความและประเด็นสำคัญ เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารให้กับนิสิตนักศึกษาเพื่อให้นิสิตนักศึกษาสามารถจับใจความสำคัญและสรุปความจากการอ่าน การฟัง และสารต่างๆ ได้ เพราะการจับใจความสำคัญและสรุปความจากการอ่านและการฟังทำให้นิสิตนักศึกษาสามารถเก็บสาระสำคัญ ได้รับความรู้ และแนวความคิดของผู้ส่งสาร ทำให้นิสิตนักศึกษาเข้าใจและตีความตรงกับผู้ส่งสาร แล้วนำไปสู่การเรียนรู้และสามารถนำไปถ่ายทอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับฉัตรเมือง เฝ้ามานะเจริญ (2561: 145-146) ได้กล่าวถึง การเลือกใช้คำแต่ละคำ นั้นจะประกอบด้วยเสียงและความหมาย การที่ผู้รับสารจะเข้าใจตรงกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับฐานความรู้และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มีภาษาและสัญลักษณ์ที่ผู้อ่านและผู้ฟัง

จะต้องถอดรหัสและตีความที่ผู้อ่านและผู้ฟังเข้าใจ และสอดคล้องกับอดิพล เอื้อจรัสพันธุ์ (2561: 64) ได้กล่าวถึง กลุ่มที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 18-34 ซึ่งมีพฤติกรรมการรับข่าวสารแบบใช้สื่อใหม่แต่ไวใจสื่อเก่าโดยกลุ่มนี้รับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์มากที่สุดเช่นสื่อสังคมออนไลน์ รองลงมาคือโทรทัศน์แม้จะรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อใหม่ (New Media) แต่ยังให้ความน่าเชื่อถือในสื่อเก่าหรือสื่อดั้งเดิม (traditional Media) ได้แก่โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์มากกว่าข้อมูลข่าวสารจากสื่อใหม่ (New Media)

8. การรู้เท่าทันสื่อ (Media Literacy) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.142 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบันการรู้เท่าทันสื่อมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะวัยอนุบาลถึงนิสิตนักศึกษาหรือตั้งแต่ยุคเจนเอเรชั่นวาย (Generation Y) เป็นยุคที่เติบโตมาพร้อมการพัฒนาเทคโนโลยีที่ก้าวไกลการดำรงชีวิตที่ควบคู่กับนวัตกรรมใหม่ๆ โดยเฉพาะช่องทางการสื่อสารที่มิใช่มีเพียงสื่อจากวิทยุ โทรทัศน์ แต่พัฒนาช่องทางการสื่อสารภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่มีความเร็วสูงแล้วจะพัฒนาสูงขึ้นไปอีกอย่างไม่จบสิ้น ดังนั้น เยาวชน นิสิตนักศึกษาจึงเข้าถึงสื่อต่างๆ ได้สะดวกขึ้น ดังนั้นในฐานะที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสารการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และชัดเจนในการสื่อสาร นอกจากนี้ นิสิตนักศึกษายังต้องสามารถใช้วิจารณญาณ พิจารณาและวิเคราะห์สารต่างๆ ที่ได้รับด้วยความระมัดระวัง เพราะหากนิสิตนักศึกษาขาดการรู้เท่าทันสื่อจะเกิดโทษมหันต์ เช่น การบูลลี่ (Bully) การถูกล่อลวงจากมิจฉาชีพ และการถูกรุกล้ำความเป็นส่วนตัว เป็นต้น สอดคล้องกับฉัตรเมือง เฝ้ามานะเจริญ (2561: 141) ได้สรุปการสัมภาษณ์ พบว่า นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่จะใช้คำพูดที่ไม่สุภาพหรือแสดงทัศนคติด้านลบเนื่องจากมุมมองที่แตกต่างระหว่างบุคคล เพราะใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่กับอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์จึงทำให้นิสิตนักศึกษาได้พบเห็นข้อความ บทความ กระหู่ ข่าวและพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างไม่เหมาะสมเป็นจำนวนมากและสอดคล้องกับชัชฎา อัครศิริวร นากาโอะ

และกลยุทธ์ แสตนวี (2562: 61) ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการรู้เท่าทันสื่อ ของแกนนำเยาวชน มีจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ (1) การคิดวิจารณ์ (Critical thinking) เป็นปัจจัยภายในที่มีความสำคัญที่สุด ที่มีผลต่อการรู้เท่าทันสื่อของแกนนำเยาวชน และเป็นหัวใจของกระบวนการเรียนรู้เท่าทันสื่อ หลักการเรียนรู้เท่าทันสื่อคือหลักการของการตั้งคำถามอย่างวิพากษ์ การมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ไตร่ตรองรอบด้าน รู้จักตั้งคำถามข้อสงสัยเกี่ยวกับสื่อได้ (2) ความตระหนักในอิทธิพลของสื่อ (Media effect awareness) การที่แกนนำเยาวชนมีความรู้ความเข้าใจถึงผลกระทบของสื่อทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าผลแบบใดที่ต้องการและผลแบบใด ที่ควรหลีกเลี่ยงและการตระหนักในผลกระทบของสื่อจะช่วยให้ผู้รับสื่อปกป้องตนเองได้ (3) การรู้เท่าทันตนเอง (Self-awareness) คือ การคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนาตนเอง โดยใช้หลักการเชิงพุทธเข้ามาผสมผสาน และสอดคล้องกับลิฟวิงสโตน (Livingstone, 2004: 2-3) และฮอบบส์ (Hobbs, 1998) ที่กล่าวถึงการรู้เท่าทันสื่อเป็นความสามารถในการถอดรหัสและสะสมคำศัพท์ที่หลากหลาย รวมถึงทักษะเกี่ยวกับการแสวงหา จัดการและการเรียกใช้ข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ความสามารถในการจัดประเภทและแนวคิดของงาน ความสามารถในการลงความเห็นเกี่ยวกับเหตุและผล การพิจารณากลยุทธ์และเทคนิคที่ใช้ในการสร้างงาน ตลอดจนสามารถบอกวัตถุประสงค์และมุมมองของผู้เขียน ความสามารถเข้าใจผู้ที่เรากำลังสื่อสารด้วย ความสามารถในการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนทักษะในการจับความสนใจผู้รับสาร รวมทั้งทักษะในการผลิตสื่อที่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้นองค์ประกอบที่ค้นพบนี้จึงมีความเหมาะสมต่อการนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อให้ นิสิตนักศึกษาเกิดภูมิคุ้มกัน ในตนเองในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย

9. การรับฟังและแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสม (Listening and Commenting Propriety) เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.045 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับฟัง

และแสดงความคิดเห็นอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อ นิสิตนักศึกษาสามารถใช้น้ำเสียงในการสื่อสารที่สุภาพ และแสดงความเป็นมิตร เปิดใจรับฟังแล้วนำมาพิจารณา และซักถามในประเด็นที่สงสัยได้ สอดคล้องกับวิสูตร โพธิ์เงิน (2555: 8-20) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกทักษะในการตั้งคำถามให้กับนักศึกษานั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพครูในอนาคต ซึ่งนักศึกษจะต้องเป็นผู้ที่ตั้งคำถามได้ในหลายระดับและเป็นคำถามที่เหมาะสมกับผู้เรียน โดยนักศึกษาควรใช้คำถามที่พัฒนากระบวนการคิดตามระดับความคิดการเรียนรู้ นอกจากนี้ได้ศึกษากระบวนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้สุนทรียสนทนาใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และส่งเสริมการมีส่วนร่วมการฟังอย่างไตร่ตรองตามกระบวนการสุนทรียสนทนาในส่วนของกระบวนการจัดการเรียนรู้พบว่า กระบวนการสุนทรียสนทนาเปิดมุมมองของนักศึกษาให้กว้างขึ้น เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น และทำให้นักศึกษาเข้าใจคนอื่นมากขึ้น และทำให้มีสมาธิในการฟังมากขึ้น และสอดคล้องกับกันธิมมา นานท์ (2547: 67) พบว่า นิสิตที่ได้รับการฝึกการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีพฤติกรรมการสื่อสารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์สูงกว่า นิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

10. การตระหนักถึงเนื้อหาและความถูกต้อง (Content & Grammar Pondering) หมายถึงเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญในการเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา มีค่าไอเกน (Eigen Value) เท่ากับ 1.034 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการตระหนักถึงเนื้อหาและความถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้นักศึกษาสามารถใช้ภาษาได้ถูกต้องเหมาะสมกับช่องทางต่างๆ และนิสิตนักศึกษาสามารถไตร่ตรองถึงผลกระทบและความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับนภววรรณ อาษาเพชร (2560: 104) กล่าวถึงการรังแกผ่านโลกโซเชียลมีเดียในเนื้อหาของรายวิชาหรือหลักสูตร เพื่อป้องกันไม่ให้เยาวชนใช้อุปกรณ์สื่อสารในทางที่ไม่สร้างสรรค์ มีวิธีการสื่อสารที่เข้าถึงนักศึกษาเพื่อให้พวกเขากลับมาเปิดใจพูดคุย หรือปรึกษาปัญหารวมทั้ง

ต้องชี้ให้พวกเขาเห็นว่าการรังแกผ่านโลกโซเชียลไม่ใช่เรื่อง
ปกติและยังทำให้เกิดผลกระทบด้านต่างๆ ในสังคมอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. องค์ประกอบเพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสาร
สำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 10 ด้าน ควร
นำไปพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างทักษะ
สื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

2. จากวิเคราะห์องค์ประกอบและรูปแบบการ
จัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะสื่อสารนำผลที่ได้จัดเป็น
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการจัดกิจกรรม
เพื่อเสริมสร้างทักษะสื่อสารสำหรับนิสิตนักศึกษา
สถาบันอุดมศึกษา และเป็นแนวนโยบายการพัฒนาทักษะ
สื่อสารในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กันธิมา มานนท์. (2547). ผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมสื่อสารอย่างมี
มนุษยสัมพันธ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาณิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตต์ภิญญา ชุมสาย ณ อยุธยา. (2551). ลักษณะผู้เรียนรู้ตลอดชีวิตของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่สุดท้าย (ปริญญาณิพนธ์
การศึกษาศุภบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิรวรรณ วีระกร. (2542). พื้นฐานทักษะการดำเนินกิจกรรมนิสิต. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.ที. พัฒนาการพิมพ์ จำกัด
- ฉัตรเมือง เป้ามานะเจริญ. (2561). การพัฒนากิจกรรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์สำหรับนิสิตนักศึกษา
สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร (ปริญญาณิพนธ์ปริญญาการศึกษาศุภบัณฑิต). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชัชฎา อัครศรีวร, นากาโอเคะ และกฤษณ์ท แสนทวี. (2562: 113). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรู้เท่าทันข้อมูลและสื่อดิจิทัลของเยาวชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 7(13), 61.
- ทรงธรรม ธีระกุล. (2548). การสื่อสารกลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. วารสารปาริชาติ, 1(18), 51-61.
- ธัญวิช วิเชียรพันธ์ และปวีณา จันทรสุข. (2556). รายงานพัฒนาเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของเด็ก
และเยาวชนไทย เพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้และคุณภาพ
เยาวชน.
- นพพร สุนะ. (2556). การรู้เท่าทันในการใช้สื่อออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชาการศึกษาสื่อสารดิจิทัล (วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นภาพรณ อาษาเพชร. (2560). การรังแกผ่านโลกโซเชียล ความรุนแรงที่ต้องแก้ไข และนวัตกรรมจัดการปัญหา. วารสาร
วิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 5(9), 100-105.
- ปรัชญา เปี่ยมการณ. (2562). ภูมิทัศน์สื่อภายใต้บริบทการสื่อสารการท่องเที่ยว. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม, 7(11),
113-117.
- พิมพ์จี ปนารัตน์ และวรวิมล มั่นสุขผล. (2561). ผลการเรียนรู้ที่เรียนรู้ร่วมกันกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความสามารถ
ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร, 16(2), 88-98.

- ไพฑูรย์ สินลารัตน์. (2550). รายงานโครงการวิจัยบูรณาการเปลี่ยนผ่านการศึกษาเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัทริรา อีร์สวัสดิ์. (2562). รูปแบบการจัดการการสื่อสารเพื่อสร้างความยั่งยืนของกิจการเพื่อสังคมไทย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 7(14), 46-58.
- วิสูตร โพธิ์เงิน. (2555). การใช้สุนทรียสนทนาเพื่อพัฒนาความสามารถในการตั้งคำถามของนักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. *เอกสารประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ระดับชาติ สาขาการศึกษาและสาขาที่เกี่ยวข้องปี 2556*. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552). *กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2562). *การอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูงด้านกิจการนักศึกษา*. สืบค้น 8 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.mua.go.th/university-2.html>
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. สืบค้น 8 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.lampang.go.th/public60/EducationPlan2.pdf>
- สุจิตรา กิตติศัพท์, เนตรชนก บัวนา และพีรวิทย์ คำเจริญ. (2562). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของบุคลากรโรงพยาบาลค่ายสุรนาрі จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 7(13), 120-132.
- อดิพล เอื้อจรัสพันธุ์. (2558). การสื่อสารเพื่อการพัฒนาเครือข่ายตลาดสีเขียว. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 3(5), 26-37.
- อดิพล เอื้อจรัสพันธุ์. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อของกลุ่มเงินเนอเรนซ์เอ็กซ์ และเงินเนอเรนซ์วาย. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6(11), 59-65.
- Baran, S. J. (2007). *Introduction to Mass Communication: Media Literacy and Culture*. Boston: McGraw-Hill.
- Berlo D. K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test* (5th ed.). New York: Harper Collins.
- Hobbs, R. (1998). *Teaching with and about Film and Television; Integrating Media Literacy Concepts into Management Education*. Retrieved January 5, 2017, from <http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02621719810210136>
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitudes. *Arch Psychological*, 25(140), 1-55.
- Livingstone, S. (2004). What is Media Literacy. *Intermedia*, 32(3), 18-20.
- Potter, W. J. (2011). *Media literacy*. Los Angeles: SAGE