

ทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษา สายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ HUSO Students' Communication Skills for the Job Search Process

สงวนชัย วัชรกะวีศิลป์¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมา ซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อเสนอแนะนโยบายในการพัฒนานักศึกษาเพื่อการว่าจ้างงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ จำนวนร้อยละ 10 ของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายจากสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รวมทั้งหมด 109 คน ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการสื่อสารของนักศึกษาอยู่ในระดับที่เท่ากันคือ ระดับ**มาก** ในเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 3.75$) การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร ($\bar{x} = 3.63$) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.68$) แต่ค่าเฉลี่ยระดับทักษะการสื่อสารของนักศึกษาอยู่ในระดับ**ปานกลาง** ในเรื่องของการเจรจาต่อรอง ($\bar{x} = 3.45$) และการจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง ($\bar{x} = 3.50$) นอกจากนี้ นักศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับ**มาก** ว่ามหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีรายวิชาทางด้านการสื่อสาร ($\bar{x} = 4.13$) นำไปสู่ข้อเสนอนโยบายว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีรายวิชาทางด้านการสื่อสารเพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาศักยภาพของตนเองถึงขีดสูงสุดและแข่งขันกับบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ เพื่อการว่าจ้างงาน

คำสำคัญ ทักษะการสื่อสาร

¹ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาภาษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Abstract

The objectives of this research were to investigate the communication skills of students in the field of humanities and social sciences, and to suggest policies for developing students for the job search process. The research participants were 10% of Humanities and Social Sciences Students in the last academic year Khon Kaen University senior students in the aforementioned fields of study. There were 109 students. The research findings reveal that the communication skills of students were at a high level in terms of interpersonal communication ($\bar{x} = 3.75$), group and organizational communication ($\bar{x} = 3.63$), and intercultural communication ($\bar{x} = 3.68$). However, the mean scores employed 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 ($\bar{x} = 3.50$). In addition, students agreed to a high level that communication courses should be offered at Khon Kaen University ($\bar{x} = 4.13$). This leads to policies of providing communication courses for Khon Kaen University students so that they could develop themselves to their fullest potential, and compete with graduates from other institutions for the search process.

Keyword: Communication Skills

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจของทุกประเทศ ก่อให้เกิดการสื่อสารข้ามชาติ (Transnational Communication) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ประชากรในประเทศมีศักยภาพความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง การจัดการเรียนการสอนจึงต้องมุ่งเน้นการฝึกทักษะ การคิด การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น การเผชิญปัญหา

และการแก้ไขปัญหา ช่วยให้ผู้เรียนปรับตัวเข้ากับโลกาภิวัตน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาศาสตร์แขนงวิชาใหม่ๆ ของการสื่อสาร (Communication Studies) รวมถึงทฤษฎีการสื่อสาร (Communication Theories) ได้มีการพัฒนาและได้รับความนิยมแพร่หลายในหลายๆ ประเทศ บนพื้นฐานความคิดแบบตะวันตก (Sriussadaporn-Charoenngam and Jablin, 1999) ไม่ว่าจะเป็น การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารระหว่างเพศ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การเจรจาต่อรอง การจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้ง เป็นต้น

ตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 - 2549 (www.mua.go.th.) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาความเป็นสากลของอุดมศึกษาไทย การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา และความเป็นเลิศทางวิชาการ (Quality and Excellence) อุดมศึกษาไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ มุ่งปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาอุดมศึกษาไปสู่การพัฒนาเชิงคุณภาพ บุคคลในสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการสร้างและพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญอย่างสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และในการกำหนดคุณภาพที่พึงประสงค์ของบัณฑิต ได้มีการระบุถึงคุณสมบัติของผู้ที่สำเร็จการศึกษาว่าควรมีความรู้ด้านวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพในสถานประกอบการ มีความรอบรู้ เพื่อพัฒนานตนเองและสังคมอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีพื้นฐานได้เป็นอย่างดี มีทักษะในการสื่อสาร สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 2 ภาษา ทำงานในสภาพการที่เป็นสากลได้ มีบุคลิกภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีม และอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข

มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่หลักในการผลิตบัณฑิตคุณภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และมีหน้าที่สำคัญในการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ ค้นคว้า วิจัย พัฒนาศาสตร์วิชาการแขนงต่างๆ จึงควรเห็นความสำคัญของศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร รวมถึงการสนับสนุนการทำวิจัยที่เกี่ยวกับประเด็นการสื่อสาร เพื่อเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องแข่งขันกับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยอื่นๆ ความพร้อมทางด้านการสื่อสารและการเจรจาต่อรองเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

