



ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา  
The Communication Efficiency of Public Administration Program 's Student  
Of Songkhla Rajabhat University

สุภาพร เหล่าแค<sup>1\*</sup>, ทิพย์สุดา จิตตพงศ์<sup>2</sup>, จุฑารัตน์ หวานแก้ว<sup>3</sup>, โชติรส หนูโต<sup>4</sup>, ณัฐฐิวัฒน์ บัวทอง<sup>5</sup>, ปัทมา ณ สงคราม<sup>6</sup>, ปิยะลักษณ์ เขียวคำ<sup>7</sup>, โยธกา คำสง<sup>8</sup>, ศศิเพ็ญ ธรรมใจ<sup>9</sup>, สมิตตา เดชเชียร<sup>10</sup>, ไชยา เกษารัตน์<sup>11</sup>  
Supaporn Laokhae<sup>1\*</sup>, Tipsuda Jittapong<sup>2</sup>, Chutharat Wankaw<sup>3</sup>, Chotirot Nooto<sup>4</sup>, Nattivat Buathong<sup>5</sup>,  
Pattama Nasongkram<sup>6</sup>, Piyaluk Yaodam<sup>7</sup>, Yotaka Damsong<sup>8</sup>, Sasipen Thumjai<sup>9</sup>,  
Samitta Detchean<sup>10</sup>, Chaiya Kesarat<sup>11</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาและเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคปกติ จำนวน 209 คน และใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.915 แล้ววิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) และสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) และใช้สถิติ Gamma เพื่อหาทิศทางของความสัมพันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อยู่ในระดับน้อย เมื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ ชั้นปีการศึกษา อายุ ภูมิลำเนา และสถานภาพของครอบครัวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับประสิทธิภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ , การสื่อสาร , นักศึกษา

### Abstract

This study aimed to studied the communication effectiveness of students and to study the relationship between the student character and the communication effective of students in Public Administration Program of Songkhla Rajabhat University, Using a sample of 209 people and the scales with 5 levels of reliability, which is 0.915 of stratified then analyzed the mean, standard deviation and Chi – Square and Gamma statistics to determine the direction of the interaction. The study found that Communication effective of students in Public Administration. Songkhla Rajabhat University in less. when testing a hypothesis. Class education and family status, age, domicile with Communication effective relationship Students whose family income per month varies. Communication effective is relationship. The level of statistical significance .01

**Keyword:** Communication, Effective, Students

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 นักศึกษาปริญญาตรี โปรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

<sup>11</sup> อาจารย์โปรแกรมวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

\* Corresponding author, E-mail: taew\_evergreen@hotmail.com

## บทนำ

ตั้งแต่อดีตกาลมาแล้ว มนุษย์จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตั้งแต่เกิดจนตาย ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างกว้างขวางมากขึ้น ประกอบกับเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ได้รับการพัฒนาอย่างมาก จึงทำให้การติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จนถึงขั้นที่อาจกล่าวได้ว่าสังคมเราทุกวันนี้เป็นสังคมของข้อมูลข่าวสาร (วิชชา พุฒิวรชัย, 2550)

จะเห็นได้ว่า การสื่อสารมีความสำคัญกับทุกกิจกรรมและมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลว จึงต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ซึ่งการสื่อสารคือทักษะสำคัญ ไม่ว่าตำแหน่งหรือระดับใดการสื่อสารที่ยอดเยี่ยมจะทำให้ประสบความสำเร็จในงานและในชีวิตได้ แต่ในทางตรงกันข้าม หากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมามากมาย ซึ่งวรวิทย์ พุกชากุลพันธ์ (2552) ได้กล่าวว่า หากการสื่อสารดำเนินไปด้วยความราบรื่น ก็จะส่งผลให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ แต่ถ้าการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลสำเร็จหรือมีอุปสรรค ก็จะทำให้เกิดผลเสียหรือเกิดการแปลความหมายไปในทางที่ผิดเพี้ยนได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ชัยภัทร สวัสดิ์ผล (2555) ที่ได้อธิบายปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารไว้ว่า ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งอยู่ที่ความเข้าใจ โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารเกิดปัญหา และอุปสรรคขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิด และส่งผลให้เกิดการทำงานผิดพลาดได้ ในขณะที่เดียวกันจะเห็นได้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะนำไปสู่ความเข้าใจ ความร่วมมือ และการประสานงานกันในการทำงานเป็นอย่างดี ดังนั้น การสื่อสารและการประสานงานให้ได้ผลดีนั้นผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะในการสื่อสารและการประสานงานระหว่างคนทำงาน และระหว่างหน่วยงานร่วมกัน ซึ่งถือเป็นกุญแจสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

