

การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรเอกชน



บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the University Graduate School.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาศาสตร
คณะวิทยาศาสตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CONSTRUCTING COMMUNICATION SKILL MEASUREMENT FOR JOB APPLICANTS
IN PRIVATE ORGANIZATIONS

Miss Pearmas Booranamanus



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts (Communication Arts) Program in Communication
Arts

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2015

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานใน องค์กรเอกชน
โดย	นางสาวแพรมาศ บูรณมานัส
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอัษฎาพร

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงกมล ชาติประเสริฐ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เมตตา วิวัฒนานุกูล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอัษฎาพร)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.โชติกา ภาชีผล)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ดร.ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ)

แพรมาศ บูรณมานัส : การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรเอกชน (CONSTRUCTING COMMUNICATION SKILL MEASUREMENT FOR JOB APPLICANTS IN PRIVATE ORGANIZATIONS) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผศ. ดร. รุ่ง ศรีอักษรภาพร, 117 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดคุณลักษณะของทักษะการสื่อสาร สร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัดทักษะการสื่อสาร รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน โดยผู้วิจัยได้พัฒนารอบแนวคิดการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารสำหรับผู้ปฏิบัติงานในองค์กร และทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กรด้านทรัพยากรบุคคล จากนั้นจึงนำข้อมูลมาสร้างแบบวัด ซึ่งพัฒนาขึ้นตามลักษณะเฉพาะที่ออกแบบตามหลักการสร้างแบบวัด และกำหนดเกณฑ์การวัด 3 ระดับ ดังนี้ 1) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน 2) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้ในขั้นพื้นฐาน และ 3) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แบบวัดที่สร้างขึ้นถูกนำไปตรวจสอบคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 5 ท่าน และนำไปทดสอบใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ประกอบด้วย กลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาจำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร จำนวน 30 คน

ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีชี้วัดที่องค์กรใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน คือ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร แบบวัดที่สร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบวัดคำถามเชิงสถานการณ์ตามการรับรู้ของผู้สมัครจำนวน 20 คำถาม ข้อคำถามมีค่าความตรงระหว่าง 0.2-1 ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.65 ค่าความยากเท่ากับ 0.62 และค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ 0.53 หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวม 20-33 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ หากมีคะแนนรวม 34-47 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ และหากมีคะแนนรวม 48-60 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

5784671028 : MAJOR COMMUNICATION ARTS

KEYWORDS: CONSTRUCTING MEASUREMENT / COMMUNICATION SKILL / JOB APPLICANTS' SKILL / ORGANIZATIONAL COMMUNICATION / PRIVATE ORGANIZATION

PEARMAS BOORANAMANUS: CONSTRUCTING COMMUNICATION SKILL MEASUREMENT FOR JOB APPLICANTS IN PRIVATE ORGANIZATIONS. ADVISOR: ASST. PROF. ROONG SRIUSSADAPORN, Ph.D., 117 pp.

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 developed a conceptual framework for constructing organizational employees' communication skill measurement and 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. They were associated with 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.

Field of Study: Communication Arts

Student's Signature

Academic Year: 2015

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้เลย หากผู้วิจัยไม่ได้รับการจุดประกายความคิดที่ดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่ง ศรีอักษรภาพ อาจารย์ที่ปรึกษา ในขณะที่เดียวกันก็สอนให้ผู้วิจัยตระหนักถึงความสำคัญของความละเอียดรอบคอบ และการเอาใจใส่ผู้อื่น อีกทั้งยังเป็นผู้ที่คอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

พร้อมกันนี้ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เมตตา วิวัฒน์านุกูล ประธานสอบ และอาจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ท่านได้สละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ อันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงรองศาสตราจารย์ ดร.โชติกา ภาชีผล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้สอนในรายวิชา เครื่องมือวัดตัวแปรและสถิติวิเคราะห์ที่ได้ให้ความรู้ และข้อแนะนำในด้านการวัดและประเมินผล อันเป็นประโยชน์อย่างมากในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณเครือเบทาโกร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.ธนัชพร พรหมทันต์ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์แก่ผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลในเครือ และคุณเจียมจิต จิวะสิทธิกุล ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงาน และตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด

ขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ปภัศสรา ชัยวงศ์ อาจารย์ ดร.ปอรรชัม ยอดเนตร และอาจารย์ ดร.กนิษฐ์ ศรีเคลือบ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบแบบวัด และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแบบวัดให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาทางวิทยาและสื่อสารการแสดงทุกท่านที่ให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอบพระคุณแม่ที่เป็นทั้งแม่และเพื่อนที่ดีที่สุดในชีวิต คอยให้กำลังใจ รับฟังเรื่องต่างๆ และทำกับข้าวอร่อยๆ ให้กินทุกวัน ขอบพระคุณพ่อที่ห่วงใยกันอยู่เสมอ คอยรับส่งผู้วิจัย ในวันที่ผู้วิจัยพักผ่อนน้อย และขอบคุณน้องสาว ที่คอยให้กำลังใจกันเสมอมา

ขอบคุณเพื่อนๆ ปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รุ่นที่ 5 ทุกคน ที่คอยให้คำแนะนำในเรื่องเอกสารต่างๆ และให้กำลังใจกันอยู่เสมอ

ท้ายที่สุดต้องขอขอบคุณพระพุทธศาสนา ที่ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจธรรมชาติของชีวิต

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	1
สารบัญภาพ	1
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	5
1.3 ปัญหามาวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตในการวิจัย	5
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร	24
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 องค์กรที่ทำการศึกษา.....	31
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	31
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.4 วิธีดำเนินการสร้างแบบวัด.....	39

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	43
4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 1	43
4.1.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร.....	43
4.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 2	46
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร	46
4.2.2 ผลการวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารใน องค์กร.....	52
4.2.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร	59
4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารใน องค์กร.....	64
4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง ความยาก ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการ สื่อสารในองค์กร.....	65
4.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 3	75
4.3.1 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารในองค์กร.....	75
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการวิจัย	78
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	80
5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและแนวทางการศึกษาในอนาคต	87
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรและผู้สมัครงาน.....	88
รายการอ้างอิง	89
ภาคผนวก.....	94
ภาคผนวก ก. จดหมายอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์.....	95

ภาคผนวก ข. จดหมายขอความอนุเคราะห์ประเมินข้อความและลักษณะเฉพาะของแบบวัด ทักษะการสื่อสาร	97
ภาคผนวก ค. แบบประเมินลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้า ทำงานในองค์กร	99
ภาคผนวก ฉ. ตัวอย่างแบบประเมินแบบประเมินข้อความวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้า ทำงานในองค์กร	104
ภาคผนวก ง. ตัวอย่างข้อความที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข	112
ภาคผนวก ฉ. จดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าทำการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสาร ของ ผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร	115
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	117

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงผู้สมัครงาน	46
ตารางที่ 2	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร	48
ตารางที่ 3	ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา	52
ตารางที่ 4	ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร	53
ตารางที่ 5	ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม	53
ตารางที่ 6	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของนิสิตนักศึกษาที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน	54
ตารางที่ 7	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน	56
ตารางที่ 8	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร	60
ตารางที่ 9	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา	65
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร	66
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรในภาพรวม	66
ตารางที่ 12	ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา	67
ตารางที่ 13	ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร	68
ตารางที่ 14	ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม	69
ตารางที่ 15	ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา	71

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครงาน ในเครือเบทาโกร	72
ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานใน องค์กรในภาพรวม	74
ตารางที่ 18 ผลการกำหนดช่วงคะแนนตามระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานใน องค์กร	77



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน	9
ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์กร บุคลากรในองค์กรที่มีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพจะสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย (Ruck & Welch, 2012) แต่จากการวิจัยของเว็บไซต์จ๊อบไทยดอทคอมร่วมกับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์และแคเรียร์วีซ่า ในปี พ.ศ. 2559 พบว่าบัณฑิตจบใหม่ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการทำงานอยู่มาก (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2559) องค์กรต่างๆ ในปัจจุบันจึงได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาคุณลักษณะด้านทักษะการสื่อสารของผู้ที่สมัครเข้าทำงานมากเป็นอันดับต้นๆ จากคุณลักษณะทั้งหมดที่องค์กรใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร ทักษะการสื่อสารที่องค์กรเห็นว่าผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจำเป็นจะต้องมี ได้แก่ ทักษะการฟัง (Boyle, Mahoney, Carpenter, & Grambo, 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

องค์กรหลายแห่งในประเทศไทยก็มีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เช่น บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาขีดความสามารถหลักของผู้สมัครเข้าทำงาน อันประกอบไปด้วย การใฝ่เรียนรู้ การคิดเชิงกลยุทธ์ การคิดสิ่งใหม่ ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การใช้ภาษาอังกฤษ การปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การเป็นผู้นำทีม และความมีจริยธรรม (มารดารัตน์ สุขสง่า, 2554) ในปี 2558 สำนักงาน ก.พ. ได้ทำการรวบรวมกรณีศึกษาการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรขององค์กรต่างๆ พบว่า บริษัท กูเกิ้ล (Google Inc.) มีการค้นหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะที่เรียกกันในองค์กรว่า Googleness หมายถึง บุคคลที่มีความสามารถในการพูดคุยกับคนที่มีความสามารถและความคิดที่แตกต่างกับตนเองอย่างเป็นธรรมชาติ รวมถึงมีบุคลิกภาพที่น่าสนใจ คุณลักษณะที่แสดงถึงการมี Googleness ได้แก่ การมีความคิดสร้างสรรค์ มีความทะเยอทะยาน มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รักในการบริการ มีทักษะในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นทั้งในและนอกองค์กร มีความสามารถในการ

ทำงานเป็นทีม และมีความซื่อสัตย์ นอกจากนี้บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ก็ได้ทำการค้นหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะของผู้สมัครสอดคล้องกับค่านิยมขององค์กร ซึ่งคุณลักษณะที่บริษัทพิจารณาจากผู้สมัคร ได้แก่ การมุ่งแสวงหาโอกาส พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มีความรับผิดชอบ การมีใจรักการบริการ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การยอมรับในความดีและความสามารถของผู้อื่น การเปิดกว้าง รับฟังผู้อื่น การยึดมั่นในวิสัยทัศน์ ความคิดริเริ่มและการพัฒนาตนเอง การไม่ยึดติดในกฎเกณฑ์ และความมีเหตุผล

ผู้สมัครแต่ละคนจำเป็นต้องอาศัยทักษะในการสื่อสาร เป็นเครื่องมือในการสะท้อนคุณลักษณะต่างๆ ที่ตนมีอยู่ออกมาให้ผู้จ้างงานได้เห็น เช่น ในการวัดขีดความสามารถของผู้สมัครเข้าทำงานในบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และความเป็น Googleyness ของผู้สมัครเข้าทำงานในบริษัทกูเกิ้ล องค์กรทั้งสองได้ใช้การสัมภาษณ์ในการประเมินคุณลักษณะของผู้สมัคร (มารดารัตน์ สุขสง่า, 2554; สำนักงาน ก.พ., 2558) ผู้สมัครจึงต้องมีทักษะในการพูดเพื่อแสดงให้องค์กรเห็นถึงความสามารถต่างๆ ของตนเอง หรือ ในการวัดคุณลักษณะของผู้สมัครที่สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) องค์กรได้ใช้แบบทดสอบค่านิยมและวัฒนธรรม องค์กรเป็นเครื่องมือในการวัด (สำนักงาน ก.พ., 2558) ผู้สมัครจึงต้องมีทักษะในการเขียน เพื่อสะท้อนคุณลักษณะของตนเองออกมา ดังนั้นหากองค์กรต้องการทราบว่าผู้สมัครแต่ละคนมีคุณลักษณะเกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างไร องค์กรสามารถประเมินคุณลักษณะเหล่านี้ได้จากการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน

แต่ในปัจจุบันวิธีการและเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวัดประเมินผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรต่างๆ ที่พบได้โดยทั่วไป มักจะอยู่ในรูปแบบของใบสมัคร การสัมภาษณ์ การทดสอบความรู้ความสามารถ การทดสอบบุคลิกภาพ เป็นต้น โดยวิธีการที่ได้รับความนิยมในการนำมาใช้ประเมินทักษะการสื่อสารของผู้สมัคร คือ การสัมภาษณ์ เนื่องจากองค์กรจะได้เห็นบุคลิกภาพและทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครได้ชัดเจนมากที่สุด แต่การสัมภาษณ์มีจุดอ่อนเรื่องความแม่นยำในการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์ เพราะผู้สัมภาษณ์มักจะตัดสินใจเลือกผู้สมัครตั้งแต่ช่วง 3 นาทีแรกในการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดได้ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2552) และในการคัดเลือกบุคลากรในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีผู้สมัครจำนวนมาก ๆ องค์กรไม่สามารถทำการสัมภาษณ์เพื่อประเมินทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครได้ครบทุกคน เพราะต้องใช้เวลามาก องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการคัดกรองบุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารสำหรับการทำงานเบื้องต้นก่อนการเข้ารับการสัมภาษณ์ (ชูชัย สมิทธิไกร, 2552; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557) ด้วยเหตุนี้การวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานจึงเป็นเครื่องมือที่จะเข้ามาช่วยในการประเมินทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในเบื้องต้น เพื่อคัด

กรองผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมกับการทำงานในองค์กรให้เข้ารับการสัมภาษณ์ และลดความน่าจะเป็นในการตัดสินใจเลือกบุคลากรที่ผิดพลาด

ประเภทขององค์กรที่ควรทำการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานมากที่สุด คือ องค์กรเอกชน เนื่องจากในปี 2556 บริษัท เฮย์ กรุ๊ป (Hay Group) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารองค์กรระดับโลก ได้เปิดเผยว่า อัตราการลาออกของบุคลากรในองค์กรเอกชนในประเทศไทยโดยเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ 13 ต่อปี หนึ่งในสาเหตุหลักที่ทำให้บุคลากรในองค์กรเอกชนลาออกจากองค์กร คือ การมีปัญหาด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (น้อย ศรีรัตนพันธ์, 2553; วรรณวิสา ดำรงสกุลวงษ์, 2557) ซึ่งอาจเกิดจากการสื่อสารที่ไม่สอดคล้องกัน การลาออกของบุคลากรทำให้องค์กรแต่ละแห่งต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาและคัดเลือกบุคคลใหม่เป็นจำนวนมากอยู่เสมอ ในขณะที่อัตราการลาออกของข้าราชการในองค์กรรัฐมีเพียงร้อยละ 0.7 ต่อปี (สำนักงาน ก.พ., 2556) เหตุผลหลักในการลาออกของข้าราชการไม่ได้เกิดจากปัญหาด้านความสัมพันธ์และการสื่อสารภายในองค์กร แต่เกิดจากเหตุผลอื่น เช่น ต้องการเปลี่ยนงาน ต้องการศึกษาต่อ และมีความจำเป็นส่วนตัว เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ., 2549)

ทักษะการสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งสามารถวัดได้ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร (Jablin & Sias, 2001) ทั้งนี้ทักษะการสื่อสารแต่ละระดับ มีลักษณะเป็นพลวัต เปลี่ยนแปลงได้ โดยสามารถพัฒนาจากระดับน้อยไปหามากได้ (นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม, 2543) ดังนี้

- 1) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-Competent Level)
- 2) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold Level)
- 3) ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level)
- 4) ระดับที่สื่อสารจนเกิดความเคยชินและยึดมั่นในความคิดของตนเองมากเกินไป (Over-Competent)

ผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรควรมีทักษะในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน (Threshold) เป็นอย่างต่ำ ไปจนถึงทักษะในการสื่อสารที่บรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient) เนื่องจากการมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับที่สื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-Competent) ยังไม่เพียงพอสำหรับการนำมาใช้ในการทำงานในองค์กร ตัวอย่างเช่น ถึงแม้บุคคลจะสามารถเขียนอีเมลถึงผู้อื่นได้ แต่ถ้าข้อความที่ส่งไปขาดความกระชับหรือความชัดเจน ก็อาจทำให้การทำงานเกิดความติดขัด ไม่ราบรื่นได้ เป็นต้น และทักษะในการสื่อสารที่เคยชินและการยึดมั่นในความคิดของตน อาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน (Over-Competent) ได้ เช่น การใช้คำพูดในลักษณะเดียวกันกับบุคคล

ทุกระดับในองค์กร อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรได้ ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงจำเป็นต้องทำการวัดระดับความสามารถในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เพื่อให้ทราบว่าผู้สมัครแต่ละคนมีความสามารถในการสื่อสารเพียงพอสำหรับการเข้าทำงานในองค์กรได้หรือไม่

เมื่อสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรไทย พบว่า มีการศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยเกวลิ ชันธเงิน (2551) ได้ทำการศึกษาการวัดทักษะในการสื่อสารของพนักงานใหม่ในองค์กรเอกชนไทยขึ้น เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทักษะในการสื่อสารของกลุ่มบุคลากรพนักงานใหม่

สำหรับแบบวัดทักษะในการสื่อสารของพนักงานใหม่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามการรับรู้ (Perception) ทักษะในการสื่อสารของพนักงานใหม่ โดยให้พนักงานใหม่รายงานการรับรู้ทักษะการสื่อสารของตนเอง (Self-Report) และหัวหน้างานรายงานการรับรู้ทักษะการสื่อสารของพนักงานใหม่ (Receiver-Report) ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า พนักงานใหม่มองว่าตนเองมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับดีปานกลาง ส่วนหัวหน้างานมองว่าพนักงานใหม่มีทักษะในการสื่อสารอยู่ในระดับพอใช้ได้สำหรับการทำงานพื้นฐาน

งานวิจัยข้างต้นได้ทำการวัดทักษะการสื่อสารของพนักงานใหม่ทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร แต่การวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ไม่สามารถกระทำการวัดทักษะการสื่อสารระดับกลุ่มและองค์กรได้ เพราะการวัดทักษะการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กร จะต้องวัดจากทักษะการสื่อสารในภาพรวมของกลุ่มและองค์กร ไม่สามารถวัดได้จากการนำทักษะการสื่อสารรายบุคคลมารวมกัน (Jablin & Sias, 2001) ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน ซึ่งเป็นบุคคลที่ยังไม่ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่มและองค์กร จึงสามารถวัดได้เฉพาะในระดับบุคคล ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทำการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในระดับบุคคลเท่านั้น ซึ่งยังไม่มีการศึกษาในเชิงประจักษ์ว่าองค์กรต่างๆ ต้องการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานที่มีคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารอย่างไร ส่วนแบบวัดทักษะการสื่อสารที่มีลักษณะแบบการรายงานตนเอง (Self-Report) และให้ผู้อื่นเป็นผู้รายงาน (Receiver-Report) ก็ยังมีข้อจำกัดในกรณีที่ผลของการรับรู้จากผู้ตอบแบบวัดทั้ง 2 กลุ่มไม่ตรงกัน ทำให้ไม่ทราบว่าทักษะในการสื่อสารที่แท้จริงของผู้ถูกประเมินเป็นเช่นไร

ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาว่าองค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารระดับบุคคลอย่างไร และศึกษาว่าแบบวัดทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรมีลักษณะอย่างไร รวมถึงค้นหาเกณฑ์

การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเขาทำงานในองค์กรที่ชัดเจน เพื่อนำเกณฑ์ที่ได้ไปใช้ในการจัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาดัชนีชี้วัดคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานที่องค์กรต้องการ
2. เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร
3. เพื่อพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

1.3 ปัญหำวิจัย

1. องค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีทักษะการสื่อสารอย่างไร
2. แบบวัดทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานมีลักษณะเฉพาะอย่างไร
3. เกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานควรเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ติดต่อองค์กรที่มีความสนใจและอนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าศึกษาและพัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจริง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากองค์กรในเครือเบทาโกร ให้เข้าทำการศึกษา โดยทำการเก็บข้อมูล สร้างแบบวัด ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด และทดสอบการใช้งานจริงกับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ในระหว่างเดือนเมษายน 2559 ถึง มิถุนายน 2559

เบทาโกร เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตรและอาหารครบวงจร มีบริษัทย่อยจำนวน 36 บริษัท ครอบคลุมตั้งแต่ธุรกิจอาหารสัตว์ ปศุสัตว์ ผลิตภัณฑ์สำหรับสุขภาพสัตว์ และผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อการส่งออกและจำหน่ายในประเทศ ในแต่ละปีมีผู้สนใจสมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร โดยเฉลี่ยประมาณปีละ 1,000 คน นับจากปี พ.ศ. 2556 - 2558

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

ทักษะการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ความชำนาญในการสื่อสารเพื่อการทำงานตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

ผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร หมายถึง บุคคลที่มีความประสงค์จะเข้าทำงานในองค์กร เป้าหมาย ไม่จำกัดเพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษา

แบบวัดทักษะในการสื่อสาร หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการค้นหาระดับของทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เพื่อประกอบการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร

ความตรงของแบบวัด หมายถึง ข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรที่สร้างขึ้นสามารถวัดทักษะที่ต้องการวัดได้อย่างครบถ้วน

ความเที่ยงของแบบวัด หมายถึง ข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรที่สร้างขึ้นสามารถวัดทักษะการสื่อสารของผู้ตอบแบบวัดได้อย่างแม่นยำ โดยได้ผลการวัดเท่าเดิมหรือใกล้เคียงกันทุกครั้งที่ทำการวัด

ความยากของแบบวัด หมายถึง ข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรที่สร้างขึ้นต้องไม่ยากหรือง่ายจนเกินไป

อำนาจจำแนกของแบบวัด หมายถึง ประสิทธิภาพของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในการจำแนกผู้ตอบแบบวัดออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ได้คะแนนสูงและกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำอย่างชัดเจน

เกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสาร หมายถึง ค่าคะแนนที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้แบ่งกลุ่มผู้ตอบแบบวัดออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ที่มีทักษะการสื่อสารในระดับที่สามารถใช้ได้ในชีวิตประจำวัน แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน (Pre-Competent Level) กลุ่มผู้ที่มีทักษะการสื่อสารในระดับที่สามารถใช้ในการทำงานขั้นพื้นฐานได้ (Threshold Level) และกลุ่มผู้ที่มีทักษะการสื่อสารในระดับที่สามารถใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานได้ (Proficient Level)

ลักษณะเฉพาะของแบบวัด หมายถึง เอกสารที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสาร หลักการในการสร้างแบบวัด โครงสร้างของแบบวัด และเกณฑ์ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในเชิงวิชาการ

งานวิจัยนี้ช่วยต่อยอดองค์ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารมาพัฒนาเป็นแบบวัดทักษะการสื่อสารที่สามารถใช้ได้จริงในองค์กร และผู้สนใจศึกษาในศาสตร์สาขาการสื่อสารในองค์กรสามารถนำไปใช้เป็นตัวแบบของการพัฒนากรอบแนวคิดการสร้างเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรได้

ในเชิงวิชาชีพ

องค์กรต่างๆ สามารถนำลักษณะเฉพาะของแบบวัดนี้ไปประยุกต์ใช้เป็นแบบแผนในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมเข้าสู่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่สนับสนุนปัญหานำวิจัยในบทที่ 1 ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร

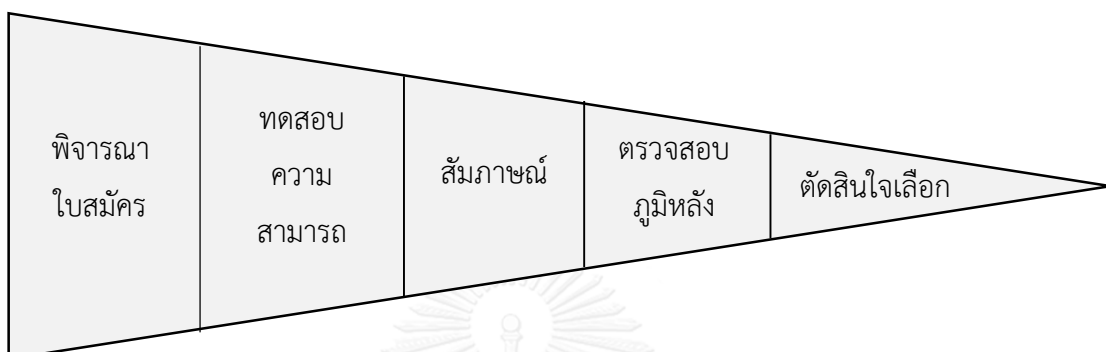
วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ก็คือ เพื่อค้นหาความต้องการขององค์กรที่มีต่อทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน เพื่อสร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัด และกำหนดเกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรเป็นอันดับแรก เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรในยุคปัจจุบัน

กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร

การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน เป็นกระบวนการที่องค์กรทำการพิจารณาคุณสมบัติหรือคุณภาพของผู้สมัครแต่ละคน เพื่อใช้ในการตัดสินใจว่าจะให้บุคคลใดเข้ามาทำงานในองค์กร (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2011)

กระบวนการที่องค์กรใช้ในการคัดเลือกบุคคลเริ่มต้นจากการสำรวจใบสมัครของผู้สมัครเข้าทำงาน เพื่อพิจารณาว่าบุคคลใดที่มีความสามารถขั้นพื้นฐานตรงตามเนื้อหา จากนั้นองค์กรก็จะจัดการทดสอบความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะ (Aptitude Tests) รวมถึงความรู้และทักษะที่มีอยู่เดิม (Achievement Tests) ของผู้สมัครที่ผ่านการพิจารณาใบสมัครแล้ว เพื่อที่จะนำผลการวัดที่ได้มาจัดลำดับความสามารถของผู้สมัครแต่ละคน ต่อมาองค์กรจะเรียกตัวผู้สมัครที่มีความสามารถโดดเด่นให้เข้ารับการสัมภาษณ์ ซึ่งในขั้นตอนนี้ผู้ที่สัมภาษณ์ เช่น หัวหน้างาน ผู้ร่วมทีมจะต้องร่วมกันกำหนดเกณฑ์ในการตัดสินใจว่าบุคคลใดที่มีความสามารถเหมาะสมที่จะเข้ามาทำงานในองค์กร เมื่อทำการคัดเลือกจนเหลือผู้สมัครจำนวนน้อยลง องค์กรจึงจะทำการตรวจสอบภูมิหลังของ

ผู้สมัครแต่ละคนผ่านบุคคลอ้างอิงที่ผู้สมัครได้ระบุในใบสมัครงาน เช่น พนักงานในองค์กรที่ผู้สมัครรู้จัก ผู้บังคับบัญชาในองค์กรเดิมของผู้สมัคร อาจารย์ที่ปรึกษาของผู้สมัคร เป็นต้น เมื่อได้ผลการประเมินคุณลักษณะของผู้สมัครงานจากกระบวนการคัดเลือกในขั้นตอนต่างๆ ข้างต้นจนครบถ้วนแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายขององค์กรจะนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจเลือกบุคคลเข้าทำงาน สามารถสรุปกระบวนการคัดเลือกบุคคลขององค์กรได้ดังแผนภาพที่ 2.1



ภาพที่ 1 กระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

จากกระบวนการคัดเลือกผู้สมัครเข้าทำงาน ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นที่จะสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 2 คือ การทดสอบความสามารถในกระบวนการคัดเลือกบุคคลขององค์กร โดยในการวัดประเมินความสามารถของผู้สมัครงาน สิ่งที่องค์กรต้องทำเป็นสิ่งแรกคือ การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงาน (Noe et al., 2011)

การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ตั้งแต่ในช่วงกลางทศวรรษ 1980 เป็นต้นมา โลกมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในหลายด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านตลาดการค้า ด้านข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความท้าทายต่อการบริหารงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก (นิสดารก์ เวชยานนท์, 2554) ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ก็คือ องค์กรต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถตรงตามความต้องการขององค์กร (Beer, Walton, Spectre, & Lawrence, 1984 อ้างถึงใน นิสดารก์ เวชยานนท์, 2554) เนื่องจากความสามารถของบุคลากรนั้นส่งผลโดยตรงต่อความสามารถในการแข่งขัน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรต่างๆ จึงจำเป็นต้องกำหนดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัฒนธรรมขององค์กร (อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557)

เมื่อทบทวนการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดความสามารถที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า Robles (2012) ได้ทำการศึกษาความต้องการของผู้บริหารองค์กรในสหรัฐอเมริกาจำนวน 49 องค์กรที่มีต่อทักษะของผู้สมัครงานที่เป็นบัณฑิตจบใหม่ ผลการศึกษาพบว่าทักษะที่ช่วยส่งเสริมส่งเสริมการทำงาน (Soft skills) นอกเหนือจากทักษะเฉพาะตามสายงาน (Hard skills) ที่ผู้บริหารองค์กรต้องการจากผู้สมัครงานที่เป็นบัณฑิตจบใหม่ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ประการ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) ทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) การมีทัศนคติเชิงบวก (Positive attitude) ความซื่อสัตย์ (Integrity) ความมีมารยาท (Courtesy) ความยืดหยุ่นในการทำงาน (Flexibility) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน (Work ethics) เมื่อผู้บริหารได้ทำการจัดอันดับความสำคัญของทักษะทั้ง 10 ประการ พบว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) และความซื่อสัตย์ (Integrity) มีความสำคัญต่อการทำงานในองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ ความมีมารยาท (Courtesy) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal skills) ตามลำดับ