บัณฑิตที่แสดงออกถึงความสามารถและศักยภาพทางด้านการสื่อสาร และมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งต่างๆ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในองค์กร รวมถึงความสามารถในการเจรจาต่อรองเพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ทุกๆ ฝ่ายในองค์กร หน่วยงาน บริษัทต่างๆ ย่อมจะเป็นข้อได้เปรียบและเป็นที่ยังพอใจของผู้ว่าจ้างงาน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะนโยบายในการพัฒนานักศึกษาเพื่อการว่าจ้างงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling) ในการศึกษาร้อยละ 10 ของนักศึกษาศายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ชั้นปีสุดท้ายประจำปีการศึกษา 2549 โดยได้ข้อมูลจากสำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทั้งหมด 109 คน

2. กรอบแนวคิดในการวิจัย

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 คำถามทั้งหมดที่ใช้ในโครงการวิจัยนี้ได้ประยุกต์มาจากแบบทดสอบในตำราที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารทั้งที่แต่งโดยนักวิชาการชาวต่างประเทศและชาวไทย พร้อมทั้งได้ปรับคำถามแต่ละคำถามให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของโครงการวิจัยและเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา รวมทั้งได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงทางเนื้อหาของแบบสอบถาม และได้ทดลองใช้ในขั้นตอนสุดท้ายเพื่อศึกษาความเหมาะสมโดยเลือกศึกษากับนักศึกษาจำนวนทั้งหมด 30 คน ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างของโครงการวิจัย ซึ่งในแต่ละคำถามนั้นจะมีการศึกษาวิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Standard Deviation (S.D.) และคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็นทั้งหมด 5 ระดับคะแนน (Five-point Scale) ทุกข้อคำถามนั้นจะกำหนดค่าคะแนนรวมในแต่ละระดับจากคะแนนต่ำสุดไปหาคะแนนสูงสุดดังต่อไปนี้ $1.00 - 1.50 =$ น้อยที่สุด / $1.51 - 2.50 =$ น้อย / $2.51 - 3.50 =$ ปานกลาง / $3.51 - 4.50 =$ มาก / $4.51 - 5.00 =$ มากที่สุด

นอกจากนี้แล้วงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรม Cronbach's Alpha Coefficient ได้ค่าความน่าเชื่อมั่น คือ 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 / $4.51 - 5.00 =$ มากที่สุด

3) แบบบันทึกการสังเกตและกรณีศึกษาเพื่อการสร้างสถานการณ์จำลอง

งานวิจัยนี้ใช้แบบบันทึกการสังเกตเพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพและเพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักศึกษาในสถานการณ์จำลอง ซึ่งมีนักศึกษาเข้าร่วมสถานการณ์จำลองจำนวนทั้งหมด 25 คน จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกแบบสะดวก (N=109) โดยได้นำกรณีศึกษาเพื่อการทำสถานการณ์มาจากหนังสือ Market Leader

(Cotton, Falvey and Kent, 2004) ซึ่งเป็นสถานการณ์เกี่ยวกับปัญหาของบุคคลเมื่อต้องอยู่ร่วมกันในองค์กรการทำงาน และได้ปรับเนื้อหาให้เข้ากับวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยโดยเนื้อเรื่องของสถานการณ์จำลอง จะเป็นในลักษณะที่ว่าบริษัทอเมริกันแห่งหนึ่งที่ทำธุรกิจร้านอาหารทั่วโลก ได้มาเปิดสาขาใหม่ที่ประเทศไทย ซึ่งได้เปิดรับพนักงานใหม่เป็นจำนวนมาก และพนักงานเหล่านี้ต้องทำงานร่วมกับผู้จัดการชาวอเมริกันที่ถูกส่งมาประจำการเป็นผู้จัดการสาขาเมืองไทย ซึ่งนักศึกษาจะต้องทำงานเป็นกลุ่มภายใต้ระยะเวลาที่กำหนดไว้คือ 2 ชั่วโมง และสถานการณ์ที่นักศึกษาจะต้องพบในการทำงานที่บริษัทนั้น ได้แสดงไว้ในตารางที่ 1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 หัวข้อสถานการณ์และประเด็นที่ต้องการศึกษา

