

# ทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## The Communication Skills of Khon Kaen University Students in the Job Search Process

สงวนชัย วัชรกะวีศิลป์ (Sa-Nguanchai Watcharakaweesilp)<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นและเพื่อเสนอแนะนโยบายในการพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อการว่าจ้างงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ จำนวนร้อยละ 10 ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจากทุกคณะรวมทั้งหมด 330 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชาหลัก คือ 1. สาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 2. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 3. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารของนักศึกษาทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชาอยู่ในระดับที่เท่ากันคือระดับ**มาก** ในเรื่องของ การสื่อสารระหว่างบุคคล ( $\bar{X}$ = 3.71) การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร ( $\bar{X}$ = 3.63) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ( $\bar{X}$ = 3.62) แต่ค่าเฉลี่ยระดับทักษะการสื่อสารของนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องของการเจรจาต่อรอง ( $\bar{X}$ = 3.45) และการจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง ( $\bar{X}$ = 3.49) นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีรายวิชาทางการสื่อสาร ( $\bar{X}$ = 4.04) นำไปสู่ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีรายวิชาทางการสื่อสารเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาศักยภาพของตนเองถึงขีดสูงสุด และแข่งขันกับบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อการว่าจ้างงาน

### Abstract

The main aim of this research study was to investigate the communication skills of Khon Kaen University students and to suggest policies for developing students for the job search process. The research participants were 10% of the students in the last academic year from all Faculties of Khon Kaen University. There were altogether 330 students divided into three main areas of study; Humanities and Social Sciences, Science and Technology, and Health Sciences. The research findings revealed that the communication skills of students were at a high level in terms of Interpersonal Communication ( $\bar{X}$ = 3.71), Group and Organizational Communication ( $\bar{X}$ = 3.63), and Intercultural Communication ( $\bar{X}$ = 3.62). However, the mean scores employed

<sup>1</sup>อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาภาษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

to indicate the level of students' communication skills were at a moderate level in terms of Negotiation Skills ( $\bar{X}$ = 3.45) and Crisis and Conflict Management ( $\bar{X}$ = 3.49). In addition, students agreed at a high level that some communication courses should be provided at Khon Kaen University ( $\bar{X}$ = 4.04). This should lead to policies for providing some communication courses for Khon Kaen University students so that they can develop themselves to their fullest potential and compete with graduates from other institutions in the job search process.

**คำสำคัญ:** ทักษะการสื่อสาร

**Keywords:** Communication Skills

## บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของทุกประเทศ ก่อให้เกิดการสื่อสารข้ามชาติ (Transnational Communication) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ประชากรในประเทศมีศักยภาพความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การจัดการเรียนการสอนจึงต้องมุ่งเน้นการฝึกทักษะการคิด การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การเผชิญปัญหาและการแก้ไขปัญหา ช่วยให้ผู้เรียนปรับตัวเข้ากับโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาศาสตร์แขนงวิชาใหม่ๆ ของการสื่อสาร (Communication Studies) รวมถึงทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theories) ได้มีการพัฒนาและได้รับความนิยมแพร่หลายในหลายประเทศ บนพื้นฐานความคิดแบบตะวันตก (Sriussadaporn-Charoenngam and Jablin, 1999) ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างเพศ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การเจรจาต่อรอง การจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง เป็นต้น

ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษานับปีที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549 ([www.mua.go.th](http://www.mua.go.th)) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นสากลของอุดมศึกษาไทย

การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา และความเป็นเลิศทางวิชาการ (Quality and Excellence) อุดมศึกษาไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ มุ่งปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาอุดมศึกษาไปสู่การพัฒนาเชิงคุณภาพ บุคคลในสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการสร้างและพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และในการกำหนดคุณภาพที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ได้มีการระบุถึงคุณสมบัติของผู้ที่สำเร็จการศึกษาว่า ควรมีความรู้ด้านวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพ ในสถานประกอบการ มีความรอบรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง และสังคมอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสาร สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา ทำงานในสภาพการที่เป็นสากลได้ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตคุณภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และมีหน้าที่สำคัญในการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ค้นคว้า วิจัย พัฒนาศาสตร์วิชาการแขนงต่างๆ จึงควรเห็นความสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร รวมถึงการสนับสนุนการทำวิจัยที่เกี่ยวกับประเด็นการสื่อสาร เพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบัณฑิตของ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องแข่งขันกับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ความพร้อมทางด้านการสื่อสารและการเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ บัณฑิตที่แสดงออกถึงความสามารถและศักยภาพทางด้านการสื่อสาร และมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กร รวมถึงความสามารถในการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ทุก ๆ ฝ่ายในองค์กร หน่วยงาน บริษัทต่างๆ ย่อมจะเป็นข้อได้เปรียบและเป็นที่ยังพอใจของผู้ว่าจ้างงาน