Boyle, Mahoney, Carpenter และ Grambo (2014) ได้ทำการศึกษาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานของบุคลากรในแต่ละระดับ ประกอบไปด้วย ระดับปฏิบัติการ (Staff) ผู้จัดการ (Manager) และผู้ร่วมงาน (Partner) จากการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรในองค์กรด้านการเงิน การบัญชี ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า ทักษะที่จำเป็นที่สุดสำหรับการทำงานในทุกๆระดับ ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร (Communication skills) รองลงมาคือ การคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา (Critical thinking and problem solving) การสังเคราะห์ (Synthesizing intelligence to insight) การบูรณาการและการประสานงาน (Integration and collaboration) การคาดคะเนและตอบสนองความต้องการ (Anticipating and serving evolving needs) และการเป็นผู้นำ (Leadership skills) ตามลำดับ

เกื้อ วงศ์บุญสิน และคณะ (2547) ได้ทำการศึกษาทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่อยู่ในวงการด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่าความสามารถและทักษะที่แรงงานไทยต้องมี ได้แก่ ความสามารถและทักษะในการใช้ภาษาทั้งไทยและอังกฤษ การใช้คอมพิวเตอร์และใช้เทคโนโลยี การวิเคราะห์ข้อมูล การใช้คณิตศาสตร์ในการทำงาน การมีความคิดที่เป็นสากล การบริหารจัดการ การคิดริเริ่ม และการแข่งขัน

มารดารัตน์ สุขสง่า (2554) ได้ทำการศึกษาขีดความสามารถหลักที่พึงประสงค์ในการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรขององค์กรชั้นนำในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถที่บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ ความมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จ การคิดสิ่งใหม่ การคิดเชิงกลยุทธ์ การปรับตัว พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การใฝ่เรียนรู้ การเป็นผู้นำทีม และการใช้ภาษา

จากการทบทวนคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า มีคุณลักษณะหลายประการที่จัดเป็นบุคลิกภาพที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น มารยาท ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ เป็นต้น ซึ่งรัฐ ศรีอัษฎาพร (2558) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพเอาไว้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับทักษะในการสื่อสาร เมื่อบุคคลต้องการที่จะให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจถึงบุคลิกภาพภายในของตนเอง บุคคลจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารทั้งการพูดและการแสดงออก เพราะบุคลิกภาพภายในเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้โดยตรง ต้องอาศัยการตีความจากการสื่อสารของบุคคลที่แสดงออกมาให้เห็น ได้ยิน หรือได้ฟัง ดังนั้นในการประเมินคุณลักษณะต่างๆ ของผู้สมัครงาน องค์กรสามารถประเมินจากผลการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานได้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือในการคัดเลือกบุคคลในลำดับต่อไป เพื่อสำรวจว่าในปัจจุบันมีการใช้เครื่องมือในการวัดคุณลักษณะของผู้สมัครงาน และมีการใช้เครื่องมือวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรแล้วอย่างไร

วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือกบุคคล

ในการวัดประเมินคุณลักษณะของผู้สมัครเข้าทำงาน องค์กรจำเป็นต้องใช้วิธีการและเครื่องมือเข้ามาช่วยในการประเมิน เพราะวิธีการและเครื่องมือต่างๆ จะช่วยให้องค์กรสามารถคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมตามที่องค์กรต้องการได้ ในการสร้างเครื่องมือสำหรับวัดประเมินคุณลักษณะของผู้สมัคร องค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความถูกต้องแม่นยำ (Validity) มากที่สุด เครื่องมือที่สามารถช่วยในการคัดกรองผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรที่มีคุณลักษณะเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร มีดังนี้ (ชูชัย สมितिไกร, 2552; อนันต์ชัย คงจันทร์, 2557)

1) จดหมายรับรอง

จดหมายรับรองเป็นเครื่องมือที่มีความแม่นยำต่ำ เนื่องจากผู้ที่เขียนรับรองมักจะเขียนแต่ในด้านดีของผู้สมัคร ดังนั้นจดหมายรับรองจึงเป็นเครื่องมือขั้นต้นที่ใช้ในการพิจารณาคุณลักษณะของบุคคลที่สอดคล้องกับงานที่จะทำ หรือความต้องการในขั้นพื้นฐานขององค์กร

2) ไบสมัคร

ไบสมัครเป็นเครื่องมือขั้นต้นสำหรับการพิจารณาว่า ผู้สมัครแต่ละคนมีคุณลักษณะตรงตามที่องค์กรต้องการหรือไม่ ไบสมัครโดยทั่วไปมักจะให้ผู้สมัครเขียนข้อมูลเกี่ยวกับประวัติของตนเอง เช่น ประวัติการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ความชำนาญ เป็นต้น

3) การทดสอบความรู้ความสามารถ

การทดสอบความรู้ความสามารถเป็นการวัดศักยภาพของผู้สมัครในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความรู้ทางคณิตศาสตร์ ความรู้ในการวิเคราะห์ทางการเงิน เป็นต้น ในการทดสอบความรู้ความสามารถอาจกำหนดให้ผู้สมัครทำแบบทดสอบข้อเขียนหรือทดลองปฏิบัติงานก็ได้ ซึ่งในการสอบข้อเขียนผู้สมัครจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทักษะในการเขียนตอบ หรือในการทดลองปฏิบัติงาน ผู้สมัครก็จำเป็นจะต้องมีความรู้ทักษะในการฟังคำสั่ง การพูดอธิบายขั้นตอนการทำงานต่างๆ เป็นต้น

4) การทดสอบบุคลิกภาพ

โดยทั่วไปการวัดบุคลิกภาพมักจะวัดใน 5 มิติ (Big five factors) ได้แก่ ความกล้าแสดงออก (Extroversion) ความเป็นมิตรและความยอมรับซึ่งกันและกัน (Agreeableness) ความรอบคอบ (Conscientiousness) ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) และการเปิดรับสิ่งใหม่ (Openness to experience) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดส่วนใหญ่เป็นแบบทดสอบหรือแบบวัดทัศนคติ ซึ่งการทดสอบบุคลิกภาพเหล่านี้วัดบุคลิกภาพของบุคคลจากทักษะการเขียน

5) การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ถูกใช้มากที่สุด แต่ก็ยังมีประเด็นปัญหาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือในการตัดสินใจของผู้สัมภาษณ์ เพราะผู้สัมภาษณ์มักจะทำการตัดสินใจเลือกผู้สมัครตั้งแต่ 1-3 นาทีแรกของการสัมภาษณ์ ด้วยเหตุนี้ในการสัมภาษณ์ องค์กรจึงต้องมีการกำหนดโครงสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ อันประกอบไปด้วย คำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของงาน คำถามเกี่ยวกับความรู้ในงาน และคำถามเกี่ยวกับงาน ซึ่งในการสัมภาษณ์ ผู้สมัครงานจำเป็นจะต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการฟังและการพูด เพื่อโต้ตอบกับผู้สัมภาษณ์

6) การจำลองสถานการณ์

สถานการณ์ที่องค์กรจำลองขึ้นจะมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อกระตุ้นให้ผู้สมัครแสดงความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเองออกมา โดยมีผู้สังเกตการณ์ทำการประเมินความสามารถ และทักษะของผู้สมัครงาน การจำลองสถานการณ์มักถูกใช้กับผู้สมัครในตำแหน่งผู้บริหาร ทำให้การประเมินความรู้ความสามารถด้วยวิธีนี้มุ่งเน้นไปที่คุณลักษณะ 4 ประการของผู้สมัครงาน ได้แก่ การจัดการ การวางแผน การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ การวัดคุณลักษณะด้วยวิธีนี้ ผู้สมัครจำเป็นอย่าง

ยี่งที่จะต้องใช้ทักษะในการสื่อสาร ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน ในการแสดงความสามารถของตนเองให้ออกมาได้อย่างเต็มที่

7) การวัดความซื่อสัตย์

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ นิยมใช้การทดสอบความซื่อสัตย์ของผู้สมัครงานในกระบวนการคัดเลือกบุคคลมากขึ้น การวัดมี 2 รูปแบบหลักๆ รูปแบบแรก คือ การวัดทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ การวัดในรูปแบบนี้ผู้สมัครงานจำเป็นต้องมีทักษะในด้านการอ่านและการเขียน เพื่อแสดงทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับความซื่อสัตย์ของตนเองออกมา ส่วนรูปแบบที่ 2 คือ การทดสอบความซื่อสัตย์ผ่านเครื่องจับเท็จ ซึ่งเป็นการวัดทางด้านกายภาพ

8) การตรวจสอบบุคคลอ้างอิง

การตรวจสอบประวัติของผู้สมัครงานจากบุคคลอ้างอิง เช่น หัวหน้างานเดิมของผู้สมัครหรืออดีตอาจารย์ที่ปรึกษา เป็นต้น วิธีการนี้เป็นวิธีที่องค์กรสามารถตรวจสอบได้ว่า ผู้สมัครเคยกระทำความเสียหาย หรือเคยก่อความเสียหายกับองค์กรเดิมหรือไม่ โดยผลที่ได้จะนำมาใช้ในการพิจารณาแนวโน้มของพฤติกรรมของผู้สมัครงานที่อาจเกิดขึ้นเมื่อได้เข้าทำงานในองค์กร

9) การทดสอบทางจิตวิทยา

ในปัจจุบันการทดสอบทางจิตวิทยาถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในการพิจารณาบุคคลเข้าทำงาน ส่วนใหญ่แบบทดสอบที่พบมีลักษณะเป็นแบบวัดทัศนคติหรือแบบทดสอบให้เขียนบรรยาย ผู้สมัครจึงจำเป็นต้องมีความสามารถในการเขียนบรรยายอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้

จากการทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณลักษณะของผู้สมัครงาน พบว่าเครื่องมือหลายชนิด เช่น ใบสมัคร แบบทดสอบความรู้ความสามารถ แบบทดสอบบุคลิกภาพ การสัมภาษณ์ ผู้สมัครงานล้วนต้องใช้ความสามารถในการสื่อสารเพื่อแสดงให้องค์กรเห็นถึงคุณลักษณะที่อยู่ภายในตนเอง แต่ยังไม่พบว่ามีแบบวัดชนิดใดที่ใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะหาแนวทางในการพัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสาร โดยเริ่มจากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร

ในการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร ผู้วิจัยได้เริ่มต้นจากการทบทวนนิยามและองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารในบริบทองค์กร เพราะความสามารถในการสื่อสารเป็นกรอบแนวคิดใหญ่ที่มีทักษะการสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่ง จากนั้นจึงทำการทบทวนเจาะลึกลงไปแนวคิดทักษะการสื่อสารภายใต้บริบทองค์กรไทย เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับ

คุณลักษณะของทักษะการสื่อสาร และสำรวจว่าที่ผ่านมามีการศึกษาความสามารถในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรแล้วหรือไม่

องค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารในบริบทองค์กร

Jablin, Cude, House, Lee และ Roth (1994 อ้างถึงใน นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม, 2541) ได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กรเอาไว้ว่ามี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร เนื่องจากความสามารถในการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กรมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่ได้เกิดจากการรวมกันของความสามารถในระดับบุคคล แต่เกิดจากการสอดประสานกันระหว่างบุคลากรในกลุ่มและองค์กร ซึ่งในขณะเดียวกันความสามารถในแต่ละระดับก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

ความสามารถในการสื่อสารมีลักษณะเป็นทรัพยากร (Resource-oriented) ที่บุคคลมีไว้เพื่อใช้ในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งทรัพยากรความสามารถในการสื่อสารภายในองค์กร มีองค์ประกอบ 2 มิติ ดังนี้ (นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม, 2541)

มิติที่ 1 ความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสาร (Strategic communication knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการพูดและการแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม (Appropriateness) ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ สัญลักษณ์ ความหมายต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้น รวมถึงการรับรู้และเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคล สามารถบอกได้ว่าควรจะสื่อสารอะไร กับใคร ที่ไหน เมื่อไหร่ ด้วยวิธีการใด จึงจะเหมาะสม

มิติที่ 2 เทคนิคหรือทักษะการสื่อสาร (Tactical communication or communication skills) หมายถึง วิธีการที่จะนำความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารไปใช้ในกระบวนการสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

จากการทบทวนนิยามและองค์ประกอบของความสามารถในการสื่อสารในบริบทองค์กร ผู้วิจัยจะนำเอาองค์ประกอบข้างต้น ไปใช้ในการกำหนดขอบเขตการวัดความสามารถในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชนของไทย โดยผู้วิจัยจะทำการวัดเฉพาะความสามารถในการสื่อสารมิติที่ 2 คือ เทคนิคหรือทักษะการสื่อสาร เนื่องจากเทคนิคหรือทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรได้

ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารภายใต้บริบทองค์กรไทย

ถึงแม้ว่าการศึกษาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารภายในองค์กรเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในฝั่งตะวันตก แต่ก็ไม่สามารถยืนยันได้ว่าผลการศึกษที่เกิดขึ้นนั้น จะสามารถนำมาใช้อธิบายหรือประยุกต์กับองค์กรไทยได้ รุ่ง ศรีอำภุพร (2558) จึงได้กล่าวถึงจุดเริ่มต้นของการศึกษาทักษะการสื่อสารในองค์กรไทย โดยอ้างอิงงานวิจัยของ Nongluck Sriussadaporn-Charoenngam และ Fredric M. Jablin (1999) ที่ได้ทำการศึกษาดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรไทยกับกลุ่มเป้าหมายในองค์กร 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า ดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การขอแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ การรู้จักคิดเองในการปฏิบัติงานโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่ต้องคอยบอก การใช้คำพูดและวิธีการพูดที่เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ การมีทักษะในการรับฟังคำสั่งงานได้ดี การรู้จักซักถามเมื่อไม่เข้าใจ การมีทักษะในการรายงานผลการทำงานทั้งการพูดและการเขียน ดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูดจาให้เกียรติ สุภาพ และอ่อนโยนต่อผู้อื่น การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับในองค์กรอย่างเท่าเทียม การเปิดกว้าง สนับสนุน และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น การมีความรอบรู้และเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และเป้าหมายขององค์กร การมีมนุษยสัมพันธ์ดี การมีเครือข่าย ความสามารถในการสั่งงานได้อย่างชัดเจน และการให้ผลสะท้อนกลับแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ ส่วนดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารของผู้ร่วมงาน ได้แก่ การรับฟังปัญหาและความคิดเห็นต่างๆ ของเพื่อนร่วมงานอย่างเข้าใจ การให้คำแนะนำที่ดี และความพร้อมในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ

สรุปในภาพรวมดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรไทย ได้แก่ การชี้แนะหรือสั่งงาน การแนะนำหรือให้ผลสะท้อนกลับ การเตรียม รับฟัง และสืบหาข้อมูล การเขียน การฟัง การตั้งใจ รวมถึงการเชื่อมความสัมพันธ์กับผู้อื่น

จากนั้นก็มีการศึกษาต่อยอดไปในระดับกลุ่ม (วิรยา ขุนพรหม, 2543) โดยดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารระดับกลุ่ม มีทั้งหมด 11 กลุ่ม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารในการประชุม การจัดการความขัดแย้ง การติดตามและประเมินผล การสร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกัน การมอบหมายงาน การแสดงความคิดเห็น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอ การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่น การสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และการควบคุมอารมณ์

ในขณะเดียวกันก็มีการศึกษาต่อยอดไปในระดับองค์กร (อุเทน ลิ้มปิธิรัตน์, 2543) โดยดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับองค์กรมีทั้งหมด 9 กลุ่ม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารในการจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร การตอบสนองกระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร การให้ข้อมูล

แก่บุคลากรในองค์กร การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร การติดตามผล ประเมินผล และรายงานผลขององค์กร การจัดการโครงสร้างและเครือข่ายการสื่อสารขององค์กร การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการประเมินผลลัพธ์การสื่อสารขององค์กร

ต่อมาทีมงานวิจัยอีกหลายชิ้นที่ได้นำกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร มาเป็นกรอบในการศึกษาทักษะในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรไทยในบริบทเฉพาะต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ กลุ่มที่ทำการศึกษาทักษะการสื่อสารเฉพาะในระดับบุคคล เช่น การศึกษาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้หญิงที่เป็นผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานในส่วนราชการ (ผานิต อมราพิทักษ์, 2544) การศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้หญิงไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติอเมริกัน (จันจิรา อาภาเขต, 2544) การศึกษาการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อทักษะการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา (สกนธ์ นาคใหม่, 2545) การศึกษาการรับรู้ทักษะการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสสูงกว่าในองค์กร (ชลทิพย์ อัสวภาณัจน์, 2546) การศึกษาทักษะการสื่อสารเชิงองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีการปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์ (ณัฐรินทร์ เดชะสกุล, 2556) กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่ทำการศึกษาทักษะการสื่อสารทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร เช่น การศึกษาทักษะการสื่อสารของพนักงานใหม่ในองค์กรไทย (เกวลี ชันธเงิน, 2551) การศึกษาทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรด้านการจัดประชุมและนิทรรศการเชิงสร้างสรรค์ (ตรรกะ เทศศิริ, 2554) และการศึกษากรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างรุ่น (ปภัศสรราชัยวงศ์, 2557)

รุ่ง ศรีธัญญาพร (2558 หน้า 247-254) ได้ทำการสรุปดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในภาพรวมจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะในการสื่อสารที่ผ่านมามีได้ดังต่อไปนี้

1) ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารกับบุคคลอื่น

ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารกับบุคคลอื่นในองค์กรไทย ได้แก่ ทักษะการฟัง เช่น การฟังเข้าถึงคู่สนทนา 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

2) ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารกับกลุ่ม

ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารกับกลุ่ม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารในการมอบหมายงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการติดตามประเมินผลการทำงานภายในกลุ่ม ทักษะการสื่อสารในการประชุมกลุ่ม การนำเสนอ และการแสดงความคิดเห็นในการประชุม ทักษะการสื่อสารในการจัดการความขัดแย้ง การควบคุมอารมณ์ และการสร้างความรู้สึกที่ดีร่วมกัน รวมถึงทักษะการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม

3) ดัชนีชี้วัดทักษะของบุคคลในการสื่อสารกับองค์กร

ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของบุคคลในการสื่อสารกับองค์กร ได้แก่ ทักษะการสื่อสารในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการปรับตัวตามกระแส และทักษะการเลือกใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร พบว่า การวัดประเมินทักษะการสื่อสารสามารถทำได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร ซึ่งทักษะการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กร ไม่ได้เกิดจากการนำเอาทักษะการสื่อสารในระดับบุคคลมารวมกัน แต่เกิดจากการสอดประสานกันระหว่างบุคลากรในกลุ่มและองค์กร และต้องวัดประเมินจากการสื่อสารในภาพรวมของกลุ่มและองค์กรเท่านั้น ไม่สามารถวัดได้จากการนำเอาทักษะการสื่อสารของแต่ละบุคคลมารวมกัน แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาเจาะจงไปที่ทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่ยังไม่ได้ทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับผู้อื่น และยังไม่ได้เข้าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำเอาดัชนีชี้วัดเฉพาะทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรที่มีการศึกษาวิจัยเอาไว้แล้ว มาใช้ในการกำหนดกรอบการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร ได้แก่ ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน การจัดการข้อมูลข่าวสาร และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยมีเนื้อหาสาระในการวัดดังต่อไปนี้

- ทักษะการฟังในการทำงาน

ทักษะการฟังมีความสำคัญกับการทำงานในองค์กรมากที่สุด (Keyton et al., 2013) เนื่องจากบุคลากรทุกคนจำเป็นต้องใช้เวลาในการฟังลูกค้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานถึงร้อยละ

90 ของเวลาในการทำงานในแต่ละวัน (Mukerjee, 2013) พฤติกรรมการฟังสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 รูปแบบ (Brounstein, Bell, & Smith, 2007) ดังนี้

1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้เล็กน้อย (Passive listening) เป็นพฤติกรรมการฟังโดยทั่วไป ผู้ฟังจะแสดงอวัจนภาษาและวัจนภาษาเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ได้แก่ การสบตาผู้พูด การแสดงสีหน้าเรียบเฉย การพยักหน้าเป็นบางเวลา และการใช้คำพูดตอบรับเล็กๆ น้อยๆ เช่น อืม อือ เป็นต้น (Brounstein et al., 2007)

2) การฟังแบบเลือกฟัง (Selective listening) เป็นพฤติกรรมการฟังที่มีลักษณะใกล้เคียงกับการฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้เล็กน้อย โดยผู้ฟังจะละเลยในสิ่งที่ตนเองไม่ได้สนใจ และจะให้ความสนใจกับสิ่งอื่น เช่น การชำเลื่องมองนาฬิกา กระจก โทรศัพท เป็นต้น มีปฏิกิริยาต่อต้าน พยายามเปลี่ยนประเด็น รวมถึงถามคำถามเฉพาะในสิ่งที่ตนเองสนใจและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด (Brounstein et al., 2007)

3) การฟังอย่างตั้งใจ (Attentive listening) เป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากกว่าการฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้เล็กน้อยและการฟังแบบเลือกฟัง พฤติกรรมที่แสดงถึงการฟังอย่างตั้งใจ ได้แก่ การสบสายตากับผู้พูด การแสดงท่าทีสนใจและแสดงสีหน้าที่จริงจัง การพยักหน้าอยู่เสมอเพื่อแสดงให้ผู้พูดเห็นเราเข้าใจในสิ่งที่ฟัง การใช้คำพูดง่ายๆ ในการตอบรับ เช่น เข้าใจแล้ว ใช่ ค่ะหรือครับ เพื่อสนับสนุนให้ผู้พูดพูดอธิบายหรือแสดงทัศนคติต่อไปเรื่อยๆ การตั้งคำถามเพื่อให้ผู้พูดพูดต่อ และการถามคำถามเพื่อให้ผู้พูดอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติม (Brounstein et al., 2007)

4) การฟังอย่างกระตือรือร้น (Active listening) เป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด ผู้ที่มีพฤติกรรมการฟังอย่างกระตือรือร้นมักจะทำให้ความเคารพและใส่ใจผู้พูดอยู่เสมอ พฤติกรรมที่แสดงถึงการฟังอย่างกระตือรือร้น ได้แก่ มีความอดทนในการฟัง การถามคำถามเพื่อให้ผู้พูดยืนยันว่าสิ่งที่เราเข้าใจนั้นถูกต้อง การถามคำถามเมื่อไม่เข้าใจหรือสับสนในสิ่งที่ได้ฟังหลังจากฟังจบ (Brounstein et al., 2007) การสรุปสิ่งที่ได้ฟังให้ผู้พูดฟังอีกครั้งหนึ่งเพื่อแสดงถึงความเข้าใจ (Brounstein et al., 2007; Goodall, Goodall, & Schiefelbein, 2010; Mukerjee, 2013) การฟังผู้พูดพูดให้จบไม่ด่วนสรุปในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด การหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำที่เร็วเกินไป เพราะจะทำให้ผู้พูดรู้สึกว่าคุณไม่ได้รับความสนใจจากผู้ฟังเท่าที่ควร และการกำจัดอุปสรรคที่อาจรบกวนการฟัง เช่น การปิดโทรศัพท์ การปิดประตู เป็นต้น (Brounstein et al., 2007)

- ทักษะการพูดในการทำงาน

ปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ใช้ในการพิจารณาและตัดสินใจคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรก็คือ ทักษะการพูดของผู้สมัครงาน เนื่องจากผู้บริหารในองค์กรต่างๆ มองว่าการพูดเป็นทักษะที่พนักงานใหม่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานมากที่สุด (Weldy & Icenogle, 1997) หลักในการที่ทำให้การพูดสำหรับการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ (Mukerjee, 2013) มีดังนี้

1) พูดโดยหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด (Accuracy) ผู้พูดจะต้องตรวจสอบข้อมูลที่ยังไม่มีการยืนยันที่แน่ชัดทุกครั้งก่อนที่จะพูด ถ้าจำเป็นจะต้องพูดข้อมูลที่ยังไม่ทราบแน่ชัดว่าเป็นเช่นไร ควรย้ำกับผู้ฟังให้ชัดเจนว่าข้อมูลนี้เป็นข้อมูลที่เรายังไม่แน่ใจว่าถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริงแน่นอน (Mukerjee, 2013)

2) พูดให้ตรงประเด็น (Preciseness) ผู้พูดต้องตระหนักอยู่เสมอว่าตนกำลังพูดในประเด็นใดอยู่ ไม่นำผู้ฟังให้ออกนอกประเด็นที่กำลังพูดอยู่ (Mukerjee, 2013)

3) พูดให้กระจ่างชัดเจน (Clarity) ผู้พูดต้องหลีกเลี่ยงการพูดแบบอ้อมค้อม การใช้คำกำกวม คำที่เป็นนามธรรม และคำศัพท์เฉพาะ (Adler & Elmhorst, 2002; Mukerjee, 2013) และควรมีการตรวจสอบความเข้าใจของผู้ฟัง โดยการถามคำถามเพื่อให้ผู้ฟังอธิบายถึงความเข้าใจในสิ่งที่ผู้พูดพูด (Goodall et al., 2010)

4) พูดอย่างมีมารยาท (Courtesy) (Mukerjee, 2013) เมื่อพูดกับผู้บังคับบัญชาผู้พูดควรพูดคุยกอย่างสุภาพ แต่ในขณะเดียวกันต้องแลกเปลี่ยนข้อมูลในเรื่องงานกันอย่างชัดเจน ควรแสดงความเป็นมิตรและให้ความเคารพ มีการถามถึงผลสะท้อนกลับในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่อ่อนไหว เช่น เรื่องเพศ เชื้อชาติ และชนชั้น เป็นต้น สำหรับการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ผู้พูดควรตอบคำถามของเพื่อนร่วมงานอย่างซื่อสัตย์ ถามแต่เฉพาะข้อมูลที่สำคัญสำหรับการประเมินปัญหาหรือสถานการณ์ ให้ผลสะท้อนกลับในการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่อ่อนไหว เช่น เพศ ชาติพันธุ์ และชนชั้น เป็นต้น ให้ความเคารพทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงานของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงแสดงถึงการให้ความสำคัญกับความเท่าเทียม ความเอื้อเฟื้อ และความหวังดีในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเสมอ (Goodall et al., 2010)

- ทักษะการอ่านในการทำงาน

ทักษะพื้นฐานประการหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงานได้ก็คือ ทักษะการอ่าน (Carnevale, Gainer, & Meltzer, 1990) โดยเฉลี่ยแล้วบุคลากรในองค์กรใช้เวลาถึง

113 นาที หรือเกือบ 2 ชั่วโมงต่อวันในการอ่าน สิ่งที่คุณควรจำต้องอ่าน ได้แก่ บันทึกข้อความ รายงาน คู่มือ จดหมาย คำสั่ง โครงการ ข่าว และหนังสือสัญญา ฯลฯ เมื่อทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะที่ผู้บริหารองค์กรต้องการให้คุณควรจำ พบว่า ผู้บริหารองค์กรต้องการให้คุณควรจำในองค์กรมีทักษะในการอ่าน ได้แก่ การวิเคราะห์ (Analytical) สรุปย่อความ (Summarize information) และการทำความเข้าใจ (Comprehension) (Carnevale et al., 1990)

เมื่อพิจารณาหลักการอ่านอย่างเข้าใจและการอ่านสรุปย่อความ พบว่า การอ่านอย่างเข้าใจและการอ่านสรุปย่อความ เป็นหลักการที่มีรายละเอียดทับซ้อนกันกับหลักการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ (Critical reading) ซึ่งเป็นการอ่านที่ผู้อ่านจะต้องใช้ความคิดของตนเองอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ในการเขียน ประเมินแนวคิด และความคิดเห็นของผู้เขียน (Abrams, 1986) โดยการอ่านอย่างเข้าใจและการอ่านสรุปย่อความนั้นจัดเป็นองค์ประกอบของการอ่านอย่างมีวิจารณญาณ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสรุปหลักการอ่านอย่างมีวิจารณญาณตามแนวคิดของ Brenda D. Smith (2004) ได้ดังนี้