หัวข้อ	ประเด็นที่ต้องการศึกษา
สถานการณ์ที่ 1 เนื่องจากเป็นบริษัทที่เปิดใหม่ พนักงานทุกคนต้องสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในแผนกต่าง ๆ ในองค์กรการทำงาน	1. การสื่อสารระหว่างบุคคล 2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร
สถานการณ์ที่ 2 ผู้จัดการชาวอเมริกันเข้มงวดมากกับการเข้างานสายของพนักงานบางคนและไม่พอใจมากเมื่อพนักงานคนอื่นต้องมาทำงานรับผิดชอบหน้าที่แทนคนที่มาทำงานสาย เนื่องจากผู้จัดการชาวอเมริกันให้ความสำคัญกับการตรงต่อเวลาและความรับผิดชอบในหน้าที่ไว้มาก	การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม
สถานการณ์ที่ 3 หลังจากพนักงานได้ทำงานสักระยะหนึ่ง พนักงานเริ่มรู้สึกว่าเวลาการทำงานของพวกเขา คือ เวลา 07.00-17.00 น. ไม่เหมาะกับเวลาที่ลูกค้าเข้าร้าน ซึ่งลูกค้าจะคับคั่งเฉพาะในตอนเช้า เที่ยง และเย็น (17.00-19.00 น.) แต่เนื่องจากเวลาที่ทางร้านกำหนดถึงแค่ 17.00 น. ทำให้พนักงานต้องทำงานล่วงเวลาอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้พนักงานไม่พอใจอย่างมาก แต่ก็ไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกัน จนกระทั่งพนักงานหลายคนรู้สึกเบื่อ (Burnout) กับการทำงานล่วงเวลาอยู่ตลอดเวลา ทำให้พวกเขางานมาทำงานสายในวันต่อไป ของการทำงาน	1. การเจรจาต่อรอง 2. การจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลต่างๆ ของโครงการวิจัยนี้จะถูกแบ่งจำแนกออกเป็นกลุ่มต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อมูลจากแบบประเมินความคิดเห็นของนักศึกษา

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลไปยังรองคณบดีฝ่ายวิชาการรวมถึงอาจารย์ที่สอนนักศึกษาในชั้นปีสุดท้ายของคณะต่างๆ ในสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อขอความร่วมมือจากนักศึกษาที่สมัครใจในการตอบแบบสอบถามและแบบประเมินความคิดเห็น โดยที่นักศึกษาไม่ต้องระบุชื่อของตนเองพร้อมชี้แจงให้ทราบว่าคำตอบแบบสอบถามไม่มีผลต่อการเรียน และขอความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ของคณะต่างๆ ในการส่งแบบสอบถามและแบบประเมินกลับคืน

2) ข้อมูลจากสถานการณ์จำลอง

นอกจากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว งานวิจัยนี้ได้เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์ (Observation) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของนักศึกษาในสถานการณ์จำลอง โดยผู้วิจัยจะสังเกตดูพฤติกรรมการสื่อสารของนักศึกษากับบุคคลอื่น ว่ามีลักษณะอย่างไรและนำผลข้อมูลที่ได้มาเชื่อมโยงกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ได้ใช้คะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อประเมินระดับทักษะของนักศึกษา ภายใต้กรอบแนวคิดของทักษะการสื่อสาร ทั้ง 5 ทักษะ นอกเหนือจากนี้แล้วผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีคิดค่าคะแนนจากคะแนนร้อยละ (Percentage Points) และคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean Scores) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของนักศึกษาต่อความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการว่าจ้างงาน

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ทักษะการสื่อสารของนักศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะการสื่อสารของนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากสาขาวิชาทั้ง 3 สาขาวิชา อยู่ในระดับที่เท่ากันคือระดับ**มาก** ในเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 3.75$) การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร ($\bar{x} = 3.63$) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ($\bar{x} = 3.68$) แต่ค่าเฉลี่ยระดับทักษะการสื่อสารของนักศึกษาอยู่ในระดับ**ปานกลาง** ในเรื่องของการเจรจาต่อรอง ($\bar{x} = 3.45$) และการจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง ($\bar{x} = 3.50$)

แต่สำหรับทักษะการสื่อสารในเรื่องของ “ทักษะการเจรจาต่อรอง” และ “ทักษะการจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง” นั้น ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แสดงให้เห็นว่า ทักษะของนักศึกษาอยู่ในระดับ**ปานกลาง** ซึ่งค่าเฉลี่ยของ “ทักษะการเจรจาต่อรอง” คือ $\bar{X} = 3.45$ และค่าเฉลี่ยของทักษะการจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง คือ $\bar{X} = 3.50$ ดังผลข้อมูลที่ได้แสดงไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะ

ทักษะการสื่อสาร	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (N=109)		
	$\bar{x}$	SD	ระดับ
การสื่อสารระหว่างบุคคล	3.75	0.32	มาก
การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร	3.63	0.37	มาก
การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	3.68	0.38	มาก
การเจรจาต่อรอง	3.45	0.33	ปานกลาง
การจัดการกับวิกฤตและความขัดแย้ง	3.50	0.35	ปานกลาง