จากปัญหาที่ตั้งได้กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นว่า หากการสื่อสารมีประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องที่ต้องการจะสื่อ ทำให้การสื่อความหมายในเรื่องนั้น ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง แต่ถ้าหากว่าการสื่อสารขาดซึ่งประสิทธิภาพ จะทำให้ข้อมูลที่สื่อออกไปนั้นเกิดความผิดพลาด เข้าใจผิดความหมายที่ต้องการจะสื่อ ดังนั้นผู้วิจัยซึ่งเห็นถึงความสำคัญนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อันจะนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา รวมทั้งให้มหาวิทยาลัยใช้พิจารณาจัดกิจกรรมพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพทางการสื่อสารของนักศึกษาต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาอยู่ในระดับดี
2. คุณลักษณะของนักศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 17) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการ ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ สูงสุด

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

กรีซ สืบสนธิ์ (2537 : 64) ได้กล่าวถึงการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่ง มีการรับรู้และโต้ตอบ การถ่ายทอดสาระ จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความเข้าใจของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ชัยภัทร สวัสดิ์ผล (2549) ได้อธิบายการสื่อสารมีลักษณะต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา เป็นการกระทำซึ่งได้ตอบกลับไปกลับมาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ 5 ด้าน คือ

1. **ด้านผู้ส่งสาร (Source)** บุคคลหรือแหล่งที่มาของข่าวสารซึ่งอาจเป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือกลุ่มบุคคลก็ได้ ผู้ส่งสารหรือแหล่งสารจะต้องเข้ารหัสข่าวสาร(Encode) ก่อน เช่น เขียนข้อความลงกระดาษหรือแปลงออกมาเป็นภาพ ผู้รับที่ปลายทางก็จะทำการถอดรหัส (Decode) ออกมา

2. **ด้านสาร (Message)** เนื้อหาสาระ หรือ เรื่องราวที่ส่งออกไปจากผู้ส่งสาร อาจเป็นคำพูด ข้อเขียน กิริยาท่าทาง หรือสัญญาณต่างๆ

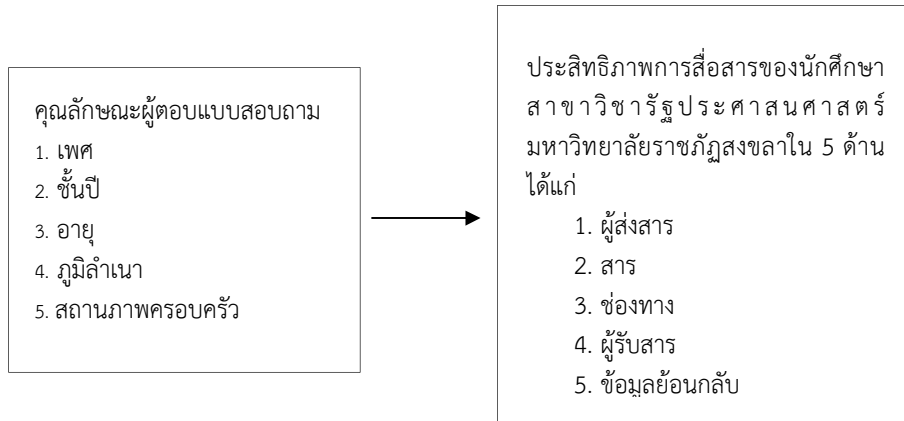
3. **ด้านช่องทาง (Channel)** คือตัวกลางหรือวิธีการที่จะนำสารที่เข้ารหัสแล้วไปยังผู้รับ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องใช้ช่องทาง หรือสื่อที่เหมาะสมกับข่าวสารนั้นๆด้วย เช่น การส่งสารด้วยการเขียนข้อความหรือภาพลงบนกระดาษ เป็นต้น โดยทั่วไปการสื่อความหมายที่มีประสิทธิภาพนั้น ย่อมจะต้องใช้ช่องทาง เพื่อให้ประสาทของการรับรู้ถูกกระตุ้นหลายๆทาง

