

การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสาร ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน

วันที่รับบทความ: 8 มีนาคม 2561 / วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2561 / วันที่ตอบรับบทความ: 21 ธันวาคม 2561

แพรมาศ บูรณมานัส
รุ่ง ศรีอำภพพร

บทคัดย่อ

ก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสาร สร้าง และตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดทักษะการสื่อสาร รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยเริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กร จากนั้นจึงนำข้อมูลมาสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะที่ได้ออกแบบไว้ โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบวัดเชิงสถานการณ์ตามการรับรู้ของผู้สมัครจำนวน 20 คำถาม ข้อละ 3 คะแนน รวม 60 คะแนน และกำหนดเกณฑ์การวัด 3 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน 2) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้ในขั้นพื้นฐาน และ 3) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลักษณะเฉพาะและแบบวัดที่ได้ถูกนำไปตรวจสอบความตรงโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ทั้งในด้านการสื่อสาร ทรัพยากรบุคคล และการวัดและประเมินผล จากนั้นนำไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาจำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่าดัชนีชี้วัดที่องค์กรใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และพบว่า ข้อคำถามในแบบวัดมีความตรงระหว่าง 0.2 - 1 ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.65 ค่าความยากเท่ากับ 0.62 และค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.53 ผลในการทดสอบเกณฑ์ในการวัด 3 ระดับ พบว่า หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวม 20 - 33 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ หากมีคะแนนรวม 34 - 47 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ และหากมีคะแนนรวม 48 - 60 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้

คำสำคัญ: การสร้างแบบวัด, ทักษะการสื่อสาร, ทักษะของผู้สมัครงาน, การสื่อสารในองค์กร, องค์กรเอกชน

แพรมาศ บูรณมานัส (นศ.ม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2559, อีเมล: pearmasboo17@gmail.com) และ รุ่ง ศรีอำภพพร (Ph.D., Organizational Communication, University of Texas at Austin) ปัจจุบันดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ประจำภาควิชาวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” ของ แพรมาศ บูรณมานัส โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอำภพพร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการประเมินผลการสอบวิทยานิพนธ์ระดับ “ดีมาก” และได้รับการคัดเลือกให้เป็นวิทยานิพนธ์ดีเด่น หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มวาทนิเทศ) คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2558

Constructing Communication Skill Measurement for Job Applicants in Private Organizations

Received: March 8, 2018 / Received in revised form: November 25, 2018 / Accepted: December 21, 2018

Pearmas Booranamanus

Roong Sriussadaporn

Abstract

This study was aimed to explore the indicators of job applicants' communication skills, to construct and test the quality of communication skill measurement, and to develop the measurement criteria for job applicants. The researcher conducted an in-depth interview with a human resource management executive in an organization to be studied. Job applicants' communication skill measurement and the measurement criteria were then constructed based upon test specification for the measurement. The criteria of measurement were determined at the three levels of communication competence: 1) the pre-competent level, 2) the threshold level, and 3) the proficient level. The quality of measurement was validated by five experts in the areas of communication, human resource management, and measurement and evaluation. Finally, the pilot test of validated communication skill measurement was conducted with one hundred and thirty samples consisting of one hundred university students and thirty organizational job applicants. Results of this study revealed the five indicators of job applicants' communication skills. The skill in listening, speaking, reading, writing and interpersonal relations in organizations. Job applicants' communication skill measurement was constructed in the form of twenty perceptually situational-based multiple-choice questions. Content validity of the measurement was between 0.2-1. Reliability of the measurement was 0.65 at the difficult level of 0.62 and the discriminating power of 0.53. The measurement criteria were determined at the pre-competent, threshold, and proficient levels of communication competence with the scores of sample responses between 20-33, 34-47, and 48-60 respectively.

Keywords: Constructing Measurement, Communication Skill, Job Applicants' Skill, Organizational Communication, Private Organization

Pearmas Booranamanus (M.A., Chulalongkorn University, 2019, email: pearmasboo17@gmail.com) and Roong Sriussadaporn (Ph.D., Organizational Communication, the University of Texas at Austin) associate professor of Speech Communication and Performing Arts Department, Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University.

This article is a part of a thesis named "Constructing Communication Skill Measurement for Job Applicants in Private Organizations", authored by Pearmas Booranamanus and consulted by Roong Sriussadaporn, associate professor of Communication. The article has evaluated in an "excellent" level and selected as a distinguished thesis, Master of Communication Arts (Speech Communication), Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University, 2016.

ที่มาและความสำคัญ

ทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายได้ (Ruck & Welch, 2012) แต่ในปัจจุบันพบว่า บัณฑิตจบใหม่ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำานอยู่มาก (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) ด้วยเหตุนี้องค์กรต่างๆ ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคุณลักษณะด้านทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานมากเป็นอันดับต้นๆ จากคุณลักษณะทั้งหมดที่องค์กรใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร ทักษะการสื่อสารที่องค์กรเห็นว่าผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจำเป็นต้องมี ได้แก่ ทักษะการฟัง (Boyle, et al., 2014; Robles, 2012) การพูด (Crosling & Ward, 2002; Mitchell, Skinner, & White, 2010; Robles, 2012) การเขียน (Mitchell et al., 2010; Robles, 2012) ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Boyle et al., 2014; Robles, 2012) ทักษะการนำเสนองาน (Crosling & Ward, 2002) ทักษะการทำงานเป็นทีม (Boyle et al., 2014; Robles, 2012) และทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทวัฒนธรรมองค์กร (Boyle et al., 2014) เป็นต้น

องค์กรหลายแห่งในประเทศไทยได้มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาขีดความสามารถหลักของผู้สมัครเข้าทำงาน ได้แก่ การใฝ่เรียนรู้ การคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดสิ่งใหม่ ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การใช้ภาษาอังกฤษ การปรับตัวพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง การเป็นผู้นำทีม และความมีจริยธรรม (มารดารัตน์ สุขสง่า, 2554) นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้ทำการรวบรวมกรณีศึกษาการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรต่างๆ (สำนักงาน ก.พ., 2559) และ พบว่า หลายองค์กรค้นหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะเฉพาะต่างกััน เช่น บริษัทกูเกิ้ล (Google Inc.) ค้นหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เรียกกันภายในองค์กรว่า กูเกิ้ล (หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่น่าสนใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการพูดคุยกับคนที่มีสถานภาพและความคิดที่แตกต่างกับตนเองอย่างเป็นธรรมชาติ มีความทะเยอทะยาน มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักการบริการ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งในและนอก

องค์กร มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม และมีความซื่อสัตย์) บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ค้นหาบุคลากรที่มีค่านิยมสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร (ได้แก่ การมุ่งแสวงหาโอกาส พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีความรับผิดชอบ รักการบริการ สามารถทำงานเป็นทีม ยอมรับในความดีและความสามารถของผู้อื่น เปิดกว้างรับฟังผู้อื่น ยึดมั่นในวิสัยทัศน์องค์กร มีความคิดริเริ่ม พัฒนาตนเอง ไม่ยึดติดในกฎเกณฑ์ และมีเหตุผล) เป็นต้น