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงให้เห็นว่า จากจำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม 109 คน มีนักศึกษาจำนวน 3 คนที่ไม่รู้มาก่อนว่าทักษะการสื่อสารจำเป็นต่อการว่าจ้างงาน คิดเป็น 2.8 % ของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาถึงประโยชน์ของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะเพื่อ
การสมัครงานนี้ มีนักศึกษาจำนวน 28 คน คิดเป็น 25.7 % ของกลุ่มตัวอย่าง
มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะที่ใช้ศึกษาโครงการวิจัยนี้เป็น
ประโยชน์**มากที่สุด** และนักศึกษาจำนวน 57 คน คิดเป็น 52.3 % ตอบว่าเป็น
ประโยชน์**มาก** นักศึกษาจำนวน 17 คน คิดเป็น 15.6 % ตอบว่าเป็นประโยชน์
ปานกลาง นักศึกษาจำนวน 6 คน คิดเป็น 5.5 % ตอบว่าเป็นประโยชน์**น้อย**
และมีนักศึกษา 1 คน คิดเป็น 0.9 % ตอบว่าเป็นประโยชน์**น้อยที่สุด** ซึ่งเมื่อ
วิเคราะห์ข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ยแล้ว ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้คือ $\bar{X} = 3.96$ ซึ่งถือ
ได้ว่าอยู่ในระดับที่มาก

นักศึกษายังได้แสดงความคิดเห็นว่า ในทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะนี้
“การสื่อสารระหว่างบุคคล” ($\bar{X} = 4.06$) เป็นทักษะการสื่อสารที่มีความสำคัญ
มากที่สุด รองลงมาคือ ทักษะ “การจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง”
($\bar{X} = 3.16$) และตามมาด้วย “การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร” ($\bar{X} = 3.04$)
เป็นอันดับสาม และ “การเจรจาต่อรอง” ($\bar{X} = 2.84$) เป็นอันดับสี่ และ “การสื่อสาร
ระหว่างวัฒนธรรม” ($\bar{X} = 2.04$) เป็นทักษะการสื่อสารที่นักศึกษาได้ให้ลำดับ
ความสำคัญไว้อันดับท้ายสุด ซึ่งประเด็นนี้นำไปสู่ข้อสรุปว่า เรื่องของวัฒนธรรม
ยังเป็นเรื่องที่ไกลตัวสำหรับนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

นักศึกษาจำนวน 36 คน คิดเป็น 33.3 % มีความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัย
খনแก่น ควรจะมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารในระดับ**มากที่สุด**
และนักศึกษาจำนวน 52 คน คิดเป็น 48.1 % มีความเห็นว่ามหาวิทยาลัย ควรมี
รายวิชาทางด้านการสื่อสารเป็นอย่าง**มาก** นักศึกษาจำนวน 18 คน คิดเป็น
16.7 % มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับปานกลาง มีนักศึกษาจำนวน 2 คน คิดเป็น
1.9 % มีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับน้อย ส่วนคะแนนค่าเฉลี่ยของนักศึกษา
ทุกคณะ คือ 4.13 ซึ่งเป็นระดับคะแนนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงคะแนนระดับ**มาก**
ดังผลข้อมูลที่แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสารของนักศึกษา

ความคิดเห็นของนักศึกษา	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (N=109)		
	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)
1. การทราบความสำคัญของทักษะการสื่อสารในการสมัครงาน			
- ทราบ	106	97.2	-
- ไม่ทราบ	3	2.8	-
2. ประโยชน์ของทักษะการสื่อสารในการสมัครงาน			
- มากที่สุด	28	25.7	3.96 (มาก)
- มาก	57	52.3	
- ปานกลาง	17	15.6	
- น้อย	6	5.5	
- น้อยที่สุด	1	0.9	
3. ทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะที่มีความสำคัญต่อนักศึกษา			
3.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล			
- มากที่สุด	66	60.6	4.06 (มาก)
- มาก	17	15.6	
- ปานกลาง	6	5.5	
- น้อย	6	5.5	
- น้อยที่สุด	14	12.8	
3.2 การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร			
- มากที่สุด	11	10.1	3.04 (ปานกลาง)
- มาก	34	31.2	
- ปานกลาง	26	23.9	
- น้อย	24	22	
- น้อยที่สุด	14	12.8	
3.3 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม			
- มากที่สุด	7	6.5	2.04 (น้อย)
- มาก	11	10.2	
- ปานกลาง	17	15.7	
- น้อย	17	15.7	
- น้อยที่สุด	56	51.9	