1) ระบุประเด็นที่ได้จากการอ่าน (Identify the issue) เป็นการค้นหาว่าผู้เขียนพยายามจะถ่ายทอดอะไรให้ผู้อ่านทราบ เชื่อ หรือทำตาม การระบุประเด็นที่ได้จากการอ่านสามารถทำได้ดังนี้

1.1) การสรุปใจความสำคัญ (Main idea) ใจความสำคัญของบทความ คือ ข้อความหลักที่ผู้เขียนพยายามส่งให้ผู้อ่าน ใจความสำคัญมีลักษณะเป็นประโยคที่ย่อเอาความคิดทุกส่วนของบทความเข้ามารวมกันเป็นประโยคที่มีเนื้อหากว้างๆ ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อสารออกมาทั้งหมด หลักในการสังเกตใจความสำคัญของบทความ คือ ใจความสำคัญจะมีลักษณะเป็นประโยคสมบูรณ์ที่กว้างพอที่จะเชื่อมโยงเข้ากับรายละเอียดเฉพาะที่จะกล่าวต่อไปได้ และสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองของผู้เขียน โดยคำถามที่จะช่วยให้ผู้อ่านระบุถึงใจความสำคัญของบทความได้ก็คืออะไรคือใจความสำคัญของบทความนี้ (Smith, 2004)

1.2) การเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน (Author's purpose) วัตถุประสงค์ของการเขียนของผู้เขียนสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) เพื่อให้ข้อมูล (Inform) โดยผู้เขียนจะใช้เฉพาะความจริง (Fact) ในการอธิบาย สอน และทำให้ผู้อ่านเกิดความกระจ่าง 2) เพื่อเชิญชวนหรือจูงใจ (Persuade) ผู้เขียนจะใช้ทั้งความจริงและความคิดเห็นหรือทัศนคติของตนเองร่วมกันในการจูงใจผู้อ่าน และ 3) เพื่อความบันเทิง (Entertain) ผู้เขียนจะใช้เรื่องที่แต่งขึ้น (Fiction) หรือไม่ได้แต่งขึ้น (Nonfiction) ในการสร้างความบันเทิง และความเพลิดเพลินใจให้แก่ผู้อ่าน (Smith, 2004)

2) ระบุสิ่งที่สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เขียนได้ (Identify the support for the argument) ผู้อ่านต้องสามารถระบุได้ว่าส่วนใดคือเหตุผลหรือหลักฐานที่ผู้เขียนนำมาใช้ในการ

สนับสนุนประเด็น (Smith, 2004) คำถามที่ใช้ในการตรวจสอบความสามารถในการระบุประเด็นสนับสนุนได้ ได้แก่ ผู้เขียนมีการใช้เหตุผลหรือหลักฐานใดในการสนับสนุนประเด็น ผู้เขียนใช้ข้อเท็จจริงหรือความคิดเห็นอย่างไรเป็นหลักฐานอ้างอิง (Abrams, 1986)

3) ประเมินข้อสนับสนุน (Evaluate the support) ผู้อ่านจำเป็นต้องบอกได้ว่า ข้อสนับสนุนที่ผู้เขียนนำมาใช้ในการสนับสนุนประเด็นน่าเชื่อถือหรือไม่ ข้อสนับสนุนที่เชื่อถือได้ จะต้องไม่มีการอ้างอิงข้อมูลจากบุคคลที่ไม่ใช่ผู้เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง การอ้างอิงผิดบริบท การพยายามโจมตีฝ่ายตรงข้าม การเชื่อตามๆ กันมา หรือเชื่อตามคนหมู่มาก การบิดเบือนประเด็น การเปรียบเทียบผิด การพยายามนำผู้อ่านให้ออกนอกประเด็น การให้รายละเอียดหรือข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน การใช้สถิติที่ไม่เหมาะสมกับประเด็น การด่วนสรุปประเด็น การอ้างอิงแบบกว้างๆ การสร้างอารมณ์สงสารเพื่อให้อ่านเห็นใจ การใช้เหตุผลที่ไม่ตรงประเด็น (Smith & Headley, 2004)

- ทักษะการเขียนในการทำงาน

ผู้บริหารองค์กรเอกชนส่วนใหญ่มองว่าทักษะการเขียนเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการทำงานในองค์กร แต่พนักงานใหม่ในองค์กรมักจะขาดทักษะการเขียนมากที่สุด (Lim, Lee, Yap, & Ling, 2016) หลักการในการเขียนเพื่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร ของ Brounstein et al. (2007) และ Hartley & Chatterton (2015) มีดังนี้

1) เขียนโดยใช้ภาษาในการแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม (Tone) โดยการหลีกเลี่ยงการแสดง ความคุ้นเคยกับผู้อ่านมากเกินไป ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับสถานะของผู้อ่าน คำนึงถึงความแตกต่างในด้านการทำงานของผู้อ่าน และคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมของผู้อ่านอยู่เสมอ (Hartley & Chatterton, 2015) ไม่ใช่คำที่เป็นทางการเกินไปเพราะผู้อ่านอาจจะรู้สึกว่าคุณเขียนพยายามทำตัวเหนือกว่า และไม่ใช้คำที่ไม่เป็นทางการในสถานการณ์ที่จริงจัง หรือการเขียนถึงผู้ที่ต้องเคารพนับถือ เช่น ผู้บังคับบัญชา (Brounstein et al., 2007)

2) เขียนโดยคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ผู้เขียนต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอยู่เสมอ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทำได้โดยการพิจารณารายละเอียดของข้อมูลให้ถี่ถ้วน และตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูล (Hartley & Chatterton, 2015)

3) เขียนโดยคำนึงถึงความยาวของข้อความ (Length, Brevity or Succinct) ถ้าหากข้อความที่ถูกเขียนขึ้นมีความยาวมากเกินไป อาจทำให้ผู้อ่านไม่ยอมอ่าน (Brounstein et al., 2007) ผู้เขียนจึงควรเขียนข้อความตามที่ต้องการให้ผู้อ่านทราบ หรือตามที่ผู้อ่านต้องการจะทราบเท่านั้น ไม่ควรเขียนสิ่งที่ผู้อ่านทราบอยู่แล้ว (Hartley & Chatterton, 2015)

4) เขียนโดยคำนึงถึงความชัดเจนของข้อความ (Clarity) โดยการเขียนข้อความให้มีโครงสร้างที่สอดคล้องกันตามหลักเหตุผล หลีกเลี่ยงการใช้คำซ้ำ การให้รายละเอียดที่มากเกินไป การใช้คำที่เป็นนามธรรม (Hartley & Chatterton, 2015) และคำที่เข้าใจยาก (Brounstein et al., 2007)

- ทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสาร

การจัดการข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญกับการทำงานของบุคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะการจัดการข้อมูลที่ดีสามารถกำหนดคุณภาพของผลงานที่จะปรากฏออกมาได้ แต่บ่อยครั้งการจัดการข้อมูลข่าวสารของบุคลากรในองค์กรมักมีปัญหา เช่น ข้อมูลที่นำเสนอไม่มีความสอดคล้องกัน ข้อมูลข่าวสารไม่มีการอ้างอิงแหล่งที่มาที่ชัดเจน เป็นต้น การจัดการข้อมูลข่าวสารเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผล ต้องพิจารณาจากประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ (Mukerjee, 2013)

1) การให้และรับข้อมูล (Give and receive data) บุคลากรในองค์กรแต่ละคนมีความจำเป็นที่จะต้องให้ข้อมูลความคืบหน้าในการทำงานแก่ทั้งหัวหน้างาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้า รวมถึงรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางธุรกิจจากบุคลากรในองค์กรเดียวกัน และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ลูกค้าได้ซื้อไป โดยในการให้ข้อมูล บุคลากรจำเป็นต้องมีการเตรียมข้อมูลให้พร้อม และให้ข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือต่อหัวหน้าและลูกค้าอยู่เสมอ และในการรับข้อมูล จำเป็นต้องตรวจสอบความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมาอยู่เสมอ

2) การเก็บรักษาข้อมูล (Maintain data) บุคลากรจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูล โดยการค้นหาว่ามาตรฐานหรือวิธีการในการเก็บข้อมูลขององค์กรหรือไม่ แล้วบันทึกข้อมูลทั้งหมดที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงานลงในแบบฟอร์มที่องค์กรมีหรือสร้างขึ้นด้วยตัวเองตามมาตรฐานขององค์กร และดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเตรียมไว้อยู่เสมอถึงแม้จะไม่ได้ถูกขอให้ทำก็ตาม

3) การรวบรวมข้อมูล (Gathering data) บุคลากรในองค์กรสามารถทำการรวบรวมข้อมูลได้ 2 รูปแบบ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary research) และการรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary research) ข้อมูลปฐมภูมิได้มาจากการสังเกต สอบถาม และสัมภาษณ์ ส่วนข้อมูลทุติยภูมิได้มาจากการเปรียบเทียบ สรุปรูป สัจเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่

4) การใช้สื่อ (Visuals) เมื่อบุคลากรมีข้อมูลครบถ้วนแล้ว และต้องนำเสนอข้อมูลที่มีอยู่ให้แก่หัวหน้า และลูกค้าได้ทราบ บุคลากรควรใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล เช่น ใช้ตารางในการนำเสนอข้อมูลดิบ ใช้กราฟแท่งในการเปรียบเทียบข้อมูล ใช้แผนภูมิแกนต์ในการรายงานความคืบหน้าของงาน ใช้แผนภูมิวงกลมในการแสดงสัดส่วน ใช้แผนที่ในการแสดงพื้นที่หรือภูมิประเทศ ใช้แผนผังในการอธิบายกระบวนการหรือลำดับขั้น เป็นต้น

- ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน

การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในองค์กรมีส่วนช่วยให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการทำงานได้ เพราะถ้าหากบุคลากรรู้จักและเข้าใจผู้อื่นในองค์กร ก็จะทำให้บุคลากรสามารถทำงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น ในการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคลากรที่เป็นพนักงานใหม่ในองค์กรจำเป็นต้องสานสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรทุกระดับ ทั้งผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Crosling & Ward, 2002) ซึ่ง De Vito (1989, cited in Dwyer, 2005) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพไว้ว่า บุคคลที่จะสามารถสานสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการสานสัมพันธ์ที่มีคุณภาพจากการใช้ทักษะของตนในการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งพฤติกรรมที่บ่งชี้ถึงการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ มีดังต่อไปนี้

1) การเปิดเผย (Openness) เป็นความสามารถในการยอมรับความรู้สึกและความคิดของตนเอง จากนั้นจึงตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างตรงไปตรงมา เป็นธรรมชาติ ซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เสแสร้งแก้งทำ บุคคลที่กล้าเปิดเผยตนเอง คือ บุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง มีความรู้สึกอุ่นใจ สบายใจ เมื่ออยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่างๆ ความมั่นใจกล้าเปิดเผยตนเองจะช่วยให้เกิดการเริ่มต้นความสัมพันธ์ที่ดีได้ การเปิดเผยตนเองทำได้โดยการเริ่มทักทายผู้อื่นก่อน การใช้คำว่า “ดิฉัน” หรือ “ผม” ในการเริ่มต้นประโยคแสดงความคิดเห็น

2) ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy) คือ การทำความเข้าใจในความรู้สึก และรู้สึก เช่นเดียวกับฝ่ายตรงข้าม บุคคลที่สามารถเข้าอกเข้าใจผู้อื่นได้ ต้องเข้าใจความคิดและความรู้สึกที่ฝ่ายตรงข้ามไม่ได้พูดออกมา แต่ส่งผ่านภาษาท่าทางออกมาได้ บุคคลจึงจำเป็นต้องมีความไวต่อการรับรู้ความรู้สึก (Immediacy) ที่ต้องใช้ประสาทสัมผัสต่างๆ ของตนในการรับรู้ และตีความสิ่งที่ฝ่ายตรงข้ามต้องการจะสื่อสารออกมาได้

3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น (Supportiveness) โดยบุคคลต้องสามารถอธิบายและให้ผลสะท้อนกลับแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้อง ด้วยมารยาทที่เหมาะสม การสนับสนุนหรือการให้กำลังใจที่ดี มาจากการจัดการปฏิสัมพันธ์ (Interaction management) ที่ดี โดยบุคคลต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารได้อย่างสมดุล และสามารถใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางได้เหมาะสมกับบริบท

4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมกัน (Equality) ผู้ที่ตระหนักถึงความเท่าเทียมกันของฝ่ายตรงข้ามจะทำให้ฝ่ายตรงข้ามรับรู้ถึงความคุ้มค่าและการได้รับการสนับสนุนจากการมีปฏิสัมพันธ์ ผู้ที่สามารถตระหนักถึงความเท่าเทียมกันของฝ่ายตรงข้ามได้ จะต้องเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้าม (Other-oriented) โดยการพยายามมองสถานการณ์ต่างๆ ในมุมมองเดียวกันกับฝ่ายตรงข้ามได้ ถึงแม้มีกลุ่มดัชนีชี้วัดและเนื้อหาสาระที่ใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารในบริษัทองค์กรแล้ว แต่ผู้วิจัยจำเป็นต้องทราบให้แน่ชัดว่าองค์กรต่างๆ จะใช้ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรกลุ่ม

ใตบบ้างในการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัคร นำมาซึ่งปัญหาวิจัยข้อที่ 1 คือ องค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารอย่างไร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร

ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวิธีการวัดและแบบวัดที่ใช้ในการวัดประเมินบุคคลโดยทั่วไป เพื่อศึกษาว่า การวัดและประเมินบุคคลสามารถทำผ่านการใช่วิธีการและแบบวัดชนิดใดได้บ้าง

วิธีการในการวัดและแบบวัดโดยทั่วไป

การวัดและประเมินความรู้ความสามารถ เจตคติ และทักษะของบุคคลโดยทั่วไป มีวิธีการและมีเครื่องมือที่ใช้ในการวัด ดังต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2542; สุวิมล ตีรกานันท์, 2550)

1) การสังเกตและแบบสังเกต

การสังเกตเป็นวิธีการที่ผู้ประเมินต้องใช้ประสาทสัมผัสของตนในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ถูกประเมิน เพื่อหาข้อสรุปหรือข้อเท็จจริงที่ผู้ประเมินต้องการทราบ การสังเกตสามารถทำได้ 2 รูปแบบ ได้แก่

1.1) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการที่ผู้สังเกตเข้าไปทำกิจกรรมร่วมกับกลุ่มผู้ถูกสังเกต ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ การสังเกตแบบมีส่วนร่วมโดยสมบูรณ์ (Complete participant) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปเป็นสมาชิกของกลุ่ม และร่วมทำกิจกรรมทุกด้านอย่างเป็นธรรมชาติ ผู้ถูกสังเกตจะรู้ตัวว่าตนกำลังถูกสังเกตพฤติกรรมอยู่ ตัวอย่างเช่น ผู้สังเกตเข้าไปทำงานร่วมอยู่ในทีมเดียวกับผู้ถูกสังเกต ซึ่งในขณะที่ทำงานร่วมกัน ผู้สังเกตก็จะสังเกตพฤติกรรมของคนในทีมไปด้วย เป็นต้น และการสังเกตแบบมีส่วนร่วมไม่สมบูรณ์ (Incomplete participant) เป็นการสังเกตที่ผู้สังเกตเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมบางอย่าง เพื่อสร้างความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้ถูกสัมภาษณ์เท่านั้น ผู้ถูกสังเกตในวิธีการนี้จะรู้ตัวว่ากำลังถูกสังเกตอยู่ วิธีนี้เป็นที่นิยมในการใช้สังเกตพฤติกรรมของคนในชุมชน

1.2) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เป็นวิธีการที่ผู้สังเกตอยู่วงนอกของผู้ถูกสังเกต ไม่เข้าไปร่วมทำกิจกรรมกับกลุ่ม แสดงตนว่าเป็นบุคคลภายนอกกลุ่มอย่างชัดเจน และผู้ถูกสังเกตอาจรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวก็ได้ว่าถูกสังเกตอยู่

ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากการสังเกต ได้แก่ เครื่องบันทึก เช่น วิดีโอ เครื่องบันทึกเสียง กล้องถ่ายภาพ เป็นต้น และแบบบันทึก เช่น แบบตรวจรายการ (Checklist) แบบประเมินค่า และบัตรคะแนน เป็นต้น

ข้อดีของการสังเกต ได้แก่ ช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนพฤติกรรมในสภาพการณ์ต่างๆ อย่างแท้จริง สามารถบันทึกข้อเท็จจริงได้ในระหว่างที่มี ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ถูกสังเกตไม่เต็มใจบอกหรือเป็นความลับ และข้อมูลบางอย่างที่เป็นผลพลอยได้ที่เกิดขึ้นในระหว่างการสังเกต ส่วนข้อจำกัดของการสังเกต คือ ได้แก่ ผู้สังเกตต้องมีความรู้ ความสามารถในการสังเกตสูง การสังเกตต้องใช้เวลามาก อาจมีเหตุการณ์ไม่คาดคิดเกิดขึ้นในระหว่างการสังเกต ทำให้ไม่สามารถสังเกตได้อย่างเต็มที่ และหากผู้ถูกสังเกตรู้ว่าถูกสังเกตอยู่ อาจพยายามแสร้งแสดงพฤติกรรมที่ไม่ตรงกับความเป็นจริงได้

2) การสัมภาษณ์และแบบสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์เป็นวิธีการหนึ่งที่ยอมรับใช้กันมากในการประเมินบุคคล การสัมภาษณ์จัดเป็นการสอบถามแบบปากเปล่า (Oral questionnaire) ผู้ถูกสัมภาษณ์ต้องใช้ความสามารถในการฟังและการพูดเป็นอย่างมาก การสัมภาษณ์สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1) การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามเตรียมไว้ อย่างชัดเจนก่อนที่จะไปสัมภาษณ์ มีการจัดลำดับขั้นตอนในการถาม และถามคำถามตามที่ได้เตรียมไว้จนครบถ้วน

2.2) การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีลักษณะยืดหยุ่นและเปิดกว้าง ไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับคำถาม ผู้สัมภาษณ์มีอิสระในการถามได้อย่างเต็มที่

เครื่องมือที่ช่วยในการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกลุ่มคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และส่วนที่ใช้ในการจดบันทึกผลสัมภาษณ์

ข้อดีของการสัมภาษณ์ ได้แก่ ทำให้ได้รับคำถามจากผู้ให้สัมภาษณ์อย่างครบถ้วน ข้อมูลที่ได้มีความคลาดเคลื่อนน้อย เพราะได้มาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะจงโดยตรง สามารถแยกข้อเท็จจริง ความเห็น และอารมณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ออกจากกันได้ เนื่องจากผู้สัมภาษณ์จะเห็นภาษาท่าทางต่างๆ ของผู้ถูกสัมภาษณ์ และในขณะที่สัมภาษณ์หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามได้ทันที ส่วนข้อจำกัดของการสัมภาษณ์ ได้แก่ สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลา ยากที่จะกำจัดความลำเอียงหรืออคติของผู้สัมภาษณ์ออกจากผลการสัมภาษณ์ได้

3) แบบวัด

แบบวัดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความสามารถและทักษะของบุคคลที่เกิดจากการสังเกตจากประสบการณ์ชีวิต แบบวัดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทตามลักษณะที่ใช้วัด ดังนี้

3.1) แบบวัดผลสัมฤทธิ์ (Achievement) เป็นแบบวัดที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจเชิงปัญญา ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ของผู้เรียน เนื้อหาในการเรียนการสอน

3.2) แบบวัดความถนัด (Aptitude) เป็นแบบวัดที่ใช้วัดสมรรถภาพทางสมองของบุคคล ว่ามีความรู้ ความสามารถมากน้อยเพียงใด และมีความสามารถในด้านใดเป็นพิเศษ เช่น การวัดความถนัดทางการเรียน ความถนัดทางดนตรี ความถนัดทางศิลปะ เป็นต้น

3.3) แบบวัดบุคคลกับสังคม (Personal-social) เป็นแบบวัดที่ใช้ในการวัดบุคลิกภาพ ความสามารถในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกับสังคม

หากแบ่งตามสถานการณ์ในการวัด สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

3.4) แบบวัดข้อเขียน เป็นสถานการณ์ที่ผู้ถูกวัดจะต้องเขียนคำตอบลงในแบบวัด

3.5) การวัดแบบปากเปล่า เป็นสถานการณ์ที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้วัดกับผู้ถูกวัด ในบางครั้งเรียกกันว่า การสอบสัมภาษณ์ วิธีนี้มักใช้กับกลุ่มเป้าหมายที่มีปัญหาด้านการอ่านออกเขียนได้ เช่น ผู้สูงอายุ เด็กเล็ก ๆ เป็นต้น รวมถึงมักใช้ในการสอบประมวลความรู้ สอบคัดเลือกบุคคล ในกรณีที่ต้องการเห็นบุคลิกภาพของผู้ถูกวัด

3.6) แบบวัดภาคปฏิบัติ เป็นสถานการณ์ที่ให้ผู้ถูกวัดแสดงออกด้วยทักษะการปฏิบัติ เช่น ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์

ขั้นตอนในการสร้างแบบวัด มีดังนี้

- 1) ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของสิ่งที่ต้องการจะวัด
- 2) นำผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารมากำหนดนิยามตัวแปรที่ต้องการจะวัด
- 3) เลือกสถานการณ์การวัดว่าจะใช้แบบข้อเขียน แบบปากเปล่า หรือแบบภาคปฏิบัติ
- 4) เลือกชนิดของคำถามว่าจะให้คำถามมีลักษณะเป็นปรนัยหรืออัตนัย
- 5) เขียนข้อคำถามและรวบรวมเป็นแบบวัด
- 6) นำแบบวัดไปตรวจสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)
- 7) นำแบบวัดไปตรวจสอบหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability coefficient) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มเป้าหมาย

ข้อดีของการใช้แบบวัด คือ ในการใช้แบบวัดข้อเขียน สามารถนำไปใช้วัดกับกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากได้ในคราวเดียวกัน ในกรณีที่ใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นปรนัย จะช่วยให้การสรุปผลการวัดเป็นไปได้อย่างแม่นยำ ส่วนในกรณีที่ใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นอัตนัย จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางสำหรับการวัด ข้อจำกัดของการใช้แบบวัดคือ ถ้าหากใช้แบบวัดที่มีลักษณะเป็นปรนัยอาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่น่าเชื่อถือ ส่วนแบบวัดที่มีลักษณะเป็นอัตนัยอาจทำให้การประเมินผลการวัดเกิดความยากลำบาก และผิดพลาดได้ เนื่องจากผู้ตอบจะให้คำตอบที่กว้างขวาง

4) แบบสอบถาม

แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้สอบถามความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือใช้สอบถามพฤติกรรมปฏิบัติ โดยให้กลุ่มเป้าหมายเขียนตอบ หรือทำเครื่องหมายเลือกตอบ แบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 2 ชนิด ดังต่อไปนี้

4.1) แบบสอบถามปลายปิด เป็นแบบสอบถามที่มีการเตรียมคำตอบให้ผู้ตอบได้เลือก

4.2) แบบสอบถามปลายเปิด เป็นแบบสอบถามที่ต้องการให้ผู้ตอบตอบด้วยตนเองอย่างอิสระ มีการเว้นเนื้อที่ไว้ให้สำหรับคำตอบ

โครงสร้างของแบบสอบถาม มีดังนี้

1) หนังสือนำ เป็นส่วนที่ให้ผู้ตอบอ่านเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวัด

2) คำชี้แจง เป็นส่วนที่แจ้งให้ผู้ตอบทราบว่าแบบสอบถามมีระเบียบในการตอบอย่างไร เช่น ให้ผู้ตอบกากบาทลงในช่องว่าง หรือให้ผู้ตอบเขียนคำตอบลงในกรอบที่กำหนดไว้ให้ เป็นต้น

3) เนื้อหาของแบบสอบถาม เป็นส่วนของหลักของแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลทั้งหมดที่ผู้วิจัยต้องการจากผู้ตอบ

ข้อดีของการใช้แบบสอบถาม ได้แก่ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย สะดวกเมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมาก สรุปผลง่าย ส่วนข้อจำกัดของแบบสอบถาม คือ มักได้แบบสอบถามกลับคืนมาน้อย บางครั้งผู้ตอบไม่เห็นความสำคัญ ทำให้ละเลยไม่ตอบ หรือไม่พิจารณาการตอบให้รอบคอบ รวมถึงผู้ตอบอาจจะให้ข้อมูลที่เกินจากความเป็นจริง ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือได้

เมื่อทำการทบทวนวิธีการวัดและเครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้ ความสามารถ เจตคติ และทักษะของบุคคลโดยเบื้องต้น ต่อมาผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการวัดทักษะการสื่อสาร จากการทบทวนพบว่า การวัดทักษะการสื่อสารโดยที่ปรากฏในอดีตมี 4 วิธี (McCroskey & McCroskey, 1988) ดังต่อไปนี้

1) Objective observation หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Basic Communication Fidelity (BCF) เป็นวิธีการวัดทักษะการสื่อสารของบุคคลผ่านการรับรู้ของผู้รับสารอีกทีหนึ่ง โดยถือว่าผู้รับสารมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารพูดหรือเขียนมาน้อยเพียงใด การวัดในรูปแบบนี้มักจะกระทำในสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารกับผู้รับสารไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การปราศรัย การพูดในที่สาธารณะ ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว ตัวอย่างเช่น การวัดความสามารถในการสื่อสารด้านการพูด ผู้ประเมินทำการกำหนดสารให้แก่ผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดพูดให้กับผู้รับสารฟัง หลังจากนั้นผู้รับสารก็ต้องทำการทวนสิ่งที่

ได้ฟังมาให้กับผู้ประเมินฟังอีกครั้งหนึ่ง ผลการประเมินของผู้พูดขึ้นอยู่กับ การทวนข้อมูลของผู้รับสาร (Powers & Lowry, 1984 อ้างถึงใน McCroskey & McCroskey, 1988) วิธีการนี้เหมาะที่จะใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารผ่านการพูดและการเขียนของผู้ส่งสาร ส่วนข้อจำกัด คือ ผลการประเมินผู้ส่งสาร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับข้อมูลของผู้รับสารด้วย ทำให้ผลการประเมินความสามารถในการสื่อสารของผู้ส่งสารคลาดเคลื่อนได้

2) Subjective observation หรือ Rating scale เป็นวิธีการวัดทักษะการสื่อสารของบุคคล โดยการให้ผู้รับสารเป็นผู้สังเกตการณ์ และให้คะแนนแก่ผู้ส่งสารในลักษณะแบบเป็นช่วง (Rating) การวัดในรูปแบบนี้มักจะกระทำในสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารกับผู้รับสารไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับวิธี Objective observation ตัวอย่างเช่น ในการวัดทักษะการสื่อสารด้านการพูด ผู้ศึกษาจะกำหนดเนื้อหาสารให้แก่ผู้พูด และทำการฝึกรอบรมผู้สังเกตการณ์ถึงวิธีการในการประเมินผู้พูด ในการประเมิน ผู้รับสาร ต้องประเมินทักษะในการสื่อสารของผู้พูด โดยการให้คะแนนเป็นช่วง (Rubin, 1982; 1985 อ้างถึงใน McCroskey & McCroskey, 1988) วิธีการวัดทักษะในการสื่อสารรูปแบบนี้เหมาะสมที่จะใช้วัดทักษะการพูด ส่วนข้อจำกัดคือ ถ้าหากผู้รับสารมีอคติต่อตัวผู้พูด อาจทำให้ผู้รับสารให้คะแนนผู้พูดมากหรือน้อยกว่าความเป็นจริงก็ได้

3) Self-report เป็นวิธีการวัดทักษะการสื่อสารของบุคคล โดยการให้บุคคลประเมินทักษะในการสื่อสารผ่านการรับรู้ของตนเอง ตัวอย่างเช่น การวัดทักษะในการสื่อสารด้านการพูด James C. McCroskey และ Linda L. McCroskey (1988) ได้ทำการพัฒนาแบบวัดที่ชื่อว่า Self-perceived Communication competence scale ขึ้น ซึ่งแบบวัดชนิดนี้กำหนดให้ผู้ตอบแบบวัดให้คะแนนทักษะการสื่อสารด้านการพูดในสถานการณ์ต่างๆ ของตนเอง โดยคะแนนที่ผู้ตอบสามารถให้ตนเองได้นั้น อยู่ในช่วงระหว่าง 0-100 คะแนน นอกจากนี้งานวิจัยของไทยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารก็มีการใช้วิธีการแบบ Self-report เช่น การวัดทักษะการสื่อสารของพนักงานใหม่ในองค์กรไทย (เกวลี ชันธุ์เงิน, 2551) ข้าราชการผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ (จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ และรุ่ง ศรีอำภาพร, 2553) และบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน (หทัยพร ทิมสว่าง และรุ่ง ศรีอำภาพร, 2553) ข้อดีของวิธีนี้ คือ สามารถนำผลที่ได้จากการวัดไปใช้ในการทำนายแนวโน้มการแสดงผลพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคลในอนาคตได้ เนื่องจาก James C. McCroskey และ Linda L. McCroskey (1988) มองว่าการที่บุคคลรับรู้ว่าคุณภาพการสื่อสารในระดับใด ก็จะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงผลพฤติกรรมการสื่อสารในระดับนั้นออกมา แต่ข้อจำกัดของวิธีการนี้ก็คือ ผู้ตอบแบบประเมินอาจมีความลำเอียงเข้าข้างตัวเอง ทำให้ผลที่ได้จากการวัดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง (Donovan, Dwight, & Schneider, 2014)

4) Receiver-report เป็นวิธีการวัดทักษะในการสื่อสารของบุคคล ที่พัฒนามาจากวิธีการแบบ Self-report โดยการให้ผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลนั้นเป็นผู้ประเมินให้ การวัดในรูปแบบนี้มักจะ

กระทำในสถานการณ์ที่ผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด วิธีการนี้มีลักษณะคล้ายกับวิธี Subjective observation ในการวัดทักษะการพูด ผู้ประเมินจะเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ถูกประเมิน โดยการร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้ถูกประเมินด้วย ความเหมาะสมและข้อจำกัดของวิธีการนี้มีลักษณะเช่นเดียวกันกับวิธี Subjective observation

จากการทบทวนวิธีการวัดและเครื่องมือวัดความสามารถในการสื่อสารในอดีต พบว่า วิธีการที่สามารถนำมาใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารที่แท้จริงของบุคคลได้ ประกอบไปด้วย วิธี Objective observation วิธี Subjective observation และวิธี Receiver-report ส่วนวิธี Self-report ยังไม่เหมาะสมที่จะนำมาใช้วัดทักษะในการสื่อสารที่แท้จริงของบุคคล อีกทั้งยังพบว่า ข้อจำกัดของวิธีการทั้ง 4 นี้มีความคล้ายคลึงกันในเรื่องของความน่าจะเป็นที่อาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการวัด อันเนื่องมาจากอคติ หรืออารมณ์ที่ไม่คงที่ของผู้ประเมิน และจากการทบทวนวิธีการและเครื่องมือที่มักใช้ในการวัดประเมินบุคคล ก็พบว่า วิธีการและเครื่องมือที่น่าจะนำมาใช้ในการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรได้ก็คือ แบบวัดที่มีลักษณะเป็นปรนัย เนื่องจากแบบวัดที่มีลักษณะปรนัยเป็นเครื่องมือที่มีความแม่นยำในการประเมินผลการวัดมากที่สุด เพราะไม่มีอคติหรือความลำเอียงของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงประสงค์ที่จะศึกษาต่อยอดจากแบบวัดที่มีในอดีต โดยการสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรขึ้น นำมาสู่ปัญหานาวิจัยข้อที่ 2 คือ แบบวัดทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรมีลักษณะเฉพาะอย่างไร

ระดับความสามารถในการสื่อสาร

ในการประเมินผลการวัดทักษะในการสื่อสาร สามารถแบ่งเป็นระดับที่ต่อเนื่องกันได้ 4 ระดับ (นงลักษณ์ ศรีอักษรพร เจริญงาม, 2543) ดังต่อไปนี้

- 1) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) หมายถึง ระดับที่บุคคลกำลังเรียนรู้และพัฒนาความรู้เชิงกลยุทธ์และทักษะในการสื่อสาร อยู่ในขั้นพอใช้ได้ในชีวิตประจำวัน สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นโดยทั่วไปได้ แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการทำงานในองค์กร
- 2) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความสามารถในการสื่อสารขั้นพื้นฐาน มีความรู้และทักษะในการสื่อสารพอประมาณ แต่ยังไม่สามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3) ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) หมายถึง ระดับที่บุคคลมีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้และทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม และสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) ระดับที่สื่อสารจนเกิดความเคยชิน ยึดมั่นในความคิดตนเองมากเกินไป และอาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน (Over-competent level) หมายถึง ระดับที่บุคคลเคยสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จนเกิดเป็นความเคยชินกับการสื่อสารในแบบเดิมๆ ขาดการคิดไตร่ตรองในการปรับกลยุทธ์และทักษะในการสื่อสารเมื่อบริบท เวลา และสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในระดับนี้ถือได้ว่าเป็นกับดักความสามารถ (Competency trap) ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร

จากการทบทวนระดับทักษะในการสื่อสาร ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าสามารถนำระดับต่างๆ เหล่านี้มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดเกณฑ์การวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานได้ และยังพบอีกว่า ยังไม่มีการกำหนดเกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารที่แน่ชัดว่า การที่บุคคลจะมีทักษะในการสื่อสารแต่ละระดับ ต้องมีคะแนนที่ได้จากการวัดเท่าใด จึงนำมาสู่ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 คือ เกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรควรเป็นอย่างไร

ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ได้ทบทวนไว้ในบทนี้ไปใช้ในการออกแบบการวิจัยเพื่อตอบปัญหานำวิจัย โดยนำเสนอไว้ในบทที่ 3

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานที่องค์กรต้องการ ค้นหาลักษณะเฉพาะในการสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร และกำหนดเกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดระเบียบวิธีวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 องค์กรที่ทำการศึกษา

การศึกษานี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรและทดสอบการใช้แบบวัดดังกล่าวกับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานจริง ผู้วิจัยจึงต้องค้นหาองค์กรที่มีการจัดรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก และมีความสนใจในการใช้แบบวัดทักษะการสื่อสาร เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานจริงในองค์กร ในครั้งนี้ เครือเบทาโกร ซึ่งเป็นองค์กรที่ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการเกษตรและอาหารครบวงจร มีคุณสมบัติที่เหมาะสม และมีความสนใจเข้าร่วมในการศึกษานี้

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

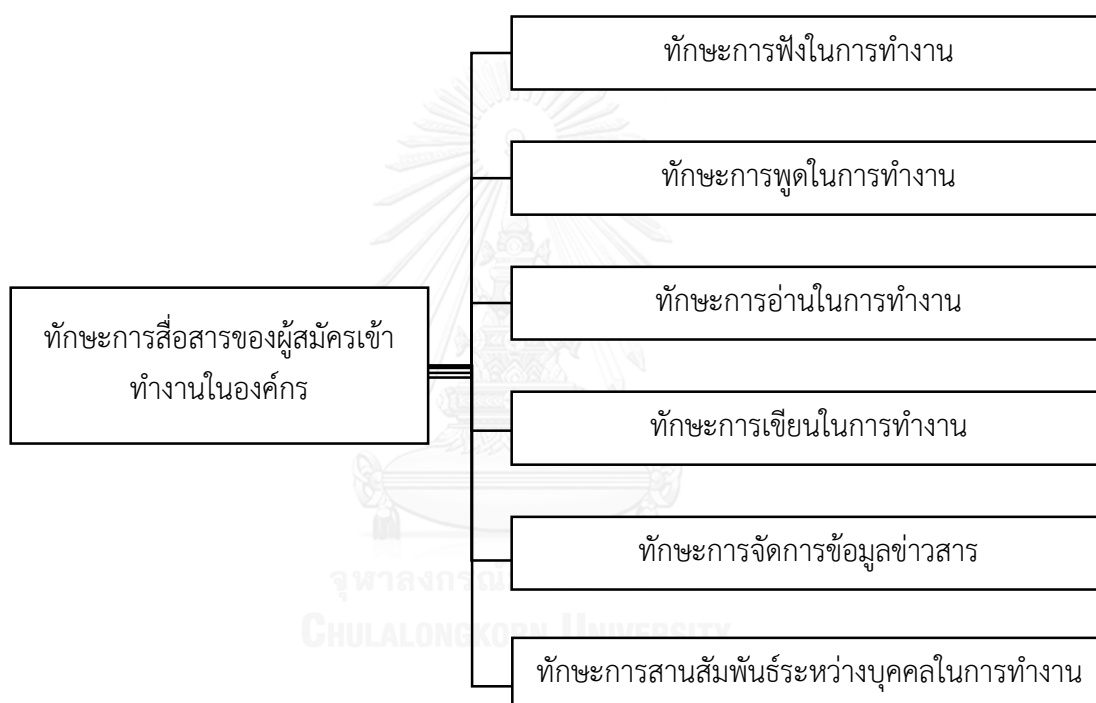
ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคน เครือเบทาโกร ซึ่งเป็นผู้บริหารที่รับผิดชอบดูแลในส่วนงานการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ในเครือเบทาโกรโดยตรง เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะเชิงทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรต้องการ จากนั้นผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดและลักษณะเฉพาะแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ประเมินความสามารถในการนำไปใช้ หลังจากผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินและให้ข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจำนวน 100 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 130 คน ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจว่าค่าสถิติที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างนี้สามารถคลาดเคลื่อนจากกลุ่มประชากรไม่เกิน 5% (Johanson & Brooks, 2010)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัย ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร แบบประเมินลักษณะเฉพาะและข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน

1) แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

เพื่อตอบคำถามวิจัยข้อที่ 1: องค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีทักษะการสื่อสารอย่างไร ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ขึ้นตามกรอบแนวคิดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

จากกรอบแนวคิดข้างต้น แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นจึงประกอบไปด้วยข้อคำถามดังนี้

- 1) องค์กรของท่านมีนโยบาย/ระบบการจัดรับบุคลากรเข้าทำงานเป็นอย่างไร
- 2) ในแต่ละปีโดยเฉลี่ย องค์กรของท่านจัดรับบุคลากรใหม่จำนวนเท่าใด ในตำแหน่งงานใดบ้าง และคุณสมบัติของผู้สมัครในตำแหน่งงานต่างๆ เป็นอย่างไร
- 3) ในแต่ละตำแหน่งงานที่องค์กรของท่านเปิดรับสมัคร มีความต้องการผู้สมัครที่มีทักษะการสื่อสารมากน้อยเพียงใด และอย่างไร โปรดให้รายละเอียด

3.1 ในแต่ละตำแหน่งงานที่องค์กรของท่านเปิดรับสมัคร องค์กรของท่านมีความคาดหวังว่า ผู้สมัครควรมีทักษะการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับการทำงานอย่างน้อยในระดับใด และทักษะการสื่อสารระดับใดที่จะเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปรดอธิบายหรือยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

3.2 ในอดีตที่ผ่านมา องค์กรของท่านประสบปัญหาทักษะการสื่อสารของบุคลากรด้านใดบ้าง ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน อันนำมาสู่ความต้องการวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครก่อนเข้าปฏิบัติงาน โปรดอธิบายหรือยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3.3 ท่านคิดว่า ผู้สมัครควรมีทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน เป็นอย่างไร โดยอธิบายพฤติกรรม/สถานการณ์การสื่อสารที่พึงประสงค์ในแต่ละทักษะในระดับน้อยที่สุดที่จำเป็นสำหรับการทำงาน และระดับใดจึงจะเพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ท่านคิดว่า ผู้สมัครควรมีทักษะการสื่อสารอื่นๆ (เช่น ทักษะการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ทักษะการสื่อสารกับผู้ร่วมงาน ทักษะการสื่อสารกับลูกค้า ทักษะการประชุม ทักษะการนำเสนอ งาน เป็นต้น) ที่องค์กรต้องการเป็นอย่างไร โดยอธิบายพฤติกรรม/สถานการณ์การสื่อสารที่พึงประสงค์ในทักษะนั้นๆ ในระดับที่จำเป็นอย่างน้อย และระดับใดที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ท่านคิดว่า การวัดระดับทักษะการสื่อสารก่อนเข้าปฏิบัติงานควรมีเกณฑ์อย่างไร เช่น จาก 100 คะแนน ควรกำหนดการแบ่งเกณฑ์วัดระดับความสามารถในการสื่อสาร 3 ระดับ อย่างไร ดังนี้

ระดับที่ 1 ใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

ระดับที่ 2 จำเป็นอย่างน้อยในการทำงาน

ระดับที่ 3 เพียงพอต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) โปรดให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการออกแบบแบบวัดทักษะการสื่อสารสำหรับผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรของท่าน

2) แบบประเมินลักษณะเฉพาะและข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

2.1) แบบประเมินลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

เพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 2: แบบวัดทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานมีลักษณะเฉพาะอย่างไร และปัญหานำวิจัยข้อที่ 3: เกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานควรเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงได้สร้างแบบประเมิน

ลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ซึ่งมืองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (ดูภาคผนวก ค. ประกอบ)

2.2.1) แบบฟอร์มสำหรับการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะเฉพาะของแบบวัด

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ในหน้าแบบฟอร์มสำหรับการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรมืองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- คำชี้แจง เป็นองค์ประกอบของแบบฟอร์มที่อธิบายวิธีการในการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อลักษณะเฉพาะของแบบวัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นที่ผู้เชี่ยวชาญมีต่อแบบวัด และเขียนข้อเสนอแนะลงในช่องว่างที่จัดไว้ให้

- ช่องแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เป็นส่วนที่ผู้วิจัยสร้างไว้เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นของตนที่มีต่อลักษณะเฉพาะของแบบวัด โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้ช่องความคิดเห็นมีทั้งหมด 3 ช่อง ช่องแรกคือ ช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นว่า “ลักษณะเฉพาะของแบบวัดมีความเหมาะสมนำไปใช้ได้” ช่องที่ 2 คือ ช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นว่า “ยังไม่แน่ใจว่าลักษณะเฉพาะนี้เหมาะสม ควรนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้” และช่องที่ 3 คือ ช่องสำหรับแสดงความคิดเห็นว่า “ลักษณะเฉพาะของแบบวัดไม่มีความเหมาะสม ไม่สามารถนำไปใช้ได้”

- ช่องแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไขลักษณะเฉพาะของแบบวัด มีลักษณะเป็นกล่องสำหรับให้ผู้เชี่ยวชาญเขียนแสดงทรรศนะหรือข้อแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการนำลักษณะเฉพาะของแบบวัดไปปรับปรุงแก้ไข

- ช่องลงนามของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญรับรองว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่อยู่ในแบบประเมินลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรว่าเป็นความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจริงทุกประการ

2.1.2) ดัชนีชี้วัดชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

ผู้วิจัยได้ค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารที่ใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร จากการทบทวนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งได้ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน ดังต่อไปนี้

- ทักษะการฟังในการทำงาน คือ ความสามารถของผู้สมัครในการฟังแบบไม่มีปฏิริยาตอบโต้หรือมีปฏิริยาตอบโต้้น้อย การเลือกฟัง การฟังอย่างตั้งใจ และการฟังอย่างกระตือรือร้น
- ทักษะการพูดในการทำงาน คือ ความสามารถของผู้สมัครในการพูดโดยหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด การพูดตรงประเด็น การพูดให้กระจ่างชัดเจน และการพูดอย่างมีมารยาท
- ทักษะการอ่านในการทำงาน คือ ความสามารถของผู้สมัครในการใช้วิจารณ์ญาณในการอ่าน ได้แก่ การระบุประเด็นที่ได้จากการอ่าน เช่น การสรุปใจความสำคัญ การเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน เป็นต้น การระบุสิ่งที่สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เขียน และการประเมินข้อสนับสนุน
- ทักษะการเขียนในการทำงาน คือ ความสามารถของผู้สมัครในการเขียนโดยใช้ภาษาในการแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม การเขียนโดยคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล เขียนโดยคำนึงถึงความยาวของข้อความ เขียนโดยคำนึงถึงความชัดเจนของข้อความ
- ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน คือ ความสามารถของผู้สมัครในการเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่นในองค์กร การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และการตระหนักถึงความเท่าเทียมกัน

2.1.3) หลักการสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะ

การสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะมีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ (โชติกา ภาชีผล, 2559) ได้แก่ 1) กำหนดองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กรให้ชัดเจน และ 2) ดำเนินการสร้างข้อคำถามตามโครงสร้างของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรลักษณะเฉพาะ

2.1.4) โครงสร้างของแบบวัด

โครงสร้างของแบบวัด ประกอบไปด้วย ดัชนีชี้วัดทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน รูปแบบของข้อคำถามที่ผู้วิจัยเลือกใช้คือ ข้อคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple choices) 3 ตัวเลือก เพราะสามารถใช้กับผู้สมัครจำนวนมากพร้อมๆ กันได้ มีความเป็นปรนัย และสะดวกในการตรวจให้คะแนน ซึ่งตัวเลือกคำตอบแต่ละตัวในทุกๆ ข้อคำถาม สะท้อนระดับทักษะการสื่อสาร 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient level) ข้อคำถามในแบบวัดที่สร้างขึ้นมีจำนวนทั้งหมด 20 ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามที่วัดทักษะการฟัง จำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการพูด

จำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการอ่าน จำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการเขียน จำนวน 4 ข้อ และวัดทักษะการ
 สานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวน 4 ข้อ โดยข้อคำถามในแต่ละดัชนีชี้วัด มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการฟัง มีลักษณะเป็นสถานการณ์การฟังในการทำงาน และ
 ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรฟังที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การฟังคำสั่งของ
 ผู้บังคับบัญชา การฟังประชุม การฟังในระหว่างการสนทนา เป็นต้น โดยตัวเลือกในระดับที่สามารถ
 สื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมกรฟัง
 แบบไม่ตอบโต้และพฤติกรรมกรฟังแบบเลือกฟัง ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่
 จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมกรฟังอย่างตั้งใจ และ
 ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึง
 พฤติกรรมกรฟังอย่างกระตือรือร้น

- ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการพูด มีลักษณะเป็นสถานการณ์การพูดในการทำงาน และ
 ถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรพูดที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การพูดในที่
 ประชุม การคุยโทรศัพท์ การพูดนำเสนอ เป็นต้น โดยตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้
 ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมกรพูดที่หลีกเลี่ยง
 การให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรงประเด็น แต่ขาดความชัดเจน และการมีมารยาท ตัวเลือกในระดับที่
 สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึง
 พฤติกรรมกรพูดที่หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรงประเด็น มีมารยาท แต่ขาดความชัดเจน
 และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดง
 ถึงพฤติกรรมกรพูดที่หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ตรงประเด็น ชัดเจน และมีมารยาท

- ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการอ่าน มีลักษณะเป็นบทความ จดหมาย ข่าว หรือบันทึก ที่
 เกี่ยวข้องกับบริบทการทำงาน และถามเกี่ยวกับความเข้าใจของผู้สมัครที่ได้จากการอ่าน โดยตัวเลือก
 ที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่ไม่
 แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญของบทความ วัตถุประสงค์ของผู้เขียน ข้อเสนอแนะของผู้เขียน หรือ
 การประเมินความน่าเชื่อถือของบทความไม่ถูกต้อง ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐาน
 ที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญของ
 บทความ วัตถุประสงค์ของผู้เขียนเพียง ข้อเสนอแนะของผู้เขียนเพียง หรือบ่งบอกถึงความสามารถใน
 การประเมินความน่าเชื่อถือของบทความถูกต้องในเบื้องต้น และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุ
 เป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึงส่วนที่เป็นใจความสำคัญของ

บทความ วัตถุประสงค์ของผู้เขียน ข้อเสนอแนะของผู้เขียน หรือบ่งบอกถึงความสามารถของผู้สมัครในการประเมินความน่าเชื่อถือของบทความได้ถูกต้องครบถ้วน

- ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการเขียน มีลักษณะเป็นสถานการณ์เกี่ยวกับการเขียนในการทำงาน และถามเกี่ยวกับพฤติกรรมเขียนที่ผู้สมัครคาดว่าจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การเขียนใบสั่งซื้อสินค้า การเขียนจดหมาย การเขียนรายงาน การเขียนบันทึก เป็นต้น โดยตัวเลือกว่าอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด แต่ขาดความกระชับ และความชัดเจน ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ชัดเจน แต่ขาดความกระชับ และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient Level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเขียนที่มีการใช้ภาษาเพื่อแสดงอารมณ์ได้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด ชัดเจน และกระชับ

- ข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ การทำงาน และถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคาดว่าจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การทำงานในทีม การเจรจากับลูกค้า เป็นต้น โดยตัวเลือกว่าอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) เป็นข้อความที่ไม่แสดงถึงการเปิดเผยตนเอง ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น หรือการตระหนักถึงความเท่าเทียมกัน ตัวเลือกในระดับที่สามารถสื่อสารได้ในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเปิดเผยตนเอง ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนผู้อื่น หรือการตระหนักถึงความเท่าเทียมกันในเบื้องต้น และระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Proficient level) เป็นข้อความที่แสดงถึงการเปิดเผยตนเอง ความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนผู้อื่น หรือการตระหนักถึงความเท่าเทียมกันมากที่สุด

2.1.5) การตัดสินเกณฑ์คะแนน

ข้อคำถามในแบบวัดแต่ละข้อมีคะแนนสูงสุด คือ 3 คะแนน รองลงมาคือ 2 คะแนน และ 1 คะแนนตามลำดับ คะแนนรวมสูงสุดของแบบวัดทั้งฉบับจึงมีค่าเท่ากับ 60 คะแนน และคะแนนรวมที่ต่ำที่สุดของแบบวัดทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 20 คะแนน การประเมินผลการวัดสามารถประเมินจากการแบ่งผลคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ (Proficient level) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้ในขั้นพื้นฐาน (Threshold level) และระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน (Pre-competent level)

2.2) แบบประเมินข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (ดูภาคผนวก ข. ประกอบ)

2.2.1) คำชี้แจง

คำชี้แจงเป็นส่วนที่อธิบายถึงโครงสร้างโดยคร่าวของแบบประเมินข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลจำนวนข้อคำถามในแบบวัด ดัชนีชี้วัดที่ใช้ในการวัด รวมถึงชี้แจงวิธีการในการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อข้อคำถามในแบบวัด ซึ่งกำหนดให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงความคิดเห็นที่จัดไว้ให้ท้ายข้อคำถาม

2.2.2) ข้อคำถามที่ใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

ข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรมีทั้งหมด 20 ข้อ จำแนกเป็นข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการฟัง จำนวน 4 ข้อ ทักษะการพูด จำนวน 4 ข้อ ทักษะการอ่าน จำนวน 4 ข้อ ทักษะการเขียน จำนวน 4 ข้อ และทักษะการสนทนาสัมพันธระหว่างบุคคลจำนวน 4 ข้อ

2.2.3) เฉลยคำตอบ

ผู้วิจัยได้ทำการเฉลยคำตอบ โดยเรียงลำดับจากคำตอบที่แสดงถึงพฤติกรรมในระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Proficient level) ระดับที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานในการทำงานได้ (Threshold level) และระดับที่สามารถสื่อสารในชีวิตประจำวันทั่วไปได้ แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน (Pre-competent level) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญใช้ประกอบการพิจารณาความเหมาะสมของข้อคำถาม

2.2.4) ช่องแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

ช่องแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อแบบวัด ประกอบไปด้วยช่องว่างย่อยๆ จำนวน 3 ช่อง ได้แก่ช่อง 1 คะแนน หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้ ช่อง 0 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข และช่อง -1 คะแนน หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่เหมาะสมและไม่สามารถนำไปใช้ได้ นอกจากนี้ยังมีช่องสำหรับการให้ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

3.4 วิธีดำเนินการสร้างแบบวัด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ตั้งแต่เดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน 2559 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นกรอบในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน

2) ติดต่อไปยังองค์กรเป้าหมาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้เข้าทำการศึกษาวิจัยในองค์กร โดยได้รับการตอบรับจากเครือข่ายโทรให้เข้าทำการศึกษาวิจัยในองค์กรได้ ผู้วิจัยจึงดำเนินการจัดทำจดหมายขอความอนุเคราะห์เพื่อเข้าไปทำการศึกษาวิจัยในเครือข่ายโทรอย่างเป็นทางการ (ดูในภาคผนวก ก.)

3) เข้าทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคล โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

4) สรุปผลการสัมภาษณ์ และสังเคราะห์ดัชนีชี้วัดที่องค์กรใช้ในการคัดเลือกผู้สมัครเข้าทำงาน

5) ดำเนินการสร้างแบบวัด และลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร รวมถึงกำหนดเกณฑ์คะแนนในการจัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร

6) นำแบบวัดและลักษณะเฉพาะของแบบวัดที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านการสื่อสาร การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร และการวัดและประเมินผล ตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหา (ดูตัวอย่างแบบประเมินในภาคผนวก ค. และ ชม.)

7) ปรับปรุงข้อคำถามในแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

8) นำแบบวัดที่ปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษา จำนวน 100 คน และผู้สมัครเข้าทำงานในเครือข่ายโทรจำนวน 30 คน (ดูจดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าทดสอบแบบวัดในภาคผนวก จ.)

9) วิเคราะห์ค่าความเที่ยง ความยาก อำนาจจำแนก ของแบบวัด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและใช้กระบวนการประมวลและลดทอนข้อมูล เพื่อสรุปผลตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ส่วนในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) ดังต่อไปนี้

- 1) การแจกแจงความถี่ ใช้ในการแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร
- 2) คะแนนสูงสุด (Maximum) คะแนนต่ำสุด (Minimum) ใช้ในการแสดงผลคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบวัด
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแสดงถึงค่ากลางของคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัด
- 4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแสดงค่าการกระจายของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้แบบวัด
- 5) ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ใช้ในการตรวจสอบว่าข้อคำถามในแบบวัดมีความสอดคล้องกับดัชนีชี้วัดหรือไม่ โดยใช้สูตรการคำนวณค่าความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ดังนี้

$$\text{ความตรงเชิงเนื้อหา IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด

R คือ ผลรวมคะแนนการตัดสินของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ให้คะแนน

ข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่า ใกล้ 1 จัดว่าเป็นข้อคำถามที่มีความตรงสูง ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.5 ควรต้องได้รับการปรับปรุง

- 6) ความเที่ยง (Reliability) ใช้ในการคำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและแบบวัดทั้งหมด โดยใช้สูตรค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด

K	=	จำนวนข้อคำถามของแบบวัด
S_i^2	=	ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
S_t^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การประเมินค่าความเที่ยงของแบบวัดสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ค่าความเที่ยง	ความหมาย
0.00-0.20	ความเที่ยงต่ำมาก
0.21-0.40	ความเที่ยงต่ำ
0.41-0.70	ความเที่ยงปานกลาง
0.71-1.00	ความเที่ยงสูง

หากค่าความเที่ยงของข้อคำถามติดลบ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นมีความสัมพันธ์กับข้อคำถามอื่นหรือถามในเรื่องที่ซ้ำกัน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง

7) ค่าความยาก (p) ใช้ในหาค่าความยากที่เหมาะสมจะนำไปใช้ในการวัด มีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าความยาก (p)} = \frac{\text{จำนวนคนที่ตอบข้อนั้นถูก}}{\text{จำนวนคนที่ตอบทั้งหมด}}$$

การประเมินค่าความยากสามารถทำได้ดังนี้

ดัชนีค่าความยาก	ความหมาย
0.80-1.00	ง่ายมาก ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง
0.60-0.79	ค่อนข้างง่าย
0.40-0.59	ยากปานกลาง
0.20-0.39	ค่อนข้างยาก
น้อยกว่า 0.20	ยากมาก ควรปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

ค่าความยากของข้อคำถามควรอยู่ระหว่าง 0.20-0.80

8) ค่าอำนาจจำแนก (r) ใช้ในการคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถสูงกับผู้ที่มีความสามารถต่ำออกจากกัน วิธีในการคำนวณมีดังนี้

8.1) หาจำนวนผู้ตอบที่อยู่ในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยหาค่า 27% ของจำนวนผู้ตอบทั้งหมด

$$\frac{27}{100} \times N = \text{จำนวนผู้ตอบที่อยู่ในกลุ่มสูงหรือกลุ่มต่ำ}$$

8.2) ตรวจสอบว่าในแต่ละข้อคำถามมีคนในกลุ่มสูงตอบในตัวเลือกระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อประสิทธิผลในการทำงานได้ดีกี่คน และคนในกลุ่มต่ำตอบได้ดีกี่คน แล้วนำเอาสัดส่วนของคนตอบถูกในกลุ่มสูงมาลบสัดส่วนของคนตอบถูกในกลุ่มต่ำ

$$r = P_H - P_L$$

การประเมินค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามสามารถทำได้ดังนี้

ค่าอำนาจจำแนก	ความหมาย
1.00	จำแนกได้ดีเลิศ
0.80-0.99	จำแนกได้ดีมาก
0.60-0.79	จำแนกได้ดี
0.40-0.59	จำแนกได้ปานกลาง
0.20-0.39	จำแนกได้บ้าง
0.00-0.19	จำแนกไม่ค่อยได้

ค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามควรมีค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป หากค่าอำนาจจำแนกติดลบ แสดงว่า ข้อคำถามนั้นไม่สามารถจำแนกคนที่ได้คะแนนสูงออกจากคนที่ได้คะแนนต่ำได้ ควรปรับปรุงแก้ไข

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้สถิติตามที่ได้อธิบายไว้ในบทนี้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้มานำเสนอในบทที่ 4 และนำไปอภิปรายในบทที่ 5 ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” มี การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามลำดับปัญหานำวิจัยดังนี้

4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 1

4.1.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

4.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 2

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

4.2.2 ผลการวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารใน องค์กร

4.2.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการ สื่อสารในองค์กร

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง ความยาก ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการ สื่อสารในองค์กร

4.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 3

4.3.1 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารในองค์กร

4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 1

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคน เครือเบทาโกร เพื่อตอบปัญหานำ วิจัยข้อที่ 1 คือ องค์กรต้องการผู้สมัครเข้าทำงานที่มีทักษะการสื่อสารอย่างไร ซึ่งสามารถวิเคราะห์ ผลได้ดังนี้

4.1.1 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่ดูแลด้านการสรรหาพนักงานในเครือเบทาโกร เพื่อค้นหาดัชนีชี้ วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรที่ใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน สามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) นโยบายและระบบการจัดรับบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร

พันธกิจที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานของเครือเบทาโกร คือ การพัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง และจากรุ่นสู่รุ่นอย่างยั่งยืน ดังนั้นเมื่อมีตำแหน่งงานว่างหรือมีการขยายส่วนงาน องค์กรจึงเลือกพิจารณาปรับเลื่อนตำแหน่งงานให้แก่พนักงานเดิมก่อน แต่ในปัจจุบันองค์กรยังไม่สามารถพัฒนาบุคลากรภายในได้ทันกับความต้องการในการขยายส่วนงานขององค์กรและตำแหน่งงานที่ว่างลงได้ จึงมีความจำเป็นต้องรับพนักงานใหม่อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งนโยบายหรือแผนในการรับบุคคลเข้าทำงาน ถูกกำหนดขึ้นจากความต้องการในการขยายงานขององค์กร โดยผู้ที่ทำการกำหนดแผนดังกล่าวก็คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และได้ส่งแผนต่อมายังฝ่ายบริหารกำลังคน เพื่อให้ทำหน้าที่สรรหาและคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน

2) จำนวนการจัดรับโดยเฉลี่ย ตำแหน่งงานที่จัดรับ และคุณสมบัติของผู้สมัครในตำแหน่งต่างๆ

โดยปกติองค์กรมีการจัดรับบุคลากรใหม่เฉลี่ยปีละ 800-1,000 คน แต่ในปี 2558 ที่ผ่านมากองครได้รับบุคลากรใหม่มากถึง 1,500 คน เนื่องจากองค์กรได้ทำการการขยายส่วนงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตำแหน่งงานที่รับมากที่สุดคือ ตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งต้องการบุคลากรที่มีวุฒิตั้งแต่ ปวช. ถึงปริญญาตรีเป็นหลัก โดยองค์กรมุ่งเน้นรับบุคคลที่เพิ่งจบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและยังไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน (Young talent hiring) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30-40 ของจำนวนบุคลากรใหม่ที่รับทั้งหมด ซึ่งคนกลุ่มนี้จะเข้ามาทำงานในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ G4 เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานขาย และตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการทางเทคนิค S1 เช่น เจ้าหน้าที่สัตวบาล มากที่สุด สาเหตุที่องค์กรเลือกรับบุคคลที่ยังไม่เคยมีประสบการณ์ทำงานมาก่อนมากที่สุด เพราะเป็นกลุ่มที่องค์กรเล็งเห็นว่า มีศักยภาพในการเรียนรู้สูง และสามารถนำมาพัฒนาได้ง่ายมากที่สุด

3) ระดับทักษะที่องค์กรคาดหวังต่อผู้สมัครงาน

ความประสงค์ขององค์กรที่แท้จริง คือ องค์กรต้องการผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่อยู่ในระดับดี มากเข้าทำงาน แต่ในความเป็นจริงอาจเป็นไปได้ยาก เพราะการเข้าเป็นบุคลากรใหม่ต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับองค์กร ซึ่งอาจเป็นไปได้เร็วหรือช้า บุคลากรใหม่อาจมีพื้นฐานแตกต่างกัน ดังนั้นสำหรับผู้สมัครงานในตำแหน่งปฏิบัติการ องค์กรมีความคาดหวังว่าบุคลากรกลุ่มนี้จำเป็นต้องมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับพอใช้ได้ สามารถฟัง พูด อ่าน เขียนได้รู้เรื่อง เป็นอย่างน้อย แต่ในระดับผู้บริหารควรมีทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับดีมาก สามารถสอนงานได้ มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นสูง

4) ปัญหาที่นำมาสู่ความต้องการในการใช้แบบวัดเพื่อวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน

โดยปกติบุคลากรในองค์กรไม่ได้มีปัญหาในการสื่อสารที่กระทบต่อการทำงานในวงกว้างหรือในระดับองค์กร แต่มักจะเกิดปัญหาที่ทำให้การทำงานเกิดความติดขัด เช่น ความไม่มั่นใจ ไม่พูดนำเสนองาน ไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เขียนเอกสารโดยขาดการเชื่อมโยงกันของเหตุและผล ฟังแล้วไม่เข้าใจความ เป็นต้น หรือปัญหาการสื่อสารในบางกรณีก็สามารถทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเองได้ เช่น การใช้คำพูดสื่อสารในที่ประชุมหรือในสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์กไม่เหมาะสม เป็นต้น ด้วยเหตุนี้การวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานก็น่าจะช่วยคัดกรองบุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสมเข้ามาทำงานได้ อีกทั้งยังสามารถนำผลที่ได้มาประกอบประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากรใหม่ได้

5) พฤติกรรมหรือสถานการณ์ในการสื่อสารที่พึงประสงค์

การสื่อสารของบุคลากรใหม่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำเป็นต้องใช้ทั้งทักษะการฟัง พูด อ่าน และเขียน โดยพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้บุคลากรใหม่ในตำแหน่งข้างต้นมีมากที่สุด ได้แก่ การฟังแล้วจับใจความได้ว่าผู้พูดกำลังพูดเรื่องอะไร พูดถึงอะไร และฟังให้จบ อารมณ์ขจัดจางหวั่นหรือดวนสรุ่ย ส่วนพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง ได้แก่ ความกล้าในการพูดนำเสนองาน ใช้กิริยาท่าทางได้อย่างเหมาะสม มีมารยาทที่ดี เคารพผู้อื่น พฤติกรรมที่คาดหวังคือ สามารถอ่านจับใจความได้ เข้าใจเรื่องที่อ่าน พฤติกรรมที่เขียนที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน ได้แก่ สามารถเขียนตามแบบแผนได้อย่างถูกต้อง เช่น การส่งจดหมายถึงบุคลากรในบริษัท ต้องเขียนเรียนถึงผู้อำนวยการหรือผู้บริหารระดับสูงที่สุดก่อน มีการเรียงลำดับความคิดที่ดี อยู่บนพื้นฐานของเหตุผล และสื่อความได้ชัดเจน

นอกจากนี้องค์กรมองว่าทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นทักษะที่สำคัญมากอีกประการหนึ่งในการทำงานเช่นกัน ถึงแม้องค์กรจะเน้นการสื่อสารแบบชัดเจน ตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม แต่ในขณะเดียวกันก็ยังให้ความสำคัญกับการเคารพผู้อื่น การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Empathy) อยู่เสมอ มีน้ำใจ และไม่โกหก เพราะจะทำให้ผู้อื่นไม่เชื่อถือ

6) เกณฑ์ในการแบ่งระดับทักษะในการสื่อสารที่พึงประสงค์

ในการกำหนดเกณฑ์ในการวัดระดับทักษะการสื่อสาร ควรแบ่งเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนเป็น 3 ช่วงเท่าๆ กัน เพื่อให้สอดคล้องกับระดับของทักษะในการสื่อสารที่มี 3 ระดับ

7) ข้อเสนอแนะในการออกแบบแบบวัดทักษะการสื่อสารสำหรับผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร
ในการใช้เวลาในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานควรใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที ซึ่ง
จำนวนข้อคำถามที่มีความเหมาะสมที่จะใช้ในการวัดอาจมีจำนวน 20 ข้อ เพราะองค์กรก็มีการใช้แบบ
วัดอื่นๆ ประกอบในการคัดเลือกบุคลากรด้วย ซึ่งอาจทำให้ต้องใช้เวลามาก

4.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 2

ผู้วิจัยนำดัชนีชี้วัดที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารด้านกำลังคน
เครือข่ายโทร มาสร้างแบบวัดและลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานใน
องค์กร และได้นำแบบวัดและลักษณะเฉพาะของแบบวัดดังกล่าวไปตรวจสอบคุณภาพ เพื่อตอบ
ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 คือ แบบวัดทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะการสื่อสาร
ของผู้สมัครงานมีลักษณะเฉพาะอย่างไร ซึ่งปรากฏผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรกับกลุ่ม
ตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครงาน และผู้สมัครเข้าทำงาน
ในเครือข่ายโทร สามารถนำเสนอค่าสถิติพื้นฐานของจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงผู้สมัครงาน

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	32	32
หญิง	60	60
ไม่ระบุ	8	8
รวม	100	100
2. ชั้นปีที่ศึกษา		
ชั้นปีที่ 1	3	3
ชั้นปีที่ 2	34	34
ชั้นปีที่ 3	36	36
ชั้นปีที่ 4	27	27
รวม	100	100

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. คณะที่ศึกษา		
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี/วิทยาการจัดการ/ บริหารธุรกิจ	18	18
ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	12	12
จิตวิทยา	2	2
นิติศาสตร์	4	4
นิเทศศาสตร์/วารสารศาสตร์	23	23
รัฐศาสตร์	8	8
วิทยาศาสตร์	13	13
วิทยาลัยนานาชาติ	1	1
วิศวกรรมศาสตร์	6	6
ศิลปกรรมศาสตร์	1	1
อักษรศาสตร์/ศิลปศาสตร์	3	3
เศรษฐศาสตร์	4	4
วิทยาลัยสหวิทยาการ	4	4
สัตวแพทย์	1	1
รวม	100	100
4. มหาวิทยาลัยที่ศึกษา		
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	3	3
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	5	5
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	73	73
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	11	11
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1	1
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	1
มหาวิทยาลัยมหิดล	1	1
มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	1

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1	1
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	3	3
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครงาน พบว่า นิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 รองลงมา คือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 8 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา คือ ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 34 และชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 27 ส่วนใหญ่ศึกษาในคณะ นิเทศศาสตร์/วารสารศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23 รองลงมา คือ พาณิชยศาสตร์และการบัญชี/วิทยาการจัดการ/บริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 18 และวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13 โดยเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.3 รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11 และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	10	33.3
หญิง	20	66.7
รวม	30	100
2. อายุ		
18-22 ปี	7	23.3
23-27 ปี	14	46.7
28-32 ปี	6	20
33-37 ปี	2	6.7
37 ปีขึ้นไป	1	3.3
รวม	30	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สาขาวิชาที่ศึกษา		
การเงิน/การบัญชี	2	6.7
บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ธุรกิจระหว่างประเทศ	4	13.3
รัฐศาสตร์	1	3.3
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	1	3.3
สัตวศาสตร์/วิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์/สัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร/เทคโนโลยีการผลิตสัตว์/เทคโนโลยี การอาหาร/วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร/ เกษตรศาสตร์/ประมง	20	66.7
จิตวิทยา	1	3.3
นิติศาสตร์	1	3.3
รวม	30	100
4. คณะที่ศึกษา		
เกษตรศาสตร์/เทคโนโลยีการเกษตร/สำนักวิชา เทคโนโลยีการเกษตร/สัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร/สัตวแพทยศาสตร์/สัตวศาสตร์/ สัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	17	56.7
จิตวิทยา	1	3.3
ทรัพยากรธรรมชาติ	1	3.3
เทคโนโลยี/อุตสาหกรรมศาสตร์	2	6.7
เทคโนโลยีสารสนเทศ	1	3.3
นิติศาสตร์	1	3.3
บริหารธุรกิจ/วิทยาการจัดการ/บัญชี	5	16.7
รัฐศาสตร์	1	3.3
สังคมศาสตร์	1	3.3
รวม	30	100

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. มหาวิทยาลัยที่ศึกษา		
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4	13.3
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	6.7
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	3.3
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	3.3
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	1	3.3
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	5	16.7
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	2	6.7
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	2	6.7
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1	3.3
มหาวิทยาลัยลาดกระบัง	2	6.7
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	3.3
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	2	6.7
มหาวิทยาลัยศิลปากร	3	10.0
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2	6.7
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	1	3.3
รวม	30	100
6. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่เคยมีประสบการณ์	12	40
มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี	3	10
มีประสบการณ์ 1-5 ปี	10	33.3
มีประสบการณ์ 6-10 ปี	4	13.3
มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	1	3.3
รวม	30	100
7. ตำแหน่งงานที่สมัคร		
เจ้าหน้าที่ขาย	11	36.7
เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	1	3.3
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ	1	3.3

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ธุรการ	1	3.3
เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ	3	10
เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย	2	6.7
นักวิชาการ	1	3.3
ผู้จัดการร้าน	1	3.3
ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	7	23.3
รองผู้จัดการร้าน	1	3.3
สัตวบาลไก่ไข่	1	3.3
รวม	30	100

จากตารางที่ 2 แสดงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร พบว่าผู้สมัครงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.3 มีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ 18-22 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 และ 28-32 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 จบการศึกษาในสาขาวิชาสัตวศาสตร์/วิทยาศาสตร์สุขภาพสัตว์/สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร/เทคโนโลยีการผลิตสัตว์/เทคโนโลยีการอาหาร/วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอาหาร/เกษตรศาสตร์/ประมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา คือ บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ธุรกิจระหว่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และการเงิน/การบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.7 อยู่ในคณะเกษตรศาสตร์/เทคโนโลยีการเกษตร/สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร/สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร/สัตวแพทยศาสตร์/สัตวศาสตร์/สัตวศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมา คือ บริหารธุรกิจ/วิทยาการจัดการ/บัญชี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และเทคโนโลยี/อุตสาหกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 6.7 และเคยศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 รองลงมา คือ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมหาวิทยาลัยศิลปากร คิดเป็นร้อยละ 10 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมา คือ มีประสบการณ์ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 และมีประสบการณ์ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.3 ส่วนใหญ่สมัครในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขาย คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมา คือ ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน คิดเป็นร้อยละ 23.3 และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 10

4.2.2 ผลการวิเคราะห์คะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรมีจำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ มีคะแนนต่ำสุด 20 คะแนน และมีคะแนนเต็ม 60 คะแนน เมื่อนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาและผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ปรากฏผลคะแนนดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา

สถิติพื้นฐาน	ค่าคะแนน
คะแนนเต็มของแบบวัด	60
คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัด	20
คะแนนสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง	58
คะแนนต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่าง	30
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	49.73
คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูล	51
คะแนนรวมที่มีกลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุด	54
ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด	28
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	5.54

จากตารางที่ 3 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา พบว่า ค่าคะแนนเต็มของแบบวัด คือ 60 คะแนน คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัด คือ 20 คะแนน คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้ คือ 58 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้ คือ 30 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 49.73 คะแนน และค่าคะแนนรวมที่ซ้ำกันมากที่สุดเท่ากับ 54 คะแนน ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูลเท่ากับ 51 คะแนน ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.54 แสดงถึงการกระจายของข้อมูลในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร

สถิติพื้นฐาน	ค่าคะแนน
คะแนนเต็มของแบบวัด	60
คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัด	20
คะแนนสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง	57
คะแนนต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่าง	44
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	49.80
คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูล	49
คะแนนรวมที่มีกลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุด	49
ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด	13
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	2.99

จากตารางที่ 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรกับกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร พบว่า ค่าคะแนนเต็มของแบบวัดคือ 60 คะแนน คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัดคือ 20 คะแนน คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 57 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 44 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Threshold level) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 49.80 คะแนน และค่าคะแนนที่ซ้ำกันมากที่สุดเท่ากับ 49 คะแนน ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูลเท่ากับ 49 คะแนน ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 13 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.99 แสดงถึงการกระจายของข้อมูลในระดับต่ำ

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม

สถิติพื้นฐาน	ค่าคะแนน
คะแนนเต็มของแบบวัด	60
คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัด	20
คะแนนสูงสุดของกลุ่มตัวอย่าง	58

ตารางที่ 5 (ต่อ)

สถิติพื้นฐาน	ค่าคะแนน
คะแนนต่ำสุดของกลุ่มตัวอย่าง	30
คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	49.75
คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูล	50
คะแนนรวมที่มีกลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุด	49
ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุด	28
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	5.05

จากตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของคะแนนจากแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม พบว่า ค่าคะแนนเต็มของแบบวัดคือ 60 คะแนน คะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัดคือ 20 คะแนน คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 58 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 30 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 49.75 คะแนน และค่าคะแนนที่ซ้ำกันมากที่สุดเท่ากับ 49 คะแนน ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูลเท่ากับ 50 คะแนน ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.05 แสดงถึงการกระจายของข้อมูลในระดับปานกลาง

4.2.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของทั้งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร เพื่อหาว่าตัวแปรใดที่ส่งผลต่อการมีทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของนิสิตนักศึกษาที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน

ลักษณะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา		n	\bar{x}	S.D.	F	p
1.เพศ	ชาย	32	49.53	6.11	0.45	0.95
	หญิง	60	49.87	4.79		
	ไม่ระบุ	8	49.50	8.70		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา		n	\bar{x}	S.D.	F	p
2.ชั้นปีที่ศึกษา	ชั้นปีที่ 1	3	52	2.00	0.34	0.80
	ชั้นปีที่ 2	34	50.21	4.92		
	ชั้นปีที่ 3	36	49.39	6.56		
	ชั้นปีที่ 4	27	49.33	5.19		
3.คณะที่ศึกษา	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี/วิทยาการจัดการ/บริหารธุรกิจ	18	49.39	6.43	1.45	0.16
	ครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	12	50.42	5.55		
	จิตวิทยา	2	50.00	4.24		
	นิติศาสตร์	4	54.75	2.50		
	นิเทศศาสตร์/วารสารศาสตร์	23	50.09	5.27		
	รัฐศาสตร์	8	51	3.63		
	วิทยาศาสตร์	13	50.69	4.70		
	วิทยาลัยนานาชาติ	1	48	0.00		
	วิศวกรรมศาสตร์	6	42.50	4.64		
	ศิลปกรรมศาสตร์	1	46	0.00		
	อักษรศาสตร์/ศิลปศาสตร์	3	52.67	5.51		
	เศรษฐศาสตร์	4	50	6.33		
	วิทยาลัยสหวิทยาการ	4	47.50	7.33		
	สัตวแพทยศาสตร์	1	44	0.00		
4.มหาวิทยาลัยที่ศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	3	42.67	6.66	0.83	0.59
	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	5	50.60	5.90		
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	73	49.83	5.50		
	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	11	51.27	5.72		
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	1	44	0.00		

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของนิสิตนักศึกษา		n	\bar{x}	S.D.	F	p
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	46	0.00		
	มหาวิทยาลัยมหิดล	1	51	0.00		
	มหาวิทยาลัยศิลปากร	1	49	0.00		
	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	1	48	0.00		
	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	3	50	6.25		

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษาที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวนิสิตนักศึกษาอย่างที่แตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน

ลักษณะทั่วไปของผู้สมัครเข้าทำงาน		n	\bar{x}	S.D.	F	p
1.เพศ	ชาย	10	49.80	2.53	1.01	0.5
	หญิง	20	49.80	3.27		
2.อายุ	18-22 ปี	7	51.29	4.07	1.53	0.23
	23-27 ปี	14	48.71	2.43		
	28-32 ปี	6	50.33	1.75		
	33-37 ปี	2	52	4.24		
	37 ปีขึ้นไป	1	47	0.00		

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้สมัครเข้าทำงาน		n	\bar{x}	S.D.	F	p
3. สาขาวิชาที่ศึกษา	การเงิน/การบัญชี	2	46.50	3.54	0.49	0.81
	บริหารธุรกิจ/การจัดการ/ ธุรกิจระหว่างประเทศ	4	50.50	4.20		
	รัฐศาสตร์	1	50	0.00		
	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	1	50	0.00		
	สัตวศาสตร์/วิทยาศาสตร์ สุขภาพสัตว์/สัตวศาสตร์ และเทคโนโลยีการเกษตร/ เทคโนโลยีการผลิตสัตว์/ เทคโนโลยีการอาหาร/ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อาหาร/เกษตรศาสตร์/ ประมง	20	50	2.96		
	จิตวิทยา	1	48	0.00		
	นิติศาสตร์	1	51	0.00		
	4. คณะที่ศึกษา	เกษตรศาสตร์/ เทคโนโลยีการเกษตร/สำนัก วิชาเทคโนโลยีการเกษตร/ สัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร/สัตว แพทยศาสตร์/สัตวศาสตร์/ สัตวศาสตร์และเทคโนโลยี	17	49.94		
จิตวิทยา		1	48	0.00		
ทรัพยากรธรรมชาติ		1	49	0.00		
เทคโนโลยี/อุตสาหกรรม ศาสตร์		2	51	2.83		
เทคโนโลยีสารสนเทศ		1	50	0.00		

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้สมัครเข้าทำงาน		n	\bar{x}	S.D.	F	p
	นิติศาสตร์	1	51	0.00		
	บริหารธุรกิจ/วิทยาการ จัดการ/บัญชี	5	48.40	4.16		
	รัฐศาสตร์	1	50	0.00		
	สังคมศาสตร์	1	53	0.00		
5.มหาวิทยาลัยที่ ศึกษา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	4	49.25	2.36	1.26	0.33
	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	2	52	1.41		
	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	1	48	0.00		
	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	1	50	0.00		
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	1	48	0.00		
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	5	50	3.16		
	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	2	46.50	0.71		
	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	2	45	1.41		
	มหาวิทยาลัยแม่โจ้	1	54	0.00		
	มหาวิทยาลัยลาดกระบัง	2	50	1.41		
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1	53	0.00		
	มหาวิทยาลัยศรีปทุม	2	49.50	0.71		
	มหาวิทยาลัยศิลปากร	3	52	4.36		
	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2	52	4.24		
	มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย	1	48	0.00		
6.ประสบการณ์ใน การทำงาน	ไม่เคยมีประสบการณ์	12	50	3.59	2.38	0.08
	มีประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี	3	46	2.00		

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไปของผู้สมัครเข้าทำงาน		n	\bar{x}	S.D.	F	p
	มีประสบการณ์ 1-5 ปี	10	50.10	1.45		
	มีประสบการณ์ 6-10 ปี	4	52	2.58		
	มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	1	47	0.00		
7.ตำแหน่งงานที่สมัคร	เจ้าหน้าที่ขาย	11	49.27	3.20	0.84	0.60
	เจ้าหน้าที่จัดซื้อ	1	53	0.00		
	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ	1	53	0.00		
	เจ้าหน้าที่ธุรการ	1	48	0.00		
	เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ	3	49	2.00		
	เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการขาย	2	49	2.83		
	นักวิชาการ	1	51	0.00		
	ผู้จัดการร้าน	1	49	0.00		
	ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	7	51.14	3.24		
	รองผู้จัดการร้าน	1	44	0.00		
	สัตวบาลไก่ไข่	1	51	0.00		

จากตารางที่ 7 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือข่ายที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือข่ายที่แตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา คณะที่ศึกษา มหาวิทยาลัยที่ศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่สมัคร ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือข่ายมีความแตกต่างกัน

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

ในการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชนที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด (Index of item-objective congruence: IOC) โดยผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์

จากผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านการสื่อสาร จำนวน 2 ท่าน ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จำนวน 2 ท่าน และด้านการวัดประเมินผล จำนวน 1 ท่าน รวมจำนวนทั้งหมด 5 ท่าน

ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านได้ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อข้อคำถามของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรไว้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
1.	0	-1	1	1	0	0.2	ควรปรับปรุง
2.	0	0	1	1	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
3.	0	1	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
4.	0	1	1	0	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
5.	1	0	1	0	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
6.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
7.	0	1	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
8.	0	1	1	1	0	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
9.	1	1	1	0	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
10.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
11.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
12.	1	1	1	1	1	1	สามารถนำไปใช้ได้
13.	0	0	1	1	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
14.	1	1	1	1	1	1	สามารถนำไปใช้ได้
15.	0	1	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
16.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
17.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด	แปลผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	ท่านที่ 5		
17.	1	0	1	1	1	0.8	สามารถนำไปใช้ได้
18.	1	-1	1	1	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
19.	1	-1	1	1	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้
20.	0	0	1	1	1	0.6	สามารถนำไปใช้ได้

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า มีข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด (IOC) มากกว่า 0.5 คะแนน ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้จริงจำนวน 19 ข้อ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าความสอดคล้องของข้อคำถามกับดัชนีชี้วัด (IOC) มากที่สุด ได้แก่ข้อที่ 12 และ 14 มีค่าความสอดคล้องข้อละ 1 คะแนน รองลงมา คือ ข้อที่ 3, 6, 7, 9, 10, 11, 15, 16 และ 17 มีค่าความสอดคล้องข้อละ 0.8 คะแนน และข้อที่ 2, 4, 5, 8, 13, 18, 19 และ 20 มีค่าความสอดคล้องข้อละ 0.6 คะแนน ส่วนคำถามข้อที่ 1 มีค่าความสอดคล้องเพียง 0.2 คะแนน จึงต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง

นอกจากนี้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านยังได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในแบบวัด ซึ่งสามารถสรุปได้เป็น 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ควรหลีกเลี่ยงการสร้างข้อคำถามที่ขึ้นคำตอบ และตัวเลือกที่เฉพาะเจาะจงหรือชัดเจนมากเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้ตอบพิจารณาเลือกคำตอบที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารในระดับที่สามารถทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลได้ง่าย โดยที่ไม่ได้สะท้อนถึงทักษะการสื่อสารของผู้ตอบแบบวัดที่แท้จริง

2) ควรทำรอบการให้คะแนนข้อคำถามที่อยู่ในกลุ่มดัชนีชี้วัดเดียวกันให้ชัดเจนและเหมือนกันทั้งหมด ตัวอย่างเช่นในการวัดทักษะการพูด ควรกำหนดให้ชัดเจนว่าจะตัดสินผลการวัดจากองค์ประกอบใด องค์ประกอบใดที่ผู้สมัครงานในองค์กรจำเป็นต้องมี และองค์ประกอบใดที่ขาดได้

3) ควรระมัดระวังการสร้างข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องมารยาท เพราะจะทำให้เกิดประเด็นโต้แย้งได้ว่า ข้อความนี้ไม่ได้วัดทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน ควรใช้เรื่องมารยาทเป็นส่วนประกอบรองมากกว่า

เมื่อได้รับข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ผู้วิจัยก็นำข้อเสนอแนะเหล่านี้มาใช้ในการปรับปรุงข้อความในแต่ละข้อ ยกเว้นข้อความข้อที่ 9 และข้อที่ 15 โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อความในแต่ละข้อดังนี้ (ดูตัวอย่างข้อความที่ปรับปรุงได้ในภาคผนวก ง.)

คำถามข้อที่ 1: ปรับปรุงข้อความให้ลดการขึ้นาคำตอบโดยตัดข้อความที่ว่า “คุณจะทำอย่างไรในการแสดงให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าคุณมีความกระตือรือร้นในการฟังและเข้าใจคำสั่งงานเป็นอย่างดี” ออก และปรับปรุงตัวเลือกให้มีความซับซ้อน เพื่อให้ผู้ตอบใช้วิจารณญาณในการเลือกคำตอบมากขึ้น

คำถามข้อที่ 2: ปรับปรุงตัวเลือกให้มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย เพื่อลดความโดดเด่นของคำตอบที่อยู่ในระดับที่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Proficient level) และให้ผู้ตอบใช้วิจารณญาณในการเลือกคำตอบมากขึ้น

คำถามข้อที่ 3: เปลี่ยนแปลงข้อความ โดยการสลับข้อความกับข้อที่ 18 เนื่องจากข้อความเดิมในข้อ 3 มีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการวัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในประเด็นการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานมากกว่า ส่วนข้อความข้อที่ 18 มีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับการวัดทักษะการฟังมากกว่า

คำถามข้อที่ 4: ตัดข้อความในข้อความที่ว่า “ซึ่งไม่ใช่สายสำคัญ” ออกไป เพื่อลดการขึ้นาคำตอบ

คำถามข้อที่ 5: ปรับปรุงข้อความให้เป็นภาษาที่พบได้ในสถานการณ์การทำงานจริงมากขึ้น โดยเปลี่ยนคำว่า “กลุ่มพ่อบ้าน” เป็นคำว่า “กลุ่มเป้าหมาย” แทน และปรับปรุงตัวเลือกคำตอบให้กระชับมากขึ้น

คำถามข้อที่ 6: ปรับปรุงตัวเลือกคำตอบให้มีภาษาที่เหมาะสม และแตกต่างกันเพียงเล็กน้อยขึ้น เพื่อลดความเด่นชัดของคำตอบในระดับที่สามารถสื่อสารให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Proficient level) และให้ผู้ตอบใช้วิจารณญาณในการเลือกคำตอบมากขึ้น

คำถามข้อที่ 7: ปรับปรุงข้อความคำถามให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยปรับปรุงข้อความที่แสดงข้อมูลที่เจ้าหน้าที่ช่างได้บอกกับผู้ตอบ และปรับปรุงตัวเลือกคำถามให้มีซับซ้อนคาดเดาได้ยาก และสามารถลวงผู้ตอบได้มากขึ้น

คำถามข้อที่ 8: ปรับปรุงภาษาในตัวเลือกข้อที่ 1) และ 3) ให้มีความสุภาพมากขึ้น เพื่อลดความชัดเจนของความแตกต่างระหว่างตัวเลือกแต่ละตัว และทำให้ผู้ตอบคาดเดาคำตอบได้ยากขึ้น

คำถามข้อที่ 9: ไม่มีการปรับปรุงแก้ไข

คำถามข้อที่ 10: ปรับปรุงภาษาในข้อความคำถามให้สอดคล้องกับตัวเลือก และปรับปรุงตัวเลือกคำตอบให้มีความซับซ้อน เพื่อให้ผู้ตอบใช้วิจารณญาณในการเลือกคำตอบมากขึ้น

คำถามข้อที่ 11: ปรับปรุงตัวเลือกคำตอบในข้อที่ 1) และ 2) โดยตัดคำว่า “เล่าเรื่อง” ออก เพราะได้รับข้อท้วงติงจากผู้เชี่ยวชาญว่า คำว่า “เล่าเรื่อง” สามารถตีความได้หลายทาง และไม่ใช่มุ่งประสงค์ในการเขียนบทความ แต่เป็นวิธีการในการให้ข้อมูลข่าวสาร จึงได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “จรรยาโลงใจ” แทน

คำถามข้อที่ 12: ปรับปรุงตัวเลือกข้อที่ 2) ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ในบทความไม่ได้แสดงให้เห็นชัดเจนว่าสถาบันที่ทำการวิจัยมีความเชี่ยวชาญในด้านสุขภาพ จึงได้เปลี่ยนเป็น “สถาบันที่เชื่อถือได้”

คำถามข้อที่ 13: ปรับปรุงตัวเลือกคำตอบในข้อที่ 2) และ 3) ให้ตรงกับกรอบการวัดทักษะการเขียนที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญที่ว่า ในการวัดทักษะใดทักษะหนึ่ง ควรกำหนดกรอบในการวัดหรือองค์ประกอบที่ใช้ในการวัดให้ตรงกันทุกข้อ เพื่อให้การวัดมีความชัดเจนมากขึ้น โดยในข้อนี้ผู้วิจัยกำหนดให้คำตอบในระดับ Threshold ขาดความกระชับในการเขียน และคำตอบในระดับ Pre-competent ขาดทั้งความกระชับและความชัดเจนในการเขียน

คำถามข้อที่ 14: ปรับปรุงข้อความเล็กน้อย โดยการเปลี่ยนคำว่า “สรุปวันและเวลา” เป็น “ได้ทำการนัดหมายวันเวลา” และปรับปรุงตัวเลือกคำตอบข้อที่ 2) เพื่อลดการขึ้นนำคำตอบ

คำถามข้อที่ 15: ไม่มีการปรับปรุงแก้ไข

คำถามข้อที่ 16: ปรับปรุงข้อความในตัวเลือกที่ 2) และ 3) ตามกรอบการวัดทักษะการเขียนที่ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขึ้นใหม่ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยในข้อนี้ผู้วิจัยกำหนดให้คำตอบใน

ระดับ Threshold ขาดความกระชับในการเขียน และคำตอบในระดับ Pre-competent ขาดทั้งความกระชับและความชัดเจนในการเขียน

คำถามข้อที่ 17: ปรับปรุงตัวเลือกคำตอบข้อที่ 1) โดยตัดข้อความที่ว่า “กล่าวไปตามตรง” ออก เพราะเป็นส่วนที่ชี้นำคำตอบ และปรับปรุงตัวเลือกข้อที่ 2) ให้มีข้อความที่ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อลดความแตกต่างระหว่างตัวเลือกที่เห็นได้อย่างชัดเจน

คำถามข้อที่ 18: ปรับปรุงข้อคำถาม โดยการสลับข้อคำถามที่ 18 กับข้อคำถามที่ 3 เนื่องจากข้อคำถามเดิมในข้อ 3 มีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในประเด็นการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานมากกว่า ส่วนข้อคำถามข้อที่ 18 มีลักษณะที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวัดทักษะการฟังมากกว่า

คำถามข้อที่ 19: ปรับปรุงตัวเลือกคำตอบทุกข้อให้มีความสุภาพมากขึ้น เพื่อลดความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างตัวเลือกแต่ละตัว และลดการคาดเดาคำตอบของผู้ตอบ

คำถามข้อที่ 20: ปรับปรุงข้อความในตัวเลือกให้มีความแตกต่างกันน้อยลง เพื่อลดการคาดเดา และให้ผู้ตอบใช้วิจารณญาณในการเลือกคำตอบมากขึ้น

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา ลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

ผู้วิจัยได้จัดทำลักษณะเฉพาะขึ้น (ดูลักษณะเฉพาะได้ในภาคผนวก ข.) เพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับการสร้างแบบวัดการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรต่อไป ในลักษณะเฉพาะของแบบวัดประกอบไปด้วยข้อมูล 4 ส่วน ได้แก่ ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร หลักการสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะ โครงสร้างของแบบวัด และเกณฑ์การตัดสินคะแนน

จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของลักษณะเฉพาะของแบบวัด ผลปรากฏว่า ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของลักษณะเฉพาะในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายบุคคล พบว่า ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 2 ท่าน ด้านการสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน และด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 1 ท่าน แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะเฉพาะที่สร้างขึ้น มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ (ให้ 1 คะแนน) ส่วนผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร จำนวน 1 ท่าน แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะเฉพาะที่สร้างขึ้น ควรนำไปแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง (ให้ 0 คะแนน)

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยง ความยาก ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

หลักจากการนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร สามารถวิเคราะห์ค่าความเที่ยง ความยาก และอำนาจจำแนกได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบวัด

ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กรมาหาค่าความสอดคล้องภายในระหว่างแบบวัดรายข้อกับแบบวัดทั้งหมด ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient - α) ของคอนบราค (Cronbach) ในการหาค่าความเที่ยง ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา

ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเที่ยง
1. ทักษะการฟังในการทำงาน	4	0.35
2. ทักษะการพูดในการทำงาน	4	0.36
3. ทักษะการอ่านในการทำงาน	4	0.43
4. ทักษะการเขียนในการทำงาน	4	0.24
5. ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	4	0.52
รวมทั้งฉบับ	20	0.71

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค พบว่า แบบวัดทั้งหมดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.71 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มดัชนีชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะการอ่าน และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.43 และ 0.52 ส่วนดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.35, 0.36 และ 0.24

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานใน
เครื่องเบทาโกร

ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเที่ยง
1. ทักษะการฟังในการทำงาน	4	0.11
2. ทักษะการพูดในการทำงาน	4	-0.21
3. ทักษะการอ่านในการทำงาน	4	-0.08
4. ทักษะการเขียนในการทำงาน	4	0.51
5. ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	4	0.04
รวมทั้งฉบับ	20	0.03

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครื่องเบทาโกร โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราด พบว่า แบบวัดทั้งฉบับมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.03 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับต่ำมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มดัชนีชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทักษะการเขียน มีค่าความเที่ยงเป็น 0.51 ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับต่ำมาก ได้แก่ ทักษะการฟัง และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.11 และ 0.04 ควรนำข้อคำถามในดัชนีชี้วัดเหล่านี้ไปปรับปรุงแก้ไข ส่วนดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงติดลบ ได้แก่ ทักษะการพูดในการทำงาน และทักษะการอ่านในการทำงาน มีค่าความเที่ยงเป็น -0.21 และ -0.08 หมายความว่า ข้อคำถามนั้นมีความสัมพันธ์กับข้อคำถามอื่นหรือถามในเรื่องที่ซ้ำกัน ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขหรือตัดทิ้ง

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานใน
องค์กรในภาพรวม

ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเที่ยง
6. ทักษะการฟังในการทำงาน	4	0.29
7. ทักษะการพูดในการทำงาน	4	0.31
8. ทักษะการอ่านในการทำงาน	4	0.41
9. ทักษะการเขียนในการทำงาน	4	0.34
10. ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน	4	0.43
รวมทั้งฉบับ	20	0.65

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัคร เข้าทำงานในองค์กรในภาพรวม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค พบว่า แบบวัดทั้งฉบับมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.65 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่มดัชนีชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.41 และ 0.43 ส่วนดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.29, 0.31 และ 0.34

2) ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรได้แบ่งคะแนนในแต่ละข้อคำถามออกเป็น 3 ระดับ โดยในตัวเลือทุกตัวในแต่ละข้อจะมี 3 คะแนน 2 คะแนน และ 1 คะแนน ตามลำดับ ค่าความยากของแบบวัดที่เหมาะสม ควรอยู่ระหว่าง 0.2-0.8 ผู้วิจัยได้นำผลจากการทดลองใช้แบบวัดกับนิสิต นักศึกษาและผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร มาวิเคราะห์หาค่าความยาก ปรากฏผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
1	0.65	ค่อนข้างง่าย
2	0.68	ค่อนข้างง่าย
3	0.79	ค่อนข้างง่าย
4	0.74	ค่อนข้างง่าย
5	0.50	ยากปานกลาง
6	0.52	ยากปานกลาง
7	0.86	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
8	0.69	ค่อนข้างง่าย
9	0.57	ยากปานกลาง
10	0.79	ค่อนข้างง่าย
11	0.78	ค่อนข้างง่าย
12	0.54	ยากปานกลาง
13	0.57	ยากปานกลาง
14	0.36	ค่อนข้างยาก
15	0.44	ยากปานกลาง

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
16	0.42	ยากปานกลาง
17	0.73	ค่อนข้างง่าย
18	0.62	ค่อนข้างง่าย
19	0.70	ค่อนข้างง่าย
20	0.63	ค่อนข้างง่าย
เฉลี่ยรวมทั้งฉบับ	0.63	ค่อนข้างง่าย

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา พบว่า ค่าความยากโดยรวมทั้งฉบับค่อนข้างง่าย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ค่อนข้างยาก คือ ข้อที่ 14 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.36 ข้อคำถามที่ยากปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 9, 12, 13, 15, และ 16 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.50, 0.52, 0.57, 0.54, 0.57, 0.44 และ 0.42 ข้อคำถามที่ค่อนข้างง่าย ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 8, 10, 11, 17, 18, 19 และ 20 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.65, 0.68, 0.79, 0.74, 0.69, 0.79, 0.78, 0.73, 0.62, 0.70 และ 0.63 ส่วนข้อคำถามที่ง่ายมาก ควรปรับปรุง คือ ข้อที่ 7 โดยมีค่าความยากเป็น 0.8

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
1	0.37	ค่อนข้างยาก
2	0.87	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
3	0.83	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
4	0.60	ค่อนข้างง่าย
5	0.43	ยากปานกลาง
6	0.47	ยากปานกลาง
7	0.97	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
8	0.83	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
9	0.73	ค่อนข้างง่าย
10	0.93	ง่ายมาก ควรปรับปรุง

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
11	0.80	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
12	0.73	ค่อนข้างง่าย
13	0.40	ยากปานกลาง
14	0.33	ค่อนข้างยาก
15	0.40	ยากปานกลาง
16	0.30	ค่อนข้างยาก
17	0.67	ค่อนข้างง่าย
18	0.80	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
19	0.57	ยากปานกลาง
20	0.47	ยากปานกลาง
เฉลี่ยรวมทั้งฉบับ	0.63	ค่อนข้างง่าย

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร พบว่า ค่าความยากโดยรวมทั้งฉบับค่อนข้างง่าย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ค่อนข้างยาก ได้แก่ ข้อที่ 1, 14 และ 15 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.37, 0.33 และ 0.30 ข้อคำถามที่ยากปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 5, 6, 13, 15, 19 และ 20 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.43, 0.47, 0.40, 0.40, 0.57 และ 0.47 ข้อคำถามที่ค่อนข้างง่าย ได้แก่ ข้อที่ 4, 9, 12 และ 17 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.60, 0.73, 0.73 และ 0.67 ส่วนข้อคำถามที่ง่ายมาก ควรปรับปรุง ได้แก่ ข้อที่ 2, 3, 7, 8, 10, 11 และ 18 โดยมีค่าความยากเป็น 0.87, 0.83, 0.97, 0.83, 0.93, 0.80 และ 0.80

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
1	0.58	ยากปานกลาง
2	0.72	ค่อนข้างง่าย
3	0.80	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
4	0.71	ค่อนข้างง่าย

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าความยาก	แปลผล
5	0.48	ยากปานกลาง
6	0.51	ยากปานกลาง
7	0.88	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
8	0.72	ค่อนข้างง่าย
9	0.61	ค่อนข้างง่าย
10	0.82	ง่ายมาก ควรปรับปรุง
11	0.71	ค่อนข้างง่าย
12	0.58	ยากปานกลาง
13	0.53	ยากปานกลาง
14	0.35	ค่อนข้างยาก
15	0.43	ยากปานกลาง
16	0.39	ค่อนข้างยาก
17	0.72	ค่อนข้างง่าย
18	0.66	ค่อนข้างง่าย
19	0.67	ค่อนข้างง่าย
20	0.59	ยากปานกลาง
เฉลี่ยรวมทั้งฉบับ	0.62	ค่อนข้างง่าย

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม พบว่า ค่อนข้างง่าย โดยมีค่าความยากเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่ค่อนข้างยาก ได้แก่ ข้อที่ 14 และ 16 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.35, 0.39, ข้อคำถามที่ยากปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 1, 5, 6, 12, 13, 15 และ 20 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.58, 0.48, 0.51, 0.58, 0.53, 0.43 และ 0.59 ข้อคำถามที่ค่อนข้างง่าย ได้แก่ ข้อที่ 2, 4, 8, 9, 11, 17, 18 และ 19 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.72, 0.71, 0.72, 0.61, 0.71, 0.72, 0.66 และ 0.67 ส่วนข้อคำถามที่ง่ายมาก ควรปรับปรุง ได้แก่ ข้อที่ 3, 7 และ 10 ซึ่งมีค่าความยากเป็น 0.80, 0.88 และ 0.82

3) ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

ในการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการตัดแยกกลุ่มผู้ตอบที่ได้คะแนนสูงกับกลุ่มผู้ตอบที่ได้คะแนนต่ำออกจากกัน โดยการเรียงลำดับคะแนนของผู้ตอบจากมากไปหาน้อย ซึ่งได้จำนวนผู้ตอบในกลุ่มที่มีคะแนนสูง และผู้ตอบในกลุ่มที่มีคะแนนต่ำจากการหาคำนวนค่า 27% ของผู้ตอบแบบวัดทั้งหมด โดยค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดที่เหมาะสม ควรมีค่ามากกว่า 0.2 ขึ้นไป การวิเคราะห์ผลที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กรกับกลุ่มนิสิตนักศึกษาและกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ปรากฏผลค่าอำนาจจำแนกดังต่อไปนี้

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
1	0.30	จำแนกได้บ้าง
2	0.74	จำแนกได้ดี
3	0.52	จำแนกได้ปานกลาง
4	0.33	จำแนกได้บ้าง
5	0.74	จำแนกได้ดี
6	0.48	จำแนกได้ปานกลาง
7	0.19	จำแนกไม่ค่อยได้
8	0.67	จำแนกได้ดี
9	0.89	จำแนกได้ดีมาก
10	0.48	จำแนกได้ปานกลาง
11	0.52	จำแนกได้ปานกลาง
12	0.78	จำแนกได้ดี
13	0.56	จำแนกได้ปานกลาง
14	0.44	จำแนกได้ปานกลาง
15	0.52	จำแนกได้ปานกลาง
16	0.56	จำแนกได้ปานกลาง
17	0.85	จำแนกได้ดีมาก

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
18	0.74	จำแนกได้ดี
19	0.44	จำแนกได้ปานกลาง
20	0.52	จำแนกได้ปานกลาง
รวม	0.56	จำแนกได้ปานกลาง

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา พบว่า ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.56 จัดว่าสามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดีมากคือข้อที่ 9 และ 17 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.89 และ 0.85 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดี ได้แก่ ข้อที่ 2, 5, 8, 12 และ 18 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.74, 0.74, 0.67, 0.78, และ 0.74 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 3, 6, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 19 และ 20 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.52, 0.48, 0.48, 0.52, 0.56, 0.44, 0.52, 0.56, 0.44 และ 0.52 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้บ้าง คือ ข้อที่ 1 และ 4 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.30 และ 0.33 ส่วนข้อที่จำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ คือ ข้อ 7 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.19

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
1	-0.25	ไม่สามารถจำแนกได้
2	-0.25	ไม่สามารถจำแนกได้
3	-0.13	ไม่สามารถจำแนกได้
4	1	จำแนกได้ดีเลิศ
5	0	จำแนกไม่ค่อยได้
6	0.13	จำแนกไม่ค่อยได้
7	-0.38	ไม่สามารถจำแนกได้
8	0.13	จำแนกไม่ค่อยได้

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
9	-0.25	ไม่สามารถจำแนก
10	0	จำแนกไม่ค่อยได้
11	-0.25	ไม่สามารถจำแนก
12	-0.13	ไม่สามารถจำแนก
13	0.63	จำแนกได้ดี
14	0.75	จำแนกได้ดี
15	0.38	จำแนกได้บ้าง
16	0.75	จำแนกได้ดี
17	0.13	จำแนกไม่ค่อยได้
18	-0.13	ไม่สามารถจำแนก
19	-0.13	ไม่สามารถจำแนก
20	-0.88	ไม่สามารถจำแนก
รวม	0.06	จำแนกไม่ค่อยได้

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดจากการทดลองใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร พบว่า ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.06 จัดว่าสามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดีเลิศ คือ ข้อที่ 4 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 1 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดี ได้แก่ ข้อที่ 13, 14 และ 16 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.63, 0.75 และ 0.75 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้บ้าง คือ ข้อที่ 15 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.38 ข้อที่จำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ ได้แก่ ข้อ 5, 6, 8, 0 และ 17 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0, 0.13, 0.13, 0 และ 0.13

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร
ในภาพรวม

ข้อคำถามที่	ค่าอำนาจจำแนก	แปลผล
1	0.23	จำแนกได้บ้าง
2	0.57	จำแนกได้ปานกลาง
3	0.51	จำแนกได้ปานกลาง
4	0.49	จำแนกได้ปานกลาง
5	0.69	จำแนกได้ดี
6	0.46	จำแนกได้ปานกลาง
7	0.14	จำแนกไม่ค่อยได้
8	0.46	จำแนกได้ปานกลาง
9	0.66	จำแนกได้ดี
10	0.46	จำแนกได้ปานกลาง
11	0.37	จำแนกได้บ้าง
12	0.60	จำแนกได้ดี
13	0.71	จำแนกได้ดี
14	0.60	จำแนกได้ดี
15	0.63	จำแนกได้ดี
16	0.63	จำแนกได้ดี
17	0.83	จำแนกได้ดีมาก
18	0.63	จำแนกได้ดี
19	0.43	จำแนกได้ปานกลาง
20	0.51	จำแนกได้ปานกลาง
เฉลี่ยรวมทั้งฉบับ	0.53	จำแนกได้ปานกลาง

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรในภาพรวม พบว่า ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.53 จัดว่าสามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดีมากคือข้อที่ 17 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.83 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ดี ได้แก่ ข้อที่ 5, 9, 12, 13, 14, 15, 16,

และ 18 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.69, 0.66, 0.60, 0.71, 0.60 และ 0.63 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 2, 3, 4, 6, 8, 10, 19 และ 20 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.57, 0.51, 0.49, 0.46, 0.43 และ 0.51 ข้อที่สามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้บ้าง ได้แก่ ข้อที่ 1 และ 11 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.23 และ 0.37 ส่วนข้อที่จำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ คือ ข้อ 7 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.14

4.3 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้อที่ 3

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 คือ เกณฑ์การวัดระดับทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครงานควรเป็นอย่างไร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารในองค์กร เพื่อตอบปัญหานำวิจัยข้างต้น ดังนี้

4.3.1 ผลการวิเคราะห์เกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารในองค์กร

ตัวเลือกคำตอบของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร ถูกสร้างขึ้นจากแนวคิดระดับทักษะในการสื่อสารของ Jablin & Sias (2001) ที่ได้เสนอไว้ว่า ทักษะการสื่อสารของบุคคล ไม่ได้ถูกระบุไว้เพียงแค่ว่ามีหรือไม่มีทักษะการสื่อสารเท่านั้น แต่ทักษะการสื่อสารยังสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ซึ่งมี 3 ระดับที่สามารถเรียงจากน้อยไปหามากได้ ได้แก่ 1) ระดับที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน (Pre-competent level) 2) ระดับที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน (Threshold level) และ 3) ระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) ส่วนระดับการสื่อสารที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน (Over-Competent level) ไม่ได้แสดงถึงการมีทักษะในการสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทักษะในการสื่อสาร จึงไม่จำเป็นที่จะต้องวัดทักษะการสื่อสารในระดับนี้

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการในการให้คะแนนรายข้อดังนี้

- 1) หากเลือกตอบตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน (Pre-competent level) ผู้ตอบจะได้ 1 คะแนน
- 2) หากเลือกตอบตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold level) ผู้ตอบจะได้ 2 คะแนน
- 3) หากเลือกตอบตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) ผู้ตอบจะได้ 3 คะแนน

ข้อคำถามในแบบวัดมีทั้งหมด 20 ข้อ ดังนั้น ถ้าหากผู้ตอบแบบวัดเลือกตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ แต่ยังไม่เพียงพอต่อการทำงาน (Pre-competent level) ทุกข้อ ผลคะแนนที่ผู้ตอบแบบวัดจะได้คือ 20 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนที่น้อยที่สุด ถ้าหากผู้ตอบแบบวัดเลือกตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) ทุกข้อ คะแนนสูงสุดที่ผู้ตอบแบบวัดจะได้คือ 60 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนเต็ม และถ้าหากผู้ตอบแบบวัดเลือกตัวเลือกที่อยู่ในระดับที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold level) ผลคะแนนที่ผู้ตอบแบบวัดจะได้คือ 40 คะแนน ซึ่งเป็นคะแนนค่ากลางระหว่างคะแนนที่น้อยที่สุดกับคะแนนที่มากที่สุด แต่ในความเป็นจริงอาจไม่มีผู้ตอบคนใดที่เลือกตอบตัวเลือกในระดับเดียวกันหมด ในหนึ่งคนอาจเลือกตัวเลือกที่หลากหลาย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงแบ่งผลคะแนนรวมของผู้ตอบแบบวัดออกเป็น 3 ช่วง โดยใช้วิธีการในการคำนวณดังต่อไปนี้

1) หาค่าความห่างของแต่ละช่วงคะแนน โดยนำ

คะแนนที่มากที่สุด – คะแนนที่น้อยที่สุด

3

60–20

3

ความห่างของแต่ละช่วงคะแนน = 13.33

2) ผู้วิจัยได้ทำการปัดเศษ .33 ลง เนื่องจากคะแนนรายข้อนั้นไม่มีการประเมินเป็นจุดทศนิยม ทำให้คะแนนแต่ละช่วงมีความห่างกันเท่ากับ 13 คะแนน จึงได้คะแนนสูงสุดของแต่ละช่วงคะแนนดังนี้

คะแนนสูงสุดของช่วงที่ 1	20 + 13	=	33
คะแนนสูงสุดของช่วงที่ 2	34 + 13	=	47
คะแนนสูงสุดของช่วงที่ 3	48 + 13	=	61

สำหรับคะแนนในสูงสุดในช่วงที่ 3 ต้องลดลง 1 คะแนน จาก 61 เป็น 60 เนื่องจากคะแนนสูงสุดของแบบวัดนี้คือ 60 คะแนน

จากการคำนวณหาเกณฑ์ในการแบ่งช่วงคะแนนตามระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ปรากฏผลดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ผลการกำหนดช่วงคะแนนตามระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

คะแนน	ระดับ
20 - 33	สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ (Pre-Competent)
34 - 47	สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold)
48 - 60	สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient)

จากตารางที่ 18 ผลการกำหนดช่วงคะแนนตามระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร พบว่า หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวมตั้งแต่ 48 – 60 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวมตั้งแต่ 34 – 47 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold level) หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนตั้งแต่ 20 – 30 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ (Pre-competent level)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดัชนีชี้วัดคุณลักษณะเชิงทักษะการสื่อสาร สร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัดทักษะการสื่อสาร รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน ซึ่งผู้วิจัยได้เข้าทำการศึกษาเจาะลึกเฉพาะบริษัทในเครือเบทาโกร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ ประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคนในเครือเบทาโกร เพื่อให้ทราบถึงลักษณะเฉพาะต่างๆ ขององค์กร และดัชนีชี้วัดที่องค์กรต้องการใช้ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน จากนั้นจึงนำดัชนีชี้วัดที่ได้มาใช้เป็นกรอบในการสร้างลักษณะเฉพาะและข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร และนำลักษณะเฉพาะและข้อคำถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหากับผู้เชี่ยวชาญทั้งในด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และด้านการวัดและประเมินผล รวมถึงนำแบบวัดที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครงาน จำนวน 100 คน และผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร จำนวน 30 คน รวมทั้งสิ้น 130 คน เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง ค่าความยาก และค่าอำนาจจำแนกของแบบวัด

5.1 สรุปผลการวิจัย

แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีองค์ประกอบของดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน 5 ด้าน ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด ทักษะการอ่าน ทักษะการเขียน และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน แบบวัดดังกล่าวมีข้อคำถามเชิงสถานการณ์ตามการรับรู้จำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการฟังจำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการพูดจำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการอ่านจำนวน 4 ข้อ วัดทักษะการเขียนจำนวน 4 ข้อ และวัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจำนวน 4 ข้อ ซึ่งตัวเลือกแต่ละตัวในทุกข้อคำถามสะท้อนถึงระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน 3 ระดับ คือ ระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานขั้นพื้นฐานได้ (Threshold level) และระดับที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Proficient level) แบบวัดที่สร้างขึ้นมีข้อคำถามที่มีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ จำนวน 19 ข้อ และมีข้อคำถามที่ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้ จำนวน 1 ข้อ

ในการสร้างแบบวัดดังกล่าว ผู้วิจัยได้สร้างตามลักษณะเฉพาะของแบบวัด ซึ่งเป็นเอกสารที่แสดงข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบต่างๆ ของแบบวัด ประกอบด้วย ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร หลักการสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะ โครงสร้างของแบบวัด และเกณฑ์การตัดสินคะแนน โดยผู้เชี่ยวชาญในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการสื่อสาร และด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 5 ท่าน ได้แสดงความคิดเห็นว่า ลักษณะเฉพาะที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ แต่มีบางส่วนที่ควรนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

สำหรับเกณฑ์ในประเมินระดับทักษะการสื่อสาร หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวม 20–33 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ (Pre-Competent level) หากมีคะแนนรวม 34–47 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold level) และหากมีคะแนนรวม 48 – 60 คะแนน จัดว่ามีทักษะที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level)

ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขลักษณะเฉพาะของแบบวัดและแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มนิสิตนักศึกษาที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับผู้สมัครงานจำนวน 100 คน และกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร จำนวน 30 คน ผลการทดสอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67 กำลังศึกษาอยู่ในชั้นปีที่ 3 มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36 คณะนิเทศศาสตร์และวารสารศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 23 และเป็นนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.3 ส่วนตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.7 มีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.7 จบการศึกษาในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับเกษตรศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสัตวศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 ซึ่งอยู่ในคณะเกษตรศาสตร์ เทคโนโลยีการเกษตร สำนักวิชาเทคโนโลยีการเกษตร สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สัตวแพทยศาสตร์ สัตวศาสตร์ สัตวศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 56.7 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คิดเป็นร้อยละ 16.7 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่สมัครในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขาย คิดเป็นร้อยละ 36.7

ค่าคะแนนที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดในภาพรวม พบว่า คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 58 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้คือ 30 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 49.75 คะแนน และค่าคะแนนที่ซ้ำกันมากที่สุด คือ 49 คะแนน ซึ่งมีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อ

บรรลุป่าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) คะแนนที่อยู่ในจุดกึ่งกลางของข้อมูลเท่ากับ 50 คะแนน ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.05

ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม พบว่า ความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา (เพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ศึกษา) และความแตกต่างของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานจริง (เพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา คณะที่ศึกษา มหาวิทยาลัยที่ศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่สมัคร) ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมเท่ากับ 0.65 เมื่อพิจารณาจากการแยกกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้กับนิสิตนักศึกษาเท่ากับ 0.71 ส่วนค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้กับผู้สมัครเข้าทำงานจริงเท่ากับ 0.03

ค่าความยากของแบบวัดในภาพรวมเท่ากับ 0.62 หมายถึง แบบวัดนี้ค่อนข้างง่าย เมื่อพิจารณาจากการแยกกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าความยากที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับนิสิตนักศึกษาและผู้สมัครเข้าทำงานจริงมีค่าเท่ากัน คือ 0.63 ซึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างง่ายเช่นกัน

ส่วนค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดในภาพรวมเท่ากับ 0.53 หมายถึง แบบวัดนี้สามารถจำแนกผู้ตอบที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ตอบที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง เมื่อพิจารณาจากการแยกกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่าอำนาจจำแนกที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับนิสิตนักศึกษา มีค่าเท่ากับ 0.56 ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถแยกผู้ตอบที่มีคะแนนสูงกับคะแนนต่ำออกจากกันได้ปานกลาง และค่าอำนาจจำแนกที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับผู้สมัครงานจริง มีค่าเท่ากับ 0.06 ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถแยกผู้ตอบที่มีคะแนนสูงกับคะแนนต่ำออกจากกันไม่ค่อยได้

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครงาน และลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งปรากฏผลดังต่อไปนี้

ทักษะการสื่อสารที่องค์กรต้องการจากผู้สมัครงาน

องค์กรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บริษัทในเครือเบทาโกร ซึ่งวัฒนธรรมการสื่อสารของเครือเบทาโกรเป็นแบบตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม แต่ในขณะที่เดียวกันต้องคำนึงถึงระดับความอาวุโส และคำนึงถึงความเข้าใจผู้อื่นเป็นสำคัญ สอดคล้องกับแนวคิดของ Hofstede (1980 อ้างถึงใน นงลักษณ์ ศรีธัญญาพร เจริญงาม, 2541) ที่กล่าวว่า องค์กรไทยมักจะเน้นการรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น การเคารพในระบบอาวุโส นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี ชันธุ์เงิน (2551) ที่ระบุว่า พนักงานใหม่ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ที่มีทักษะการสื่อสารที่เหมาะสมในการทำงาน คือผู้ที่มีความเชื่อมั่นใจตนเอง แต่มีน้ำใจ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของปภัศสรา ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า องค์กรไทยให้ความสำคัญกับการรับฟังคนทำงานรุ่นใหม่ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบรรยากาศของการสื่อสารในการทำงานที่ยังเน้นการให้เกียรติซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันพบว่า พนักงานจำนวนหนึ่งในเครือเบทาโกรไม่กล้าพูดนำเสนองาน และแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม สอดคล้องกับงานวิจัยของเกวลี ชันธุ์เงิน (2551) ที่พบว่า พนักงานใหม่มักจะขาดความมั่นใจ ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งได้ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่องค์กรไม่ต้องการอีกต่อไป นอกจากนี้ยังพบปัญหาว่า ปัญหาการสื่อสารของพนักงานในเครือเบทาโกร ได้แก่ การเขียนเอกสารโดยขาดการใช้หลักเหตุผลที่เหมาะสม การเรียงลำดับตำแหน่งงานของผู้รับสารไม่ถูกต้อง การใช้มารยาทไม่เหมาะสมในการสื่อสารผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ก ซึ่งกระทบต่อการทำงานของบุคคล ทำให้การทำงานไม่ราบรื่นและก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงานด้วยกันได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของปภัศสรา ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า พนักงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ (Gen Y) มักเลือกสื่อสารเรื่องต่างๆ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก ขัดแย้งกับความต้องการของพนักงานในรุ่นที่อาวุโสกว่า (Gen B และ Gen X) ที่ต้องการให้พนักงานรุ่นใหม่สามารถเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสมกับเรื่องที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและแสดงถึงการใส่ใจในเรื่องกาลเทศะ

ในการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคนเพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของพบว่า ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในเครือเบทาโกร ได้แก่ การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สอดคล้องกับข้อสรุปดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กรระดับบุคคลของรุ่ง ศรีธัญญาพร (2558) ที่ว่า ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรประกอบไปด้วย ทักษะการฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ก็มีผลที่ไม่สอดคล้องกับข้อสรุปนี้เช่นกัน เนื่องจากข้อสรุปดัชนีชี้วัดของข้างต้น มีดัชนีชี้วัดทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสารด้วย แต่องค์กรคิดว่าอาจยังไม่จำเป็นสำหรับกลุ่มพนักงานใหม่ในระดับปฏิบัติการ ซึ่งลักษณะงานอาจยังไม่ต้องใช้ทักษะการจัดการข้อมูลข่าวสารเท่าไรนัก

นอกจากนี้ผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลในเครือเบทาโกรยังได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารที่พึงประสงค์ของพนักงานใหม่ว่า พนักงานใหม่จำเป็นต้องใช้ทักษะการฟังในการรับคำสั่งงานจากทั้งหัวหน้า และลูกค้า ฟังการประชุม รวมถึงฟังการสนทนาของเพื่อนร่วมงานได้อย่างเข้าใจ ใช้ทักษะการพูดในการนำเสนองาน เสนอความคิดเห็นในที่ประชุม ใช้โทรศัพท์ รวมถึงพูดรายงานผลการทำงานต่อหัวหน้างาน ลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้ ใช้ทักษะการอ่านเพื่อจับใจความ การอ่านตีความได้ ใช้ทักษะการเขียนในการเขียนบันทึก อีเมล และจดหมายได้ รวมถึงใช้ทักษะการสานสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสม มีมารยาท รู้จักกาลเทศะ ให้ความเคารพผู้อาวุโส และเข้าอกเข้าใจผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nongluck Sriussadaporn-Charoenngam และ Fredric M. Jablin (1999) ที่ระบุว่า พฤติกรรมที่แสดงถึงการมีทักษะการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชาในองค์กรไทย ได้แก่ การขอแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ การใช้คำพูดและวิธีการพูดที่เหมาะสมกับบุคคลและกาลเทศะ การรับฟังคำสั่งงานได้ดี และการมีทักษะในการรายงานผลการทำงานทั้งการพูดและการเขียน รวมถึงสอดคล้องกับผลการศึกษาของปภัสสร ชัยวงศ์ (2557) ที่พบว่า ตัวชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างรุ่นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือ พฤติกรรมการสื่อสารที่สะท้อนถึงการเปิดใจ รับฟัง และสนับสนุนซึ่งกันและกัน และพบว่า บุคลากรที่มีความอาวุโสมีความคาดหวังให้บุคลากรที่มีอายุน้อยสามารถคบหาเข้ากันได้กับบุคลากรรุ่นอายุต่างๆ และระดับต่างๆ ในองค์กรได้ เพราะกลุ่มบุคลากรอายุน้อยมักจับกลุ่มกับบุคลากรที่มีรุ่นราวคราวเดียวกัน ไม่ค่อยปฏิสัมพันธ์กับคนที่อาวุโสกว่า และมักจะทักทายแต่คนที่ตนรู้จัก

ลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ความตรงเชิงเนื้อหาของลักษณะเฉพาะในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.8 ซึ่งสามารถนำไปลักษณะเฉพาะไปประยุกต์ใช้ได้ แต่มีบางส่วนที่ควรนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง เช่น นอกเหนือจากการกำหนดจำนวนองค์ประกอบที่ใช้ในการวัด อาจต้องพิจารณาว่าองค์ประกอบย่อยใดของทักษะในการสื่อสารแต่ละทักษะที่สามารถขาดได้หรือขาดไม่ได้ และนอกเหนือจากการวัดทักษะการสื่อสารในสถานการณ์ทั่วไป อาจเพิ่มเติมมิติในการวัด โดยออกแบบแบบวัดนี้ให้เป็นการวัดในสถานการณ์ที่พนักงานใหม่ต้องเจอและสำคัญต่อการทำงาน เช่น ในงานที่ต้องใช้ทักษะการเจรจาต่อรอง การให้ข้อมูล และการนำเสนองาน เป็นต้น

การวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร ปรากฏผลว่า มีข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องมากกว่า 0.5 โดยมีค่าตั้งแต่ 0.6-1 จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2-20 ซึ่ง

สามารถนำไปใช้ได้ และมีข้อคำถามที่มีค่าความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 จำนวน 1 ข้อ โดยมีค่าเพียง 0.2 คือ ข้อที่ 1 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับทักษะการฟัง โดยคำตอบในข้อคำถามนี้มีลักษณะชี้แนะให้เลือกคำตอบที่ดีที่สุด ซึ่งอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน (Proficient level) หากเทียบเคียงในสถานการณ์จริง พนักงานใหม่อาจจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากคำตอบในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงาน เนื่องจากพนักงานใหม่อาจยังไม่กล้าถามคำถามหรือแสดงความคิดเห็นในช่วงต้นของการทำงาน และอาจต้องสังเกตหรือศึกษาลักษณะนิสัยของหัวหน้างานก่อน เพื่อคิดหาแนวทางในการตอบสนองที่เหมาะสม

เมื่อนำแบบวัดทักษะการสื่อสารไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม พบว่า คะแนนสูงสุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างทำได้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) ในขณะที่เดียวกันค่าเฉลี่ยคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าค่อนข้างสูงและอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) ความห่างของคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 28 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.05 แสดงถึงการกระจายของข้อมูลในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ทักษะการสื่อสารของตนเองอยู่ในระดับสูง ซึ่งสะท้อนมาจากการที่กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารพอสมควร เพราะกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาใกล้เคียงกัน กล่าวคือ กำลังศึกษาและจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทำให้มีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารที่ใกล้เคียงกัน

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างแยกเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มนิสิตนักศึกษา มีคะแนนสูงสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนน้อยที่สุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน (Pre-competent level) โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนเท่ากับ 49.73 คะแนน และค่าความต่างระหว่างคะแนนที่สูงที่สุดกับคะแนนที่ต่ำที่สุดที่กลุ่มนิสิตนักศึกษาทำได้เท่ากับ 28 คะแนน ส่วนกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรมีคะแนนสูงสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level) และคะแนนต่ำสุดอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารขั้นพื้นฐานในการทำงานได้ (Threshold level) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.80 คะแนน และค่าความต่างระหว่างคะแนนสูงสุดกับคะแนนต่ำสุดที่กลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานทำได้เท่ากับ 13 คะแนน แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ซึ่งเป็นผู้ที่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีแล้วมีการรับรู้ทักษะการสื่อสารหรือมีความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสารที่มากกว่าผู้ที่ยังไม่จบการศึกษา หรือผู้ที่จบการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า

เช่น ผู้ที่จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา หรือมัธยมศึกษา อย่างไรก็ตามความแตกต่างกันนี้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่เดียวกันเมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกันที่มีลักษณะทั่วไปแตกต่างกัน พบว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวนิสิตนักศึกษา ทั้งด้านเพศ ชั้นปีที่ศึกษา คณะที่ศึกษา และมหาวิทยาลัยที่ศึกษา ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ทั้งด้านเพศ อายุ สาขาวิชาที่ศึกษา คณะที่ศึกษา มหาวิทยาลัยที่ศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่สมัคร ก็ไม่ได้ส่งผลให้การรับรู้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน อาจมีตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อการใช้ทักษะการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างได้ เช่น วิชาที่เรียน ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สถานภาพการเลี้ยงดูจากครอบครัว สภาพสังคม กลุ่มเพื่อน และปัจจัยอื่นๆ อาจช่วยพัฒนาทักษะให้มีความสามารถในการสื่อสารที่แตกต่างกัน

ในการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบวัดในภาพรวมทั้งฉบับ พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.65 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับปานกลาง หมายถึง หากนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ กัน จะได้ผลเหมือนเดิมในระดับปานกลาง เมื่อวิเคราะห์เป็นรายดัชนีชี้วัด พบว่า ดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.41 และ 0.43 ส่วนดัชนีชี้วัดที่มีค่าความเที่ยงอยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ทักษะการฟัง ทักษะการพูด และทักษะการเขียน โดยมีค่าความเที่ยงเป็น 0.29, 0.31 และ 0.34 สังเกตได้ว่าค่าความเที่ยงในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มมีค่าน้อยกว่าค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับ เพราะข้อคำถามในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มมีจำนวนน้อยกว่าข้อคำถามรวมทั้งฉบับ คือ มีเพียง 4 ข้อต่อดัชนีชี้วัดหนึ่งกลุ่มเท่านั้น ซึ่งแบบวัดที่มีความเที่ยงสูงมักมีข้อคำถามจำนวนมาก (Crocker & Algina, 1986 อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ในขณะที่เดียวกันผู้วิจัยได้ทดลองหาค่าความเที่ยงแยกตามการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ผลปรากฏว่า ค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่าเป็น 0.71 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูง หมายถึง หากนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ กัน จะได้ผลเหมือนเดิมในระดับมาก ส่วนค่าความเที่ยงที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร มีค่าเป็น 0.03 ซึ่งเป็นค่าความเที่ยงที่อยู่ในระดับต่ำมาก หมายถึง เมื่อนำแบบวัดนี้ไปใช้วัดซ้ำๆ อาจได้ผลไม่เหมือนเดิม สาเหตุที่ทำให้ค่าความเที่ยงของกลุ่มนิสิตนักศึกษาสูงกว่ากลุ่มผู้สมัครเข้าทำงาน คือ จำนวนตัวอย่างนิสิตศึกษามีจำนวนมากกว่าตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงาน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างควรมีประมาณ 6-10 เท่าของจำนวนข้อคำถามจึงจะได้ค่าความเที่ยงที่เป็นจริง (ศิริชัย กาญจนวาสี,

2544) ในการศึกษาครั้งนี้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเหมาะสมจึงเท่ากับ 120-200 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างโดยรวมจำนวน 130 คน จัดว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้ในการทดสอบค่าความเที่ยง แม้ว่าในการนำไปใช้จริงอาจต้องที่การปรับปรุงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจริงให้มากขึ้น หรือกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเฉพาะตามที่ต้องการมากขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาค่าความเที่ยงในดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่ม โดยพิจารณาแยกตามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งในการพิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างนิสิตนักศึกษา พบว่า ทักษะการฟังมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.35 ทักษะการพูดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.36 ทักษะการอ่านมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.43 ทักษะการเขียนมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.24 และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.52 ส่วนในการพิจารณาจากกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร พบว่า ทักษะการฟังมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.11 ทักษะการพูดมีค่าความเที่ยงเท่ากับ -0.21 ทักษะการอ่านมีค่าความเที่ยงเท่ากับ -0.08 ทักษะการเขียนมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.51 และทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.04 สาเหตุที่ค่าความเที่ยงของดัชนีชี้วัดแต่ละกลุ่มที่ได้จากการนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่ามากกว่ากลุ่มผู้สมัครงานจริง เพราะคะแนนของกลุ่มนิสิตนักศึกษามีการกระจายตัวมากกว่าคะแนนของกลุ่มผู้สมัครงานจริง สังเกตได้จากค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและต่ำสุด รวมถึงค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มนิสิตนักศึกษา มีค่าเป็น 28 คะแนน และ 5.54 ซึ่งมากกว่าค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนสูงสุดและต่ำสุด และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ได้จากการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครงานจริงที่มีค่าเป็น 13 คะแนน และ 2.99 การกระจายตัวของค่าคะแนนสะท้อนให้เห็นถึงความแตกต่างกันของตัวอย่างภายในกลุ่มเดียวกัน จากข้อค้นพบข้างต้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตนักศึกษา มีทักษะการสื่อสารที่แตกต่างกันภายในกลุ่มมากกว่ากลุ่มผู้สมัครงานจริง นอกจากนี้ยังสังเกตได้ว่า ในการทดลองใช้แบบวัดกับกลุ่มผู้สมัครงานจริง มีดัชนีชี้วัดบางกลุ่มที่มีค่าความเที่ยงติดลบ ซึ่งค่าความเที่ยงที่ติดลบนี้ ก็เป็นผลมาจากกลุ่มผู้สมัครงานจริงมีทักษะการสื่อสารใกล้เคียงกันสูงเช่นกัน (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544)

ค่าความยากของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กรทั้งฉบับเท่ากับ 0.62 หมายถึง แบบวัดนี้ค่อนข้างง่าย แต่ยังสามารถนำไปใช้ได้ เนื่องจากค่าความยากของข้อคำถามที่เหมาะสมควรอยู่ระหว่าง 0.20-0.80 ซึ่งค่าความยากที่ดี ควรอยู่ในช่วง 0.40-0.59 คือ มีความยากปานกลาง ไม่ยากเกินไปหรือง่ายเกินไป (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) ซึ่งค่าความยากของแบบวัดนี้ทั้งฉบับก็จัดว่ามีความใกล้เคียงกับช่วงคะแนนข้างต้น เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าความยากอยู่ในช่วง 0.20-0.80 ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ได้ มีจำนวน 17 ข้อ 1, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17,

18, 19 และ 20 โดยมีค่าความยากอยู่ระหว่าง 0.35-0.72 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าความยากเกินกว่าช่วง 0.20-0.80 มีจำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3, 7 และ 10 ได้แก่ โดยมีค่าความยากอยู่ระหว่าง 0.80-0.88 จัดว่าเป็นข้อคำถามที่ง่ายมาก ควรนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ เพราะข้อคำถามที่ง่ายมากเกินไป อาจส่งผลให้อำนาจจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำลดลงไปด้วย ซึ่งในการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถาม อาจทำได้โดยการสร้างตัวเลือกให้มีความซับซ้อนมากขึ้น เพื่อไม่ให้ผู้ตอบเห็นความแตกต่างของตัวเลือกอย่างชัดเจน

สำหรับการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร ในภาพรวมพบว่า ค่าอำนาจจำแนกเฉลี่ยรวมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.53 จัดว่าสามารถจำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำได้ปานกลาง โดยค่าอำนาจจำแนกไม่ควรมีค่าต่ำกว่า 0.2 (สุวิมล ติरणันท์, 2550) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.2 ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 โดยมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.23-0.83 ส่วนข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกต่ำกว่า 0.2 คือ ข้อ 7 มีค่าอำนาจจำแนกเป็น 0.14 หมายถึง ข้อคำถามข้อนี้จำแนกผู้ที่มีคะแนนสูงออกจากผู้ที่มีคะแนนต่ำไม่ค่อยได้ อันเป็นผลมาจากความง่ายมากเกินไป ซึ่งค่าอำนาจจำแนกของข้อคำถามที่ต่ำสามารถส่งผลกระทบต่อค่าความเที่ยงของแบบวัดได้ นอกจากการปรับปรุงแก้ไขอาจทำได้โดยการสร้างตัวเลือกให้มีความซับซ้อนมากขึ้น อาจทำการหาค่าประสิทธิภาพของตัวเลือกที่เป็นตัวลวงเพิ่มเติมได้ โดยการใช้สูตรทางสถิติ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีตัวลวงที่ดีและสามารถจำแนกคนเก่งกับคนไม่เก่งออกจากกันได้อย่างชัดเจน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดช่วงคะแนนตามระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยการนำค่าคะแนนเต็มไปลบค่าคะแนนที่น้อยที่สุดของแบบวัด แล้วนำมาเฉลี่ยเป็น 3 ช่วงเท่าๆ กัน ได้เป็นเกณฑ์ในการประเมินทักษะการสื่อสารที่ว่า หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนตั้งแต่ 20-30 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารทั่วไปในชีวิตประจำวันได้ (Pre-Competent level) หากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวมตั้งแต่ 34-47 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถใช้ในการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานได้ (Threshold level) และหากผู้ตอบแบบวัดมีคะแนนรวมตั้งแต่ 48-60 คะแนน จัดว่ามีทักษะอยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานได้ (Proficient level)

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัยและแนวทางการศึกษาในอนาคต

1) ในการศึกษาวิจัยสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรจากองค์ประกอบด้านทักษะการสื่อสารในระดับบุคคลเพียงระดับเดียว และทดสอบในบางทักษะการสื่อสารที่องค์กรต้องการและที่จำเป็นเท่านั้น การศึกษาในอนาคตอาจทำการศึกษาต่อยอดไปยังองค์ประกอบเชิง กลยุทธ์และทักษะการสื่อสารระดับบุคคลในด้านอื่นๆ อีกทั้งยังสามารถพัฒนาแบบวัดเชิงกลยุทธ์และทักษะการสื่อสารในระดับกลุ่มและองค์กรต่อไปได้อีกด้วย

2) การสร้างแบบวัดในการศึกษานี้เป็นกระบวนการพัฒนาต้นแบบในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงานทั่วไปในองค์กร ข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจึงมีลักษณะเป็นสถานการณ์การสื่อสารในการทำงานแบบกว้างๆ และการวัดทักษะการสื่อสารจากแบบวัดดังกล่าวเป็นไปตามการรับรู้ในคำถามเชิงสถานการณ์ที่สร้างขึ้น จึงอาจทำให้ยังไม่สามารถนำไปใช้วัดและประเมินผลสัมฤทธิ์ความสามารถในการสื่อสารในสถานการณ์เฉพาะของการทำงานจริงได้แม่นยำ ในการสร้างแบบวัดครั้งต่อไป สามารถกำหนดค่าน้ำหนักของดัชนีชี้วัดแต่ละด้านให้สอดคล้องกับความจำเป็นในแต่ละตำแหน่งงาน เช่น หากต้องการใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กร เพื่อประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบุคคลที่สมัครงานในตำแหน่งพนักงานขาย ซึ่งต้องใช้ทักษะการพูด และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากเป็นพิเศษ ผู้สร้างแบบวัดสามารถกำหนดให้ข้อคำถามที่ใช้ในการวัดทักษะการพูด และการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีมากกว่าทักษะในกลุ่มอื่นๆ ได้ เป็นต้น

3) การสร้างข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในการศึกษานี้อิงจากสถานการณ์การสื่อสารในองค์กรที่ศึกษาเท่านั้น ดังนั้นการนำแบบวัดนี้ไปใช้เป็นต้นแบบของการสร้างแบบวัดในการศึกษาต่อไปในอนาคต อาจต้องพิจารณาสถานการณ์การสื่อสารที่จะนำมาสร้างเป็นข้อคำถามที่เหมาะสมกับองค์กรที่จะศึกษาต่อไป เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมขององค์กรแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน อาจทำให้ไม่สามารถวัดได้ตรงตามความต้องการขององค์กร ควรศึกษาความต้องการของแต่ละองค์กรให้ชัดเจนและสร้างแบบวัดที่ตรงกับความต้องการทักษะการสื่อสารตามตำแหน่งงานที่เปิดรับสมัครบุคคลเข้าทำงาน

4) การสร้างข้อคำถามในแบบวัดทักษะการสื่อสารที่ผู้วิจัยออกแบบนี้อาจมีจำนวนพอดีกับความต้องการที่องค์กรต้องการแต่อาจน้อยเกินไป ทำให้เมื่อเกิดข้อคำถามที่ไม่มีคุณภาพไม่สามารถตัดข้อคำถามทิ้งได้ ดังนั้นการศึกษาในอนาคตอาจต้องมีการสร้างข้อคำถามมากขึ้นสำรองไว้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความเที่ยงของแบบวัดให้มากขึ้นด้วย

5) การทดสอบใช้แบบวัดในการศึกษานี้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรมีจำนวนน้อยเกินไป เนื่องจากในช่วงเวลาที่ทดสอบการใช้แบบวัดไม่ใช่ฤดูกาลในการเปิดรับสมัครงานพนักงานใหม่ขององค์กรเป้าหมาย ทำให้ต้องทำการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียง

เพิ่มเติม อาจส่งผลทำให้ผลการศึกษาลดเคลื่อนไปจากการใช้กลุ่มตัวอย่างผู้สมัครเข้าทำงานจริงในองค์กรในจำนวนที่เหมาะสม การศึกษาในอนาคตจำเป็นต้องพิจารณาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการศึกษาและการทดสอบการใช้แบบวัดจริงในองค์กร

6) ประเภทขององค์กรที่ผู้วิจัยเลือกทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ องค์กรเอกชน ซึ่งในอนาคตอาจทำการศึกษาองค์กรของรัฐควบคู่ไปด้วย เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในด้านความต้องการขององค์กรที่มีต่อทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงาน

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรและผู้สมัครงาน

1) องค์กรสามารถนำลักษณะเฉพาะที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำผลการวัดไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทักษะการสื่อสารสำหรับบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2) ในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารในบริบทองค์กร ผู้สร้างแบบวัดหรือองค์กรควรทำการกำหนดกรอบในการสร้างแบบวัด เริ่มตั้งแต่การกำหนดดัชนีชี้วัด และองค์ประกอบของทักษะที่ต้องการจะวัดที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กรที่อาจแปรผันไปตามประเภทองค์กร ลักษณะการดำเนินงาน/ธุรกิจ ประเภทงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น

3) แบบวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีข้อคำถามที่ไม่ได้มีการกำหนดสถานการณ์เฉพาะในการสื่อสารที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานที่ผู้สมัครงานได้เลือกทำการสมัคร เช่น การเจรจาต่อรอง การนำเสนองาน การจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจทำการสร้างข้อคำถามที่มีสถานการณ์เฉพาะเจาะจงเพื่อใช้ในการคัดเลือกบุคลากรแยกในแต่ละตำแหน่งงานได้

4) คุณสมบัติของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรใช้ในการพิจารณาเพื่อคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานเป็นอันดับต้นๆ คือ ทักษะการสื่อสาร ผู้ที่กำลังจะสมัครเข้าทำงานในองค์กร ควรพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนให้อยู่ในระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานขั้นพื้นฐานได้ คือ ควรมีทักษะในการฟัง พูด อ่าน และเขียนได้รู้เรื่อง เพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับการพิจารณาเข้าทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้

5) การสื่อสารในการทำงานทุกครั้ง ควรคำนึงถึงระดับความอาวุโส กาลเทศะ และความเข้าใจผู้อื่นเป็นสำคัญ เพราะพฤติกรรมต่างๆ ข้างต้น เป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ ในประเทศไทยให้ความสำคัญมากที่สุด ซึ่งถ้าบุคลากรมีพฤติกรรมดังกล่าวก็จะช่วยให้การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- เกวลี ชันธุ์เงิน. (2551). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับพนักงานใหม่ในองค์กรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อ วงศ์บุญสินและสุวาณี สุรเสียงสังข์. (2547). ทักษะแรงงานไทยในอนาคตที่พึงประสงค์. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย
- จิราวรรณ วงศ์ดอกไม้ และรุ่ง ศรีอัษฎาพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูงในองค์กรรัฐ. วารสารนิเทศศาสตร์, 28(2), 95-107.
- จันจิรา อาภาเขต. (2544). ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงไทยที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติอเมริกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลทิพย์ อัครกานูจน์. (2546). การสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพื่อสร้างการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอาวุโสมากกว่าในองค์กรไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาวาริชวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. (2552). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติกา ภาษีผล. (2559). ลักษณะเฉพาะของแบบวัด (Test specification). เอกสารประกอบการสอน, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐรินทร์ เดชะสกุล. (2556). ขีดความสามารถทางการสื่อสารเชิงองค์กรที่มีอิทธิพลต่อวิธีปฏิบัติเชิงบริหารการพัฒนาซอฟต์แวร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ตรรกะ เทศศิริ. (2554). ยุทธศาสตร์การสื่อสารเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอุตสาหกรรมการจัดประชุมและนิทรรศการเชิงสร้างสรรค์ของไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม. (2541). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงวัฒนธรรมในองค์กรไทย. โลกของสื่อ, 1(2), 22-43.
- นงลักษณ์ ศรีอัษฎาพร เจริญงาม. (2543). ความสามารถในการสื่อสาร: แนวคิดเชิงนิเวศน์ในองค์กร. วารสารนิเทศศาสตร์, 18(4), 1-18.

- น้อย ศรีรัตนพันธ์. (2553). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท โค้ทเลอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2554). **Competency-based approach**. กรุงเทพมหานคร: กราฟิก ชิส
เต็มส์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2542). **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย**.
กรุงเทพมหานคร: บีแอนด์พีพับลิชชิ่ง.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2559). **จ๊อบไทยเผย 7 ทักษะที่นักศึกษาจบใหม่ยังขาด**. ค้นเมื่อวันที่ 30
มีนาคม 2559, จาก
http://www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1458194459
- ผานิต อมราพิทักษ์. (2544). **ความสามารถในการสื่อสารของผู้หญิงในสวนราชการที่เข้าร่วม
โครงการส่งเสริมประสิทธิภาพของสำนักงาน ก.พ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาวาทวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มารดารัตน์ สุขสง่า. (2554). **ขีดความสามารถที่พึงประสงค์ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของ
องค์กรชั้นนำในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)** (รายงาน
ผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- วรรณวิสา ดำรงสกุลวงศ์. (2557). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานใน
อุตสาหกรรมฟอกหนัง กรณีศึกษา บริษัท อินเตอร์ไฮค์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- วิรยา ขุนพรหม. (2543). **การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับ
กลุ่มในองค์กรไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวาทวิทยา. จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกนธ์ นาคใหม่. (2545). **การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อความสามารถในการ
สื่อสารของผู้บังคับบัญชา เฉพาะในกลุ่มธุรกิจจัดจำหน่าย เครือซีเมนต์ไทย**. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาวาทวิทยา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงาน ก.พ. (2549). **สถิติและอัตราการลาออกของข้าราชการพลเรือน ปีงบประมาณ 2549**.
ค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2559, จาก <http://www.ocsc.go.th>.
- สำนักงาน ก.พ. (2556). **กำลังคนภาครัฐ 2556: ข้าราชการพลเรือนสามัญ**. ค้นเมื่อวันที่ 30 มีนาคม
2559, จาก <http://www.ocsc.go.th>.

- สำนักงาน ก.พ. (2558). **กรณีศึกษาเทคนิคการสรรหาเชิงรุก**. ค้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2559, จาก <file:///E:/ocsc-2558-proactive-recruitment-case-study.pdf>.
- สุวิมล ตีรกาพันธ์. (2550). **การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หทัยพร ทิมสว่าง และรุ่ง ศรีอัษฎาพร. (2553). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารสำหรับบุคลากรผู้มีศักยภาพสูงในองค์กรเอกชน. **วารสารนิเทศศาสตร์**, 28(3), 123-133.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2557). **Human resource management การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- อุเทน ลิ้มปิติรสันต์. (2543). **การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาพาณิชยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เฮย์ กรุ๊ป. (2556). **เฮย์กรุ๊ป เผยผลสำรวจเงินเดือนและการจ่ายโบนัส**. ค้นเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2559, จาก <http://www.haygroup.com/th/press/details.aspx?id=40744>

ภาษาอังกฤษ

- Abrams, K. S. (1986). **Communication at work**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Adler, R. B., & Elmhorst, J. M. (2002). **Communicating at work**. New York: McGraw-Hill.
- 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
- Carnevale, A. P., Gainer, L. J., & Meltzer, A. S. (1990). **Workplace basic: the essential skills employers want**. California: Jossey-Bass 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.
- Donovan, J. J., Dwight, S. A., & Schneider, D. (2014). The impact of applicant faking on selection measures, hiring, decisions, and employee performance. **J Bus Psychol**, 29(2014), 479-493.
- Dwyer, J. (2005). **Communication in business**. China: Pearson Education Australia.

- Goodall, H. L., Goodall, S., & Schiefelbein, J. (2010). **Business and professional communication in the global workplace**. Boston: Wadsworth.
- 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.
- Keyton, J., Caputo, J. M., Ford, E. A., Fu, R., Leibowitz, S. A., Liu, T., . . . Wu, C. (2013). Investigating verbal workplace communication behaviors. **Journal of Business Communication**, 50(2), 152-169.
- McCroskey, J. C., & McCroskey, L. L. (1988). Self-report as an approach to measuring communication competence. **Communication Research Reports**, 5(2), 108-113.
- 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.
- Smith, B. D., & Headley, L. C. (2004). **The lifelong reader**. U.S.A.: Pearson Longman.
- Sriussadaporn-Charoengam, N., & Jablin, F. M. (1999). An exploratory study of communication competence in Thai organizations. **The Journal of Business Communication**, 36(4), 382-418.

Weldy, T. G., & Icenogle, M. L. (1997). A managerial perspective: oral communication competency is most important for business students in the workplace. **Journal of Business Communication**, 34(1), 67-80.





ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



ภาคผนวก ก.

จดหมายอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ที่ ศธ. 0512.10 /



คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กทม. 10330

26 พฤษภาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตเข้าสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน ดร.ธนัษพร พรหมทันต์

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคน เครือเบทาโกร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อคำถามในการสัมภาษณ์

ด้วย นางสาวแพรมาศ บุรณมานัส นิสิตปริญญาโท คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะในการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรต้องการ สร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงาน รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอำญาพร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นิสิตเข้าศึกษา สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลในองค์กรของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ อันจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางวิชาการด้านการสื่อสารในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในกระบวนการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษานี้ โปรดติดต่อกับ นิสิตโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5781-3939 และอีเมล pm_booo@hotmail.com หรือติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่งศรีอำญาพร ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 08-1684-9698 และอีเมล Roong.S@chula.ac.th

ทางคณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ดวงกมล ขาติประเสริฐ)

คณบดีคณะนิติศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา คณะนิติศาสตร์

โทรศัพท์ 0-2218-2155, 0-2218-2178

โทรสาร. 0-2218-2155



ภาคผนวก ข.

จดหมายขอความอนุเคราะห์ประเมินข้อความคำถามและลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสาร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

20 มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประเมินข้อความและลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสาร
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารหมายเลข 1: แบบประเมินข้อความวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานใน
องค์กร

เอกสารหมายเลข 2: แบบประเมินลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้า
ทำงานในองค์กร

ด้วยดิฉัน นางสาวแพรมาศ บูรณมานัส นิสิตปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลัง
ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน กรณีศึกษาบริษัทใน
เครือเบทาโกร” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีธัญญาพร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วัตถุประสงค์ของการทำ
วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ เพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรต้องการ สร้างและตรวจสอบ
คุณภาพแบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงาน รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้า
ทำงานในองค์กรเอกชน

ในการนี้ ผู้วิจัยได้รับอนุญาตให้เข้าศึกษาและสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานบริษัทใน
เครือเบทาโกร และขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารดังกล่าว คือการตรวจสอบ
คุณภาพของแบบวัดโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

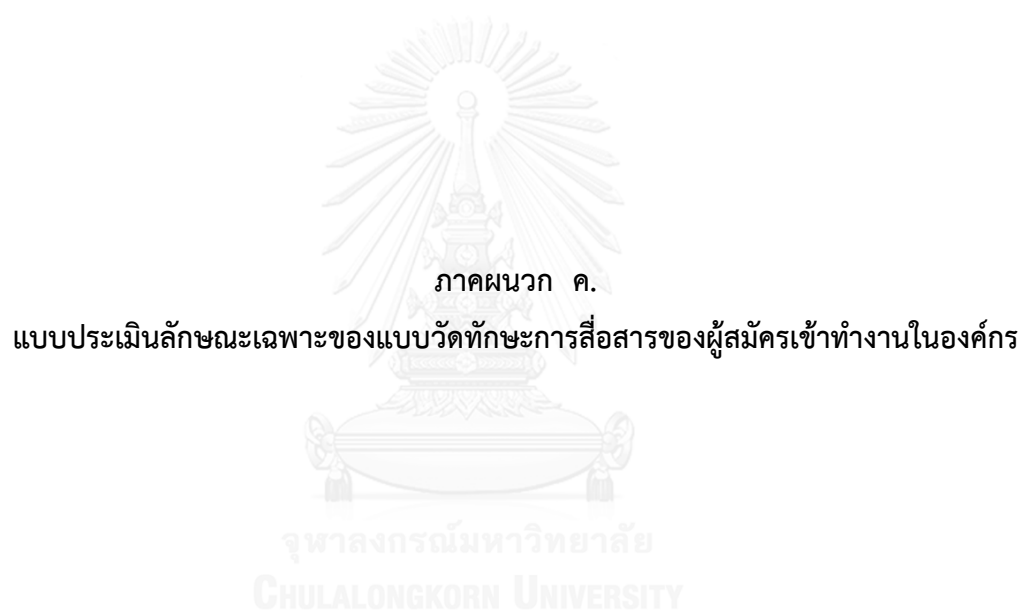
จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อความ
และดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร (เอกสารหมายเลข 1) และประเมินลักษณะเฉพาะ
ของแบบวัดดังกล่าว (เอกสารหมายเลข 2) ทั้งนี้ขอได้โปรดส่งแบบประเมินที่ได้ทำการประเมินแล้วกลับมายังผู้วิจัย
ภายในวันศุกร์ที่ 24 มิถุนายน 2559 เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำแบบวัดทักษะการสื่อสารที่ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพแล้ว
ไปทดสอบทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานจริงในบริษัทเครือเบทาโกร ต่อไป

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษานี้ สามารถติดต่อกับ
นิสิตโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5781-3939 หรือติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรี
ธัญญาพร) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 08-1684-9698

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ที่ให้ความร่วมมืออันดีของท่านในงานวิจัยนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวแพรมาศ บูรณมานัส)
นิสิตปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



แบบประเมินลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

คำชี้แจง:

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านต่อลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของท่าน และโปรดให้ข้อเสนอแนะต่อประเด็นที่ควรได้รับการแก้ไข

ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ (โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็น)		
เหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้	ไม่แน่ใจว่าเหมาะสม ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข	ไม่เหมาะสม ไม่สามารถนำไปใช้ได้
ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/แก้ไขข้อคำถาม		
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ตัวอย่างลักษณะเฉพาะของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ลักษณะเฉพาะนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการออกแบบ สร้าง และประเมินผลแบบวัดลักษณะเฉพาะของแบบวัดดังกล่าว ประกอบไปด้วย ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร หลักการสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะและรูปแบบของแบบวัด โครงสร้างของแบบวัด และการตัดสินใจเกณฑ์คะแนน

1. ดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร มีทักษะย่อยที่เป็นดัชนีชี้วัดดังต่อไปนี้

- 1) ทักษะการฟังในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สมัครในการฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้เล็กน้อย การเลือกฟัง การฟังอย่างตั้งใจ และการฟังอย่างกระตือรือร้น
- 2) ทักษะการพูดในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สมัครในการพูดโดยหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด การพูดตรงประเด็น การพูดให้กระจ่างชัดเจน และการพูดอย่างมีมารยาท
- 3) ทักษะการอ่านในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สมัครในการใช้วิจารณญาณในการอ่าน ได้แก่ การระบุประเด็นที่ได้จากการอ่าน เช่น การสรุปใจความสำคัญ การเข้าใจจุดประสงค์ของผู้เขียน เป็นต้น การระบุสิ่งที่สนับสนุนใจความสำคัญของผู้เขียน และการประเมินข้อสนับสนุน
- 4) ทักษะการเขียนในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สมัครในการเขียนโดยใช้ภาษาในการแสดงอารมณ์ที่เหมาะสม การเขียนโดยคำนึงถึงความถูกต้องของข้อมูล เขียนโดยคำนึงถึงความยาวของข้อความ เขียนโดยคำนึงถึงความชัดเจนของข้อความ
- 5) ทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของผู้สมัครในการเปิดเผยตนเองกับบุคคลอื่นในองค์กร การเข้าอกเข้าใจผู้อื่น การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และการตระหนักถึงความเท่าเทียมกัน

2. หลักการสร้างแบบวัดตามลักษณะเฉพาะ

แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานในองค์กรต่างๆ สามารถทำได้ตามลักษณะเฉพาะดังนี้

- 1) กำหนดองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารในองค์กร
- 2) สร้างข้อคำถามตามโครงสร้างของแบบวัดทักษะการสื่อสารในองค์กร

3. โครงสร้างของแบบวัด

โครงสร้างของแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบของทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่ต้องการวัด ดัชนีชี้วัดที่อยู่ภายใต้องค์ประกอบที่ต้องการจะวัด คำนวณน้ำหนัก และจำนวนข้อคำถามใช้ในการวัด

ตัวอย่างลักษณะเฉพาะของข้อคำถาม

ดัชนีชี้วัด	ทักษะการฟังในการทำงาน
ความสามารถที่วัด	1. การฟังแบบไม่มีการตอบโต้ 2. การฟังแบบเลือกฟัง 3. การฟังอย่างตั้งใจ 4. การฟังอย่างกระตือรือร้น
วัตถุประสงค์ในการวัด	ผู้สมัครสามารถใช้ทักษะการฟังได้อย่างเหมาะสมกับการทำงาน
รูปแบบข้อคำถาม	ข้อคำถามแบบเลือกตอบ
ข้อคำถาม	
ลักษณะคำถาม	กำหนดสถานการณ์เกี่ยวกับการฟังในการทำงาน และถามเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ผู้สมัครคิดว่าตนจะกระทำในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การฟังประชุม การฟังในระหว่างการสนทนา เป็นต้น
ลักษณะคำตอบ	คำตอบมี 3 ตัวเลือก ซึ่งเป็นการบรรยายลักษณะพฤติกรรมที่ผู้สมัครกระทำในสถานการณ์นั้นๆ
ตัวเลือกระดับ Proficient	เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ผู้สมัครฟังอย่างกระตือรือร้น
ตัวเลือกระดับ Threshold	เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ผู้สมัครฟังอย่างตั้งใจ
ตัวเลือกระดับ Pre-Competent	เป็นข้อความที่แสดงถึงพฤติกรรมที่ผู้สมัครฟังแบบไม่ตอบโต้ และพฤติกรรมที่ผู้สมัครฟังแบบเลือกฟัง

ตัวอย่างลักษณะเฉพาะของข้อคำถาม (ต่อ)

ดัชนีชี้วัด	ทักษะการฟังในการทำงาน
ตัวอย่างข้อคำถาม	
ในวันแรกของการทำงาน เมื่อคุณได้รับคำสั่งงานจากผู้บังคับบัญชา คุณจะอย่างไรในการแสดงให้ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าคุณมีความกระตือรือร้นในการฟังและเข้าใจคำสั่งงานเป็นอย่างดี	
<ol style="list-style-type: none"> 1) กล่าวว่ากับผู้บังคับบัญชาว่าตนเข้าใจคำสั่งงานทั้งหมดแล้ว 2) กล่าวสรุปคำสั่งให้หัวหน้างานฟังอีกครั้งเมื่อฟังจบ 3) สบตาผู้บังคับบัญชา และพยักหน้าตอบรับเป็นบางโอกาส 	
เกณฑ์ในการประเมิน	เลือกตอบตัวเลือกระดับ Proficient ให้ 3 คะแนน เลือกตอบตัวเลือกระดับ Threshold ให้ 2 คะแนน เลือกตอบตัวเลือกระดับ Pre-Competent ให้ 1 คะแนน

4. การตัดสินเกณฑ์คะแนน

ในการวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงาน สามารถประเมินผลการวัดแบบอิงเกณฑ์ได้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Proficient) ระดับที่สามารถสื่อสารในการทำงานได้ในขั้นพื้นฐาน (Threshold) และระดับที่สามารถสื่อสารได้ในชีวิตประจำวัน แต่ยังไม่เพียงพอสำหรับการทำงาน (Pre-Competent) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

คะแนน	ระดับ
20 - 33	Pre-Competent
34 - 47	Threshold
48 - 60	Proficient

ภาคผนวก ข.

ตัวอย่างแบบประเมินแบบประเมินข้อความวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ตัวอย่างแบบประเมินข้อคำถามวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

คำชี้แจง:

แบบประเมินนี้ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เพื่อวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรที่ศึกษา “บริษัทในเครือเบทาโกร” จากดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสาร 5 กลุ่ม กลุ่มละ 4 ข้อคำถาม คำถามละ 3 ตัวเลือก ดังนี้

ข้อคำถามข้อที่	1 - 4	วัดทักษะการฟัง
ข้อคำถามข้อที่	5 - 8	วัดทักษะการพูด
ข้อคำถามข้อที่	9 - 12	วัดทักษะการอ่าน
ข้อคำถามข้อที่	13 - 16	วัดทักษะการเขียน
ข้อคำถามข้อที่	17 - 20	วัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ท่านมีต่อข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร และโปรดให้ข้อเสนอแนะต่อข้อคำถามที่ควรได้รับการแก้ไข โดยเกณฑ์ในการพิจารณาข้อคำถาม มีดังต่อไปนี้

1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้
0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม ควรนำไปปรับปรุงแก้ไข
-1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามไม่เหมาะสมและไม่สามารถนำไปใช้ได้

ทั้งนี้ ท่านสามารถพิจารณาข้อคำถามที่ใช้วัดทักษะการสื่อสารในแต่ละกลุ่ม โดยใช้ข้อมูลการสรุปสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่แสดงถึงทักษะการสื่อสารทั้ง 5 กลุ่มในภาคผนวกประกอบการพิจารณาได้ สำหรับข้อคำถามที่ต้องพิจารณา มีดังต่อไปนี้

คำถามข้อ 9: วัตถุประสงค์การอ่านในการทำงาน

จงอ่านบทความด้านล่างและตอบคำถามข้อที่ 9

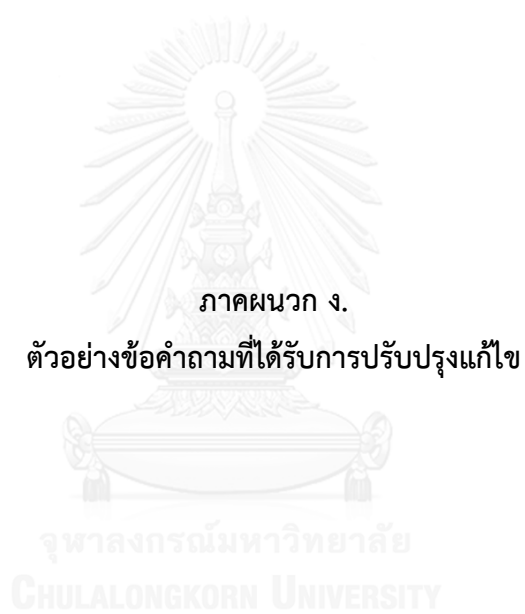
เครือเบทาโกรในฐานะผู้นำในการผลิตอาหารคุณภาพและปลอดภัยที่มีฐานการผลิตด้านอุตสาหกรรมการเกษตรและอาหารครบวงจร เรามุ่งมั่นพัฒนาด้านคุณภาพไปอีกระดับ โดยการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับ หรือ e-Traceability ซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้า มาใช้กับอุตสาหกรรมอาหารทั้งระบบอย่างเป็นทางการเป็นแห่งแรกในประเทศไทย

ด้วยระบบดังกล่าว ทำให้เบทาโกรสามารถตรวจสอบคุณภาพได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ในทุกขั้นตอนการผลิต เมื่อมีการตรวจพบปัญหาในการผลิต ก็สามารถทำการเรียกกลับได้อย่างทันท่วงที รวมไปถึงการสืบหาแหล่งที่มาของโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อนต่างๆ ได้อีกด้วย ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภค และผู้นำเข้าในต่างประเทศ ในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ในเครือเบทาโกร ว่ามีคุณภาพที่ดีและปลอดภัยอย่างแท้จริง

เครือเบทาโกรเป็นผู้ประกอบการรายแรกในวงการปศุสัตว์และอุตสาหกรรมอาหารของไทย ที่สามารถพัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์อย่างเต็มรูปแบบมาตั้งแต่ พ.ศ. 2545 การนำ QR Code มาใช้นับเป็นอีกก้าวหนึ่งของการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและง่ายขึ้น

คุณสามารถตรวจสอบคุณภาพของไก่สด และหมูสดของเบทาโกร แบรินด์ S-Pure ได้ด้วยตัวคุณเอง จาก QR Code ที่ติดบนผลิตภัณฑ์ ในซูเปอร์มาร์เก็ตชั้นนำที่มีสินค้าของเบทาโกรวางจำหน่าย เพียงนำโทรศัพท์มือถือที่มีกล้องถ่ายรูปและโปรแกรม QR Code Reader สแกนลงบนแถบรหัสสีเหลี่ยม QR Code คุณก็สามารถทราบถึงกระบวนการผลิตต่างๆ ตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของสินค้าได้อย่างครบถ้วน

ที่มา : บทความ “แบรินด์แรกในประเทศไทยกับการตรวจสอบย้อนกลับเนื้อหมูสด เนื้อไก่สด ด้วยการสแกน QR Code” จากเว็บไซต์ www.betagro.com



คำถามข้อที่ 1: วัดทักษะการฟัง

1. ในวันแรกของการทำงาน เมื่อคุณได้รับคำสั่งงานจากหัวหน้า คุณจะแสดงพฤติกรรมในการฟังอย่างไร

- 1) กล่าวคำว่า “เข้าใจแล้วค่ะ/ครับ” อยู่เสมอและคอยถามคำถามเพื่อให้หัวหน้าอธิบายรายละเอียดของงานมากขึ้นตลอดการฟังคำสั่ง
- 2) กล่าวคำว่า “ค่ะ/ครับ” ตอบรับเป็นบางเวลา และสรุปคำสั่งให้หัวหน้าฟังอีกครั้งเมื่อฟังจบ
- 3) กล่าวคำว่า “อ้อ/อืม หรือค่ะ/ครับ” ตอบรับและสบตาหัวหน้างานเป็นบางโอกาส

คำถามข้อที่ 5: วัดทักษะการพูด

5. ในการเข้าประชุมครั้งแรกเพื่อนร่วมงานของคุณนำโลโก้ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เขาเพิ่งออกแบบเสร็จมานำเสนอในที่ประชุม และคุณเห็นว่าโลโก้นี้ยังมีลักษณะที่ไม่ค่อยเหมาะสมกลุ่มเป้าหมาย คุณจะให้ข้อเสนอแนะกับเพื่อนร่วมงานของคุณอย่างไร

- 1) กลุ่มลูกค้าในเมืองมีความสนใจในผลิตภัณฑ์นี้มากกว่ากลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด ดังนั้น ดิฉัน/ผมคิดว่า โลโก้ยังไม่ค่อยดึงดูดใจคนเมืองเท่าไร น่าจะปรับตัวอักษรให้ดูเรียบกว่านี้นะคะ/ครับ
- 2) กลุ่มลูกค้าในเมืองให้ความสนใจผลิตภัณฑ์นี้มากกว่ากลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด ดังนั้น ดิฉัน/ผมคิดว่า ถ้าใช้ตัวอักษรสีทอง กลุ่มลูกค้าในเมืองน่าจะชอบมากขึ้นนะคะ/ครับ
- 3) กลุ่มลูกค้าในเมืองมีความสนใจในผลิตภัณฑ์นี้มากกว่ากลุ่มลูกค้าในต่างจังหวัด ดิฉัน/ผมคิดว่า โลโก้ดูเหมาะกับกลุ่มคนต่างจังหวัดมากเกินไป ดูไม่ค่อยเหมาะกับคนเมือง น่าจะทำให้ดูทันสมัยมากกว่านี้อีกนะคะ/ครับ

คำถามข้อที่ 9: วัดทักษะอ่าน

9. ใจความสำคัญของบทความนี้คืออะไร

- 1) เครื่องเบทาโกรได้นำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้กับอุตสาหกรรมอาหารทั้งระบบ ซึ่งสามารถพัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์อย่างเต็มรูปแบบได้ตั้งแต่ พ.ศ. 2545

- 2) เครื่องเบทาโกรสามารถตรวจสอบคุณภาพได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ในทุกขั้นตอนการผลิต รวมไปถึงการสืบหาแหล่งที่มาของโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อนต่างๆ ได้อีกด้วย
- 3) เครื่องเบทาโกรได้นำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้กับอุตสาหกรรมอาหารทั้งระบบ และคุณสามารถตรวจสอบคุณภาพของไก่สด และหมูสดของเบทาโกร แบรินต์ S-Pure ได้ด้วยตัวคุณเองจาก QR Code ที่ติดบนผลิตภัณฑ์

คำถามข้อที่ 13: วัดทักษะการเขียน

13. หากคุณได้รับมอบหมายจากหัวหน้างานให้ส่งอีเมลเชิญประชุมประจำสัปดาห์ให้แก่บุคลากรในฝ่ายงานของคุณ โดยกำหนดการในการประชุมคือ วันศุกร์นี้ (17 มิถุนายน 2559) เวลาหกโมงเย็น คุณจะเขียนอีเมลเชิญประชุมอย่างไร

- 1) ขอเชิญบุคลากรในฝ่ายบริหารกำลังคนทุกท่าน เข้าประชุมประจำสัปดาห์ในวันศุกร์ที่ 17 มิถุนายน 2559 เวลา 18.00 น. ณ ห้องประชุม 1
- 2) ขอเรียนเชิญบุคลากรในฝ่ายบริหารกำลังคนที่เคารพทุกท่าน เข้าร่วมประชุมหารือประจำสัปดาห์ในวันศุกร์ที่ 17 มิถุนายน พ.ศ. 2559 เวลา 18.00 นาฬิกาตรง ณ ห้องประชุมหมายเลข 1
- 3) ขอกราบเรียนเชิญบุคลากรในฝ่ายบริหารกำลังคนที่เคารพทุกท่าน เข้าประชุมหารือประจำสัปดาห์โดยพร้อมเพรียงกัน ในวันศุกร์ที่ 17 มิถุนายน เวลา 6 โมงตรง ที่ห้องประชุมหมายเลข 1

คำถามข้อที่ 17: วัดทักษะการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

17. เมื่อคุณเข้าไปเป็นสมาชิกใหม่ของทีม หัวหน้าทีมและสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมของคุณลงความเห็นว่าจะให้คุณทำงานที่ยากสำหรับคุณ คุณจะบอกกับสมาชิกในทีมว่าอย่างไร

- 1) กล่าวว่าตนไม่ค่อยถนัดในการทำงานนี้ และต้องขอคำชี้แนะจากสมาชิกในทีม
- 2) กล่าวว่าตนทำงานนี้ได้เป็นอย่างดี และต้องขออนุญาตใช้เวลาในการศึกษาก่อน
- 3) กล่าวว่าตนถนัดทำงานอื่นมากกว่างานนี้ และขออนุญาตทำงานอื่นที่ถนัดมากกว่าแทน

ภาคผนวก ฉ.
จดหมายขอความอนุเคราะห์เข้าทำการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสาร
ของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY



คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

15 กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เข้าทำการทดลองใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

เรียน ดร. ธนัษพร พรหมทันต์

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารกำลังคน เครือเบทาโกร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กร

ด้วยดิฉัน นางสาวแพรมาศ บุรณมานัส นิสิตปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “การสร้างแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอัญญาพร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วัตถุประสงค์ของการทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ เพื่อค้นหาดัชนีชี้วัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานที่องค์กรต้องการ สร้างและตรวจสอบคุณภาพแบบวัดทักษะการสื่อสารในการทำงาน รวมถึงพัฒนาเกณฑ์การวัดระดับทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานในองค์กรเอกชน

ในการนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดทักษะการสื่อสารของผู้สมัครเข้าทำงานบริษัทในเครือเบทาโกรขึ้น และขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดทักษะการสื่อสารดังกล่าว คือการนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้สมัครเข้าทำงานจริง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการนำแบบวัดดังกล่าว ไปทดสอบการใช้กับกลุ่มผู้สมัครเข้าทำงานในเครือเบทาโกร ทั้งนี้ผู้วิจัยจะขออนุญาตเข้ารับแบบวัดที่ผู้สมัครกลุ่มตัวอย่างได้ทำแล้ว กลับคืนภายในวันจันทร์ที่ 25 กรกฎาคม 2559 เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำแบบวัดที่ผ่านการทดลองใช้แล้วไปประเมินผลต่อไป

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการศึกษานี้ สามารถติดต่อกับ นิสิตโดยตรงได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 09-5781-3939 หรือติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษา (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รุ่ง ศรีอัญญาพร) ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 08-1684-9698

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ที่ให้ความร่วมมืออันดีของท่านในงานวิจัยนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวแพรมาศ บุรณมานัส)
นิสิตปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวแพรวมาศ บุรณมานัส เกิดเมื่อวันที่ 17 เมษายน 2533 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาในระดับประถมและมัธยมศึกษาตอนต้นจากโรงเรียนเปรมประชาวัฒนา และสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจากโรงเรียนสตรีวิไลระพี จากนั้นในปี 2551 ได้เข้าศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาธุรกิจศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และในปี 2557 ได้เข้าศึกษาระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

