

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนิสิต  
หลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Needs Analysis in Communication Skills Development of Students in  
Bachelor of Education Program, Srinakharinwirot University

อาจารย์ ดร.อัญชลี สุขในสิทธิ์

ภาควิชาสังคมวิทยา คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ นิสิตระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ.5 ปี) ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 350 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะการสื่อสารด้านการพูด ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน และทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ รวมจำนวนข้อคำถามรวม 39 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติบรรยาย และการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสาร ใช้ค่าดัชนี  $PNI_{modified}$

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารในภาพรวม มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ( $PNI_{modified} = 0.33$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ( $PNI_{modified} = 0.46$ ) ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง ( $PNI_{modified} = 0.33$ ) ทักษะการสื่อสารด้านการพูด ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) และทักษะการสื่อสารด้านการเขียน ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ทักษะการสื่อสาร

**Abstract**

The objective of this research was to examine needs analysis in communication skills development of students in Bachelor of Education Program, Srinakharinwirot University. The samples used were 350 students in Bachelor of Education Program studied in the first semester of the academic year of 2014 recruiting with multi-stage sampling technique. The research instrument used was a questionnaire of Communication Skills Inventory including 5 topics: Speaking Communication Skill, Listening Communication Skill, Writing Communication Skill, Reading Communication Skill, and Foreign Language Communication Skill, with the total number of 39 questions. The analysis contained descriptive statistics for sampling and variables and the needs analysis using  $PNI_{modified}$  index.

The overall of needs analysis revealed that the needs to be developed: Foreign Communication Skills ( $PNI_{modified} = 0.46$ ), Speaking Communication Skills ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) Listening Communication Skills ( $PNI_{modified} = 0.33$ ), and Writing Communication Skills ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) respectively.

## บทนำ

โลกมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สังคมแห่งการเรียนรู้ไม่มีวันหยุดนิ่ง สังคมโลกกลายเป็นสังคมความรู้ (Knowledge Society) หรือสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) องค์กรทางการศึกษา จึงต้องปรับตัวให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยพึงตระหนักว่าคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับคุณภาพครูเป็นหลัก จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 มีนโยบายมุ่งเน้นแนวทางการพัฒนาโดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนภายใต้การเปลี่ยนแปลง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ นอกจากนี้ยังมี นโยบายส่งเสริม การศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน และสร้างสังคมการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอันก่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอด ชีวิต สอดคล้องกับนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการที่ต้องการให้พัฒนาการศึกษาของประเทศอย่าง เร่งด่วน โดยหนึ่งในนโยบายเร่งรัดคือ ปฏิรูประบบการผลิตและพัฒนาครู ให้สามารถจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร ปัจจุบันและรองรับหลักสูตรใหม่ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปี 2553 (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปี 2553) และมาตรฐานวิชาชีพครูตามที่คุรุสภากำหนด ดังนั้น ครูและบุคลากรทางการศึกษาจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญทั้งทางตรงและทางอ้อมที่จะถ่ายทอดความรู้ ความสามารถให้แก่ศิษย์ รวมทั้งพัฒนาศิษย์ให้เป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยเน้นกระบวนการ 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ความคิด หรือด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ด้านความรู้สึก อารมณ์ สังคมหรือด้านจิตพิสัย (Affective Domain) ด้านทักษะปฏิบัติหรือทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) และด้านทักษะการจัดการหรือ ทักษะกระบวนการ (Management Skill) แนวโน้มการศึกษาในระดับนานาชาติได้มุ่งเน้นไปที่ทักษะความสามารถ ทักษะพื้นฐานในการดำรงชีวิต การอ่านออก เขียนได้ คิดเลขเป็น รวมทั้งทักษะพื้นฐานด้านการทำงาน การคิดวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และทักษะเฉพาะอาชีพ (Buangam, N. 2002) ซึ่งเป็นทักษะที่ องค์กรสหประชาชาติ (UN) และองค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (ยูเนสโก) ให้ ความสำคัญ และเมื่อหน้าที่และบทบาทของครูผู้สอนได้เปลี่ยนจากการบรรยายหน้าชั้นเรียนเพียงอย่างเดียวมาเป็นการ กล่าวนำเข้าสู่บทเรียน ทำหน้าที่เป็นเพียงผู้แนะนำให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาให้แก่ผู้เรียน จึงเกิดวิธีการสอนที่ หลากหลายมากขึ้น มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอนแบบปฏิสัมพันธ์ผ่านเครือข่าย (Network) อย่างมี ประสิทธิภาพ ทำให้ครูต้องมีการปรับทัศนคติใหม่ พัฒนาความรู้และทักษะความสามารถที่จำเป็น ซึ่งทักษะอย่างหนึ่งที่มี ความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ครู คือ ทักษะการสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและการถ่ายทอดข้อมูล หรือเนื้อหาสาระต่างๆ ที่บุคคลต้องการ หรือเกี่ยวข้องกัน จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจ การชักจูงใจ มุ่งให้ความรู้ หรือทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่ประสงค์ ซึ่งการสื่อสารที่ดีสามารถทำ ให้เกิดการร่วมแรง ร่วมใจกัน เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและสังคม (ชิษณุ พันธุ์เจริญ และ จรุงจิตร งามไพบูลย์, 2552)