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อทักษะการสื่อสาร
ของนักศึกษา (ต่อ)

ความคิดเห็นของนักศึกษา	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (N=109)		
	N	%	$\bar{X}$ (ระดับ)
3.4 การเจรจาต่อรอง			
- มากที่สุด	7	6.5	2.84 (ปานกลาง)
- มาก	23	21.3	
- ปานกลาง	36	33.3	
- น้อย	30	27.8	
- น้อยที่สุด	12	11.1	
3.5 การจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง			
- มากที่สุด	17	15.6	3.16 (ปานกลาง)
- มาก	29	26.6	
- ปานกลาง	26	23.9	
- น้อย	28	25.7	
- น้อยที่สุด	9	8.3	
4. มหาวิทยาลัยขอนแก่นควรมีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะการสื่อสาร			
- มากที่สุด	36	33.3	4.13 (มาก)
- มาก	52	48.1	
- ปานกลาง	18	16.7	
- น้อย	2	1.9	
- น้อยที่สุด	0	0	

3. ผลข้อมูลที่ได้จากสถานการณ์จำลอง

1) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 1

นักศึกษามีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ทำความเข้าใจกัน มีมนุษยสัมพันธ์ และนักศึกษาจะคอยสังเกตท่าทางของกลุ่มสนทนา แต่ประเด็นที่น่าสังเกตคือนักศึกษาที่แสดงบทบาทเป็นพนักงานบริษัทได้มีการชักชวนผู้จัดการอเมริกันไปทานอาหารกลางวันและอาหารเย็นด้วยกัน ในประเด็นนี้ นักศึกษาต้องการสร้างมิตรไมตรีที่ดีให้แก่ผู้จัดการอเมริกันและต้องการแสดงให้เห็นว่าคนไทยมีน้ำใจ

2) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 2

นักศึกษาได้แสดงความคับข้องใจให้เพื่อนร่วมงานฟังแต่ไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกันโดยตรงว่า พวกตนรู้สึกอย่างไร

3) ผลที่ได้จากการสังเกตพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ 3

นักศึกษาได้เสนอวิธีแก้ปัญหาดังต่อไปนี้ คือ

3.1 เสนอให้มีการจ่ายค่าล่วงเวลา สำหรับพนักงานที่ต้องทำงานล่วงเวลา แต่ผู้จัดการชาวอเมริกันไม่เห็นด้วย เนื่องจากธุรกิจเพิ่งจะเปิดทำการใหม่และบริษัทเองยังทำอะไรได้ไม่มาก

3.2 เสนอให้มีการยืดหยุ่นในเรื่องของเวลาทำงาน คือ ถ้าพนักงานคนใดเข้างานสายก็ต้องทำงานล่วงเวลาให้ตามจำนวนเวลาที่ตนเองมาสาย แต่ผู้จัดการชาวอเมริกันไม่เห็นด้วย เพราะเขามองว่า พนักงานทุกคนต้องมีระเบียบวินัยในเรื่องของเวลาการทำงาน

จากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในทั้ง 3 สถานการณ์ นำไปสู่ข้อสรุปในเรื่องของจุดเด่นและจุดด้อยของนักศึกษาในเรื่องของทักษะการสื่อสารทั้ง 5 ทักษะ ดังต่อไปนี้

1) การสื่อสารระหว่างบุคคล

ในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น จุดเด่นของนักศึกษา คือ นักศึกษามีความพร้อมที่จะสร้างมิตรภาพกับทุกคนในวันแรกที่เริ่มทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักศึกษามีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับที่ดี แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ ถึงแม้ว่านักศึกษาจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการสร้างมิตรภาพกับเพื่อนร่วมงานใหม่ แต่สิ่งที่นักศึกษาไม่ได้ตระหนักคือ ความเหมาะสมในเรื่องของระยะห่างในการสนทนากับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา ระหว่างหญิงและชาย และความรู้กาลเทศะในการสนทนาระหว่างนายจ้างกับพนักงานบริษัท

2) การสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กร

ในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างกลุ่มและในองค์กรนั้น นักศึกษามีจุดเด่น คือ นักศึกษามีทักษะที่ดีในเรื่องของการทำงานเป็นทีม การแก้ปัญหาร่วมกันถึงแม้ว่าจะไม่ใช่ทางออกที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตาม จุดด้อยของนักศึกษา