4. **ด้านผู้รับสาร (Receiver)** คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ส่งออกไป โดยผู้รับสารจะรับรู้ข่าวสารจากสื่อที่ส่งไปด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า คือ การได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ลิ้มรส และการสัมผัสแล้วแจ้งถอดรหัสส่งไปตีความ

5. **ด้านข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)** คือปฏิกิริยาของผู้รับสารที่แสดงออกต่อการสื่อสารของผู้รับสาร เนื่องจากผู้ส่งสารต้องการทราบว่า ข่าวสารนั้นได้ส่งมื่อผู้รับสารเรียบร้อยแล้วหรือไม่ และผู้รับสารมีความเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ปฏิกิริยาตอบสนองอาจจะมีลักษณะคำพูด เป็นกิริยาท่าทาง เช่น การแสดงออกทางสีหน้า การเขียนโต้ตอบ ลักษณะท่าทาง เป็นต้น หรืออาจเป็นทั้งคำพูดและกิริยาท่าทางก็ได้

สมานพงศ์ เนตยารักษ์ (2540) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในธุรกิจเฟรนไชส์ด้านการสื่อสารระหว่างบริษัทเวิลด์โฟนซ็อบ จำกัด กับ ลูกค้าเฟรนไชส์ พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในเกณฑ์ดี ลูกค้ามีความเข้าใจในข้อมูล และได้รับความถูกต้องในการสื่อสารข้อมูล ตัวแทนจำหน่ายและธุรกิจเจ้าของสินค้ามีอิทธิพลในการกำหนดความสำเร็จของการสื่อสารในระยะเวลาด้านสั้น ตัวแทนจำหน่ายที่มีความน่าเชื่อถือจะสามารถสร้างความสำเร็จในการสื่อสารได้ เพราะการอาศัยชื่อเสียงอันแพร่หลาย

### กรอบแนวคิดการวิจัย



### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา นี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ภาคปกติ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 437 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง จากประชากรที่ใช้ในการวิจัยสามารถกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรยามาเน่ ได้ขนาดที่เหมาะสม จำนวน 209 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นปี และวิธีการสุ่มอย่างง่ายเพื่อเลือกบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ ชั้นปี ภูมิลำเนา สถานภาพครอบครัว และรายได้ต่อเดือนของครอบครัว ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านผู้ส่งสาร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.824 ด้านสาร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.754 ด้านช่องทาง มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.760 ด้านผู้รับสาร มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.810 และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.700

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Presentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) และสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square) หากพบว่ามีความสัมพันธ์กันผู้วิจัยจะใช้สถิติ Gamma เพื่อหาทิศทางของความสัมพันธ์ โดยใช้เกณฑ์ค่าสหสัมพันธ์ของ เดวอร์และเพค (Devore & Peck, 1995) มีเกณฑ์ดังนี้ มากกว่า  $\pm 0.80$  หมายความว่า สัมพันธ์กันมาก,  $\pm 0.50 - \pm 0.80$  หมายความว่า สัมพันธ์กันปานกลาง และ น้อยกว่า  $\pm 0.50$  หมายความว่า สัมพันธ์กันน้อย

### สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 1 และมีอายุสูงสุด 23 ปี ต่ำสุด 19 ปี ซึ่งอายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 20 ปี นอกจากนี้ยัง พบว่า ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ที่จังหวัดสงขลา สถานภาพครอบครัว พบว่า บิดา-มารดาอยู่ด้วยกัน ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว พบว่า มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป ดังตาราง 1