จากการศึกษาหลักสูตรการศึกษาของคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 15 คณะ มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีการเรียนการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารไม่มากนักและยังไม่มีการวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการศึกษาทักษะการสื่อสารของนักศึกษาเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงาน ซึ่งอาจทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นยังไม่ได้รับการกระตุ้นให้ตระหนักถึงความสำคัญของทักษะการสื่อสารในการสมัครงานและการพัฒนาทักษะการสื่อสารของตนเอง ดังนั้น เพื่อตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของ “ทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น” จึงควรที่จะมีการศึกษาทำวิจัยในหัวข้อดังกล่าว

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะนโยบายในการพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อการว่าจ้างงาน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ในการศึกษาร้อยละ 10 ของนักศึกษาแต่ละคณะที่มีนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย ประจำปีการศึกษา 2549 โดยได้ข้อมูลจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทั้งหมด 330 คน ประกอบด้วยนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์จำนวน 109 คน (33 %) สายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวน 129 คน (39.1 %) สายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพจำนวน 92 คน (27.9 %)

### 2. ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กรอบแนวคิดด้านทักษะการสื่อสารที่มีความสำคัญในการว่าจ้างงานเพื่อการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย 1) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) 2) การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร (Group and Organizational Communication) 3) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) 4) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) 5) การจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง (Crisis and Conflict Management)

### 3. เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือการวิจัยสำหรับโครงการวิจัยนี้ประกอบไปด้วย

- 1) แบบสอบถามเพื่อใช้วัดระดับทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะ

โดยในแต่ละหัวข้อทักษะการสื่อสารจะประกอบไปด้วย 10 คำถาม รวมทั้งหมด 50 คำถาม คำถามทั้งหมดที่ใช้ในโครงการวิจัยนี้ได้ประยุกต์มาจากแบบทดสอบในตำราที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ทั้งที่แต่งโดยนักวิชาการชาวต่างประเทศและชาวไทย พร้อมทั้งได้ปรับคำถามแต่ละคำถามให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของโครงการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา รวมทั้งได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม และได้ทดลองใช้ในขั้นตอนสุดท้ายเพื่อศึกษาความเหมาะสมโดยเลือกศึกษากับนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 30 คน ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างของโครงการวิจัย ซึ่งในแต่ละคำถามนั้นจะมีการศึกษาวิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็นทั้งหมด 5 ระดับคะแนน (Five-point Scale) ทุกข้อคำถามนั้นจะกำหนดค่าคะแนนรวมในแต่ละระดับจากคะแนนต่ำสุดไปหาคะแนนสูงสุด ดังต่อไปนี้ 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด / 1.51 - 2.50 = น้อย / 2.51 - 3.50 = ปานกลาง / 3.51 - 4.50 = มาก / 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

นอกจากนี้แล้ว งานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความน่าเชื่อมั่นคือ 0.83 ซึ่งถือว่าเป็นค่าความเชื่อมั่นที่อยู่ในระดับสูง

## 2) แบบสอบถามประเมินความคิดเห็น

งานวิจัยนี้ได้สร้างแบบสอบถามประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 คำถามหลัก

โดยจำแนกระดับความคิดเห็นของนักศึกษา ดังต่อไปนี้  
 1.00 - 1.50 = น้อยที่สุด / 1.51 - 2.50 = น้อย /  
 2.51 - 3.50 = ปานกลาง / 3.51 - 4.50 = มาก /  
 4.50 - 5.00 = มากที่สุด

## 3) แบบบันทึกการสังเกตและกรณีศึกษาเพื่อการสร้างสถานการณ์จำลอง

งานวิจัยนี้ใช้แบบบันทึกการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในสถานการณ์จำลอง โดยได้นำกรณีศึกษาเพื่อการทำสถานการณ์มาจากหนังสือ Market Leader (Cotton, Falvey and Kent, 2004) ซึ่งเป็นสถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาของบุคคลเมื่อต้องอยู่ร่วมกันในองค์กรการทำงาน

และได้ปรับเนื้อหาให้เข้ากับวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยโดยเนื้อเรื่องของสถานการณ์จำลองจะเป็นในลักษณะที่ว่า บริษัทอเมริกันแห่งหนึ่งที่ทำธุรกิจร้านอาหารทั่วโลก ได้มาเปิดสาขาใหม่ที่ประเทศไทย ซึ่งได้เปิดรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก และพนักงานเหล่านี้ต้องทำงานร่วมกับผู้จัดการชาวอเมริกันที่ถูกส่งมาประจำการเป็นผู้จัดการสาขาเมืองไทย ซึ่งนักศึกษาจะต้องทำงานเป็นกลุ่มภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้คือ 2 ชั่วโมง และสถานการณ์ที่นักศึกษาจะต้องพบในการทำงานที่บริษัทนั้นได้แสดงไว้ในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 1. หัวข้อสถานการณ์และประเด็นที่ต้องการศึกษา

หัวข้อ	ประเด็นที่ต้องการศึกษา
<p><b>สถานการณ์ที่ 1</b></p> <p>เนื่องจากเป็นบริษัทที่เปิดใหม่ พนักงานทุกคนต้องสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแผนกต่าง ๆ ในองค์กรการทำงาน</p>	<p>1. การสื่อสารระหว่างบุคคล</p> <p>2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร</p>
<p><b>สถานการณ์ที่ 2</b></p> <p>ผู้จัดการชาวอเมริกันเข้มงวดมากกับการเข้างานสายของพนักงานบางคน และไม่พอใจมากเมื่อพนักงานคนอื่นต้องมาทำงานรับผิดชอบหน้าที่แทนคนที่มาทำงานสาย เนื่องจากผู้จัดการชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในหน้าที่ไว้สูงมาก</p>	<p>การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม</p>
<p><b>สถานการณ์ที่ 3</b></p> <p>หลังจากพนักงานได้ทำงานสักระยะหนึ่ง พนักงานเริ่มรู้สึกว่าเวลาการทำงานของพวกเขาคือ เวลา 07.00-17.00 น. ไม่เหมาะกับเวลาที่ลูกค้าเข้าร้าน ซึ่งลูกค้าจะคับคั่งเฉพาะในตอนเช้า เทียง และเย็น (17.00-19.00 น.) แต่เนื่องจากเวลาทำงานที่ทางร้านกำหนดถึงแค่ 17.00 น. ทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานไม่พอใจอย่างมาก แต่ก็ไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกัน จนกระทั่งพนักงานหลายคนรู้สึกเบื่อ (Burnout) กับการทำงานล่วงเวลาอยู่ตลอดเวลา ทำให้พวกเขาบางคนมาทำงานสายในวันต่อๆ ไปของการทำงาน</p>	<p>1. การเจรจาต่อรอง</p> <p>2. การจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง</p>

#### 4. ตัวแปร

1) งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาความแตกต่างของทักษะการสื่อสารของนักศึกษาจาก 3 สาขาวิชา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณด้วยค่าเฉลี่ยระดับคะแนน ดังนั้นตัวแปรต้นคือ สาขาวิชาของนักศึกษา และตัวแปรตามคือ ระดับทักษะการสื่อสารของนักศึกษา

2) งานวิจัยนี้ใช้สถานการณ์จำลองเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในภาพรวม ดังนั้นตัวแปรต้นคือ กรณีศึกษาเพื่อการทำสถานการณ์จำลองและตัวแปรตามคือ พฤติกรรมและความคิดเห็นของนักศึกษา

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลต่างๆ ของโครงการวิจัยนี้จะถูกแบ่งจำแนกออกเป็นกลุ่มต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1) ข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นของนักศึกษา

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรองคณบดีฝ่ายวิชาการรวมถึงอาจารย์ที่สอนนักศึกษาในชั้นปีสุดท้ายของคณะต่างๆ เพื่อขอความร่วมมือจากนักศึกษาที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถามและแบบประเมินความคิดเห็น โดยที่นักศึกษาไม่ต้องระบุชื่อของตนเองพร้อมชี้แจงให้ทราบว่าคำตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเรียน และขอความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ของคณะต่างๆ ในการส่งแบบสอบถามและแบบประเมินกลับคืน

#### 2) ข้อมูลจากสถานการณ์จำลอง

นอกจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์(Observation) เพื่อศึกษาพฤติกรรมสื่อสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในสถานการณ์จำลอง โดยใช้

เกณฑ์จำนวนร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม (N = 330) ซึ่งจะมีนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 30 คน (Missing = 3) จากสายวิชา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เข้าร่วมสถานการณ์จำลอง โดยผู้วิจัยจะสังเกตพฤติกรรมสื่อสารของนักศึกษากับบุคคลอื่น ว่ามีลักษณะอย่างไรและนำผลข้อมูลที่ได้มาเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

## 6. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ใช้คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) และค่า Standard Deviation (SD) เพื่อประเมินระดับทักษะของนักศึกษาในแต่ละกลุ่ม ภายใต้กรอบแนวคิดของทักษะการสื่อสาร ทั้ง 5 ทักษะ นอกเหนือจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีคิดค่าคะแนนจากคะแนนร้อยละ (Percentage Points) และคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความสำคัญของทักษะการสื่อสารเพื่อการว่าจ้างงาน

## ผลการศึกษา

### 1. ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของนักศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แสดงให้เห็นว่าทักษะการสื่อสารของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากสายวิชาทั้ง 3 สายวิชา อยู่ในระดับที่เท่ากันคือในระดับ**มาก** ในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนและในองค์กร ( $\bar{X}$  = 3.63) ทักษะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ( $\bar{X}$  = 3.62) และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ( $\bar{X}$  = 3.71) แต่สำหรับทักษะการสื่อสารในเรื่องของ “ทักษะการเจรจาต่อรอง” และ “ทักษะการจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง” นั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะของนักศึกษาอยู่ในระดับ**ปานกลาง** ซึ่งค่าเฉลี่ยของ “ทักษะการเจรจาต่อรอง” คือ  $\bar{X}$  = 3.45 และค่าเฉลี่ยของ “ทักษะการจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง” คือ  $\bar{X}$  = 3.49 อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกนักศึกษาเป็น 3 กลุ่มวิชา จะเห็นว่าทักษะการเจรจาต่อรองของนักศึกษาจากสายวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในระดับ**มาก** ( $\bar{X}$  = 3.52) เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษาจากสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และจากสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ( $\bar{X}$  = 3.45 และ 3.40) ตามลำดับ ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับ **ปานกลาง**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในเรื่องของ “ทักษะการจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง” ได้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาจากสายวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทักษะอยู่ในระดับ**มาก** เช่นเดียวกัน ( $\bar{X}$  = 3.51) ในขณะที่ทักษะของนักศึกษาจากสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( $\bar{X}$  = 3.50) และนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ( $\bar{X}$  = 3.47) อยู่ในระดับ**ปานกลาง** ดังผลข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2. ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะ จำแนกตามกลุ่มวิชา

ทักษะการสื่อสาร	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (N=109)			วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (N=129)			วิทยาศาสตร์สุขภาพ (N=92)			ทุกคณะ (N=330)		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การสื่อสารระหว่างบุคคล	3.75	0.32	มาก	3.63	0.37	มาก	3.76	0.37	มาก	3.71	0.36	มาก
การสื่อสารระหว่างกลุ่มและ ในองค์กร	3.63	0.37	มาก	3.63	0.42	มาก	3.62	0.43	มาก	3.63	0.41	มาก
การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	3.68	0.38	มาก	3.54	0.37	มาก	3.67	0.36	มาก	3.62	0.38	มาก
การเจรจาต่อรอง	3.45	0.33	ปาน กลาง	3.40	0.38	ปาน กลาง	3.52	0.35	มาก	3.45	0.36	ปาน กลาง
การจัดการกับวิกฤติและความ ขัดแย้ง	3.50	0.35	ปาน กลาง	3.47	0.40	ปาน กลาง	3.51	0.39	มาก	3.49	0.38	ปาน กลาง

## 2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น ของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม 330 คน มีนักศึกษานักเรียนจำนวน 9 คนที่ไม่รู้มาก่อนว่าทักษะการสื่อสารจำเป็นต่อการว่าจ้างงาน คิดเป็น 2.7 % ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะเพื่อการสมัครงานนี้ มีนักศึกษานักเรียนจำนวน 83 คน คิดเป็น 25.2 % ของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะที่ใช้ศึกษาโครงการวิจัยนี้เป็นประโยชน์มากที่สุด และนักศึกษานักเรียนจำนวน 163 คน คิดเป็น 49.4 % ตอบว่าเป็นประโยชน์มาก นักศึกษานักเรียนจำนวน 74 คน คิดเป็น 22.4 % ตอบว่าเป็นประโยชน์ปานกลาง นักศึกษานักเรียนจำนวน 9 คน คิดเป็น 2.7 % ตอบว่าเป็นประโยชน์น้อย และมีนักศึกษานักเรียน 1 คน คิดเป็น 0.3 % ตอบว่าเป็นประโยชน์น้อยที่สุด ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือ  $\bar{X}=3.96$  ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก

นักศึกษายังได้แสดงความคิดเห็นว่า ในทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะนี้ “การสื่อสารระหว่างบุคคล” ( $\bar{X}=4.02$ ) เป็นทักษะการสื่อสารที่มีความสำคัญมากที่สุด

รองลงมาคือ ทักษะ “การจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง” ( $\bar{X}=3.25$ ) และตามมาด้วย “การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร” ( $\bar{X}=3.13$ ) เป็นอันดับสาม และ “การเจรจาต่อรอง” ( $\bar{X}=2.98$ ) เป็นอันดับสี่ และ “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” ( $\bar{X}=2.20$ ) เป็นทักษะการสื่อสารที่นักศึกษาได้ให้ลำดับความสำคัญไว้อันดับท้ายสุด ซึ่งประเด็นนี้นำไปสู่ข้อสรุปว่า เรื่องของวัฒนธรรมยังเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวสำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น

นักศึกษานักเรียนจำนวน 91 คน คิดเป็น 27.7 % มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรจะมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารในระดับมากที่สุด และนักศึกษานักเรียนจำนวน 167 คน คิดเป็น 50.8 % มีความเห็นว่ามหาวิทยาลัย ควรมียุทธศาสตร์ด้านการสื่อสารเป็นอย่างมาก นักศึกษานักเรียนจำนวน 65 คน คิดเป็น 19.8 % มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง มีนักศึกษานักเรียนจำนวน 6 คน คิดเป็น 1.8 % มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย ส่วนคะแนนค่าเฉลี่ยของนักศึกษาทุกคณะ คือ 4.04 ซึ่งเป็นระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงคะแนนระดับมาก ดังผลข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3. ค่าคะแนนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของนักศึกษา

ความคิดเห็น ของนักศึกษา	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ (N=109)			วิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี (N=129)			วิทยาศาสตร์สุขภาพ (N=92)			ทุกคณะ (N=330)		
	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)
1. การทราบความสำคัญของ ทักษะการสื่อสารในการ สมัครงาน												
- ทราบ	106	97.2	-	124	96.1	-	91	98.9	-	321	97.3	-
- ไม่ทราบ	3	2.8	-	5	3.9	-	1	1.1	-	9	2.7	-
2. ประโยชน์ของทักษะการ สื่อสารในการสมัครงาน												
- มากที่สุด	28	25.7		36	27.9		19	20.7		83	25.2	
- มาก	57	52.3	3.96	52	40.3	3.96	54	58.7	3.97	163	49.4	3.96
- ปานกลาง	17	15.6	(มาก)	41	31.8	(มาก)	16	17.4	(มาก)	74	22.4	(มาก)
- น้อย	6	5.5		0	0		3	3.3		9	2.7	
- น้อยที่สุด	1	0.9		0	0		0	0		1	0.3	
3. ทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะที่มีความสำคัญต่อ นักศึกษา												
3.1 การสื่อสารระหว่าง บุคคล												
- มากที่สุด	66	60.6		77	61.1		60	65.2		203	62.1	
- มาก	17	15.6	4.06	12	9.5	4.02	9	9.8	4.00	38	11.6	4.02
- ปานกลาง	6	5.5	(มาก)	15	11.9	(มาก)	2	2.2	(มาก)	23	7	(มาก)
- น้อย	6	5.5		6	4.8		5	5.4		17	5.2	
- น้อยที่สุด	14	12.8		16	12.7		16	17.4		46	14.1	
3.2 การสื่อสารระหว่างกลุ่ม และในองค์กร												
- มากที่สุด	11	10.1		16	12.8		6	6.5		33	10	
- มาก	34	31.2	3.04	42	33.6	3.25	34	37	3.08	110	33.7	3.13
- ปานกลาง	26	23.9	(ปาน กลาง)	30	24	(ปาน กลาง)	18	19.6	(ปาน กลาง)	74	22.7	(ปาน กลาง)
- น้อย	24	22		31	24.8		29	31.5		84	25.8	
- น้อยที่สุด	14	12.8		6	4.8		5	5.4		25	7.7	
3.3 การสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม												
- มากที่สุด	7	6.5		11	8.8		8	8.7		26	8	
- มาก	11	10.2	2.04	24	19.2	2.35	12	13	2.20	47	14.5	2.20
- ปานกลาง	17	15.7	(น้อย)	19	15.2	(น้อย)	15	16.3	(น้อย)	51	15.7	(น้อย)
- น้อย	17	15.7		15	12		12	13		44	13.5	
- น้อยที่สุด	56	51.9		56	44.8		45	48.9		157	48.3	
3.4 การเจรจาต่อรอง												
- มากที่สุด	7	6.5		18	14.4		12	13		37	11.4	
- มาก	23	21.3	2.84	40	32	3.18	19	20.7	2.87	82	25.2	2.98
- ปานกลาง	36	33.3	(ปาน กลาง)	26	20.8	(ปาน กลาง)	23	25	(ปาน กลาง)	85	26.2	(ปาน กลาง)
- น้อย	30	27.8		28	22.4		21	22.8		79	24.3	
- น้อยที่สุด	12	11.1		13	10.4		17	18.5		42	12.9	
3.5 การจัดการกับวิกฤติและ ความขัดแย้ง												
- มากที่สุด	17	15.6		25	20		15	16.3		57	17.5	
- มาก	29	26.6	3.16	33	26.4	3.32	22	23.9	3.27	84	25.8	3.25
- ปานกลาง	26	23.9	(ปาน กลาง)	34	27.2	(ปาน กลาง)	32	34.8	(ปาน กลาง)	92	28.2	(ปาน กลาง)
- น้อย	28	25.7		23	18.4		19	20.7		70	21.5	
- น้อยที่สุด	9	8.3		10	8		4	4.3		23	7.1	
4. มหาวิทยาลัยขอนแก่นควร จะมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการสื่อสาร												
- มากที่สุด	36	33.3		36	27.9		19	20.7		91	27.7	
- มาก	52	48.1	4.13	68	52.7	4.06	47	51.1	3.91	167	50.8	4.04
- ปานกลาง	18	16.7	(มาก)	22	17.1	(มาก)	25	27.2	(มาก)	65	19.8	(มาก)
- น้อย	2	1.9		3	2.3		1	1.1		6	1.8	
- น้อยที่สุด	0	0		0	0		0	0		0	0	



### 3. ผลข้อมูลที่ได้จากสถานการณ์จำลอง

#### 1) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 1

นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ ทำความรู้จักกัน มีมนุษยสัมพันธ์ และนักศึกษาจะคอยสังเกตท่าทางของกลุ่มสนทนา แต่ประเด็นที่น่าสังเกตคือ นักศึกษาที่แสดงบทบาทเป็นพนักงานบริษัทได้มีการชักชวนผู้จัดการอเมริกันไปทานอาหารกลางวันและอาหารเย็นด้วยกัน ในประเด็นนี้ นักศึกษาต้องการสร้างมิตรไมตรีที่ดีให้แก่ผู้จัดการอเมริกัน และต้องการแสดงให้เห็นว่าคนไทยมีน้ำใจ

#### 2) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 2

นักศึกษาก็ได้แสดงความคับข้องใจให้เพื่อนร่วมงานฟังแต่ไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกันโดยตรงว่า พวกตนรู้สึกอย่างไร

#### 3) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 3

นักศึกษาได้เสนอวิธีแก้ปัญหาดังต่อไปนี้ คือ

3.1 เสนอให้มีการจ่ายค่าล่วงเวลา สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลา แต่ผู้จัดการชาวอเมริกันไม่เห็นด้วย เนื่องจากธุรกิจเพิ่งจะเปิดทำการใหม่และบริษัทเองยังทำกำไรได้ไม่มาก

3.2 เสนอให้มีการยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาทำงาน คือ ถ้าพนักงานคนใดเข้างานสายก็ต้องทำงานล่วงเวลาให้ตามจำนวนเวลาที่ตนเองมาสาย แต่ผู้จัดการชาวอเมริกันไม่เห็นด้วย เพราะเขามองว่า พนักงานทุกคนต้องมีระเบียบวินัยในเรื่องของเวลาการทำงาน

จากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในทั้ง 3 สถานการณ์ นำไปสู่ข้อสรุปในเรื่องของจุดเด่นและจุดด้อยของนักศึกษาในเรื่องของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะ ดังต่อไปนี้

#### การสื่อสารระหว่างบุคคล

ในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น จุดเด่นของนักศึกษา คือ นักศึกษามีความพร้อมที่จะ

สร้างมิตรภาพกับทุกคนในวันแรกที่เริ่มทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับที่ดี แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ ถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงานใหม่ แต่สิ่งที่นักศึกษาไม่ได้ตระหนักคือ ความเหมาะสมในเรื่องของระยะห่างในการสนทนากับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาระหว่างหญิงและชาย และการรู้กาลเทศะในการสนทนาระหว่างนายจ้างกับพนักงานบริษัท

#### การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร

ในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กรนั้น นักศึกษามีจุดเด่น คือ นักศึกษามีทักษะที่ดีในเรื่องของการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหา ร่วมกันถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ทางออกที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตามจุดด้อยของนักศึกษา คือ นักศึกษาควรตระหนักให้มากกว่านี้ว่า รูปการสื่อสารกับบุคคลในองค์กรมีความแตกต่างกันตามระดับสถานภาพของบุคคล นักศึกษาต้องดูสถานการณ์ให้เหมาะสม เพราะในการที่เราทำงานร่วมกันในองค์กรจะมีระดับสถานภาพที่แตกต่างกันของคนในองค์กร นักศึกษาจะต้องระมัดระวังในเรื่องของความเหมาะสมในการเชื้อเชิญบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าเราในองค์กรไปทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็นด้วยกัน แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นก็ไม่ใช่ว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ผิด

#### การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

จุดเด่นของนักศึกษาในเรื่องของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการสร้างมิตรภาพกับชาวต่างชาติ แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ จากการที่นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดและไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกันโดยตรงว่าพวกตนรู้สึกอย่างไรนั้น ได้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่ยึดติดอยู่กับรูปแบบการสื่อสารภายใต้บริบทของวัฒนธรรมไทยและจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมตะวันตก

เนื่องจากชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับการแสดงความรู้สึกนึกคิด หรือการพูดออกมาตรงๆ ไม่ต้องอ้อมค้อม มีปัญหาที่มีความคับข้องใจอะไรก็ต้องบอกให้ผู้จัดการอเมริกันได้รับรู้

### การเจรจาต่อรอง

นักศึกษามีจุดเด่นทางด้านการเจรจาต่อรอง คือ นักศึกษามีความเชื่อมั่นและความกล้าในการเจรจา แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ นักศึกษาในแต่ละกลุ่มไม่ได้วางแผนรองรับหรือเตรียมข้อเสนอทางเลือกอื่นไว้ในการเจรจา และข้อเสนอสำหรับการเจรจาของนักศึกษานั้นไม่เกิดประโยชน์แก่ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win) การจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง

จุดเด่นของนักศึกษาสำหรับทักษะการจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง คือ นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและช่วยกันทำงานเป็นทีม ในขณะที่เดียวกัน ผู้วิจัยสังเกตเห็นจุดด้อยของนักศึกษา คือ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น นักศึกษามุ่งประเด็นไปที่ตนเองโดยไม่ได้คำนึงถึงระบบธุรกิจของนายจ้างและวัฒนธรรมองค์กร

อย่างไรก็ตาม ผลข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ 2 และ 3 นี้ เป็นผลข้อมูลที่สนับสนุนและสอดคล้องกับผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นในภาพรวมยังมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของทักษะการเจรจาต่อรองและการจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง

นอกจากนี้ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะจากการสร้างสถานการณ์จำลอง ซึ่งได้สรุปประเด็นความคิดหลักไว้เป็นข้อๆ ดังต่อไปนี้

- นักศึกษามีความคิดเห็นที่ดีต่อการสร้างสถานการณ์จำลอง เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานการณ์จำลองดังกล่าวนี้สามารถเกิดขึ้นได้จริงในชีวิตการทำงานในอนาคต

- นักศึกษาทุกคนยอมรับว่า ในการที่จะเจรจาต่อรอง ควรจะต้องเตรียมข้อเสนอทางเลือกไว้

หลายๆ ข้อ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ทั้ง 2 ฝ่าย และเพื่อ ไม่ให้การเจรจาต่อรองต้องหยุดชะงัก

- นักศึกษาได้เรียนรู้ว่า สิ่งซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการหรือพอใจนั้น อาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรการทำงาน ซึ่งในกรณีนี้มติเสียงส่วนใหญ่ของกลุ่มคน (Consensus) ก็ไม่ใช่ข้อยุติที่แท้จริงเสมอไป

- นักศึกษาได้ตระหนักถึงพฤติกรรมการสื่อสารของตนและความสำคัญของทักษะการสื่อสารและพร้อมที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเมื่อออกไปสู่โลกของการทำงานจริง

## สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทักษะการเจรจาต่อรองของนักศึกษาจากสายวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.52) เมื่อเปรียบเทียบกับนักศึกษามาจากสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( $\bar{X}$ = 3.45) และจากสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ( $\bar{X}$ = 3.40) ในกรณีเดียวกัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในเรื่องของ “ทักษะการจัดการวิกฤติและความขัดแย้ง” ได้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาจากสายวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทักษะอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$ = 3.51) ในขณะที่ทักษะของนักศึกษาจากสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ( $\bar{X}$ = 3.50) และนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ( $\bar{X}$ = 3.47) อยู่ในระดับปานกลาง จากระดับทักษะที่แตกต่างกันนี้เอง ทำให้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงสาเหตุของความแตกต่างว่าทำไมนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพถึงมีระดับทักษะที่สูงกว่าสายวิชาอื่น โดยผู้วิจัยขอเสนอประเด็นการอภิปรายไว้ดังต่อไปนี้

### ความแตกต่างในเรื่องของอายุ

เนื่องจากโครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่มุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย

เพื่อนำ มาซึ่งการว่าจ้างงาน จึงเป็นสาเหตุให้ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาจากสายวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่ประกอบด้วย คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายส่วนใหญ่ของคณะเหล่านี้จะเป็นนักศึกษาชั้นปี 5 และ 6 ตามที่หลักสูตรการศึกษาของแต่ละคณะได้กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้ อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพจะเป็นช่วงอายุระหว่าง 22 - 25 ปี เมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับระดับอายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างจากสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และจากสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างจะมีอายุเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 21 - 22 เป็นส่วนใหญ่

จากความแตกต่างข้างต้นนี้เอง จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า นักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความได้เปรียบในเรื่องของอายุ กล่าวคือ ความคิดเห็นและมุมมองของคนที่มียุมากกว่าย่อมที่จะแยกแยะและมีความเข้าใจถึงความเหมาะสมของพฤติกรรมการสื่อสารได้ดีกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า

### ประสบการณ์ตรงของนักศึกษา

เมื่อศึกษาเปรียบเทียบประสบการณ์ของนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพกับนักศึกษาจากสายวิชาอื่นๆ นั้น นักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพเป็นกลุ่มนักศึกษาที่มีโอกาสพบปะกับบุคคลอื่น สื่อสารกับบุคคลอื่น จากการที่นักศึกษาต้องปฏิบัติงานจริงทางด้านวิชาชีพของนักศึกษาในชั้นปีสุดท้าย ซึ่งมีแนวโน้มสูงที่จะเป็นไปได้ว่านักศึกษาได้มีโอกาสเรียนรู้ รวมถึงได้ตระหนักในพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองเมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์ฝึกปฏิบัติจริงทางด้านวิชาชีพ จึงส่งผลให้นักศึกษาเหล่านี้ได้รับรู้ถึงรูปแบบวิธีที่เหมาะสมในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น

### ทัศนคติของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติของแบบสอบถามได้แสดงให้เห็นว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 330 คน มีนักศึกษาจำนวน 9 คนที่ไม่ทราบมาก่อนว่า ทักษะการสื่อสารมีความสำคัญต่อการว่าจ้างงาน และในจำนวนนักศึกษา 9 คนนี้ ส่วนใหญ่จะประกอบไปด้วยนักศึกษาจากสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กับสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพตอบว่าไม่ทราบ เพียง 1 คนเท่านั้น จึงวิเคราะห์ได้ว่า นักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีความตื่นตัวและตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการว่าจ้างงานมากกว่านักศึกษาอีก 2 สายวิชา จึงน่าจะเตรียมพร้อมตัวเองเพื่อองค์กรการทำงานอยู่แล้วในระดับหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลยังได้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาส่วนใหญ่จากทั้ง 3 สายวิชา มีความเห็นว่างานที่ 5 ทักษะนี้มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อจำแนกนักศึกษาที่ตอบว่า “มาก” ออกเป็น 3 สายวิชา จะเห็นได้ว่า ระดับคะแนนค่าร้อยละของนักศึกษาสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพอยู่ในระดับที่สูงกว่าระดับคะแนนค่าร้อยละของนักศึกษาอีก 2 สายวิชา คือค่าคะแนน 58.7 % เมื่อเปรียบเทียบกับค่าร้อยละของนักศึกษามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์คือ 52.3 % และนักศึกษาจากสายวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คือ 40.3 %

จึงนำไปสู่ข้อสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านทัศนคติมีผลให้นักศึกษาสายวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพเกิดความพร้อมและมีผลต่อระดับทักษะการสื่อสารที่สูงกว่านักศึกษาจากอีก 2 สายวิชา

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

โครงการวิจัยนี้มุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงขอสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยแบ่งเป็นข้อๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยและการสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการจ้างงานและเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถถึงขีดสุดในการแข่งขันกับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรจะเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารของนักศึกษา โดยการสนับสนุนให้เปิดรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงขีดความสามารถของตนเองในการพัฒนาให้เท่าทันบุคคลอื่นในโลกของการแข่งขัน

อีกประการหนึ่ง การที่มีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารปรากฏในใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาย่อมเป็นจุดเด่นและข้อได้เปรียบของนักศึกษาในการที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างงานเชื่อมั่นในตัวบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับที่มากพอสมควร

2. ตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ต้องการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นสากลมีการแลกเปลี่ยนบุคลากรและนักศึกษาไปเพิ่มพูนประสบการณ์ในต่างประเทศ รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับชนชาตินั้น ๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นตระหนักในเรื่องของความแตกต่างทางวัฒนธรรม เรื่องของเพศภาวะ (Gender) ที่มีความแตกต่างกันสูงระหว่างวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก นอกเหนือจากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของนักศึกษาแล้ว นักศึกษาจะได้ตระหนักในเรื่องของพฤติกรรมสื่อสารของแต่ละชนชาติให้มากยิ่งขึ้น

3. ในการให้ความรู้เรื่องของการสื่อสารนั้น นอกเหนือจากการอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาในชั้นปีสุดท้ายหรือการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารให้แก่นักศึกษาแล้ว ควรจะมีการอบรมเรื่อง

ทักษะการสื่อสารให้แก่นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 กล่าวคือ ในช่วงเริ่มต้นของการใช้ชีวิตใหม่ในรั้วมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นการดียิ่ง เนื่องจากที่ผ่านมา มีนักศึกษาที่มีปัญหาในการปรับตัว การคบหาเพื่อนร่วมชั้นหรือเพื่อนร่วมห้อง ซึ่งการให้ความรู้แก่นักศึกษาแต่เนิ่นๆ นี้จะเป็นการสอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่ควรทำหรือไม่ควรทำ และเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อน ๆ นักศึกษาจะได้รับทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร

กล่าวโดยสรุปคือ แนวความคิดทางด้านทักษะการสื่อสารน่าจะมามีบทบาทสำคัญในการสร้างความพร้อมให้แก่นักศึกษา เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

4. ในอนาคต มหาวิทยาลัยขอนแก่นอาจจะจัดตั้ง “ศูนย์เพื่อการศึกษาทางด้านการสื่อสาร” ขึ้นโดยเฉพาะ (Centre for Communication Studies) เพื่อเป็นศูนย์อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อรองรับและให้สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่นและในระดับภูมิภาค ซึ่งอาจจะมีบริษัทเอกชนเปิดดำเนินการธุรกิจมากขึ้นและอาจจะต้องการบัณฑิตที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้ “ศูนย์เพื่อการศึกษาทางด้านการสื่อสาร” ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้อาจจะให้บริการทางด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอก รวมถึงนักศึกษาจากสถาบันอื่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่มีระดับทักษะการสื่อสารในเรื่องของ “การเจรจาต่อรอง” และ “การจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง” อยู่ในระดับปานกลาง จึงขอเสนอแนะให้มีการจัดอบรมทักษะทั้ง 2 ทักษะแก่นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อพัฒนานักศึกษาให้แข่งขันกับบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ และเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกซึ้งจะเห็นว่า “ทักษะการจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้งเป็นทักษะที่นักศึกษาได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 รองจาก

การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวแก่นักศึกษาเป็นการด่วน

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักบริหารการวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นอย่างยิ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของโครงการวิจัยนี้และได้สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

## เอกสารอ้างอิง

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9.

จาก <http://www.mua.go.th>.

Cotton, C., Falvey, D. & Kent, S. 2004. **Market leader**. Essex: Pearson Education Limited.

Sriussadaporn-Charoenngam, N.& Jablin F.M. 1999.

An exploratory study of communication competence in Thai organizations.

**The Journal of Business Communication.**

36: 383-417.