คือ นักศึกษาควรตระหนักให้มากกว่านี้ ว่า รูปการสื่อสารกับบุคคลในองค์กร มีความแตกต่างกันตามระดับสถานภาพของบุคคล นักศึกษาต้องดูสถานการณ์ให้เหมาะสม เพราะในการที่เราทำงานร่วมกันในองค์กรจะมีระดับสถานภาพที่แตกต่างกันของคนในองค์กร นักศึกษาจะต้องระมัดระวังในเรื่องของความเหมาะสมในการเชื้อเชิญบุคคลที่มีสถานภาพสูงกว่าเราในองค์กรไปทานอาหารกลางวัน หรืออาหารเย็นด้วยกัน แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นก็ไม่ใช่ว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ผิด

3) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

จุดเด่นของนักศึกษาในเรื่องของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ นักศึกษามีทัศนคติที่ดีในการสร้างมิตรภาพกับชาวต่างชาติ แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ จากการที่นักศึกษาไม่กล้าแสดงความคิดเห็นและไม่กล้าบอกผู้จัดการชาวอเมริกันโดยตรงว่าพวกตนรู้สึกอย่างไรนั้น ได้แสดงให้เห็นว่า นักศึกษาที่ยึดติดอยู่กับรูปแบบการสื่อสารภายใต้บริบทของวัฒนธรรมไทยและจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจในวัฒนธรรมของชาวต่างชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมตะวันตก เนื่องจากชาวตะวันตกให้ความสำคัญกับการแสดงความรู้สึกนึกคิด หรือการพูดออกมาตรงๆ ไม่ต้องอ้อมค้อม มีปัญหาที่มีความคับข้องใจอะไรก็ต้องบอกให้ผู้จัดการอเมริกันได้รับรู้

4) การเจรจาต่อรอง

นักศึกษามีจุดเด่นทางด้านการเจรจาต่อรอง คือ นักศึกษามีความเชื่อมั่นและความกล้าในการเจรจา แต่จุดด้อยของนักศึกษา คือ นักศึกษาในแต่ละกลุ่ม ไม่ได้วางแผนรองรับหรือเตรียมข้อเสนอลูกอื่นไว้ในกรณีการเจรจา และข้อเสนอสำหรับการเจรจาของนักศึกษานั้นไม่เกิดประโยชน์แก่ทั้ง 2 ฝ่าย (win-win)

5) การจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง

จุดเด่นของนักศึกษาสำหรับทักษะการจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้ง คือ นักศึกษามีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาและช่วยกันทำงานเป็นทีม ในขณะเดียวกัน ผู้วิจัยสังเกตเห็นจุดด้อยของนักศึกษา คือ ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น นักศึกษามุ่งประเด็นไปที่ตนเองโดยไม่ได้นำถึงระบบธุรกิจของนายจ้างและวัฒนธรรมองค์กร

อย่างไรก็ตาม ผลข้อมูลที่ได้รับจากการสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาในสถานการณ์ที่ 2 และ 3 นี้ เป็นผลข้อมูลที่สนับสนุนและสอดคล้องกับผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม คือ นักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่นในภาพรวม ยังมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของ ทักษะการเจรจาต่อรองและการจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง

นอกจากนี้ นักศึกษาได้ให้ข้อเสนอแนะจากการสร้างสถานการณ์จำลอง ซึ่งได้สรุปประเด็นความคิดหลักไว้เป็นข้อๆ ดังต่อไปนี้

- นักศึกษามีความคิดเห็นที่ดีต่อการสร้างสถานการณ์จำลอง เพราะนักศึกษาส่วนใหญ่มีความเห็นว่า สถานการณ์จำลองดังกล่าวนี้สามารถเกิดขึ้นได้จริงในชีวิตการทำงานในอนาคต

- นักศึกษาทุกคนยอมรับว่า ในการที่จะเจรจาต่อรอง ควรจะต้องเตรียมข้อเสนอมากเลือกไว้หลายๆ ข้อ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่ทั้ง 2 ฝ่าย และเพื่อไม่ให้เกิดการเจรจาต่อรองต้องหยุดชะงัก

- นักศึกษาได้เรียนรู้ว่าสิ่งซึ่งพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรต้องการหรือพอใจนั้น อาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่ากลุ่มพนักงานในองค์กรการทำงาน ซึ่งในกรณีนี้มติเสียงส่วนใหญ่ของกลุ่มคน (Concensus) ก็ไม่ใช่ข้อยุติที่แท้จริงเสมอไป

- นักศึกษาได้ตระหนักถึงพฤติกรรมการสื่อสารของตนเองและความสำคัญของทักษะการสื่อสาร และพร้อมที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเมื่อออกไปสู่โลกของการทำงานจริง

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

โครงการวิจัยนี้มุ่งศึกษาทักษะการสื่อสารเพื่อนำมาซึ่งการว่าจ้างงานของนักศึกษาสายวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จึงขอสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยแบ่งเป็นข้อๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยและการสอบถามความคิดเห็นของนักศึกษาได้แสดงให้เห็นว่านักศึกษาเล็งเห็นความสำคัญของทักษะการสื่อสารเพื่อการว่า