**ตาราง 1** ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศหญิง	152	72.73
2. ชั้นปีที่ 1	71	33.97
3. อายุต่ำกว่า 21 ปี	111	53.11
4. ภูมิลำเนาที่จังหวัดสงขลา	87	41.63
5. สถานภาพครอบครัวบิดา-มารดา อยู่ด้วยกัน	172	82.30
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 10,000 บาทขึ้นไป	176	84.21

2. ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม พบว่า ระดับประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X}$ =2.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ส่งสาร มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพสูงที่สุด แต่ก็อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$ =2.57) รองลงมาเป็นด้านสาร ( $\bar{X}$ =2.45) ด้านช่องทาง ( $\bar{X}$ =2.34) ด้านผู้รับสาร ( $\bar{X}$ =2.30) และด้านข้อมูลย้อนกลับ มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำที่สุด ( $\bar{X}$ =2.29) ซึ่งช่วงของค่าเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลผลคือ

- 3.68 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
  - 2.34 – 3.67 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
  - 1.00 – 2.33 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 2

**ตาราง 2** ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ผู้ส่งสาร	2.57	0.74	ปานกลาง
2. ด้านสาร	2.45	0.75	น้อย
3. ด้านช่องทาง	2.34	0.82	น้อย
4. ด้านผู้รับสาร	2.30	0.79	น้อย
5. ด้านข้อมูลย้อนกลับ	2.29	0.82	น้อย
<b>ภาพรวม</b>	<b>2.43</b>	<b>0.11</b>	<b>น้อย</b>

3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ชั้นปีการศึกษา อายุ ภูมิลำเนา และสถานภาพของครอบครัว กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ไม่สัมพันธ์กัน แต่ในขณะเดียวกันความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของครอบครัวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบเพื่อหาระดับของความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของครอบครัวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยใช้สถิติ Gamma พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.342 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับน้อย ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 3

**ตาราง 3** ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คุณลักษณะของนักศึกษา	$\chi^2$	P-Value
1. เพศ	0.392	.822
2. ชั้นปีการศึกษา	6.479	.372
3. อายุ	1.398	.497
4. ภูมิลำเนา	11.302	.757
5. สถานภาพครอบครัว	5.439	.489
6. รายได้ต่อเดือนของครอบครัว	12.283**	.002

\*\* P<.01

### อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยโดยจำแนกออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 2) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ซึ่งอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

#### 1. ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษาขาดการฝึกฝนทักษะ กระบวนการในการสื่อสารที่จำเป็น และตัวนักศึกษาเองอาจไม่ได้ให้ความสนใจในกระบวนการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารที่ถูกต้องเท่าที่ควร ซึ่งปัจจัยข้างต้นถือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารเป็นอย่างดี จึงส่งผลทำให้การสื่อสารของนักศึกษาขาดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรที พุกชากุลนันท์ (2552) ที่กล่าวว่า หากการสื่อสารขาดประสิทธิภาพ จะทำให้การสื่อสารมีอุปสรรคไม่ประสบผลสำเร็จ และจากผลการศึกษายังพบว่า ด้านผู้ส่งสารมีประสิทธิภาพสูงกว่าด้านอื่นๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักศึกษามีความมุ่งมั่นและตั้งใจส่งสารให้ถูกต้องตามกระบวนการสื่อสารจึงส่งผลให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจเนื้อหาของสารได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ซึ่งสอดคล้องกับสมานพงศ์ เนตยารักษ์ (2540) ที่พบว่า ผู้ส่งสารสามารถส่งสารให้ผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจสารที่ต้องการจะสื่อสารได้อย่างถูกต้อง และนอกจากนี้ยังพบว่า ด้านข้อมูลย้อนกลับมีประสิทธิภาพต่ำที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากตัวนักศึกษามีความเกรงใจและใส่ใจต่อความรู้สึกของผู้ส่งสาร จึงไม่สามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับออกมาได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวันชัย มีชาติ (2548) ที่กล่าวว่า หากข้อมูลที่ตอบกลับมาขาดประสิทธิภาพจะทำให้กระบวนการสื่อสารทั้งหมดขาดประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

#### 2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของนักศึกษา กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ชั้นปีการศึกษา อายุ ภูมิลำเนา และสถานภาพของครอบครัว กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า ไม่สัมพันธ์กัน กล่าวคือเพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแม้นักศึกษามีความแตกต่างทางเพศ แต่ก็ไม่ได้มีความแตกต่างในด้านการใช้ภาษา ยังคงมีการใช้ภาษาในการสื่อสารเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาท่าทาง ซึ่งสอดคล้องกับจารุรินทร์ ปิตานพงศ์ และอานนท์ วิทยา (2556) ที่พบว่า แม้เพศจะมีความแตกต่างกัน แต่ก็ไม่สัมพันธ์กับการสื่อสารของแต่ละคน ในขณะที่เดียวกันชั้นปีศึกษาก็ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาศาสาวิชาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากชั้นปีทางการศึกษาไม่

สามารถนำมาเป็นตัววัดประสิทธิภาพทางการสื่อสารได้ แม้นักศึกษาจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันก็ยังคงมีการใช้ภาษาในการสื่อสารเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาท่าทาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุรินทร์ ปิตานุพงศ์ และอานนท์ วิทยา (2556) ที่พบว่า แม้นักศึกษาจะมีชั้นปีการศึกษาที่แตกต่างกัน แต่ก็ไม่สามารถทำให้การสื่อสารต่างกันได้ รวมทั้งยังพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแม้นักศึกษาจะมีช่วงอายุที่แตกต่างกันแต่ก็ใกล้เคียงกันจึงไม่ถือเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ยังคงมีการใช้ภาษาในการสื่อสารเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาท่าทาง เพื่อเป็นสื่อกลางที่ช่วยสร้างความเข้าใจและสื่อความหมายออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุรินทร์ ปิตานุพงศ์ และอานนท์ วิทยา (2556) ที่พบว่า ความแตกต่างทางอายุไม่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละบุคคลอีก อีกทั้งภูมิภาคนาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแม้นักศึกษาจะมีภูมิลำเนาที่ต่างกัน แต่ใช้ภาษาถิ่นได้คล้ายๆกันจึงไม่ส่งผลให้เกิดความต่าง ไม่เป็นอุปสรรคและไม่ส่งผลต่อการสื่อสารหรือการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลดาวัลย์ แก้วศรีนวล (2550) ที่พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลที่อยู่ต่างพื้นที่กันจะมีกระบวนการในการสื่อสารที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารต่าง ๆ เหมือนกัน และยังพบว่าสถานะภาพครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก แม้นักศึกษาจะอาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีสถานภาพและได้รับการอบรมสั่งสอนที่แตกต่างกันก็ไม่ส่งผลกระทบต่อการศึกษา นักศึกษา ยังคงมีการใช้ภาษาในการสื่อสารเดียวกัน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาท่าทางซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกล้ากมล สุริยันต์ (2554) ที่พบว่า สถานะภาพทางสังคมที่แตกต่างกันไม่สามารถทำให้การรับรู้ข่าวสารของแต่ละบุคคลต่างกันได้ ทั้งนี้เพราะสถานะภาพทางสังคมไม่ใช่ตัวตัดสินการมีประสิทธิภาพทางการสื่อสารของแต่ละบุคคล