โดยทั่วไปแล้ววัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้นก็เพื่อให้ ผู้ส่งสารแจ้งให้ผู้อื่นทราบ แจ้งให้ปฏิบัติตาม หรือ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง สอนหรือให้การศึกษา สร้างความพอใจและให้ความบันเทิง เสนอหรือชักจูงใจ ฯลฯ ส่วน ผู้รับสาร เพียงเพื่อทราบ ศึกษา ก่อให้เกิดความพอใจ และเพื่อกระทำหรือตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งทักษะการสื่อสารหลักที่ ต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย ทักษะการพูด (Speaking) การฟัง (Listening) การอ่าน (Reading) การเขียน (Writing) แต่ละทักษะต่างมีความสำคัญและคุณลักษณะที่แตกต่างกัน แต่หากผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร ไม่สามารถสื่อสารได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการตีความ การแปลความหมายและนำไปสู่ความเข้าใจที่ คลาดเคลื่อนได้

สำหรับวิชาชีพครูแล้ว ทักษะการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็น การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง ล้วนเป็นทักษะ การสื่อสารที่จำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น นิสิต นักศึกษา ที่จะต้องทำหน้าที่ครูในอนาคต จึงต้องใช้ความสามารถในการฟังอย่าง เข้าใจและจับใจความสำคัญ การเขียนโน้ตในขณะฟังบรรยาย การอ่านหนังสือและเอกสารประกอบการสอน และที่

สำคัญ คือ การพูด เพื่อนำเสนอในโอกาสต่างๆ การพูดเพื่อสร้างบุคลิกภาพที่ดี น่าประทับใจต่อผู้พบเห็นจะช่วยให้ นักศึกษามีเสน่ห์และน่าชื่นชม ทั้งในสายตาเพื่อน และอาจารย์ผู้สอน หรือเมื่อต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นครูแล้ว ต้องมีทักษะ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อสื่อสารกับนักเรียนต่อไปได้

อีกทั้งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยังเห็นความสำคัญของคุณภาพการสื่อสารเป็นอย่างมาก และถือกำหนด เป็นอัตลักษณ์ของนิสิตหรือบัณฑิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นั่นคือ กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก มีศักยภาพใน การถ่ายทอดความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นการส่งเสริมคุณลักษณะของนิสิต/บัณฑิตที่จะสำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) โดยใช้เทคนิคการ วิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2548) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### วิธีดำเนินการวิจัย

**ประชากร** สำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 3,328 คน

**กลุ่มตัวอย่าง** คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่กำลังศึกษาใน ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 350 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 350 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลาย ขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร 5 ด้าน จำนวนข้อคำถามรวม 39 ข้อ ดังนี้

ทักษะการสื่อสารด้านการพูด	จำนวน	12	ข้อ
ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง	จำนวน	10	ข้อ
ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน	จำนวน	6	ข้อ
ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน	จำนวน	6	ข้อ
ทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ	จำนวน	5	ข้อ

### การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

#### ขั้นที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของเครื่องมือสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ เพื่อสำรวจทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) ที่กำลังศึกษาในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับนำไป วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารของนิสิตกลุ่มดังกล่าว

#### ขั้นที่ 2 กำหนดโครงสร้างเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการวัด

โครงสร้างเนื้อหาของสิ่งที่มุ่งวัด ประกอบด้วยทักษะการสื่อสาร 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพูด 2) ด้านการฟัง 3) ด้านการเขียน 4) ด้านการอ่าน และ 5) ด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ

### ขั้นที่ 3 การจัดทำร่างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยร่างแบบสอบถามเพื่อประเมินทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง ตามนิยามเชิงปฏิบัติการที่กำหนดไว้ได้ จำนวน 42 ข้อ

เมื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามเชิงปฏิบัติการและข้อคำถาม ผลปรากฏว่า ข้อคำถามทั้ง 42 ข้อ มีค่า IOC ระหว่าง 0.60 – 1.00 และผู้วิจัยได้แก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้

### ขั้นที่ 5 การทดลองใช้แบบสอบถาม

ผู้วิจัยทดลองใช้แบบสอบถามดังกล่าวกับนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน และวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม พบว่า มีข้อคำถามจำนวน 3 ข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 เมื่อพิจารณาแล้วผู้วิจัยพบว่าไม่กระทบต่อโครงสร้างของเนื้อหา และยังสามารถวัดได้ครอบคลุมตามนิยามเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนั้นทิ้ง จึงเหลือข้อคำถามทั้งหมด 39 ข้อ

### ขั้นที่ 6 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity)

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถามทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ผลปรากฏว่า การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของทักษะการสื่อสาร พบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทุกด้าน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน ซึ่งประกอบด้วยนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต (กศ.บ. 5 ปี) จากคณะศึกษาศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และพลศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสาร ใช้ค่าดัชนี  $PNI_{modified}$  ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ (สุวิมล ว่องวานิช, 2548) คือ

$$PNI_{modified} = (I - D) / D$$

เมื่อ I (Importance) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่ต้องการให้เกิด หรือสภาพที่ควรจะเป็น ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดให้ระดับความคาดหวังมีค่าเท่ากับ 5 ทุกรายการคำถาม เนื่องจากเป็นอัตลักษณ์ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

D (Degree of Success) หมายถึง ระดับสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นใช้การเรียงค่าดัชนี  $PNI_{modified}$  จากมากไปหาน้อย ค่าดัชนีที่มีค่ามากแปลว่ามีความต้องการจำเป็นสูงที่ต้องได้รับความสนใจหรือพัฒนามากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่า ความต้องการจำเป็นที่มีค่าดัชนี  $PNI_{modified}$  เท่ากับหรือมากกว่า 0.30 ถือว่ามีความต้องการจำเป็นที่ต้องพัฒนา และถ้ามีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ถือว่าเป็นความต้องการจำเป็นที่ต้องการได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

### ผลการวิจัย

#### ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ

ทักษะการสื่อสารด้านการพูดของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.85, SD = 0.79) ซึ่งทักษะการพูดที่นิสิตสามารถปฏิบัติได้ดีที่สุดคือ นิสิตมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มเมื่อพูดคุยกับคนอื่น (Mean = 4.05, SD = 0.71) รองลงมาคือ สามารถเลือกใช้ภาษาได้เหมาะสมกับผู้ฟัง (Mean = 4.00, SD = 0.79) มีการแสดง

ท่าทางประกอบการพูด (Mean = 3.99 , SD = 0.78) และสามารถควบคุมถ้อยคำ หรือนำเสียงได้ขณะพูด (Mean = 3.98 ,SD = 0.80)

ทักษะการสื่อสารด้านการฟังของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75, SD = 0.80) ซึ่งทักษะการฟังที่นิสิตสามารถปฏิบัติได้ดีที่สุดคือ นิสิตสามารถจับใจความสำคัญจากการฟังเรื่องราวได้ (Mean = 4.00, SD = 0.66) รองลงมาคือ นิสิตสามารถคิดตามเรื่องราวที่กำลังฟัง (Mean = 3.99, SD = 0.66) สามารถสรุปสาระสำคัญของเรื่องราวที่ได้ฟังได้ (Mean = 3.98, SD = 0.69) และสามารถถ่ายทอดเรื่องราวจากการฟังได้ครบถ้วนและถูกต้อง (Mean = 3.89, SD = 0.70) ตามลำดับ

ทักษะการสื่อสารด้านการเขียนของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.85, SD = 0.77) ซึ่งทักษะการเขียนที่นิสิตสามารถปฏิบัติได้ดีที่สุดคือ นิสิตสามารถสร้างประโยคสั้นๆ แต่มีประเด็นสำคัญครบถ้วนและถูกต้องได้ (Mean = 3.93, SD = 0.74) สามารถถ่ายทอดความรู้ด้วยการเขียนได้ดี (Mean = 3.90, SD = 0.74) สามารถใช้คำ วลี หรือประโยค ได้เหมาะสมกับภาษาที่ใช้ในการเขียน (Mean = 3.87, SD = 0.74) และสามารถสื่อสารผ่านการเขียนได้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย (Mean = 3.87, SD = 0.74) ตามลำดับ

ทักษะการสื่อสารด้านการอ่านของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.96, SD = 0.70) ซึ่งทักษะการอ่านที่นิสิตสามารถปฏิบัติได้ดีที่สุดคือ นิสิตสามารถเข้าใจสาระสำคัญของสิ่งหรือเรื่องที่อ่านได้ (Mean = 4.02, SD = 0.62) รองลงมาคือ สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ใหม่กับประสบการณ์เดิมได้ (Mean = 4.01, SD = 0.75) สามารถสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่านได้ (Mean = 3.96, SD = 0.71) และสามารถประเมินว่าเนื้อหาใดสำคัญที่สุดในเรื่องที่อ่านได้ (Mean = 3.95, SD = 0.70) ตามลำดับ

ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.43, SD = 0.97) ซึ่งทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศที่นิสิตสามารถปฏิบัติได้ดีที่สุด คือ นิสิตสามารถทำความเข้าใจเมื่อฟังชาวต่างชาติพูดได้ (Mean = 3.53, SD = 3.96) รองลงมาคือ สามารถสรุปใจความสำคัญจากการอ่านภาษาอังกฤษได้ (Mean = 3.51, SD = 3.94) สามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้ (Mean = 3.43, SD = 3.96) และสามารถเข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติพูดและไม่สามารถสื่อสารได้ (Mean = 3.37, SD = 3.99) ตามลำดับ

ทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ด้าน ของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิตในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.77, SD = 0.81) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า นิสิตมีทักษะการสื่อสารด้านการอ่านสูงที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.96, SD = 0.70) รองลงมาคือ ทักษะการสื่อสารด้านการพูด และการเขียน อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.85, SD = 0.79) (Mean = 3.85, SD = 0.77) ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง อยู่ในระดับมาก (Mean = 3.75, SD = 0.80) และทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ (Mean = 4.43, SD = 0.97) ตามลำดับ ซึ่งการวิเคราะห์ทักษะสื่อสารทั้ง 5 ด้าน แสดงดังตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นภาพรวมทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต

ทักษะการสื่อสาร	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ทักษะการสื่อสารด้านการพูด	5	1	3.85	0.79
ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง	5	1	3.75	0.80
ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน	5	2	3.85	0.77
ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน	5	2	3.96	0.70
ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ	5	1	3.43	0.97
<b>ภาพรวมทักษะการสื่อสาร</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3.77</b>	<b>0.81</b>

## ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น ทักษะการสื่อสารของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต ทั้ง 5 ด้าน แสดงดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 2** ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารด้านการพูด (Speaking)

ทักษะการสื่อสารด้านการพูด	ค่าเฉลี่ย	PNI <sub>modified</sub>
1. การทำให้ผู้ฟังเข้าใจในสิ่งที่นิสิตพูดนั้นเป็นเรื่องง่าย	3.86	0.29
2. นิสิตใช้เวลาเพียงไม่นานก็สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้	3.90	0.28
3. นิสิตมักแสดงท่าทางประกอบการพูดเสมอ	3.99	0.25
4. นิสิตมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มเพื่อพูดคุยกับคนอื่น	4.05	0.23
5. นิสิตสามารถควบคุมถ้อยคำ หรือนำเสียงได้ขณะพูด	3.98	0.26
6. นิสิตสามารถเลือกใช้ภาษาได้เหมาะสมกับผู้ฟัง	4.00	0.25
7. นิสิตสามารถอธิบายเรื่องต่างๆได้กระชับ สั้น ชัดเจน	3.79	0.32
8. นิสิตสามารถพูดในประเด็นสำคัญได้ครบทุกประเด็นตามที่ต้องการ	3.81	0.31
9. ผู้ฟังมักสนุกและชื่นชอบในการพูดของนิสิต	3.78	0.32
10. ผู้ฟังมักเกิดคำถามในเนื้อเรื่องที่นิสิตกำลังสื่อสาร	3.47	0.44
11. นิสิตสามารถอภิปรายกับผู้ฟังได้เมื่อเกิดข้อขัดแย้ง	3.75	0.33
12. นิสิตสามารถถ่ายทอดแนวความคิดของนิสิตให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยง่าย	3.81	0.31
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>0.30</b>

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารด้านการพูดของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต พบว่ามี 6 รายการ ที่มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้ การพูดที่ทำให้ผู้ฟังมักเกิดคำถามในเนื้อเรื่องที่กำลังสื่อสาร (PNI<sub>modified</sub> = 0.44) รองลงมาคือ ความสามารถในการอภิปรายเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ฟัง (PNI<sub>modified</sub> = 0.33) การพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสนุกและชื่นชอบ (PNI<sub>modified</sub> = 0.32) การพูดที่สามารถถ่ายทอดประเด็นสำคัญได้ครบทุกประเด็นตามที่ต้องการ (PNI<sub>modified</sub> = 0.31) และ การถ่ายทอดแนวความคิดของผู้พูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยง่าย (PNI<sub>modified</sub> = 0.31) ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารด้านการฟัง (Listening)

ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง	ค่าเฉลี่ย	PNI <sub>modified</sub>
1. นิสิตสามารถจับใจความสำคัญจากการฟังเรื่องราวได้	4.00	0.25
2. นิสิตสามารถถ่ายทอดเรื่องราวจากการฟังได้ครบถ้วนและถูกต้อง	3.89	0.29
3. นิสิตสามารถสรุปสาระสำคัญของเรื่องราวที่ได้ฟังได้	3.98	0.26
4. นิสิตจะคิดตามเรื่องราวที่กำลังฟัง	3.99	0.25
5. เมื่อนิสิตมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับเรื่องที่ได้ฟัง นิสิตจะถามแทรกทันที	3.27	0.53
6. นิสิตจะเชื่อและเข้าใจในเรื่องที่กำลังฟังได้ง่ายขึ้นเมื่อนิสิตพอใจในผู้พูด	3.76	0.33
7. นิสิตประเมินความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวของคนอื่นจากประสบการณ์ของนิสิตเอง	3.84	0.30
8. นิสิตมักจะสรุปความแทนผู้พูด	3.50	0.43
9. นิสิตมักจะคิดทบทวนเรื่องที่ได้ฟังเพื่อหาเหตุผลความเป็นไปได้และความน่าเชื่อถือ	3.71	0.35
10. ถ้านิสิตไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด นิสิตจะหาคำตอบด้วยตนเองโดยไม่ซักถามผู้พูด	3.59	0.39
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.33</b>

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารด้านการฟังของนิสิตหลักสูตรการศึกษาระดับบัณฑิต พบว่ามี 6 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งมีหนึ่งรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ การแทรกถามทันทีเมื่อเกิดความเห็นที่ไม่สอดคล้องกับเรื่องที่ได้ฟัง (PNI<sub>modified</sub> = 0.53) และอีก 5 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนาตามลำดับ

ดังนี้ การสรุปความแทนผู้พูด ( $PNI_{\text{modified}} = 0.43$ ) การค้นหาคำตอบด้วยตนเองเมื่อไม่เข้าใจโดยไม่ซักถามผู้พูด ( $PNI_{\text{modified}} = 0.39$ ) การคิดทบทวนเรื่องที่ได้ฟังเพื่อหาเหตุผลความเป็นไปได้และความน่าเชื่อถือ ( $PNI_{\text{modified}} = 0.35$ ) ความพึงพอใจในผู้พูดจะทำให้เกิดความเชื่อและเข้าใจในสิ่งที่ฟังได้ง่ายขึ้น ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) และการประเมินความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวของคนอื่นจากประสบการณ์ของตนเอง ( $PNI_{\text{modified}} = 0.30$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารด้านการเขียน (Writing)

ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน	ค่าเฉลี่ย	$PNI_{\text{modified}}$
1. นิสิตสามารถถ่ายทอดความรู้ด้วยการเขียนได้ดี	3.90	0.28
2. นิสิตสามารถสร้างประโยคสั้นๆ แต่มีประเด็นสำคัญครบถ้วนและถูกต้องได้	3.93	0.27
3. นิสิตสามารถสื่อสารผ่านการเขียนได้ถูกต้องตามหลักภาษาไทย	3.87	0.29
4. นิสิตสามารถใช้คำ วลี หรือประโยค ได้เหมาะสมกับภาษาที่ใช้ในการเขียน	3.87	0.29
5. นิสิตสามารถนำเสนอผ่านการเขียนได้เหมาะสมกับระดับของผู้อ่าน	3.77	0.33
6. การเขียนเป็นเรื่องง่ายสำหรับนิสิต	3.77	0.33
ภาพรวม	3.85	0.30

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านการเขียนของนิสิตหลักสูตรการศึกษาด้านจิต พบว่ามี 2 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ การนำเสนอผ่านการเขียนได้เหมาะสมกับระดับของผู้อ่าน ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) และการเขียนเป็นเรื่องง่ายสำหรับนิสิต ( $PNI_{\text{modified}} = 0.33$ ) ตามลำดับ

#### ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน (Reading)

ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน	ค่าเฉลี่ย	$PNI_{\text{modified}}$
1. นิสิตสามารถเข้าใจสาระสำคัญของสิ่งหรือเรื่องที่อ่านได้	4.02	0.24
2. นิสิตสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ใหม่กับประสบการณ์เดิมได้	4.01	0.25
3. นิสิตสามารถทำความเข้าใจในเรื่องที่อ่านได้อย่างรวดเร็ว	3.92	0.28
4. นิสิตสามารถสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่อ่านได้	3.96	0.26
5. นิสิตสามารถแยกแยะประเด็นสำคัญจากเรื่องที่อ่านได้	3.92	0.28
6. นิสิตสามารถประเมินว่าเนื้อหาใดสำคัญที่สุดในเรื่องที่อ่านได้	3.95	0.26
ภาพรวม	3.96	0.26

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านการอ่านของนิสิตหลักสูตรการศึกษาด้านจิต พบว่าไม่มีรายการใดที่ต้องได้รับการพัฒนา

#### ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสารด้านภาษาต่างประเทศ (Foreign)

ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	$PNI_{\text{modified}}$
1. นิสิตสามารถสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้	3.43	0.46
2. นิสิตสามารถทำความเข้าใจเมื่อฟังชาวต่างชาติพูดได้	3.53	0.42
3. นิสิตสามารถสรุปใจความสำคัญจากการอ่านภาษาอังกฤษได้	3.51	0.42
4. นิสิตสามารถถ่ายทอดเรื่องราวด้วยการเขียนภาษาอังกฤษได้	3.33	0.50
5. นิสิตเข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติพูดและไม่สามารถสื่อสารได้	3.37	0.48
ภาพรวม	3.43	0.46

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่า ทุกรายการต้องได้รับการพัฒนา ดังนี้ ความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวด้วยการเขียนภาษาอังกฤษได้ ( $PNI_{modified} = 0.50$ ) มีความเข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติพูดและไม่สามารถสื่อสารได้ ( $PNI_{modified} = 0.48$ ) มีความสามารถในการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้ ( $PNI_{modified} = 0.46$ ) มีความสามารถในการทำความเข้าใจเมื่อฟังชาวต่างชาติพูดได้ ( $PNI_{modified} = 0.42$ ) และนิสิตสามารถสรุปใจความสำคัญจากการอ่านภาษาอังกฤษได้ ( $PNI_{modified} = 0.42$ )

#### ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นทักษะการสื่อสาร

ทักษะการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	$PNI_{modified}$
ทักษะการสื่อสารด้านการพูด	3.85	0.30
ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง	3.75	0.33
ทักษะการสื่อสารด้านการเขียน	3.85	0.30
ทักษะการสื่อสารด้านการอ่าน	3.96	0.26
ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ	3.43	0.46
ภาพรวม	3.77	0.33

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารในภาพรวม มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ( $PNI_{modified} = 0.33$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ( $PNI_{modified} = 0.46$ ) ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง ( $PNI_{modified} = 0.33$ ) ทักษะการสื่อสารด้านการพูด ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) และทักษะการสื่อสารด้านการเขียน ( $PNI_{modified} = 0.30$ ) ตามลำดับ

#### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารด้านการพูดของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่ามี 6 รายการ ที่มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้ การพูดที่ทำให้ผู้ฟังมักเกิดคำถามในเรื่องที่กำลังสื่อสาร รองลงมาคือ ความสามารถในการอภิปรายเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ฟัง การพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสนุกและชื่นชอบ การพูดที่สามารถถ่ายทอดประเด็นสำคัญได้ครบทุกประเด็นตามที่ต้องการ และการถ่ายทอดแนวคิดของผู้พูดให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยง่าย ตามลำดับ **ทักษะสื่อสารด้านการฟัง**ของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่ามี 6 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนา ซึ่งมีหนึ่งรายการที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ การแทรกถามทันทีเมื่อเกิดความเห็นที่ไม่สอดคล้องกับเรื่องที่ได้ฟัง และอีก 5 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนาตามลำดับ ดังนี้ การสรุปความแทนผู้พูด การค้นหาคำตอบด้วยตนเองเมื่อไม่เข้าใจโดยไม่ซักถามผู้พูด การคิดทบทวนเรื่องที่ฟังเพื่อหาเหตุผลความเป็นไปได้และความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจในผู้พูดจะทำให้เกิดความเชื่อและเข้าใจในสิ่งที่ฟังได้ง่ายขึ้น และการประเมินความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวของคนอื่นจากประสบการณ์ของตนเอง ตามลำดับ **ทักษะสื่อสารด้านการเขียน**ของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่ามี 2 รายการที่ต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ การนำเสนอผ่านการเขียนได้เหมาะสมกับระดับของผู้อ่าน และการเขียนเป็นเรื่องง่ายสำหรับนิสิต ตามลำดับ **ทักษะสื่อสารด้านการอ่าน**ของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่าไม่มีรายการใดที่ต้องได้รับการพัฒนา **ทักษะสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ**ของนิสิตหลักสูตรการศึกษาศาสตรบัณฑิต พบว่า ทุกรายการต้องได้รับการพัฒนา ดังนี้ ความสามารถในการถ่ายทอดเรื่องราวด้วยการเขียนภาษาอังกฤษได้ มีความเข้าใจในสิ่งที่ชาวต่างชาติพูดและไม่สามารถสื่อสารได้ มีความสามารถในการสนทนาเป็นภาษาอังกฤษได้ มีความสามารถในการทำความเข้าใจเมื่อฟังชาวต่างชาติพูดได้ และนิสิตสามารถสรุปใจความสำคัญจากการอ่านภาษาอังกฤษได้ ส่วนผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนา**ทักษะสื่อสารในภาพรวม** มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง ทักษะการสื่อสารด้านการพูด และทักษะการสื่อสารด้านการเขียน ตามลำดับ



จากผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารในภาพรวม มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรกคือ ทักษะการสื่อสารด้านการใช้ภาษาต่างประเทศ ทักษะการสื่อสารด้านการฟัง ทักษะการสื่อสารด้านการพูด และทักษะการสื่อสารด้านการเขียน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก ภาษาต่างประเทศเป็นภาษาที่สอง มิได้เป็นภาษาหลักที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนหรือการดำรงชีวิตประจำวันของนิสิต จึงทำให้มีความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าในการวิจัยที่มีการศึกษาความสามารถทางภาษาของนักเรียน นิสิต นักศึกษาไทย หรือบุคคลทั่วไป มักจะพบปัญหาในการใช้ภาษา ดังเช่น งานวิจัยของเพ็ญจันทร์ จันทร์พราหมณ์ (2554) ที่ได้สำรวจความสามารถและปัญหาในการใช้ทักษะการฟังและการพูดภาษาอังกฤษของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าของเกสต์เฮาส์ที่ถนนข้าวสาร ซึ่งพบว่าปัญหาหลักในการสื่อสารภาษาต่างประเทศนั้นคือ ทักษะการพูดและการฟัง เมื่อระบุปัญหาที่ลึกซึ้งพบว่า สำหรับทักษะการฟังนั้น คือ ไม่สามารถจับใจความสำคัญขณะสื่อสารกับลูกค้าได้เมื่อลูกค้าพูดเร็วเกินไป ไม่สามารถเข้าใจคำศัพท์ที่ไม่รู้จัก และไม่สามารถเข้าใจคำศัพท์ทางเทคนิค นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการออกเสียงสระ พยัญชนะภาษาอังกฤษ และการสนทนาขั้นพื้นฐานในทักษะการพูดได้

นอกจากนี้สภาพปัญหาต่างๆที่อาจส่งผลทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะสื่อสารด้านการพูด ฟัง เขียน (จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และคณะ, 2555) คือ ผู้ส่งสารอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร หรือข่าวสารนั้น ๆ มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอ หรือไม่ชัดเจน มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ ขาดการวางแผน หรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูด และภาษาท่าทางไม่ตรง หรือไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะสมกับบุคคล และเหมาะสมกับกาลเทศะ ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่น การสร้างบรรยากาศ หรือความสัมพันธ์กับผู้รับ มีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการรับสาร เช่น เหน็ดเหนื่อยมีอาการเจ็บป่วย ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์ หรือรีบเร่งจนเกินไป มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จนไม่ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร (กรรณิการ์ อัครดรเดชา, 2553)

ด้านผู้รับสาร อาจมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร หรือข่าวสาร มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การจดบันทึกเพิ่มเติม ขาดความสามารถ และความชำนาญในการรับข่าวสาร ไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น สรุปรวบรวมที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผล หรือข้อเท็จจริง ข่าวสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้ ร่างกายอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์

ด้านสาร ซึ่งสารนั้นสั้น หรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้นั้นยาก หรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร ข่าวสารมีภาษาเฉพาะ หรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ ข่าวสารนั้นกำกวม หรือมีความหมายหลายทาง ข่าวสารนั้นไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

หากสภาพปัญหาในการสื่อสารเกิดจากความไม่เข้าใจในสารในเนื้อหา (ภาษาที่ใช้ คำย่อ คำศัพท์เทคนิคความไม่เข้าใจ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร) ควรแก้ปัญหาโดยการให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารควรซักถาม ทำความเข้าใจให้ตรงกัน ผู้รับสารควรทวนความเข้าใจในสารนั้นๆด้วยความตั้งใจ หากขาดมารยาทในการสื่อสาร (ฟังให้จบ-แสดงความคิดเห็น สอบถามให้เข้าใจ) ผู้พูดต้องเปิดโอกาสให้ผู้ฟังสอบถามด้วย ผู้รับสารควรฟังให้จบแล้วจึงสอบถาม ผู้ส่งสารควรเปิดโอกาสให้ผู้รับสารสอบถาม ควบคุมอารมณ์ในการส่งสาร และรับสาร มีความอดทนอดกลั้นในการสนทนา หากมีการสื่อสารผิดพลาด ผู้ส่งสารต้องมีวิธีการสื่อสารที่ เข้าใจได้ง่าย ชัดเจน เป็นลำดับ ขั้นตอน (Merrigan, G. & Huston, G.L., 2004).

แนวทางการปฏิบัติในการพัฒนาทักษะสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ (สุรพล เศรษฐบุตร, 2553) ได้แก่ 1) รู้ขั้นตอนของการสื่อสาร (Knowing the Steps in the Communication Process) คือมีความตั้งใจ ความเข้าใจ การยอมรับ และนำไปสู่การปฏิบัติให้ตรงตามเป้าหมายของการส่งสารได้ ให้เกิดประสิทธิภาพ 2) ใช้ภาษาธรรมดาที่ใช้อยู่ประจำ (Using Simple and Repetitive) 3) รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Using Empathy) การเอาใจเขามาใส่ใจเราจะสามารถรู้และเข้าใจจิตใจ รวมถึงความคิดซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ว่าคู่สื่อสารจะโต้ตอบอย่างไร 4) เข้าใจภาษาท่าทาง (Understanding Body Language) เนื่องจากการใช้ภาษาท่าทางเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (Nonverbal Communication) ที่มีความสำคัญมาก 5) เรียนรู้วิธีรับและวิธีให้ผลย้อนกลับ (Learning to

Receive and Give Feedback) การศึกษาว่า ข่าวสารที่ส่งไปนั้น ผู้รับข่าวสาร เข้าใจหรือไม่ และต้องรีบแก้ไขหากการสื่อสารล้มเหลว ส่วนการตรวจสอบที่ใช้กันมากคือ “การดูผลย้อนกลับ” (Feedback) ซึ่งทำได้โดยการเปิดโอกาสหรือกระตุ้นให้ผู้รับสารสามารถสื่อสารย้อนกลับมาให้ได้สม่ำเสมอ 6) พัฒนนิสัยการฟังที่ดี (Developing Effective Listening Habits) อาทิ ฟังทั้งความหมายของการพูด และการแสดงความคิดเห็น ประกอบของผู้พูด และต้องดูว่ามีความหมายซ่อนอยู่ในคำพูดเหล่านั้นหรือไม่ และ 7) ปรับปรุงทักษะการเขียน (Improving Your Writing Skills) ซึ่งถือเป็นกระบวนการรวบรวมความคิด

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยดังกล่าว ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่มีความสนใจสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผู้เรียน ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการเขียน และทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ โดยให้พิจารณารายการที่ต้องได้รับการพัฒนาตามผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทักษะการสื่อสาร หรือการพัฒนาโปรแกรมสำหรับการพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับผู้เรียนหรือบุคคลทั่วไป

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการสนับสนุนทุนสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2556 คณะสังคมศาสตร์ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่สละเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเครื่องมือวิจัย และความครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากนี้ยังขอขอบใจในสาขาเอกสังคมศึกษาที่สละเวลาช่วยงานวิจัย จนทำให้ลุล่วงไปด้วยดี

### เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ อัครดรเดชา. (2553). **การสื่อสารของมนุษย์ (HUMAN COMMUNICATION)**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และคณะ. (2555). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร (THAI FOR COMMUNICATION)**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ชิษณุ พันธุ์เจริญ, จรุงจิตร์ งามไพบูลย์. (2552). **ทักษะการสื่อสารเพื่อความเป็นเลิศด้านการเรียนการสอน**. ฝ่ายกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. ศูนย์ฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร
- สุรพล เศรษฐบุตร. (2553). **"การสื่อสารกับการพัฒนาองค์กร" (Communication and Organizational Development)**. เอกสารการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรฯ ตอนที่ 5. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (<http://www.agri.cmu.ac.th/main/km.asp>) .
- สุวิมล ว่องวานิช. (2548). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment research)**. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- Buangam, N. (2002). **Intercultural communication and the attitude of Thai-American couples towards family and in-laws**. Unpublished Master's thesis.
- Merrigan, G. & Huston, G.L. (2004). **Communication research methods**. Belmont: Thomson Wadsworth.

### เอกสารอ้างอิง

- Penchan Chanpharm. (2011). **An investigation of competence and problem in English verbal communication skills of receptionists who work in Guesthouses at Hhaosan Road.** A Master Project Submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts in English for Business and Industry Communication, Department of Languages Graduate College, King Mongkut's University of Technology North Bangkok
- Robbins, S.P. & Hunsaker P.L. (1996). **Training in interpersonal skills. Tips for managing people at work ( 2nd ed.).** New Jersey: Prentice Hall.