จ้างงานและเพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถถึงขีดสุดในการแข่งขันกับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษาอื่นๆ คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นควรจะเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องของทักษะการสื่อสารของนักศึกษา โดยการสนับสนุนให้เปิดรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาได้ตระหนักถึงขีดความสามารถของตนเองในการพัฒนาให้เท่าทันบุคคลอื่นในโลกของการแข่งขัน

อีกประการหนึ่ง การที่มีรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารปรากฏในใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาย่อมเป็นจุดเด่นและข้อได้เปรียบของนักศึกษาในการที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างงานเชื่อมั่นในตัวบัณฑิตของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในระดับที่มากพอสมควร

2. ตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ต้องการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นสากลมีการแลกเปลี่ยนบุคคลากรและนักศึกษาไปเพิ่มพูนประสบการณ์ในต่างประเทศ รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมกับชนาตินั้นๆ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถปฏิเสธได้เลยว่า ทักษะการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะทำให้นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นตระหนักในเรื่องของความแตกต่างทางวัฒนธรรม เรื่องของเพศภาวะ (Gender) ที่มีความแตกต่างกันสูงระหว่างวัฒนธรรมตะวันออกและตะวันตก นอกเหนือจากการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของนักศึกษาแล้ว นักศึกษาจะได้ตระหนักในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารของแต่ละชนชาติให้มากยิ่งขึ้น

3. ในการให้ความรู้เรื่องของทักษะการสื่อสารนั้น นอกเหนือจากการอบรมให้ความรู้แก่นักศึกษาในชั้นปีสุดท้ายหรือการสอนรายวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารให้แก่นักศึกษาแล้ว ควรจะมีการอบรมเรื่องทักษะการสื่อสารให้แก่ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ตั้งแต่ภาคการศึกษาที่ 1 กล่าวคือ ในช่วงเริ่มต้นของการใช้ชีวิตใหม่ในรั้วมหาวิทยาลัย ซึ่งจะเป็นการดียิ่ง เนื่องจากที่ผ่านมา มีนักศึกษาที่มีปัญหาในการปรับตัว การคบหาเพื่อนร่วมชั้นหรือเพื่อนร่วมห้อง ซึ่งการให้ความรู้ นักศึกษาแต่เนิ่นๆ นี่จะเป็นการสอนให้นักศึกษาได้เรียนรู้พฤติกรรมที่ควรทำหรือไม่ควรทำ และเมื่อเกิดปัญหากับเพื่อนๆ นักศึกษาจะได้รับทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร

กล่าวโดยสรุปคือ แนวความคิดทางด้านทักษะการสื่อสารน่าจะมีบทบาทสำคัญในการสร้างความพร้อมให้นักศึกษา เพื่อการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

4. ในอนาคต มหาวิทยาลัยขอนแก่นอาจจะจัดตั้ง “ศูนย์เพื่อการศึกษาทางด้านการสื่อสาร” ขึ้นโดยเฉพาะ (Centre for Communication Studies) เพื่อเป็นศูนย์อบรมให้ความรู้และพัฒนาทักษะการสื่อสารให้กับนักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น และเพื่อรองรับและให้สอดคล้องกับการเติบโตทางเศรษฐกิจในจังหวัดขอนแก่นและในระดับภูมิภาค ซึ่งอาจจะมีบริษัทเอกชนเปิดดำเนินธุรกิจมากขึ้น และอาจจะต้องการบัณฑิตที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้ “ศูนย์เพื่อการศึกษาทางด้านการสื่อสาร” ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้อาจจะให้บริการทางด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอกรวมถึงนักศึกษาจากสถาบันอื่นในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล นักศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่นส่วนใหญ่มีระดับทักษะการสื่อสารในเรื่องของ “การเจรจาต่อรอง” และ “การจัดการกับวิกฤติและความขัดแย้ง” อยู่ในระดับปานกลาง จึงขอเสนอแนะให้มีการจัดอบรมทักษะทั้ง 2 ทักษะ แก่นักศึกษาเพื่อพัฒนานักศึกษาให้แข่งขันกับบัณฑิตจากสถาบันการศึกษาอื่นๆ และเมื่อวิเคราะห์ให้ลึกซึ้งจะเห็นว่า “ทักษะการจัดการกับวิกฤติและปัญหาความขัดแย้งเป็นทักษะที่นักศึกษาได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2 รองจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นสิ่งจำเป็นยิ่งในการให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าวแก่นักศึกษาเป็นการด่วน