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของครอบครัวกับประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากรายได้ต่อเดือนของครอบครัว อาจส่งผลให้ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษาแต่ละคนแตกต่างกัน ซึ่งครอบครัวที่มีรายได้สูง อาจส่งผลทำให้นักศึกษามีเวลาในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พัฒนาทักษะทางการสื่อสารมากกว่านักศึกษาที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวต่ำ เพราะไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับภาระค่าใช้จ่ายของตนเอง และอาจส่งผลทำให้นักศึกษามีประสิทธิภาพทางการสื่อสารสูงตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนภดล พูลพุทธพงศ์ และปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม (2550) พบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารของแต่ละบุคคล จะขึ้นอยู่กับสถานภาพทางการเงินของแต่ละคน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนของครอบครัวสูงจะได้รับโอกาสทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาทักษะการสื่อสารสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้สูงจะมีเวลาส่วนตัวในการเรียนรู้สิ่งต่างๆมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ จึงส่งผลทำให้นักศึกษาที่มีรายได้สูงมีประสิทธิภาพการสื่อสารสูงเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก นักศึกษาที่อาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีรายได้สูงมีโอกาสในการฝึกฝนทักษะทางการสื่อสารมากกว่านักศึกษาที่อาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีรายได้น้อย จึงส่งผลทำให้นักศึกษาที่อาศัยอยู่ในครอบครัวที่มีรายได้น้อยมีประสิทธิภาพในการสื่อสารอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งฤดี พุ่มโพธิ์สุวรรณ (2551) ที่พบว่า ผู้ที่มีรายได้สูงจะมีพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารได้ดีกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ เพราะผู้ที่มีรายได้สูงจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ และผู้ที่มีรายได้สูงเป็นไปได้อาจจะรับโอกาสในการอบรมสั่งสอน การติดต่อประสานงานกับบุคคลอื่นมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ จึงทำให้นักศึกษาที่มีรายได้สูงมีประสิทธิภาพการสื่อสารสูงตามไปด้วย

## ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้

ประสิทธิภาพการสื่อสารของนักศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ยังคงต้องมีการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารให้มากขึ้น โดยวิธีการส่งเสริมการเรียนรู้หรือทางโปรแกรมรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ควรจัดกิจกรรมและโครงการฝึกอบรมทักษะทางกระบวนการสื่อสารเพิ่มเติมให้กับนักศึกษา

## เอกสารอ้างอิง

- กรีซ สืบสนธิ. (2526). การติดต่อสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีซ สืบสนธิ. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกล้ากมล สุริยันต์. (2554). การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ และความพึงพอใจที่มีต่อความภักดีต่อตราสินค้าเครื่องสำอางแบรนด์เกาหลี ETUDE HOUSE ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (สารนิพนธ์ปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2554). สืบค้นจาก <http://thesis.swu.ac.th>
- จารุรินทร์ ปิตานพวงศ์ และ อานนท์ วิทยานนท์. (2556). กระบวนการสื่อสารของนักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 4 (วิทยานิพนธ์ปริญญาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556). สืบค้นจาก <http://medinfo.psu.ac.th>
- ชัยภัทร สวัสดิ์ผล. (2549). ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร. จาก <http://sites.google.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2559,
- นพดล พูลพุทธพงษ์ และ ปฏิพัทธ์ ดอกแย้ม. (2550). การศึกษาวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2550). สืบค้นจาก <http://e-journal.rpu.ac.th>
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2555. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์
- รุ่งฤดี พุ่มโพธิ์สุวรรณ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารการตลาดกับการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551). สืบค้นจาก <http://mba.swu.ac.th>
- ลดาวลัย แก้วสีนวน. (2550). การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม : กรณีศึกษาชาวไทยพุทธและชาวไทยมุสลิมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ (ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส). (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช, 2550). สืบค้นจาก <http://isranews.org>
- วรัท พงกษากุลนันท์. (2552). การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2556, จาก <http://www.moe.go.th>
- วริษฐา พุฒิวรชัย. (2550). การจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของมหาวิทยาลัยสยาม. สืบค้นเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2559, จาก <http://e-library.siam.edu>
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหาร องค์การสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมานพงศ์ เนตยารักษ์. (2540). ประสิทธิภาพการสื่อสารในธุรกิจเฟรนไชส์ด้านการสื่อสารระหว่าง บริษัทเวลด์โฟนซ็อบ จำกัด กับ ลูกค้าเฟรนไชส์ (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th>
- Devore, Jay and Peck, Roxy. (1995). *Statistics : The Exploration and Analysis of Data*. California : Wadsworth, Inc.,