ผู้สมัครแต่ละคนจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการสะท้อนคุณลักษณะต่างๆ ที่ตนมีอยู่ออกมาให้ผู้จ้างงานได้เห็น และหากองค์กรต้องการทราบว่าผู้สมัครแต่ละคนมีคุณลักษณะเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างไร องค์กรสามารถประเมินคุณลักษณะเหล่านี้ได้จากการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน ซึ่งในปัจจุบันวิธีการและเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวัดประเมินผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ ที่พบได้โดยทั่วไป มักจะอยู่ในรูปแบบของการพิจารณาจากใบสมัคร การสัมภาษณ์ การทดสอบความรู้ความสามารถ การทดสอบบุคลิกภาพ เป็นต้น และในบรรดารูปแบบต่างๆ เหล่านี้ การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ประเมินทักษะการสื่อสารของผู้สมัครมากที่สุด เนื่องจากองค์กรจะได้เห็นบุคลิกภาพและทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครได้ชัดเจนมากที่สุด อย่างไรก็ตาม การสัมภาษณ์ก็มีจุดอ่อนเรื่องความแม่นยำในการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์ เพราะผู้สัมภาษณ์มักจะตัดสินใจเลือกผู้สมัครตั้งแต่ช่วง 3 นาทีแรกในการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้ (ชูชัย สมทิธไกร, 2552)

การคัดเลือกบุคลากรที่ผิดพลาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาในด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน (น้อย ศรีรัตนพันธ์, 2553; วรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์, 2557) ส่งผลให้มีอัตราการลาออกจากงานสูงและพบว่เกิดขึ้นในองค์กรเอกชนในประเทศไทย โดยเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 13 ต่อปี (เฮย์ กรุป, 2556) ส่งผลให้องค์กรแต่ละแห่งต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลใหม่เป็นจำนวนมากอยู่เสมอ นอกจากนี้ในการคัดเลือกบุคลากรในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีผู้สมัครจำนวนมาก ๆ องค์กรไม่สามารถทำการสัมภาษณ์เพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้สมัครได้ครบทุกคน เพราะต้องใช้เวลามาก แต่องค์กรสามารถคัดกรองบุคคลที่มีทักษะการสื่อสารในการทำงานตามการรับรู้เบื้องต้นก่อนเข้ารับการสัมภาษณ์ (ชูชัย สมทิธไกร, 2552; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557) แบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงานจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรสามารถสร้างขึ้น

เพื่อใช้ในการประเมินระดับความสามารถในการสื่อสารของบุคลากรซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบการพิจารณาเข้าทำงานจริงในองค์กร

ทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการสื่อสารซึ่งสามารถแบ่งระดับความสามารถในการสื่อสารออกเป็น 4 ระดับ (Jablin & Sias, 2001; นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม, 2543, รุ่งศรีธัญญาพร, 2558) ดังนี้

- 1) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (pre-competent level)
- 2) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (threshold level)
- 3) ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (proficient level)
- 4) ระดับที่สื่อสารจนเกิดความเคยชินและยึดมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป (over-competent level)

ผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรควรมีทักษะในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน (threshold) เป็นอย่างต่ำ ไปจนถึงทักษะในการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายในการทำงาน (proficient) เนื่องจากการมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (pre-competent) ยังไม่เพียงพอสำหรับการนำมาใช้ในการทำงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะสามารถเขียนอีเมลถึงผู้อื่นได้ แต่ถ้าข้อความที่ส่งไปขาดความกระชับหรือความชัดเจน ก็อาจทำให้การทำงานเกิดความติดขัด ไม่ราบรื่นได้ เป็นต้น และทักษะในการสื่อสารที่เคยชินและการยึดมั่นในความคิดของตนเอง (over-competent) อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ เช่น การใช้คำพูดในลักษณะเดียวกันกับบุคคลทุกระดับในองค์กร อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องทำการวัดระดับความสามารถในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครแต่ละคนมีความสามารถในการสื่อสารเพียงพอสำหรับการเข้าทำงานในองค์กรได้หรือไม่

เมื่อสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร พบว่าการวัดทักษะการสื่อสารมักถูกสร้างให้มีลักษณะเป็นแบบสอบถามโดยให้บุคลากรในองค์กรรายงานการรับรู้ทักษะการสื่อสารของตนเอง

(self-report) และให้หัวหน้างานรายงานการรับรู้ทักษะการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาของตน (receiver-report) (เช่น เกวลี ชันธเงิน, 2551; จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้, 2551; หทัยพร ทิมสว่าง, 2551) ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่ พบว่า บุคลากรและหัวหน้างาน มีการรับรู้ทักษะการสื่อสารของบุคลากรผู้ถูกประเมินแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถทราบได้แน่ชัดว่าแท้จริงแล้วบุคลากรคนนั้นมีทักษะการสื่อสารเป็นอย่างไร การวัดทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะเป็นการรายงานตนเอง หรือให้ผู้อื่นเป็นผู้รายงาน จึงมีข้อจำกัดในกรณีที่เกิดผลของการรับรู้จากผู้ตอบแบบวัดทั้ง 2 กลุ่มไม่ตรงกัน ทำให้ไม่ทราบว่าทักษะการสื่อสารที่แท้จริงของผู้ถูกประเมินเป็นเช่นไร

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าองค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีทักษะการสื่อสารในด้านใด คุณลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารสำหรับผู้สมัครเข้าทำงานเป็นอย่างไร ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดรวมถึงค้นหาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัคร ผลของการศึกษานี้คาดว่าจะสามารถนำลักษณะเฉพาะของแบบวัดดังกล่าวไปใช้ในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาคัดเลือกบุคคลที่มีทักษะการสื่อสารที่ดีเข้าสู่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอัตราการลาออกจากงาน ค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลใหม่ และเวลาในการคัดกรองบุคคลให้เข้าทำงานในองค์กร

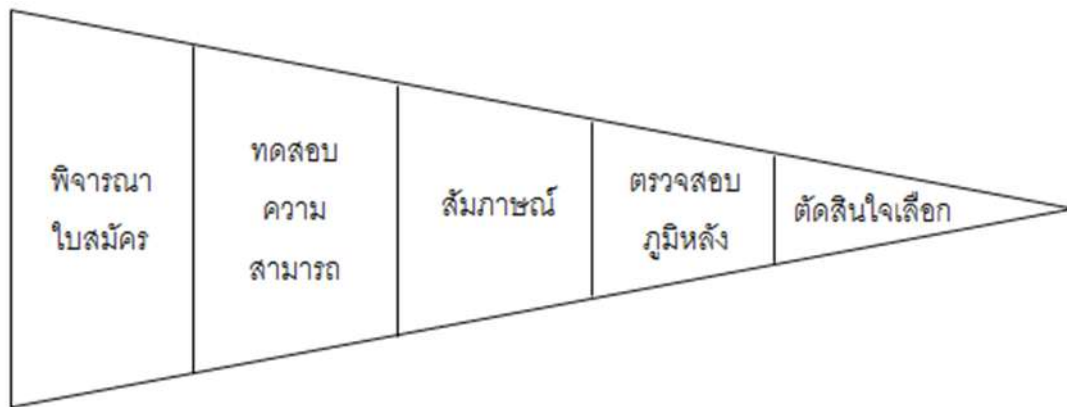
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องนี้ สรุปได้เป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร และการวัดและดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กร ดังมีเนื้อหาสาระโดยสังเขปดังนี้

1. การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร
การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นกระบวนการที่ต้องมีการพิจารณาคุณสมบัติหรือคุณภาพของผู้สมัครแต่ละคน เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจะให้บุคคลใดเข้ามาทำงานในองค์กร (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2011; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557) เริ่มต้นจากการสำรวจใบสมัครของผู้สมัครเข้าทำงาน เพื่อพิจารณาว่าบุคคลใดที่มีความสามารถขั้นพื้นฐานตรงตามเนื้องาน จากนั้นองค์กรก็จะจัดการทดสอบความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะ (Aptitude Tests) รวมถึงความรู้และทักษะ

ที่มีอยู่เดิม (Achievement Tests) ของผู้สมัครที่ผ่านการพิจารณาใบสมัครแล้ว เพื่อที่จะนำผลการวัดที่ได้มาจัดลำดับความสามารถของผู้สมัครแต่ละคน ต่อมาองค์กรจะเรียกตัวผู้สมัครที่มีความสามารถโดดเด่นให้เข้ารับการสัมภาษณ์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้ที่สัมภาษณ์ เช่น หัวหน้างาน ผู้ร่วมทีม จะต้องร่วมกันกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าบุคคลใดที่มีความสามารถเหมาะสมที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อทำการคัดเลือกจนเหลือผู้สมัครจำนวนน้อยลง องค์กรจึงจะทำการตรวจสอบภูมิหลังของผู้สมัครแต่ละคน

ผ่านบุคคลอ้างอิงที่ผู้สมัครได้ระบุในใบสมัครงาน เช่น พนักงานในองค์กรที่ผู้สมัครรู้จัก ผู้บังคับบัญชาในองค์กรเดิมของผู้สมัคร อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้สมัคร เป็นต้น เมื่อได้ผลการประเมินคุณลักษณะของผู้สมัครงานจากกระบวนการคัดเลือกในขั้นตอนต่างๆ ข้างต้นจนครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายองค์กรจะนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจเลือกบุคคลเข้าทำงาน สามารถสรุปกระบวนการคัดเลือกบุคคลขององค์กรได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2011)

จากกระบวนการคัดเลือกผู้สมัครเข้าทำงาน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นที่จะสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 2 คือ การทดสอบความสามารถในกระบวนการคัดเลือกบุคคลขององค์กร โดยในการวัดประเมินความสามารถของผู้สมัครงาน สิ่งที่องค์กรต้องทำเป็นสิ่งแรกคือ การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงาน (Noe et al, 2001)

2. การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ตั้งแต่ในช่วงกลางทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา โลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในหลายด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านตลาดการค้า ด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความท้าทายต่อการบริหารงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่

ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ก็คือ องค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร (นิสสารักษ์ เวทยานนท์, 2554) เนื่องจากความสามารถของบุคลากรนั้นส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขัน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องกำหนดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัฒนธรรมขององค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2552)

เมื่อทบทวนการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า ทักษะที่ผู้บริหารองค์กรต้องการจากผู้สมัครงานที่เป็นบัณฑิตจบใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ประการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะคิดเชิงบวก ความซื่อสัตย์ ความมีมารยาท ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความเป็นมืออาชีพ ความรับผิดชอบ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม และ

คุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน เมื่อผู้บริหารได้ทำการจัดอันดับความสำคัญของทักษะทั้ง 10 ประการ พบว่า ทักษะการสื่อสารและความซื่อสัตย์ มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความมีมารยาท ความรับผิดชอบ และทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามลำดับ (Robles, 2012) นอกจากนี้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานของบุคลากรในระดับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในทุกระดับ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร รองลงมาคือ การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การสังเคราะห์ การบูรณาการและการประสานงาน การคาดคะเนและตอบสนองความต้องการ และการเป็นผู้นำตามลำดับ (Boyle et al., 2014)

จากการทบทวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า มีคุณลักษณะหลายประการที่จัดเป็นบุคลิกภาพภายในตัวบุคคล เช่น ทศนคติ มารยาท ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ คุณธรรมจริยธรรม เป็นต้น ซึ่ง รุ่ง ศรีธัญญาพร (2558) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเอาไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับทักษะในการสื่อสาร เมื่อบุคคลต้องการที่จะให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจถึงบุคลิกภาพภายในของตนเอง บุคคลจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการแสดงออก เพราะบุคลิกภาพภายในเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้โดยตรง ต้องอาศัยการตีความจากการสื่อสารของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ซึ่งการตีความก็อาจผิดพลาดได้ ดังนั้นในการประเมินคุณลักษณะต่างๆ ของผู้สมัครงาน องค์กรสามารถประเมินจากผลการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานได้ ปัจจุบันมีการใช้เครื่องมือในการวัดคุณลักษณะของผู้สมัครงานหลายชนิด เช่น ใบสมัคร แบบทดสอบความรู้ความสามารถ แบบทดสอบบุคลิกภาพ การสัมภาษณ์ ผู้สมัครงานล้วนต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารเพื่อแสดงให้องค์กรเห็นถึงคุณลักษณะที่อยู่ภายในตนเอง แต่ยังไม่พบว่ามีการใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะหาแนวทางในการพัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสารในการศึกษานี้

3. การวัดและดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

การวัดประเมินทักษะการสื่อสารในองค์กรสามารถทำได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งทักษะการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กร ไม่ได้เกิดจากการนำเอาทักษะการสื่อสารในระดับบุคคลมารวมกัน แต่เกิดจากการสอดประสานกันระหว่างบุคลากร

ในกลุ่มและองค์กร และต้องวัดประเมินจากการสื่อสารในภาพรวมของกลุ่มและองค์กรเท่านั้น ไม่สามารถวัดได้จากการนำเอาทักษะการสื่อสารของแต่ละบุคคลมารวมกัน (นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม, 2543) แต่ในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ยังไม่ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น และยังไม่ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้จึงสามารถทำได้เฉพาะการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในระดับบุคคลเท่านั้น

รุ่ง ศรีธัญญาพร (2558 หน้า 248-249) ได้ทำการสรุปดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กรระดับบุคคล ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในการทำงาน ได้แก่ ทักษะการฟัง เช่น การฟังเข้าใจคู่สนทนา การฟังด้วยความตั้งใจ คิดตาม และตอบสนองด้วยความตั้งใจ รวมถึงการฟังในการทำงาน เช่น การฟังเพื่อจับประเด็น ทักษะการพูด เช่น ความสามารถในการใช้ถ้อยคำในการพูดให้กระชับ ถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน และตรงประเด็น ทักษะการอ่าน เช่น การอ่านโดยใช้วิจารณญาณ พินิจพิเคราะห์ จับใจความ ทำความเข้าใจ ทักษะการเขียน เช่น การเขียนรายงาน จดหมาย บันทึกข้อความ ประกาศ ทักษะในการจัดการข้อมูลข่าวสาร เช่น การรับส่งข้อมูล การจัดเก็บ การสืบค้น และการเผยแพร่ข้อมูล ทักษะในการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

ผู้วิจัยจึงได้นำเอาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลดังกล่าวข้างต้นมากำหนดกรอบการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยมีเนื้อหาสาระในการวัดดังต่อไปนี้

1) ทักษะการฟัง สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1.1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้สั้นๆ 1.2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 1.3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 1.4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร (Brounstein, Bell, & Smith, 2007)

2) ทักษะการพูด สะท้อนผ่านพฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 2.1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2.2) การพูดอย่างตรงประเด็น 2.3) การพูด

อย่างกระจ่างชัดเจน และ 2.4) การพูดอย่างมีมารยาท (Mukerjee, 2013)

3) ทักษะการอ่าน สะท้อนผ่านพฤติกรรม การอ่านอย่างมีวิจารณ์ญาณ ซึ่งประกอบไปด้วย 3.1) ความสามารถในการระบุประเด็นที่ได้จากการอ่าน 3.2) ความสามารถในการสรุปใจความสำคัญ 3.3) ความสามารถในการทำความเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน 3.4) ความสามารถในการระบุสิ่งที่สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เขียน และ 3.5) ความสามารถในการประเมินความน่าเชื่อถือข้อสนับสนุน (Smith, 2004)

4) ทักษะการเขียน สะท้อนผ่านพฤติกรรม การเขียน 4 ประการ ได้แก่ 4.1) การเขียนโดยใช้ภาษาที่แสดงถึงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม 4.2) การเขียนโดยคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล 4.3) การเขียนโดยคำนึงถึงความกระชับของข้อความ และ 4.4) การเขียนโดยคำนึงถึงความชัดเจนของข้อความ (Brounstein, Bell, & Smith, 2007; Hartley & Chatterton, 2015)

5) ทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสาร สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 5.1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 5.2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 5.3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 5.4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล (Mukerjee, 2013)

6) ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 6.1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์ และโปร่งใส 6.2) การแสดงความเข้าใจอกเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 6.3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 6.4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมกันและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้ามเสมอ (Crosling & Ward, 2002)

ในการศึกษานี้ เนื่องจากผู้บริหารขององค์กรที่ศึกษามีความเห็นว่าการจัดการข้อมูลข่าวสารอาจยังไม่จำเป็นสำหรับกลุ่มพนักงานใหม่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะงานอาจยังไม่ต้องใช้ทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสาร ในการศึกษาครั้งนี้จึงวัดเพียง 5 ทักษะในด้านการฟัง พูด อ่าน เขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเท่านั้น

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะบริษัทในเครือเบทาโกร ซึ่งเป็นองค์กรที่มีการจัดรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก โดยเฉลี่ยร้อยละ 10 ต่อปี และมีความสนใจเข้าร่วมในการศึกษา และประสงค์จะใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานจริงในองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยเลือกศึกษาในองค์กรใดองค์กรหนึ่งอย่างเฉพาะเจาะจง เนื่องจากวัฒนธรรมขององค์กรแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน รวมทั้งผู้วิจัยต้องการออกแบบข้อคำถามในแบบวัดโดยใช้สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรที่ทำการศึกษา

กระบวนการศึกษาเริ่มต้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร เพื่อนำมาใช้กำหนดกรอบในการสัมภาษณ์ผู้บริหารและกรอบในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร จากนั้นผู้วิจัยได้เข้าทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ในเครือเบทาโกร โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรต้องการและสถานการณ์การสื่อสารในองค์กร ต่อมาจึงนำผลการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และผลการสัมภาษณ์มาประยุกต์ใช้ในการสร้างลักษณะเฉพาะของแบบวัดและแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร การวัดและประเมินผล และการบริหารทรัพยากรบุคคล ทำการประเมินความสามารถในการนำลักษณะเฉพาะและแบบวัดไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินและให้ข้อเสนอแนะแล้ว ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาในระดับชั้นปีที่ 3 และ 4 ที่ใกล้จะจบการศึกษาและกำลังจะเข้าทำงานในองค์กรจำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 130 คน ค่าสถิติที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างนี้คลาดเคลื่อนจากกลุ่มประชากรไม่เกิน 5% (Johanson & Brooks, 2010)

ลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสาร ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน
ในองค์กรมีลักษณะเฉพาะ ดังต่อไปนี้

1) ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้า
ทำงานในองค์กร ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด
ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการสาน
สัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

2) โครงสร้างของแบบวัด ประกอบไปด้วย ดัชนี
ชี้วัดทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการ
สานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบ
เลือกตอบ 3 ตัวเลือก ซึ่งตัวเลือกคำตอบแต่ละตัวในทุกๆ
ข้อคำถาม สะท้อนถึงระดับทักษะการสื่อสาร 3 ระดับ
ได้แก่ ระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน
(Pre-competent level) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้น
พื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) และ
ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน
(Proficient level) ข้อคำถามในแบบวัดที่สร้างขึ้นมี
จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ประกอบไปด้วยข้อคำถามที่วัด
ทักษะการฟัง จำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการพูด จำนวน 4
ข้อ วัดทักษะการอ่าน จำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการเขียน
จำนวน 4 ข้อ และวัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่าง
บุคคลจำนวน 4 ข้อ ซึ่งข้อคำถามในแต่ละดัชนีชี้วัด มี
ลักษณะดังต่อไปนี้

ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการฟัง มีลักษณะที่
แสดงถึงสถานการณ์การฟังในการทำงาน และมีการถาม
เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำใน
สถานการณ์ต่างๆ เช่น การฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา
การฟังประชุม การฟังในระหว่างการสนทนา เป็นต้น โดย
ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน
(Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรม
การฟังแบบเลือกฟัง ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้
ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level)
เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ฟังอย่างตั้งใจ และ
ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน
(Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรม
ฟังอย่างกระตือรือร้น

ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการพูด มีลักษณะที่
แสดงถึงสถานการณ์การพูดในการทำงาน และมีการถาม

เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำใน
สถานการณ์ต่างๆ เช่น การพูดในที่ประชุม การพูดทาง
โทรศัพท์ การพูดเพื่อนำเสนองาน เป็นต้น โดยตัวเลือกที่
อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน
(Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึง
พฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรง
ประเด็น แต่ขาดความชัดเจน และขาดมารยาทที่ดี
ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็น
ในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึง
พฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรง
ประเด็น มีมารยาท แต่ขาดความชัดเจน และระดับที่
สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน
(Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรม
การพูดที่หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรงประเด็น
ชัดเจน และมีมารยาท

ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการอ่าน มีการหยิบยก
บทความ จดหมาย ข่าว หรือบันทึก ที่เกี่ยวข้องกับบริบท
การทำงานมาแสดง และมีการถามเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ
ที่ได้จากการอ่าน โดยตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถ
สื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent
level) เป็นข้อความที่ไม่แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญ
ของบทความ วัตถุประสงค์ของผู้เขียน ข้อเสนอแนะของ
ผู้เขียน หรือประเมินความน่าเชื่อถือของบทความไม่
ถูกต้อง ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐาน
ที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความ
ที่แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญของบทความ
วัตถุประสงค์ของผู้เขียน ข้อเสนอแนะของผู้เขียน หรือบ่งชี้
ถึงความสามารถในการประเมินความน่าเชื่อถือของ
บทความถูกต้องในเบื้องต้น และระดับที่สามารถสื่อสาร
เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level)
เป็นข้อความที่แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญของ
บทความ วัตถุประสงค์ของผู้เขียน ข้อเสนอแนะของ
ผู้เขียน หรือบ่งชี้ถึงความสามารถของผู้สมัครในการ
ประเมินความน่าเชื่อถือของบทความได้ถูกต้องครบถ้วน

ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการเขียน มีลักษณะ
เป็นสถานการณ์เกี่ยวกับการเขียนในการทำงาน และถาม
เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำ
ในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเขียนใบสั่งซื้อสินค้า การ
เขียนจดหมาย การเขียนรายงาน การเขียนบันทึก เป็นต้น
โดยตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปใน
ชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่
แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้

เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด แต่ขาดความกระชับ และความชัดเจน ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ชัดเจน แต่ขาดความกระชับ และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ชัดเจน และกระชับ

ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะที่แสดงถึงสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในการทำงาน และมีการถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคาดว่าจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การทำงานในทีม การเจรจากับลูกค้า เป็นต้น โดยตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเปิดเผยตนเอง ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น หรือการตระหนักถึงความเท่าเทียมกันในระดับน้อยที่สุด ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมเปิดเผยตนเอง ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนผู้อื่น หรือการตระหนักถึงความเท่าเทียมกันในระดับมากที่สุด

3) การตัดสินเกณฑ์คะแนน ในแต่ละข้อคำถาม มีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 3 คะแนน รองลงมาคือ 2 คะแนน และ 1 คะแนนตามลำดับ คะแนนรวมสูงสุดของแบบวัดทั้งฉบับจึงมีค่าเท่ากับ 60 คะแนน และคะแนนรวมที่ต่ำที่สุดของแบบวัดทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 20 คะแนน การประเมินผลการวัดสามารถประเมินจากการแบ่งผลคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดยการคำนวณหาความห่างแต่ละช่วงของระดับความสามารถ คือระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน 20-33 คะแนน ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้ในขั้นพื้นฐาน 34-47 คะแนน และระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 48-60 คะแนน

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรขึ้น ซึ่งสามารถวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานได้ 5 ด้าน ตามความประสงค์ขององค์กรที่ผู้วิจัยเข้าทำการศึกษา ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

จากการนำลักษณะเฉพาะและแบบวัดที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ลักษณะเฉพาะของแบบวัดที่สร้างขึ้นมีความตรงเชิงเนื้อหาในภาพรวมเท่ากับ 0.8 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม สามารถนำลักษณะเฉพาะไปใช้ได้ โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 ท่าน ด้านการสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน และด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 1 ท่าน แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะเฉพาะที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ ส่วนผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน แสดงความคิดเห็นว่า ควรนำลักษณะเฉพาะไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง ส่วนแบบวัดมีข้อคำถามที่เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ จำนวน 19 ข้อ และมีข้อคำถามที่ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ จำนวน 1 ข้อ

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขลักษณะเฉพาะของแบบวัดและแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครงาน จำนวน 100 คน และกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือ เบทาโกร จำนวน 30 คน ผลคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดในภาพรวม พบว่า คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ทำได้คือ 58 คะแนน อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 30 คะแนน อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 49.75 คะแนน และคะแนนรวมที่กลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุดเท่ากับ 49 คะแนน ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูลเท่ากับ 50 คะแนน ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.05 แสดงถึงการกระจายของข้อมูลที่เหมาะสม

ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่แตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษามีความแตกต่างกัน และลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรที่แตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา คณะที่ศึกษา มหาวิทยาลัยที่ศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่สมัคร ก็ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานมีความแตกต่างกัน

ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเท่ากับ 0.65 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับนิสิตนักศึกษาเท่ากับ 0.71 เป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับสูง ส่วนค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้กับผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรเท่ากับ 0.03 เป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับต่ำ

ค่าความยากของแบบวัดในภาพรวมเท่ากับ 0.62 หมายถึง แบบวัดนี้ค่อนข้างง่าย และค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดในภาพรวมเท่ากับ 0.53 แสดงให้เห็นว่า แบบวัดนี้สามารถจำแนกผู้ตอบที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยในประเด็นในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ทักษะการสื่อสารที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทในเครือเบทาโกร พบว่า วัฒนธรรมการสื่อสารของเครือเบทาโกรมีลักษณะตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องคำนึงถึงระดับความอาวุโสและเข้าใจผู้อื่นเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (1980 อ้างถึงใน นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม, 2541) ที่กล่าวว่า องค์กรไทยมักจะเน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น การเคารพในระบบอาวุโส นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี ชันธเงิน (2551) ที่ระบุว่า พนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีทักษะการ

สื่อสารที่เหมาะสมในการทำงาน คือ ผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง แต่มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปภัสรา ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า องค์กรไทยให้ความสำคัญกับการรับฟังคนทำงานรุ่นใหม่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบรรยากาศของการสื่อสารในการทำงานที่ยังเน้นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทในเครือเบทาโกรก็พบว่า พนักงานจำนวนหนึ่งในเครือเบทาโกรไม่กล้าพูดนำเสนอและแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี ชันธเงิน (2551) ที่พบว่า พนักงานใหม่มักจะขาดความมั่นใจ ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่องค์กรไม่ต้องการอีกต่อไป นอกจากนี้ยังพบปัญหาในด้านการเขียนเอกสารโดยขาดการใช้หลักเหตุผลที่เหมาะสม การเรียงลำดับตำแหน่งงานของผู้รับสารไม่ถูกต้อง การใช้มารยาทไม่เหมาะสมในการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งกระทบต่อการทำงานของบุคคล ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วยกันได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปภัสรา ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า พนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ (Gen Y) มักเลือกสื่อสารเรื่องต่างๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก ขัดแย้งกับความต้องการของพนักงานในรุ่นที่อาวุโสกว่า (Gen B และ Gen X) ที่ต้องการให้พนักงานรุ่นใหม่สามารถเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและแสดงถึงการใส่ใจในเรื่องกาลเทศะ

ในการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคนเพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของ พบว่า ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในเครือเบทาโกรได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับข้อสรุปดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กรระดับบุคคลของรุ่ง ศรีธัญญาพร (2558) ที่ว่า ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร ประกอบไปด้วย ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในขณะเดียวกันก็มีผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกับข้อสรุปนี้ เนื่องจากข้อสรุปดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารข้างต้น มีดัชนีชี้วัดทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสารรวมอยู่ด้วย แต่องค์กรคิดว่าทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสารยังไม่จำเป็นสำหรับกลุ่มพนักงานใหม่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะงานอาจยังไม่ต้องใช้ทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสารเท่าไรนัก

นอกจากนี้ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลในเครือเบทาโกรยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การสื่อสารที่พึงประสงค์ของพนักงานใหม่ว่า พนักงานใหม่ จำเป็นต้องใช้ทักษะการฟังในการรับคำสั่งงานจากทั้ง หัวหน้า และลูกค้า ฟังการประชุม รวมถึงฟังการสนทนาของเพื่อนร่วมงานได้อย่างเข้าใจ ใช้ทักษะการพูดในการ นำเสนองาน เสนอความคิดเห็นในที่ประชุม พูดโทรศัพท์ รวมถึงพูดรายงานผลการทำงานต่อหัวหน้างาน ลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้ ใช้ทักษะการอ่านเพื่อจับใจความ การอ่านตีความได้ ใช้ทักษะการเขียนในการเขียนบันทึก อีเมล และจดหมายได้ รวมถึงใช้ทักษะการสานสัมพันธ์กับ หัวหน้างาน ลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ ให้ความเคารพผู้อาวุโส และ เข้าอกเข้าใจผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nongluck Sriussadaporn - Charoenngam และ Fredric M. Jablin (1999) ที่ระบุว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงการมีทักษะ การสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กรไทย ได้แก่ การ ขอบแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดใหม่ๆ ที่เป็น ประโยชน์ การใช้คำพูดและวิธีการพูดได้เหมาะสมกับ บุคคลและกาลเทศะ การรับฟังคำสั่งงานได้ดี และการมี ทักษะในการรายงานผลการทำงานทั้งการพูดและการเขียน และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของปภัสสร ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า ตัวชี้วัดความสามารถในการสื่อสาร ระหว่างบุคคลต่างรุ่นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ พฤติกรรม การสื่อสารที่สะท้อนถึงการเปิดใจ รับฟัง และสนับสนุนซึ่ง กันและกัน และพบว่า บุคลากรที่มีความอาวุโสมีความ คาดหวังให้บุคลากรที่มีอายุน้อยสามารถคบหาเข้ากันได้ กับบุคลากรรุ่นอายุต่างๆ และระดับต่างๆ ในองค์กรได้ เพราะกลุ่มบุคลากรอายุน้อยมักจับกลุ่มกับบุคลากรที่มีรุ่น ราวคราวเดียวกัน ไม่ค่อยปฏิสัมพันธ์กับคนที่อาวุโสกว่า และมักจะหักทลายแต่คนที่ตนรู้จัก

2. ลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

จากผลการนำลักษณะเฉพาะของแบบวัดและแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ความตรงเชิงเนื้อหาของลักษณะเฉพาะในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งสามารถนำลักษณะเฉพาะไปใช้ได้ แต่มี บางส่วนที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่า ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปใช้จริง เช่น นอกเหนือจากการกำหนดจำนวน องค์ประกอบที่ใช้ในการวัด อาจต้องพิจารณาว่า องค์ประกอบย่อยใดของแต่ละทักษะที่สามารถขาดได้และขาดไม่ได้ และนอกเหนือจากการวัดทักษะการสื่อสารใน

สถานการณ์ทั่วไป อาจเพิ่มเติมมิติในการวัด โดยออกแบบ แบบวัดนี้ให้เป็นการวัดในสถานการณ์ที่พนักงานใหม่ต้อง พบเจอและสำคัญต่อการทำงาน เช่น พนักงานขาย อาจ ต้องใช้ทักษะการเจรจาต่อรอง การให้ข้อมูล และการ นำเสนองานมากเป็นพิเศษ เป็นต้น

การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัด ทักษะการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีข้อคำถามที่มีค่าความ สอดคล้องระหว่างดัชนีชี้วัดกับข้อคำถามมากกว่า 0.5 สามารถนำไปใช้ได้ จำนวน 19 ข้อ และมีข้อคำถามที่มีค่า ความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 ควรปรับปรุง จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามในกลุ่มทักษะการฟัง สาเหตุที่ต้องทำการ ปรับปรุงข้อคำถามนี้ เพราะคำตอบในข้อคำถามนี้มี ลักษณะชี้แนะให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่อยู่ในระดับที่สามารถ สื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน (Proficient level) มากเกินไป หากเทียบเคียงกับสถานการณ์จริง พนักงานใหม่อาจแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคำตอบ ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการ ทำงานก็ได้ เนื่องจากในความเป็นจริงพนักงานใหม่อาจยัง ไม่กล้าถามคำถามหรือแสดงความคิดเห็นในช่วงต้นของ การทำงาน และอาจต้องสังเกตหรือศึกษาลักษณะนิสัย ของหัวหน้างานก่อน เพื่อคิดหาแนวทางในการตอบสนอง ที่เหมาะสม

เมื่อนำแบบวัดทักษะการสื่อสารไปทดลองใช้กับ กลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า คะแนนสูงสุดที่กลุ่ม ตัวอย่างทำได้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุ เป้าหมายในการทำงาน (Proficient level) และคะแนน น้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสาร ได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ใน ขณะเดียวกันค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง มีค่า ค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุ เป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) ความห่าง ของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.05 หมายถึง ข้อมูล มีการกระจายอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ทักษะ การสื่อสารของตนเองอยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารพอสมควร เพราะกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มที่มีระดับ การศึกษาใกล้เคียงกัน กล่าวคือ กำลังศึกษาและจบ การศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำให้มีความรู้เชิงกลยุทธ์ใน การสื่อสารที่ใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนของกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีคะแนนสูงสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนต่ำสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 49.73 คะแนน และมีค่าความต่างระหว่างคะแนนสูงสุดกับคะแนนต่ำสุดที่กลุ่มนิสิตนักศึกษาทำได้เท่ากับ 28 คะแนน ส่วนกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรมีคะแนนสูงสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนต่ำสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานในการทำงานได้ (Threshold level) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.80 คะแนน และมีค่าความต่างระหว่างคะแนนสูงสุดกับคะแนนต่ำสุดที่กลุ่มผู้สมัครงานทำได้เท่ากับ 13 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ซึ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้ว มีการรับรู้ทักษะการสื่อสารหรือมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารมากกว่าผู้ที่ยังไม่จบการศึกษาหรือผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า เช่น ผู้ที่จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา หรือมัธยมศึกษา อย่างไรก็ตามความแตกต่างกันนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะเดียวกันเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวนิสิตนักศึกษา ทั้งด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ทั้งด้านเพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา คณะที่ศึกษา มหาวิทยาลัยที่ศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่สมัคร ก็ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน อาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลต่อการมีทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างได้ เช่น วิชาที่เรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สถานภาพการเลี้ยงดูจากครอบครัว สภาพสังคม กลุ่มเพื่อน และปัจจัยอื่นๆ ที่อาจทำให้การพัฒนาทักษะมีความแตกต่างกัน

ค่าความเที่ยงของแบบวัดในภาพรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.65 เป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง หากนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ กัน โอกาสที่จะ

ได้ผลเหมือนเดิมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายดัชนีชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.41 และ 0.43 ส่วนดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในต่ำ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.29, 0.31 และ 0.34 สังเกตได้ว่า ค่าความเที่ยงในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มทักษะมีค่าน้อยกว่าค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับ เพราะข้อคำถามในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มมีจำนวนน้อยกว่าข้อคำถามรวมทั้งฉบับ คือ มีเพียง 4 ข้อต่อดัชนีชี้วัดหนึ่งกลุ่มเท่านั้น ในขณะที่แบบวัดที่มีข้อคำถามจำนวนมากมักมีค่าความเที่ยงสูง (Crocker & Algina, 1986 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ในขณะเดียวกันผู้วิจัยได้ทดลองหาค่าความเที่ยงแยกตามกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ผลปรากฏว่า ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่าเป็น 0.71 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง หมายถึง หากนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ กัน มีโอกาสที่จะได้ผลเหมือนเดิมสูง ส่วนค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร มีค่าเป็น 0.03 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับต่ำมาก หมายถึง เมื่อนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ อาจได้ผลไม่เหมือนเดิม สาเหตุที่ทำให้ค่าความเที่ยงของกลุ่มนิสิตนักศึกษาสูงกว่ากลุ่มผู้สมัครเข้าทำงาน คือ จำนวนตัวอย่างนิสิตศึกษามีมากกว่าจำนวนตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงาน ซึ่งขนาดของตัวอย่างจะทำให้ได้ค่าความเที่ยงที่เชื่อถือได้ควรมีจำนวนประมาณ 6-10 เท่าของจำนวนข้อคำถามจึงจะได้ค่าความเที่ยงที่เป็นจริง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเหมาะสมจึงเท่ากับ 120-200 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยรวมจำนวน 130 คน จัดว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้ในการทดสอบค่าความเที่ยง แม้ว่าในการนำไปใช้จริงอาจต้องใช้กลุ่มผู้สมัครงานจริงให้มากขึ้น หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะตามที่ต้องการมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าความเที่ยงของข้อคำถามในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการพิจารณาจากกลุ่มนิสิตนักศึกษา พบว่า ข้อคำถามในทักษะการฟังมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.35 ข้อคำถามในทักษะการพูดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.36 ข้อคำถามในทักษะการอ่านมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.43 ข้อคำถามในทักษะการเขียนมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.24 และข้อคำถามในทักษะการสนทนาสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่า

ความเที่ยงเท่ากับ 0.52 ส่วนในการพิจารณาจากกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร พบว่า ข้อคำถามในทักษะการฟังมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.11 ข้อคำถามในทักษะการพูดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ -0.21 ข้อคำถามในทักษะการอ่านมีค่าความเที่ยงเท่ากับ -0.08 ข้อคำถามในทักษะการเขียนมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.51 และข้อคำถามในทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.04 สาเหตุที่ค่าความเที่ยงของข้อคำถามในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มที่ได้จากการนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่ามากกว่ากลุ่มผู้สมัครงานจริง เพราะคะแนนของกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีการกระจายตัวมากกว่าคะแนนของกลุ่มผู้สมัครงานจริง สังเกตได้จากค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและต่ำสุด รวมถึงค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่าเป็น 28 คะแนน และ 5.54 ซึ่งมากกว่าค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและต่ำสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครงานจริงที่มีค่าเป็น 13 คะแนน และ 2.99 การกระจายของค่าคะแนนสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างกันของผู้ตอบแบบวัดภายในกลุ่มตัวอย่างเดียวกัน จากข้อค้นพบข้างต้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกันภายในกลุ่มมากกว่ากลุ่มผู้สมัครงานจริง นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่า ในการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครงานจริง มีข้อคำถามในดัชนีชี้วัดบางกลุ่มที่มีค่าความเที่ยงติดลบ ซึ่งเป็นผลมาจากกลุ่มผู้สมัครงานจริงมีทักษะการสื่อสารใกล้เคียงกันสูง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

จากการประเมินคะแนนในแบบวัดที่นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กรทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.62 หมายถึง แบบวัดนี้ค่อนข้างง่าย แต่ก็สามารถนำไปใช้ได้เนื่องจากแบบวัดที่สามารถนำไปใช้ได้ ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 แต่แบบวัดที่มีค่าความยากเหมาะสม ควรอยู่ในช่วง 0.40-0.59 คือ มีความยากปานกลาง ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) ซึ่งค่าความยากของแบบวัดนี้ทั้งฉบับก็จัดว่ามีความใกล้เคียงกับช่วงคะแนนข้างต้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าความยากอยู่ในช่วง 0.20-0.80 ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ มีจำนวน 17 ข้อ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าความยากสูงกว่าช่วง 0.20-0.80 จัดว่าเป็นข้อคำถามที่ง่ายมาก ซึ่งควรนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ มีจำนวน 3 ข้อ เพราะข้อคำถามที่ง่ายมากเกินไปอาจส่งผลให้ความสามารถในการจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มี

คะแนนต่ำลดลงไปด้วย การปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม อาจทำได้โดยสร้างตัวเลือกให้มีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อไม่ให้ผู้ตอบเห็นความแตกต่างของตัวเลือกอย่างชัดเจน

สำหรับการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวม พบว่า ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.53 จัดว่าสามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง โดยค่าอำนาจจำแนกไม่ควรมีค่าต่ำกว่า 0.2 (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.2 มีจำนวน 19 ข้อ ส่วนข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 คือ จำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ มีจำนวน 1 ข้อ อันเป็นผลมาจากข้อคำถามง่ายมากเกินไป ค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามที่ต่ำสามารถส่งผลต่อทำให้ค่าความเที่ยงของแบบวัดต่ำลงได้ นอกจากนี้การปรับปรุงแก้ไขอาจทำได้โดยการสร้างตัวเลือกคำตอบให้มีความซับซ้อนมากขึ้น อาจทำการหาค่าประสิทธิภาพของตัวเลือกที่เป็นตัวลวงเพิ่มเติมได้ โดยการใช้สูตรทางสถิติเพื่อให้แน่ใจว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีตัวเลือกที่คาดเดาได้ยาก และสามารถจำแนกคนเก่งกับคนไม่เก่งออกจากกันได้อย่างชัดเจน

ข้อจำกัดในการวิจัยและแนวทางการศึกษาในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจากองค์ประกอบด้านทักษะการสื่อสารในระดับบุคคลเพียงระดับเดียว และทดสอบเฉพาะทักษะการสื่อสารที่องค์กรต้องการและที่จำเป็นเท่านั้น การศึกษาในอนาคตอาจทำการศึกษาต่อยอดไปยังองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์และทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในด้านอื่นๆ ได้ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาแบบวัดเชิงกลยุทธ์และทักษะการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กรต่อไปได้อีกด้วย

2. การสร้างแบบวัดในการศึกษานี้เป็นกระบวนการพัฒนาต้นแบบในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงานทั่วไปในองค์กร ข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจึงมีลักษณะเป็นสถานการณ์การสื่อสารในองค์กรแบบกว้างๆ และการวัดทักษะการสื่อสารจากแบบวัดดังกล่าวเป็นไปตามการรับรู้ในคำถามเชิงสถานการณ์ที่สร้างขึ้น จึงอาจทำให้ยังไม่สามารถนำไปใช้วัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ความสามารถในการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะของการทำงานจริงได้อย่างแม่นยำ ใน

การสร้างแบบวัดครั้งต่อไป อาจกำหนดค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดแต่ละด้านให้สอดคล้องกับความจำเป็นในแต่ละตำแหน่งงานได้ เช่น หากต้องการใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร เพื่อประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลที่สมัครงานในตำแหน่งพนักงานขาย ซึ่งต้องใช้ทักษะการพูด และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากเป็นพิเศษ ผู้สร้างแบบวัดสามารถกำหนดให้มีข้อคำถามที่ใช้ในการวัดทักษะการพูด และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มากกว่าทักษะในกลุ่มอื่นๆ เป็นต้น

3. การสร้างข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในการศึกษานี้อิงจากสถานการณ์การสื่อสารในองค์กรที่ศึกษาเท่านั้น หากนำแบบวัดนี้ไปใช้เป็นต้นแบบของการสร้างแบบวัดในการศึกษาต่อไปในอนาคต อาจต้องพิจารณาสถานการณ์การสื่อสารที่จะนำมาสร้างเป็นข้อคำถามให้เหมาะสมกับองค์กรที่จะศึกษาต่อไป เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมขององค์กรแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน การนำแบบวัดนี้ไปใช้อาจทำให้ไม่สามารถวัดได้ตรงตามความต้องการขององค์กร ควรศึกษาความต้องการของแต่ละองค์กรให้ชัดเจนและสร้างแบบวัดที่ตรงกับความต้องการทักษะการสื่อสารตามตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน

4. การสร้างข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารนี้มีจำนวนพอดีกับความต้องการที่องค์กรต้องการ แต่อาจน้อยเกินไปในกรณีที่เมื่อเกิดข้อคำถามที่ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่สามารถวัดในสิ่งที่องค์กรต้องการได้ดีพอ ผู้วิจัยไม่สามารถตัดข้อคำถามนั้นทิ้งได้ ดังนั้น การศึกษาในอนาคตอาจต้องมีการสร้างข้อคำถามมากขึ้นสำรองไว้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความเที่ยงของแบบวัดให้มากขึ้นด้วย

5. การทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรมีจำนวนน้อยเกินไปในการศึกษานี้ เนื่องจากในช่วงเวลาที่ทดสอบการใช้แบบวัดไม่ใช่ช่วงเวลาในการเปิดรับสมัครงานพนักงานใหม่ขององค์กรเป้าหมาย ทำให้ต้องทำการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงเพิ่มเติม อาจส่งผลทำให้ผลการศึกษาลาดเคลื่อนไปจากการใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานจริงในองค์กรในจำนวนที่เหมาะสม การศึกษาในอนาคตจำเป็นต้องพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการศึกษาและการทดสอบการใช้แบบวัดจริงในองค์กร

6. ประเภทขององค์กรที่ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์กรเอกชน ในอนาคตอาจทำการศึกษา

องค์กรของรัฐควบคู่ไปด้วย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านความต้องการขององค์กรที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรและผู้สมัครงาน

1. องค์กรสามารถนำลักษณะเฉพาะที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำผลการวัดไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2. ในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร ผู้สร้างแบบวัดหรือองค์กรควรทำการกำหนดกรอบในการสร้างแบบวัด เริ่มตั้งแต่การกำหนดดัชนีชี้วัด และองค์ประกอบของทักษะที่ต้องการจะวัดที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรซึ่งอาจแปรผันไปตามประเภทองค์กร ลักษณะการดำเนินงาน/ธุรกิจ ประเภทงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น

3. แบบวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีข้อคำถามที่ไม่ได้มีการกำหนดสถานการณ์เฉพาะในการสื่อสารที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ผู้สมัครงานได้เลือกทำการสมัคร เช่น การเจรจาต่อรอง การนำเสนอ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการสร้างข้อคำถามที่มีสถานการณ์เฉพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรแยกในแต่ละตำแหน่งงานได้

4. คุณสมบัติของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรใช้ในการพิจารณาเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นอันดับต้นๆ คือ ทักษะการสื่อสาร ผู้ที่กำลังจะสมัครเข้าทำงานในองค์กร ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนให้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานขั้นพื้นฐานได้ คือ ควรมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียนได้รู้เรื่อง เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับการพิจารณาเข้าทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้

5. การสื่อสารในการทำงานทุกครั้ง ควรคำนึงถึงระดับความอาวุโส กาลเทศะ และความเข้าใจผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะพฤติกรรมต่างๆ ข้างต้น เป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ ในประเทศไทยให้ความสำคัญมากที่สุด ถ้าผู้สมัครมีพฤติกรรมดังกล่าวก็จะช่วยให้การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เกวลี ชันธเงิน. (2551). *การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับพนักงานใหม่ในองค์กรไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ และรุ่ง ศรีอำภพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงใน องค์กรรัฐ. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 28(2), 95-107.
- ชูชัย สมธิโก. (2552). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ ศรีอำภพร เจริญงาม. (2541). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย. *โลกของสื่อ*, 1(2), 22-43.
- นงลักษณ์ ศรีอำภพร เจริญงาม. (2543). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงนิเวศน์ในองค์กร. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 18(4), 1-18.
- น้อย ศรีรัตนพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท โค้ดเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย บูรพา.
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2554). *Competency-based approach*. กรุงเทพมหานคร: กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- ปภัสนรา ชัยวงศ์. (2557). *กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคลากรต่างรุ่นในองค์กรไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา นิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). *จ๊อบไทยเผย 7 ทักษะที่นักศึกษาจบใหม่ยังขาด*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 มีนาคม 2559, แหล่งที่มา http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1458194459
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). *ขีดความสามารถที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (รายงานผลการวิจัย)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราช- ภัฏสวนสุนันทา.
- รุ่ง ศรีอำภพร. (2558). *บุคลิกภาพและความสามารถในการสื่อสารจากวัยเด็กสู่วัยทำงาน (Personality and Communication Competence: From Childhood to Working Age)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ศิริชัย กาญจนวาลี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ. (2549). *สถิติและอัตราการลาออกของข้าราชการพลเรือน ปีงบประมาณ 2549*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 มีนาคม 2559, แหล่งที่มา <http://www.ocsc.go.th>
- สำนักงาน ก.พ. (2556). *กำลังคนภาครัฐ 2556: ข้าราชการพลเรือนสามัญ*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 30 มีนาคม 2559, แหล่งที่มา <http://www.ocsc.go.th>
- สุวิมล ติรกานนท์. (2550). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หทัยพร ทิมสว่าง และรุ่ง ศรีอำภพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงใน องค์กรเอกชน. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 28(3), 123-133.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). *Human resource management การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัดภาพพิมพ์.
- เฮย์ กรุ๊ป. (2556). *เฮย์กรุ๊ป เผยผลสำรวจเงินเดือนและการจ่ายโบนัส*. วันที่เข้าถึงข้อมูล 11 มีนาคม 2559, แหล่งที่มา <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=40744>

ภาษาอังกฤษ

- Boyle, D. M., Mahoney, D. P., Carpenter, B. W., & Grambo, R. J. (2014). The importance of communication skills at different career levels. *The CPA Journal*, August, 40-45.
- Brounstein, M., Bell, A. H., & Smith, D. M. (2007). *Business communication: Communicate effectively in any environment*. U.S.A.: John Wiley & Sons Inc.
- Crosling, G., & Ward, I. (2002). Oral communication: the workplace needs and uses of business graduate employees. *English for Specific Purposes*, 21(2002), 41-57.
- Hartley, P., & Chatterton, P. (2015). *Business Communication: rethinking your professional practice for the post-digital age*. New York: Routledge.
- Jablin, F. M., & Sias, P. M. (2001). *The new handbook of organizational communication: advances in theory, research, and methods* (F. M. Jablin & L. L. Putnam Eds.). California: Sage Publications.
- Johanson G. A., & Brooks G. P. (2010). Initial scale development: sample size for pilot studies. *Educational and Psychological Measurement*, 70(3), 394-400.
- Mitchell, G. W., Skinner, L. B., & White, B. J. (2010). Essential soft skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. *Delta Pi Epsilon Journal*, 52(1), 43-53.
- Mukerjee, H. S. (2013). *Business Communication: connecting at work*. New Delhi: Oxford University Press.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. (2011). *Fundamental of human resource management*. New York: McGraw-Hill Irwin.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4), 435-465.
- Ruck, K., & Welch, M. (2012). Valuing internal communication; management and employee perspectives. *Public Relations Review*, 38(2012), 294-302.
- Smith, B. D. (2004). *Reading strategies for college and everyday life*. New York: Pearson Longman.
- Sriussadaporn-Charoenngam, N., & Jablin, F. M. (1999). An exploratory study of communication competence in Thai organizations. *The Journal of Business Communication*, 36(4), 382-418.