บรรณานุกรม

- ชยางกูร แก้วบัณฑิต. (2549). **สัมภาษณ์งานอย่างไรให้โดนใจ**. กรุงเทพมหานคร: The Union Graphic.
- ชีตาภา สุขพล้ำ. (2548). **การสื่อสารระหว่างบุคคล**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์.
- บรรจง อมรชีวิน. (2547). **วัฒนธรรมข้ามชาติกับการบริหารและการเจรจาต่อรอง**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

- ปานจักษ์ เหล่ารัตนวรวงษ์. การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้
การสนับสนุนขององค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม
และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม.
(ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และดัชนีวารสาร. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
ดูที่ <http://www.car.chula.ac.th/carweb/index.php>)
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์. (2541). **องค์การกับการสื่อสาร**.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มลินี สมภพเจริญ. (2549). **ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล**. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์บริษัท พี เอส เพรส จำกัด.
- เมตตา วิวัฒน์านุกูล. (2548). **การสื่อสารต่างวัฒนธรรม**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2548). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม** (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พรินต์ริง.
- รจิตลักษณ์ แสงอุไร. (2548). **การสื่อสารของมนุษย์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- สาโรจน์ เทวสกุลทอง, กาญจนา คำนิงสุข และ สุวรรณี ลัดคนวณิช. **พฤติกรรม
และรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์
คนชรา**. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และดัชนี
วารสารจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ดูที่ <http://www.car.chula.ac.th/carweb/index.php>
- เสนาะ ดิยาวาร์. (2541). **การสื่อสารในองค์การ** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Areeprachapirom, W. (2004). **Communication process for successful
partnership networking in life insurance business**. Unpublished
Master's thesis. Chulalongkorn University, Thailand.
- Bovee, C.L., Thill, J.V. & Schatzman. B.E. (2003). **Business communication
today**. New Jersey: Prentice Hall.

- Buangam, N. (2002). **Intercultural communication and the attitude of Thai-American couples towards family and in-laws.** Unpublished Master's thesis. Chulalongkorn University, Thailand.
- Devito, J. A. (2006). **Human communication.** Boston: Pearson Education, Inc.
- Duran R.L. & Spitzberg B.H. (1995). **Toward the development of validation of a measure of cognitive communication competence.** Communication Quaterly, 43.
- Gamble, T.K. & Gamble, M. (2005). **Communication works.** 8th edition. New York: McGrawHill.
- Hall, J. (1996). **Conflict management survey.** A self assessment of your management of the dynamics of conflict. Teleometrics International Inc.
- Harvard business review on negotiation and conflict resolution.** (2000). Boston: Harvard Business School Publishing.
- Hogan, K. (2005). **The science of influence.** How to get anyone to say "Yes" in 8 minutes or less!. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- International Perspectives. **Journal of Communication.** (2007). Retrived January 10, 2007 from <http://www.gwu.edu/~cih/journal>
- Journal of Communication.** Oxford: Oxford University Press. 53.
- Lakhani, B. (2005). **Persuasion: The art of getting what you want.** New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Linn, R.L., & Grondlund, N.E. (2000). **Measurement and assessment in teaching.** New Jersey: Prentice-Hall.
- Merrigan, G. & Huston, G.L. (2004). **Communication research methods.** Belmont: Thomson Wadsworth.
- Miller, K. (2003). **Organizational communication** (3rd ed.). Belmont: Thomson Wadsworth.
- Negotiation.** (2003). Boston: Harvard Business School Publishing.

- Prayoonsiri, J. (2004). **A Factor analysis of professional competencies for business students in the Eastern 2 vocational institutes : Three perspective models.** Unpublished Master's thesis. Chulalongkorn University, Thailand.
- Robbins, S.P. & Hunsaker P.L. (1996). **Training in interpersonal skills.** Tips for managing people at work (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Sriussadaporn-Charoenngam, N.& Jablin F.M. (1999). **An exploratory study of communication competence in Thai organizations.** The Journal of Business Communication, 36, 383-417.
- Stage, C.W. (1999). Negotiating organizational communication cultures in American subsidiaries doing business in Thailand. **Management Communication Quarterly**, 13, 245-280.
- Volkema, R.J. (1999). **The negotiation toolkit. How to get exactly what you want in any business or personal situation.** New York: American Management Association Publications.
- Wilmot, W.W. & Hocker, J. L. (2001). **Interpersonal conflict** (6th ed.). New York: McGrawHill.
- Winning negotiations that preserve relationship.** (2003). Boston: Harvard Business School Publishing.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักบริหารการวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอย่างยิ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของโครงการวิจัยนี้และได้สนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี