ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2553

ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์

ของ

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ

ของ

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2553

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล.(2552) *ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง.

การวิจัยครั้งนี้มี จุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสาร จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารชาย 5 คน ผู้บริหารหญิง 7 คน พนักงานระดับปฏิบัติการชาย 56 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการหญิง 79 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าได้แก่ แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์ค่าที (t–test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิงบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานแตกต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานแตกต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานแตกต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

THE IMPACT OF OFFICER COMMUNICATION OF GEM CREATIONS COMPANY LIMITED, BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

SIRILUCK PATCHARANARUEMON

Presented in Partial Fulfillment of Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
May 2010

Siriluck Patcharanaruemon. (2010). *The Impact of Officer Communication of Gem Creations Company Limited, Bangkok*. Master's Project. M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate school. Srinakharinwirot University. Project advisor: Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purpose of this research was to study and compared the impact of officer communication of Gem Creations Company Limited, Bangkok. This research was to compare of 9 variables ; gender, education level, position level, working expericnce, intelligence quotient, physical working environment, interpersonal relationship between officers and their boss, interpersonal relationship between officers and their colleague and communication patterns.

The 147 samples : 5 males executive, 7 females executive, 56 males operation staff and 79 females operation staff. The research instruments were questionnaires of the impact of officer communication of Gem Creations Company Limited, Bangkok. The data was analyzed by t – test and one way analysis of variance.

The results were as follows:

1. The impacts of officer communication of Gem Creation Company Limited were moderated.

2. There were no significantly difference of the impacts of communication between male and female officers.

3. There were no significantly difference of the impacts of communication among different position level of officers.

4. There were no significantly difference of the impacts of communication among different education level of officers.

5. There were no significantly difference of the impacts of communication among different working expericnce of officers.

6. There were no significantly difference of the impacts of communication among different Intelligence quotient of officers.

7. There were no significantly difference of the impacts of communication among different physical working environment of officers.

8. There were no significantly difference of the impacts of communication among different interpersonal relationship between officers and their boss.

9. There were no significantly difference of the impacts of communication am different interpersonal relationship between officers and their colleagues.

10. There were no significantly difference of the impacts of communication among different communication patterns of officers.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ของ สิริลักษณ์ พัชรนฤมล ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร.องอาจ นัยพัฒน์)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ กราบขอบพระคุณความกรุณาเมตตาจากท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร. มณฑิรา จารุเพ็ง ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้มองเห็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้จนประสบความสำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการบริหารและพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และกำลังใจอันดี จากครอบครัว และเพื่อนสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาทุกคนที่เป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมให้เป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัย ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน และหวังว่าผลงานชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร นิสิตและนักศึกษาที่สนใจต่อไป

สิริลักษณ์ พัชรนฤมล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร	26
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	27
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร	47
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	49
การหาคุณภาพเครื่องมือ	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	70
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	70
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก	88
ภาคผนวก ข	93
ภาคผนวก ค	103
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	108

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา..... 63

2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร..... 65

3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง..... 65

4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง..... 66

5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา... 66

6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน..... 67

7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับเชาวน์ปัญญา..... 67

8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน..... 68

9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา..... 68

10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน..... 69

11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร..... 69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถาม ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน..... 104

13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา..... 105

14 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถาม สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน..... 106

15 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร..... 107

16 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร..... 107

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่การเคลื่อนย้ายเงินทุน สินค้า และบริการระหว่างประเทศมีความคล่องตัวมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงระเบียบกฎเกณฑ์การค้าโลกเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง และแนวโน้มการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจเพื่อสร้างความร่วมมือทางการค้าและการลงทุน ทั้งในระดับทวิภาคี ภูมิภาค และพหุภาคี และการรวมกลุ่มเขตการค้าเสรีมีความเข้มข้นและมีบทบาทชัดเจนมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นทั้งภัยคุกคามทางเศรษฐกิจที่แต่ละประเทศต้องเผชิญและปรับตัวไปตามกฎเกณฑ์การค้าที่สลับซับซ้อนมากขึ้นสร้างแรงกดดันในการกำกับดูแลการเคลื่อนย้ายทุนจากต่างประเทศไม่ให้เกิดความผันผวนต่อตลาดเงิน และอัตราแลกเปลี่ยน ขณะเดียวกันได้สร้างโอกาสทางการค้าใหม่ ๆ เพิ่มช่องทางระดมทุนของธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นมีความยืดหยุ่นและรวดเร็วมากขึ้น ช่วยสนับสนุนการพัฒนาทักษะวิทยาการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศไทยจึงจำเป็นต้องดำเนินนโยบายการค้าในเชิงรุก เพื่อสร้างความเชื่อมโยงและเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2549: 5)

ในทุกขณะที่โลกธุรกิจได้เคลื่อนเข้าสู่เงื่อนไขใหม่ จนกลายสภาพเป็นสภาวะการค้าเสรีไร้พรมแดนอย่างรวดเร็วนั้น สิ่งสำคัญที่เกิดขึ้นคือ การแข่งขันที่รุนแรงขึ้นภายใต้แรงกดดันธุรกิจต้องมีการปรับตัวและเร่งสร้างประสิทธิภาพให้สูงขึ้น ในบรรยากาศของโลกการค้าเสรีแบบไร้พรมแดนที่ขยายตัวเร็วภายใต้ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารและสารสนเทศนี้เอง ได้ก่อกระแสใหม่ ๆ ขึ้นมาตลอดเวลา ซึ่งความสำเร็จและชนะได้ในการแข่งขันนั้นจะขึ้นอยู่กับ “การสื่อสาร” เป็นสำคัญ เพราะการสื่อสารคือ ระบบและกลไกที่สำคัญต่อการตัดสินใจในทางการบริหารของผู้บริหารทุกคนในขณะกำลังบริหารงานในองค์กร ซึ่งหากข่าวสารข้อมูลในระบบการสื่อสารดีพร้อมก็จะช่วยให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพได้ ในเวลาเดียวกัน การสื่อสารยังมีความสำคัญสำหรับการช่วยให้การปฏิบัติงานกับการให้บริการ และติดต่อกับลูกค้ากับมหาชนเป็นไปโดยสะดวกราบรื่นอีกด้วย (ธงชัย สันติวงษ์; และ ชนาธิป สันติวงษ์. 2542: 5) เช่นเดียวกัน ในวงการอุตสาหกรรม การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง การสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารและการจัดการ การที่พนักงานต้องการให้ฝ่ายจัดการรับรู้ถึงความรู้สึก ความคิดของตนเองในการทำงานว่าเป็นอย่างไร ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร ฝ่ายจัดการมีความประสงค์ให้พนักงานปฏิบัติอย่างไร ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร การสื่อสารจึงเป็นการอาศัยการพูดคุย การส่งสัญลักษณ์ การส่งจดหมาย แม้แต่การใช้สายตาและภาษากาย ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกันไป และมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสาร การที่จะให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์การ และการทำงานร่วมกันด้วยดีในองค์การ ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2551: 171)

ในทำนองเดียวกัน การสื่อสารไม่ว่ารูปแบบใด ล้วนเป็นกิจกรรมที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ การสื่อสารสามารถมีผลกระทบทางบวก และการกระตุ้นต่อทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์การได้ ในอีกทางหนึ่ง การสื่อสารสามารถก่อให้เกิดผลติดตามมาในทางลบด้วย (สมยศ นาวีการ. 2544: 39) สอดคล้องกับ เสนาะ ติเยาว์ (2537: 4-5) กล่าวว่า การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์การและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคน และทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์การมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิตและส่งออกเครื่องประดับอัญมณีไปยังตลาดโลกคือสหรัฐอเมริกาและยุโรปมาเป็นเวลานานกว่า 29 ปี ปัจจุบันมีการขยายการผลิตเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น โดยได้ทำการย้ายโรงงานเพื่อเพิ่มพื้นที่และขยายกำลังในการผลิตเมื่อเดือนเมษายน ปี พ.ศ. 2551 ผลจากการขยายขนาดของโรงงานและกำลังคนในการผลิตทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายภายในองค์การ จากที่เคยเป็นบริษัทขนาดเล็กได้กลายมาเป็นบริษัทขนาดกลางที่มีจำนวนแรงงานเพิ่มขึ้น ยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการบริหารจัดการ ส่งผลให้บุคลากรในองค์การต้องปรับตัวในการทำงานให้พร้อมรับกับรูปแบบการบริหารงานที่เปลี่ยนไปด้วย

จากการที่ผู้วิจัยมีสามีซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้จัดการผ่ายผลิตของบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด โดยตั้งแต่เมื่อเริ่มปฏิบัติงานมาจนถึงปัจจุบัน ได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เช่น มีความผิดพลาดในการสื่อสารบ่อยครั้งทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด จำนวน 77 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ขณะนี้ท่านคิดว่าท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใดบ้าง” ผลของการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ปัญหาส่วนตัวเรื่อง การปรับตัวทางด้านการเงิน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 62.34 ได้แก่ เงินไม่พอใช้จ่าย รายจ่ายสูงขึ้น และใช้เงินเกินตัว รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องการทำงาน จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 25.97 ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน งานไม่ได้มาตรฐานต้องแก้ไขชิ้นงานบ่อย และไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามกำหนด รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องสุขภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 7.79 ได้แก่ ภูมิแพ้ สุขภาพไม่ดีและไข้หวัดสายพันธ์ใหม่ และปัญหาครอบครัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.89 ได้แก่ ไม่มีเวลาให้ลูก และมีปากเสียงกับคนในครอบครัว

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “จากปัญหาในข้อ 1 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง” ผลจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า จากปัญหาส่วนตัวเรื่องการปรับตัวทางด้านการเงินมีสาเหตุมาจากค่าครองชีพ

สูง เศรษฐกิจตกต่ำ เงินเดือนน้อยและโดนหักเงินเดือนจากการทำงานผิดพลาด ปัญหาเรื่องการทำงานในด้านการสื่อสารมีสาเหตุมาจาก ขาดความเข้าใจในงาน ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำงานข้ามขั้นตอนและการประสานงานระหว่างแผนกไม่ดี ปัญหาเรื่องสุขภาพมีสาเหตุมาจาก สถานที่ทำงานมีฝุ่นเยอะ การพักผ่อนไม่เพียงพอ และการกินอยู่แบบเร่งรีบ ปัญหาครอบครัว มีสาเหตุมาจาก เลิกงานดึก ดื่มสุราและนอกใจสามี/ภรรยา

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น พบว่าปัญหาดังกล่าวข้างต้นของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหาคร น่าจะมีปัญหาเกี่ยวข้องกับการปรับตัวทางด้านการเงิน แต่เนื่องจากเป็นปัญหาส่วนตัวและมีผู้ที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัญหาการปรับตัวทางด้านการเงินแล้ว ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรจะทำการวิจัยปัญหารองลงมา ซึ่งเป็นปัญหาเรื่องการทำงาน โดยพบว่าพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร น่าจะมีปัญหาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดผิดพลาดในการปฏิบัติงานและส่งผลเสียต่อองค์การ ดังที่ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542: 65) กล่าวไว้ว่า การสื่อความหมาย เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ในการทำงานร่วมกันการสื่อความหมายนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงาน การสื่อความหมายเป็นเรื่องของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มเพื่อมุ่งหมายให้เกิดความรู้ ความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์ สังคมปัจจุบันองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลง และทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศของความรีบเร่งและการแข่งขันค่อนข้างสูง ในขณะที่ความสนใจซึ่งกันและกันในการทำงานของบุคคลลดน้อยลงแต่คาดหวังถึงประสิทธิภาพในงานต้องได้มาตรฐาน ดังนั้นการสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องพึงตระหนัก

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่นจำกัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อ

หาทางพัฒนาการสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานบริษัท เจมครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ให้มีการสื่อสารในการทำงานได้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารชาย 5 คน ผู้บริหารหญิง 7 คน พนักงานระดับปฏิบัติการชาย 56 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการหญิง 79 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่
   - 1.1 ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่
     - 1.1.1 เพศ
     - 1.1.2 ระดับการศึกษา
     - 1.1.3 ตำแหน่ง
     - 1.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน
     - 1.1.5 เชาวน์ปัญญา
   - 1.2 ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่
     - 1.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
     - 1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
     - 1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
   - 1.3 ตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่
     - 1.3.1 ทิศทางการสื่อสาร
     - 1.3.2 ประเภทของการใช้การสื่อสาร
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลกระทบของการสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสื่อสาร หมายถึง การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ความรู้ และความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการสื่อสารออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 การสื่อสารโดยใช้ภาษาถ้อยคำ หมายถึง การสื่อสารโดยการใช้คำพูดเพื่อสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ความรู้และความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการพูดเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การพูดคุยโดยตรง การพูดคุยทางโทรศัพท์ การใช้เทปบันทึก และการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร

1.2 การสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทางหมายถึง การสื่อสารที่นอกเหนือไปจากการสื่อสารโดยการใช้คำพูด ได้แก่ การแสดงสีหน้าและท่าทาง การออกเสียงดัง - ค่อย ความทุ้มห้าวของน้ำเสียง รวมไปถึงจังหวะการหยุด และสภาพแวดล้อมที่เกิดการสื่อสารในขณะนั้น

2. ผลกระทบของการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานซึ่งเกิดจากการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารโดยใช้ภาษาถ้อยคำและการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทาง อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรมของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น ขาดประสิทธิภาพและไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

3.2 ระดับการศึกษา ได้แก่

3.2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2.2 ปริญญาตรี

3.2.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.3 ตำแหน่ง หมายถึง ระดับหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งสูงสุดในปัจจุบัน ได้แก่

3.3.1 ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน

3.3.2 พนักงาน ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ

3.4 ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่

3.4.1 ประสบการณ์ในการทำงานมาก หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร มากกว่า 8 ปีขึ้นไป

3.4.2 ประสบการณ์ในการทำงานปานกลาง หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ 3 – 8 ปี

3.4.3 ประสบการณ์ในการทำงานน้อย หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ต่ำกว่า 3 ปี

3.5 เชาวน์ปัญญา หมายถึง ความสามารถทางสมองของพนักงานในด้านการคิด การจำ การตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการปรับตัวต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วัดโดยแบบทดสอบมาตรฐาน Standard Progressive Matrices

4. ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สถานที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ดังนี้

4.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ บริเวณที่ทำงานสามารถสื่อสารกันได้สะดวกและขนาดของห้องทำงานพอเหมาะกับจำนวนพนักงานในการสื่อสารกันได้ดี

4.1.2 วัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ในการสื่อสารที่มีความทันสมัยเหมาะสมในการใช้งาน และมีเพียงพอที่ใช้ในการสื่อสารทั้งในและนอกองค์กร

4.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพเชื่อฟัง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยแสดงกริยา วาจา ด้วยความเคารพ และปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

4.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่พนักงาน ให้การส่งเสริมและสนับสนุน ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

4.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานและเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติต่อกันทั้งในและนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ได้แก่ ความปรารถนาดี เอาใจใส่ ให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องนับถือ ยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการทำงานและเรื่องส่วนตัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน มีความเป็นกันเอง ใกล้ชิด สนิทสนม ทำงานต่าง ๆ ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

5. ตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร และประเภทของการใช้การสื่อสาร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ทิศทางการสื่อสาร หมายถึง ทิศทางการสื่อสารภายในองค์การที่ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่

5.1.1 การสื่อสารทางเดียว หมายถึง ทิศทางการสื่อสารภายในองค์การที่ผู้บังคับบัญชาบอกนโยบาย คำสั่ง การมอบหมายงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ไม่มีโอกาสสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ไม่มีโอกาสปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาเองก็ไม่ทราบข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชา

5.1.2 การสื่อสารสองทาง หมายถึง ทิศทางการสื่อสารภายในองค์การที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีปฏิกิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็นระหว่างกัน และรับฟังข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน

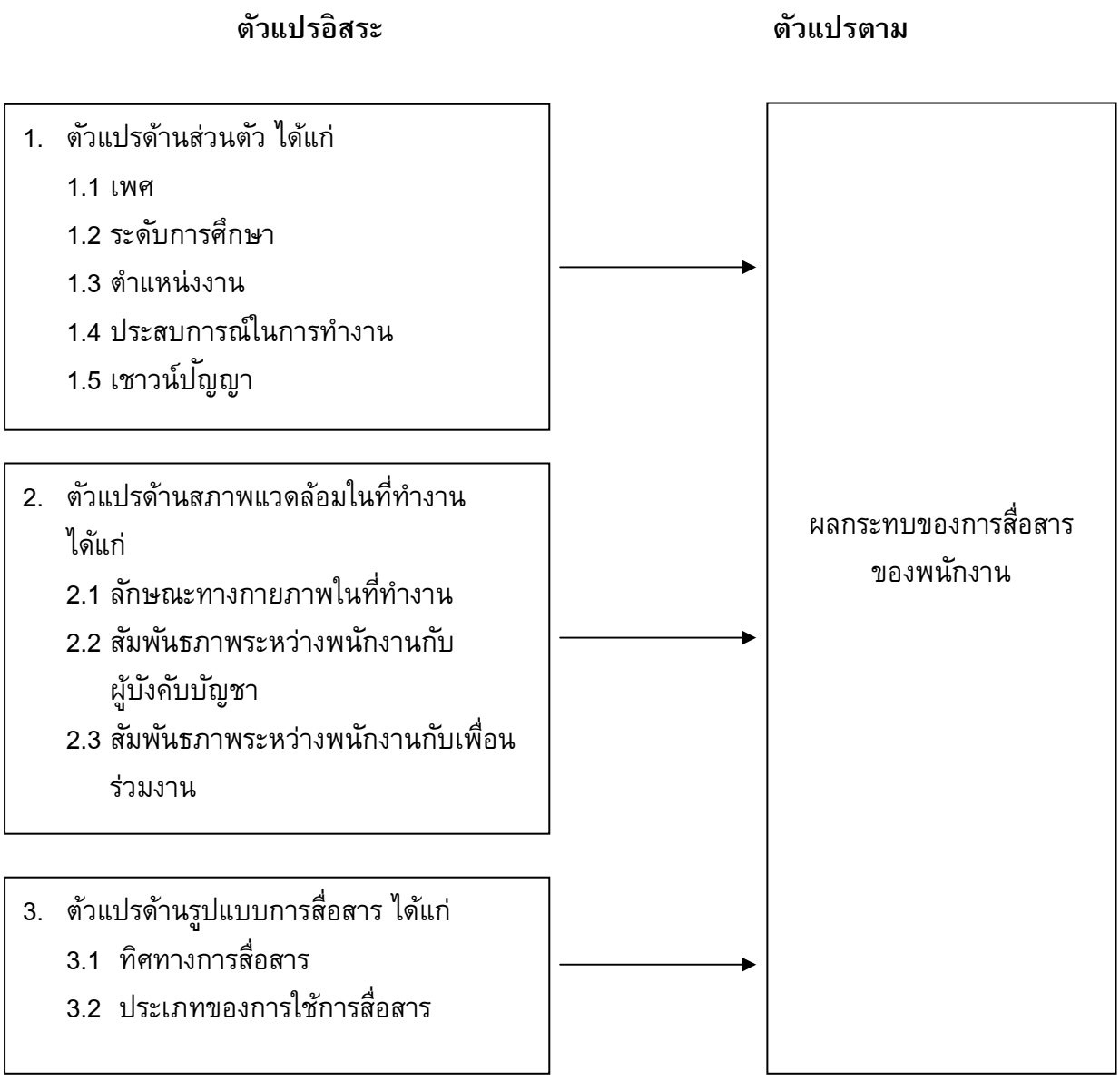
5.2 ประเภทของการใช้การสื่อสาร หมายถึง ลักษณะของการใช้การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่

5.2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารภายในองค์การที่มีระเบียบแบบแผน รูปแบบที่แน่นอนในองค์การ โดยคำนึงถึงบทบาท หน้าที่ และตำแหน่งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งเป็นไปตามสายบังคับบัญชาในองค์การ

5.2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารภายในองค์การที่ไม่มีระเบียบแบบแผนรูปแบบที่แน่นอนในองค์การ เป็นการสื่อสารที่อาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว โดยไม่คำนึงถึงตำแหน่งในองค์การ

6 พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน และพนักงานปฏิบัติการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า อธิบายได้ว่า พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน ตามตัวแปร 3 ด้าน คือ ตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร และประเภทของการใช้การสื่อสาร ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานชายและพนักงานหญิง ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
5. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
6. พนักงานที่มีเชาวน์ปัญญาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
7. พนักงานที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่ต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
8. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
9. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน
10. พนักงานที่มีรูปแบบการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
   1.1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
   1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
   2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
   2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร
   3.1 ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญ
   3.2 แผนผังโครงสร้างบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ เป็นเครื่องมือซึ่งช่วยให้มนุษย์สร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของสังคมมนุษย์ อันเป็นผลมาจากความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยอาศัยศิลปของการสื่อสารและการพัฒนา การสื่อสารมีความสำคัญต่อบุคคลและสังคม เพราะหากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ก็ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารไว้มากมาย แตกต่างกันดังนี้

ปรมะ สตะเวทิน (2536: 7) กล่าวว่า การสื่อสาร คือกระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Receive) โดยผ่านสื่อ (Channel)

กริช สืบสนธิ์ (2538: 64) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ไม่หยุดนิ่งมี การรับรู้และโต้ตอบการถ่ายทอดสาระ (ข่าวสาร ข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก) จะเป็นไปตามทักษะ ประสบการณ์ ความรู้ ความสนใจทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

กิดานันท์ มลิทอง (2540: 21) กล่าวว่า การสื่อสาร คือการถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิดและความรู้สึกรวมไปถึงระบบ เพื่อการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542: 65) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรื่องราวข่าวสาร ตลอดถึงความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคลและระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 11) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสาร คือ การแสดงออกเพื่อสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ การกระทำ ท่าทาง ฯลฯ ที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ที่ปรากฏอยู่ในชีวิตประจำวัน แตกต่างไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยาส่วนบุคคล ความสัมพันธ์กับสังคมและสภาพแวดล้อมซึ่งอาจเป็นผลบวกหรือลบก็ได้ในการติดต่อกับบุคคลอื่น พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มีทั้งที่เป็นวัจนภาษา (ภาษาถ้อยคำ) และอวัจนภาษา (ไม่ใช้ถ้อยคำ)โดยมนุษย์พยายามจะอาศัยกระบวนการต่างๆ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด รวมถึงประสบการณ์ของตนเองแก่กันและกัน เพื่อหวังความเข้าใจร่วมกัน

วิรัช ลภิรัตนกุล (2549: 159) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่าน หรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สมาชิกสามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551: 171) กล่าวว่า เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มอื่น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นการสื่อความเข้าใจและความหมาย ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

จากการให้คำจำกัดความตามเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด อารมณ์ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดหรือที่เรียกว่าสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ให้เกิดความเข้าใจตรงกัน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมในการทำกิจกรรมที่พึงประสงค์ให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์มีความเจริญความคิดของมนุษย์ที่ล้ำเลิศนั้นอาจเปลี่ยนให้เป็นจริงและนำเอาไปปฏิบัติได้โดยอาศัยกระบวนการของการสื่อสารความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลป สังคมศาสตร์ หรือพฤติกรรมศาสตร์อาจนำมาถ่ายทอด เก็บรักษาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้นความก้าวหน้าของสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยอาศัยศิลปของการสื่อสารและการพัฒนา แบบของการสื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจากในอดีตแต่ยังช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของความเจริญก้าวหน้านั้นแก่สังคมมนุษย์ในอนาคต

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรียนรู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังคนอื่นพูดเราจะได้รับความรู้ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลนั้น และยิ่งได้ฟังได้ดูบ่อย ๆ ก็ยิ่งได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ นั่นคือแต่ละคนมีความคิดอยู่ในหัวแล้วว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายตามที่ต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่จะเลือกใช้คำหรือสัญลักษณ์ หรือวิธีการใด ๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมก็เพราะบุคคลนั้นเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้นั้นซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นที่ติดต่อเข้าใจความหมายอย่างเดียวกันด้วย ดังตัวอย่างคือ เมื่อคนหนึ่งติดต่อกับชาวต่างชาติที่ต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจภาษาซึ่งกันและกันเลย บุคคล 2 ฝ่ายจะไม่เข้าใจความหมายของการสื่อสารนั้นได้เลย นอกจากจะมีคนอื่นแปลข้อความให้เป็นภาษาเดียวกัน บุคคลทั้งสองจึงจะเข้าใจกันได้ หากไม่มีผู้แปลภาษาพูดให้บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายเข้าใจกันได้ เขาก็จะต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารโดยวิธีอื่นคือ ภาษาทางกายจนในที่สุด ทั้งสองฝ่ายก็เริ่มจะรู้เรื่องและเข้าใจความหมายของการสื่อสารได้ และนาน ๆ เข้าก็สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างเข้าใจความหมายซึ่งกันและกันดี

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยการใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใด ๆ เป็นเวลานานนอกจากจะทำให้เข้าใจความหมายกันได้แล้วยังทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและหากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่งความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน ดังตัวอย่าง หากหัวหน้าสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หัวหน้าก็หวังว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจคำสั่งจะปฏิบัติตามคำสั่งและดำเนินการอย่างอื่นใดตามที่เห็นสมควรและเหมาะสมให้เป็นไปตามคำสั่งนั้น หัวหน้าจะใช้วิธีการอย่างเดียวกันออกคำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนอื่นไม่ได้ และเขาจะหวังให้เกิดผลอย่างเดียวกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนแรกก็ไม่ได้เนื่องจากบุคคลทั้งสองต่างกัน เขาจะต้องใช้วิธีการอีกอย่างหนึ่งหรือออกคำสั่งอีกแบบหนึ่งที่จะก่อให้เกิดผลอย่างเดียวกัน ในทำนองเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่กับหัวหน้านานๆ และเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงวิธีการออกคำสั่งของหัวหน้าว่า ถ้าออกคำสั่งอย่างหนึ่งจะรู้ว่าหัวหน้าต้องการอะไรและถ้าออกคำสั่งอีกแบบหนึ่ง เขาก็จะรู้ความคิดว่าหัวหน้าต้องการอะไร ผู้ใต้บังคับบัญชาก็เปรียบเทียบวิธีการและความคิดของหัวหน้าแต่ละคนที่เคยออกคำสั่งว่ามีส่วนที่แตกต่างและส่วนที่เหมือนกันอะไรบ้าง การเลือกใช้คำก็ดี วิธีการก็ดี ตลอดจนการแสดงกริยาอาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารกันในระยะแรก ๆ อาจไม่เข้าใจ แต่เมื่อสื่อสารกันนาน ๆ เข้าจนเกิดความคุ้นเคยและเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารจึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรมและแนวความคิดของอีกฝ่ายหนึ่งได้

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันนั้น มีอยู่ 2 ลักษณะคือ ประการแรกเป็นรูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมี 2 อย่างคือ การสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่การพูดหรือเขียน โดยผู้บริหารอาจออกคำสั่งให้พนักงาน

ดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงานเข้ามาทำงาน การเขียนรายงาน การบันทึกข้อความและการประชุม ส่วนอีกแบบหนึ่งก็คือการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดเช่นการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียงที่พูด กิริยาท่าทาง การแต่งตัว การใช้เครื่องประดับ และการจัดโต๊ะเก้าอี้ในที่ทำงาน เป็นต้น การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์การ ประการที่สองเป็นสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นได้แก่การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่นการออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัว หรือการสัมภาษณ์พนักงานในลักษณะพบหน้ากันระหว่างคน 2 คน การสื่อสารในกลุ่มย่อยก็เป็นอีกสภาพหนึ่งของการสื่อสารในองค์การ เช่นการพบปะกันระหว่างบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการประสานงานกัน การปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การประชุมเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในการทำงาน ตลอดจนการทำงานเป็นกลุ่มในหน่วยงานเป็นต้น สภาพการสื่อสารอีกแบบหนึ่งก็คือ การสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์การและการสื่อสารของสมาชิกในองค์การกับบุคคลภายนอกองค์การ เช่น การประชุมคนในฝ่ายหรือองค์การ การติดต่อกับลูกค้า ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ลงทุน เจ้าหน้าที่ของรัฐบาล ตัวแทนจำหน่ายและสมาคมต่าง ๆ ในสังคมที่องค์การตั้งอยู่เป็นต้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่กระทำในรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 22-24) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญมาก ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเข้าใจต่อกัน มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ด้วยพฤติกรรมการสื่อสาร การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่ไม่สามารถมองเห็น ได้แก่ พฤติกรรมที่เกี่ยวกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกซึ่งจะมีผลต่อการเรียนรู้ การคิด การตัดสินใจ การจดจำ ฯลฯ เช่น เวลาที่ผู้ส่งสารสื่อสารกับผู้รับสารหลายคน ดูจากภายนอกทุกคนสนใจฟังสาร แต่ก็ไม่สามารถจะรู้ได้ว่า แต่ละคนคิดอะไรอยู่ คิดตรงกับผู้ส่งสารหรือไม่ ไม่มีใครรู้ได้ ถ้าผู้รับสารไม่แสดงปฏิกิริยา หรือไม่พูดออกมา เพราะเป็นพฤติกรรมภายในของผู้รับสารที่ผู้รับสารรู้เอง แต่คนอื่นไม่สามารถรู้ได้

1.2 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่มองเห็นได้ชัดเจนเห็นได้จากการที่มีคนปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์กับบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อมต่างๆ กัน เช่น พฤติกรรมการแต่งกาย แต่งเครื่องประดับ การใช้เสียง การแสดงสีหน้า หรือการพูด ฯลฯ เมื่อใดที่คนแสดงพฤติกรรมการสื่อสารแบบนี้ออกมาคนทั่วไปจะมองเห็นทันทีเมื่อมนุษย์สามารถสื่อสารกับคนอื่นด้วยวัจนภาษา และอวัจนภาษาในสังคมแล้วก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคมดำเนินการไปด้วยดีจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่พยายามปรับความเข้าใจที่ดีต่อกัน มนุษย์ก็จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

2. พฤติกรรมการสื่อสาร ทำให้มนุษย์ได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้เจริญมาเป็นลำดับ แม้ว่ามนุษย์จะเริ่มต้นด้วยการพยายามคิดประดิษฐ์ภาษา ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนเพื่อเผยแพร่กระจาย และถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดเห็น ความรู้ ฯลฯ ไปยังสมาชิกในสังคม ตลอดจนอนุชนรุ่นหลังจะเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ไม่ยากโดยการบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากการจดบันทึกเป็นหลักฐานเป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ใช้ถ้อยคำหรือการสื่อสารแบบวัจนภาษาก็ตามและจากจุดนั้นเองเป็นต้นแบบของพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่แตกต่างไปจากพฤติกรรมการสื่อสารของมวลสัตว์โลกอย่างที่เห็นปัจจุบัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนถึงสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำสิ่งใด ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น จะเห็นได้จากการที่คนพยายามคิดค้นและพัฒนาวิธีการสื่อสารมาตั้งแต่สมัยโบราณ ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน ตลอดจนเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการต่างๆ ล้วนเกิดจากความพยายามอย่างสูงของคน ต่อเนื่องมาหลายชั่วอายุ หากการสื่อสารไม่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งแล้ว เครื่องมือและวิธีการสำหรับการสื่อสารต่างๆ เหล่านี้ก็คงไม่เกิดขึ้นและพัฒนามาให้เห็นดังเช่นในปัจจุบัน

1.1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542: 13) เห็นว่า ในการสื่อสารนั้นจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานในการสื่อสารอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1.ผู้ส่งสาร (Source) คือบุคคล กลุ่มคน หรือหน่วยงาน องค์การ ที่เป็นผู้ผลิตสาร เป็นแหล่งต้นตอของสาร และมีเจตนาที่จะเผยแพร่หรือถ่ายทอดสารนั้น ออกไปสู่บุคคลกลุ่มอื่น

2.สาร (Message) คือเนื้อหา ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ที่แสดงออกมาในรูปของคำพูดหรือข้อเขียน เป็นต้น

3.สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel) คือช่องทางที่นำสารผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ได้แก่ อากาศ น้ำ คลื่นเสียง คลื่นไฟฟ้า โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ วิดีโอ สไลด์ เป็นต้น

4.ผู้รับสาร (Receiver) คือบุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน องค์การ ที่อยู่ปลายทางของการสื่อสาร เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้ส่งสารมุ่งหวังให้ได้รับสารที่ส่งผ่านสื่อมา โดยผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสารทันทีเมื่อมีการป้อนกลับ (Feedback) ต่อสารที่ได้รับกลับไปยังผู้ที่ส่งสารมาในทีแรก ซึ่งเช่นเดียวกัน ผู้ส่งสารนั้นก็จะกลายเป็นผู้รับสารแทนในสภาพการณ์ดังกล่าว ซึ่งในการสื่อสารโดยทั่วไปมักจะปรากฏเช่นนี้

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 29) กล่าวไว้ว่า กระบวนการสื่อสารแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม แต่กิจกรรมการสื่อสารที่ปรากฏออกมาในรูปแบบซ้ำ ๆ กัน และสามารถอธิบายได้ภายในโครงสร้างของสัมพันธภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ในการสื่อสารเสมอ องค์ประกอบหลักที่ทำให้เกิดการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร ซึ่งผู้กระทำการสื่อสารจะมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสลับกันอยู่ตลอดเวลา โดยใช้กรอบแห่งประสบการณ์และสถานการณ์หรือ

สภาพแวดล้อมในสังคมซึ่งรวมถึงเพศ อายุ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดสารที่ส่งออกไปและรับเข้ามาเมื่อผู้รับสารได้สารแล้วก็อาจส่งปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสารในลักษณะการตอบโต้สารที่ได้รับกลับไปยังผู้ส่งสาร แต่ปฏิกิริยาป้อนกลับนี้มิได้เกิดขึ้นเสมอไปในกระบวนการสื่อสาร และการสื่อสารก็ไม่ได้บรรลุผลตามที่ผู้ส่งสารตั้งใจไว้เสมอไป

จะเห็นว่า องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารนั้นมีผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ ปฏิกิริยาป้อนกลับ และสิ่งรบกวน ดังนี้

1. ผู้ร่วมกระทำการสื่อสาร หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารพร้อมกันไปอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา บุคคลผู้ร่วมกระทำการสื่อสารต่างจำเป็นต้องสวมบทบามในฐานะผู้เข้ารหัส (Encoder) ผู้ตีความหมายสาร (Interpreter) และผู้ถอดรหัส (Decoder) สลับสับเปลี่ยนกันอยู่ตลอดเวลา แม้เราจะไม่สามารถแยกผู้ส่งสารและผู้รับสารออกจากกันได้อย่างเด็ดขาดก็ตาม แต่เราสามารถชี้ชัดได้ว่าในแต่ละช่วงของกระบวนการสื่อสาร ใครคือผู้ส่งสาร ใครคือผู้รับสาร เพราะแต่ละฝ่ายจะมีบทบาทเป็นของตนเอง

2. สาร หมายถึง สัญลักษณ์หรือรหัสที่มนุษย์กำหนดขึ้นมา โดยมีการตกลงรับรู้ร่วมกัน ซึ่งลักษณะของสารนั้นแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ วัจนภาษา และอวัจนภาษา

3. ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ หมายถึง วิถีทางหรือตัวกลางในการส่งข่างสารจากแหล่งกำเนิดสารไปยังผู้รับสารที่จุดหมายปลายทาง ผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ หู ตา จมูก ปาก ลิ้น นอกจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้ว พาหะนำสารหรือช่องทางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับ ทุกอย่างก็เรียกว่าสื่อเช่นกัน คนเราอาจใช้ตัวเองเป็นสื่อโดยอาศัยวิธีการบอกเล่า อธิบายหรือชี้แจงด้วยวาจาก็ได้

4. ปฏิกิริยาป้อนกลับ หมายถึง การสนองตอบของผู้รับสารต่อผู้ส่งสาร หรือสารซึ่งมีทั้งที่เห็นได้ชัดเจนจากคำพูด สีหน้า อากัปกิริยา ฯลฯ และพฤติกรรมที่ปกปิดซ่อนเร้นภายในจิตใจ ซึ่งสังเกตได้ยาก อาศัยได้เพียงการคาดคะเนหรือเดาใจ ซึ่งปฏิกิริยาป้อนกลับอาจเป็นภาษาเขียนที่ใช้โต้ตอบต่อสาร ในกระบวนการสื่อสาร ผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายต่างจำเป็นต้องพิจารณาปรับปรุง การสื่อสารทุกครั้ง

5. สิ่งรบกวน หมายถึง สิ่งที่แทรกซ้อนอยู่ระหว่างกระบวนการส่งสารและการรับสาร ซึ่งเป็นเหตุสำคัญที่ทำให้การติดต่อสัมพันธ์มีปัญหาหรือมีอุปสรรค เช่น ข้อความในหนังสือพิมพ์ไม่ชัด หรือการพูดโทรศัพท์มีเสียงแทรก เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร และในขณะที่เกิดการสื่อสาร ย่อมเกิดสิ่งรบกวนหรือแทรกซ้อนเข้ามา จึงอาจถือได้ว่า สิ่งรบกวนนั้นเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการสื่อสารเช่นกัน

1.1.4 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารไม่ว่าจะกระทำในรูปแบบใดล้วนมีวัตถุประสงค์ทั้งนั้น อาจมีวัตถุประสงค์อย่างเดียวหรือหลายอย่าง ในบางกรณีใช้การสื่อสารหลาย ๆ รูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพียงอย่างเดียว แต่บางกรณีเลือกการสื่อสารเพียงรูปแบบเดียวแต่ต้องการวัตถุประสงค์

หลายอย่าง เมื่อพิจารณาในแง่ต่าง ๆ แล้ว วัตถุประสงค์เฉพาะของการสื่อสารอาจแบ่งเป็น 4 อย่าง คือ

1. เพื่อควบคุมการสื่อสารเพื่อการควบคุมนี้มักจะถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดพฤติกรรมบางอย่างของคน เช่น เปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ให้เป็นไปในทางที่ต้องการ ทั้งนี้เพราะเป็นความต้องการของคนที่จะควบคุมสิ่งแวดล้อมหรือพยายามที่จะดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการกระทำของตน การกระทำทุกอย่างเกิดขึ้นโดยมีเป้าหมายหรือเพื่อบรรลุความต้องการบางอย่างที่กำหนดไว้

2. เพื่อรวบรวมข้อมูล การสื่อสารนั้นจะทำให้เรารู้ข้อมูลต่าง ๆ 3 เรื่องคือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวเราเอง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลอื่นและข้อมูลความเป็นไปที่อยู่รอบตัวเรา การสื่อสารนั้นเป็นเสมือนภาพสะท้อนที่ทำให้เข้าใจเรื่องต่าง ๆ ได้แม้ตัวเราเอง การที่เราได้พูดคุยกับบุคคลใดก็ตามเราจะรู้จักตัวเองจากบุคคลนั้น เราเรียนรู้ว่าอะไรเป็นจุดเด่นของเราที่เหมาะสมอยู่แล้วและสิ่งใดที่เป็นจุดด้อยของเราที่ควรปรับปรุงแก้ไขโดยอาศัยการสื่อสารไม่ว่าในรูปแบบใดเราสามารถจะนำเอาข้อมูลต่าง ๆ เหล่านั้นมาพัฒนาตัวเราเองได้

3. เพื่อการสังคม มนุษย์ต้องการอยู่ร่วมกับคนอื่นและจะทนไม่ได้ที่จะอยู่คนเดียวโดดเดี่ยวเป็นเวลานาน ความต้องการที่จะสังคมกับคนอื่น ทำให้เราต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่น ทั้งทางตรงและทางอ้อม แม้ว่าการติดต่อกับคนบางคนจะทำให้เราไม่สบายใจนักแต่ก็จะได้รับประโยชน์กว่าการไม่ติดต่อสัมพันธ์กันเลย มนุษย์มีความสุขกับการติดต่อกับคนอื่นและจะพยายามรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นไว้ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นเรื่องงานก็ดี เรื่องส่วนตัวก็ดี จะทำให้คนมีความสบายใจและมีความมั่นใจเพราะรู้สึกว่าตัวเองมีความหมายและไม่ว้าเหว่ คนเราจึงมักหาเรื่องติดต่อกับคนอื่นอยู่เสมอ

4. เพื่อลดความตึงเครียด ในการทำงาน การเรียนหนังสือ การดำเนินชีวิตหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตาม มนุษย์มักจะประสบกับความผิดหวัง ความสับสน ความไม่แน่ใจ ความขัดแย้ง และความไม่พอใจต่าง ๆ หากเราจะเก็บเอาเรื่องที่ไม่สบายใจเหล่านั้นไว้นาน ๆ ก็จะทำให้เรายิ่งตึงเครียดมากขึ้น ดังนั้นหากจะได้ระบายความคับแค้นใจออกมาบ้างก็จะทำให้สถานการณ์ดีขึ้น จะเห็นได้ว่าคนเรามีความรู้สึกดีขึ้นหากเราจะได้พูดคุยกับถึงปัญหาเหล่านั้นกับเพื่อนร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา กับลูกน้องหรือกับเพื่อนสนิท แม้จะไม่ได้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหรือขจัดความขัดแย้งออกไปได้แต่เราก็รู้สึกสบายใจและความตึงเครียดที่มีอยู่ก็ลดลง (เสนาะ ติเยาว์. 2537: 31-32)

ในทำนองเดียวกัน เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์ (2545: 173-175) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้ส่งสาร และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เป็นการแจ้งหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจ เช่น ข่าวหนังสือพิมพ์ หนังสือชี้แจง และการแถลงการณ์ เป็นต้น

2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate) เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิดหรือวิชาการเพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม เช่น การสอนของครู การแสดงพระธรรมเทศนา และการบรรยายของวิทยากร เป็นต้น

3. เพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) เป็นการส่งสารเพื่อให้ผู้รับเกิดการพอใจ รื่นเริง สนุกสนาน ชื่นชม ยินดี เช่น ละคร ดนตรี การร้องเพลง และการแสดง เป็นต้น

4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) เป็นการเสนอแนวคิดหรือการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับสารเห็นชอบและปฏิบัติตามการเสนอแนะของผู้รับสาร เช่น การโฆษณาสินค้า การหาเสียง และการรณรงค์รักษาความสะอาด เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ได้แก่

1. เพื่อทราบ (Understand) เป็นการรับสารเพื่อรับทราบและเข้าใจเรื่องราวหรือเหตุการณ์โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ทั่วๆ ไป เป็นต้น

2. เพื่อเรียนรู้ (Learn) เป็นการรับสารเพื่อแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ทางวิชาการให้ตนเอง เช่น การเข้าชั้นเรียน อ่านตำรา ฟังบรรยาย เป็นต้น

3. เพื่อหาความพอใจ (Enjoy) เป็นการรับสารเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือรู้สึกเป็นสุขใจ เช่น ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ดูละคร เป็นต้น

4. เพื่อกระทำ หรือตัดสินใจ (Dispose or Decide) เป็นการรับสารเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกโดยอาศัยข้อมูล แง่คิด ทักษะ คำแนะนำที่ได้รับ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์โดยรวมของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากอีกฝ่ายหนึ่งไปถึงอีกฝ่ายหนึ่งอย่างครบถ้วน และก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ถูกต้องตรงกันกับที่ผู้ส่งสารต้องการ รวมทั้งได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.1.5 ประเภทของการสื่อสาร

การแบ่งประเภทของการสื่อสาร มีเกณฑ์ในการแบ่งหลายลักษณะ ดังที่ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2551: 178-181) ได้กล่าวว่า เมื่อพิจารณาการแบ่งประเภทของการสื่อสารตามเกณฑ์ของระบบ สามารถแบ่งการสื่อสารได้เป็น 2 ระบบ ดังนี้

1. การสื่อสารระบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นการสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว เช่น การออกวิทยุ ออกข่าว หนังสือพิมพ์ ออกรายการโทรทัศน์ ผู้รับไม่ได้มีโอกาสที่จะได้ซักถามข้อสงสัย จึงไม่มีปฏิกิริยาป้อนกลับ

2. การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับได้สอบถามข้อข้องใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและอภิปรายร่วมกัน รวมทั้งมีการศึกษาหารือกันได้ด้วย

นอกจากนี้ การสื่อสารยังจำแนกตามลักษณะของกลุ่ม คือ

1. การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อที่มีระบบแบบแผนมีขั้นตอน เช่น การติดต่อราชการ การกระทำต้องมีลายลักษณ์อักษร ตามระเบียบการบริหารองค์การ

2. การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Communication) เป็นการติดต่อโดยตรง อาศัยความสนิทสนม ความคุ้นเคย การแนะนำจากเพื่อนฝูง การรู้จักการเป็นส่วนตัว เป็นลักษณะการพบปะพูดคุยสนทนากัน

ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ตาม การสื่อสารในหน่วยงานองค์การต่าง ๆ ก็มีช่องทางการสื่อสาร (Channel of Communication) อยู่ 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นช่องทางของการสื่อสารจากผู้บริหารมายังพนักงาน จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นรูปของคำสั่งให้ปฏิบัติตาม การวางระเบียบประกาศ ข้อบังคับ นโยบาย คำเตือน คำขอร้อง คำอนุมัติ คำสั่งให้ดำเนินการ เป็นต้น

2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการสื่อสาร ที่สนองตามคำร้องขอของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะการย้อนกลับไปรายงาน เช่น ผลของการปฏิบัติงาน ข้อขัดข้องของการทำงาน ความก้าวหน้าของการทำงาน คำร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น การขออนุมัติ

3. การสื่อสารตามแนวราบ (Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น เพื่อนร่วมงาน การติดต่อกับเพื่อนฝูงที่อยู่ในตำแหน่งใกล้เคียงกัน เป็นลักษณะการทำงานร่วมกัน ช่วยกันทำงาน ปรึกษาหารือกัน เป็นการทำงานเป็นหมู่ เป็นกลุ่ม และเป็นทีมงาน เป็นต้น

1.1.6 อุปสรรคของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเรื่องระหว่างมนุษย์ และมนุษย์เป็นสัตว์โลกที่มีสถาพทางกายและทางจิตที่ละเอียดอ่อนสลับซับซ้อนมากที่สุด ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ของการสื่อสาร จึงมักเกิดขึ้นอยู่เสมอ ถ้าเราเข้าใจและตระหนักถึงสาเหตุ อาจช่วยลดหรือขจัดอุปสรรค์ดังกล่าวลงได้ ซึ่งจะส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น สาเหตุสำคัญบางประการซึ่งเป็นอุปสรรคของการสื่อสารได้แก่

1. การเลือกในการสื่อสาร (Selectivity in Communication) อาจแบ่งเป็น 4 ลักษณะ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันเป็นขั้นตอน ดังนี้

1.1 การเลือกรับและการเลือกใช้ ธรรมชาติของมนุษย์นั้น ในส่วนลึกแล้วมีความต้องการอย่างยิ่งที่จะปกป้องรักษาและยกระดับภาพลักษณ์ของตนเอง เพราะฉะนั้น เราจึงมักเลือกรับสาร หรือเลือกใช้สารที่มีเนื้อหาที่บรรจุความคิดเห็นและทัศนคติต่าง ๆ ที่สอดคล้องหรือสนับสนุนความคิดเดิมที่เรามีอยู่แล้ว การรับสารประเภทนี้ช่วยย้ำให้เราเกิดความภาคภูมิใจและมั่นใจในความรู้ของตนมากยิ่งขึ้น และในขณะเดียวกันเราก็มักจะหลีกเลี่ยงที่จะรับสารที่มีเนื้อหา

ขัดแย้งกับความเชื่อและทัศนคติต่าง ๆ ของเรา ทั้งนี้ เพราะจะทำให้เราเกิดความไม่มั่นใจ กังวลและลดความภาคภูมิใจและสั่นคลอนภาพลักษณ์ของเราเอง

1.2 การเลือกให้ความสนใจ เนื่องจากความสามารถของสมองมนุษย์ในการรับรู้มีจำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อเราได้รับข้อมูลหรือข่าวสารใด ๆ ข้อมูลหรือข่าวสารนั้น ๆ จะอยู่ในความสนใจของเราในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ สารใดที่สำคัญและเราให้ความสนใจมาก ก็จะถูกเก็บไว้ในความทรงจำ ซึ่งอาจอยู่ในความทรงจำเพียงชั่วคราว หรือถาวรก็ได้ขึ้นอยู่กับความสำคัญของสารนั้น ๆ นั่นคือ คนเราให้ความสนใจแก่สิ่งเร้าต่าง ๆ ได้ในจำนวนจำกัด และไม่สามารถให้ความสนใจพร้อมกันหลายสิ่งในเวลาเดียวกันได้

1.3 การเลือกรับรู้และการเลือกตีความ มนุษย์เลือกรับรู้และตีความหมายของสารตามประสบการณ์ของตน เนื่องจากประสบการณ์เป็นเรื่องเฉพาะตัวและแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้น การรับรู้และการตีความหมายของมนุษย์ต่อสิ่งเดียวกันจึงไม่เหมือนกัน ปัญหาหรืออุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับรู้และการตีความหมายมนุษย์อยู่ตรงที่ว่า มนุษย์มักไม่ตระหนักถึงความจริงข้อนี้ และมักสรุปเอาเองว่าคนอื่น ๆ ก็รับรู้ นึกคิด และตีความหมายอย่างเดียวกับตน เราคิดว่าสิ่งที่เราเห็น เรารับรู้และตีความหมายนั้นถูกต้องและเป็นความจริง เพราะฉะนั้นคนอื่นจะเห็นผิดไปจากนี้ได้อย่างไร ความเข้าใจเช่นนี้จึงก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ผิดพลาด

1.4 การเลือกจดจำ มนุษย์เลือกรับและเลือกจดจำสารที่มีเนื้อหาสาระสอดคล้องหรือสนับสนุนความคิดเห็นของตน ทั้งยังสามารถจดจำได้ถูกต้องแม่นยำกว่าสารที่มีเนื้อหาขัดแย้ง หรือคัดค้านกับทัศนคติที่ตนมีอยู่เดิม การที่คนแต่ละคนต่างก็มีโลกส่วนตัวและมีประสบการณ์เฉพาะตน เมื่อมีการสื่อสารทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ต่างเลือกรับหรือเลือกใช้สาร เลือกให้ความสนใจ เลือกรับรู้ เลือกตีความหมาย ตลอดจนเลือกจดจำเนื้อหาของสารตามประสบการณ์และความเชื่อที่ตนมี ลักษณะธรรมชาติเช่นนี้ของมนุษย์จึงมักเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และความผิดพลาดในการสื่อสารอยู่เสมอ

2. ความหมายของคำไม่ตรงกัน (Bypassing)

คนส่วนใหญ่เชื่อว่า ความหมายของภาษาอยู่ที่คำ แต่อันที่จริงแล้วความหมายของภาษาอยู่ที่ผู้ใช้ ดังนั้น ความหมายของภาษาจึงไม่คงที่ เพราะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ใช้ ภูมิหลัง อาชีพการงาน และระดับการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การใช้ภาษาของคนแต่ละคนแตกต่างกัน เพราะฉะนั้น การใช้ความหมายของคำไม่ตรงกันจึงมักก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารอยู่เสมอ ปัจจัยหลายประการที่ทำให้ความหมายของภาษาเปลี่ยนแปลงไป เช่น การที่ความหมายของคำเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา เปลี่ยนแปลงไปตามท้องถิ่น และความหมายของคำใช้แตกต่างกันไปในแต่ละวงการ(การใช้ภาษาในความหมายพิเศษเฉพาะวิชาชีพ หรือ ศัพท์เทคนิค) เป็นต้น

3. การไม่เปลี่ยนแปลงความคิดเห็น (Frozen evaluation)

คนส่วนใหญ่ เมื่อมีความเชื่ออย่างไร มีความคิดอย่างไรแล้ว มักยึดมั่นอยู่ในความเชื่อและความคิดนั้น ยากที่จะยอมเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นลักษณะนิสัยที่ผิด เพราะในความเป็นจริงแล้วทุกสิ่งทุกอย่างในโลก ไม่มีอะไรแน่นอนตายตัว มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แม้แต่ตัวเราเองก็เช่นกัน การไม่ยอมเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดเช่นนี้ ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสาร เพราะทำให้เรายึดติดอยู่กับของเดิม สภาพเดิมความคิดเดิมและความไม่จริง ในขณะที่เราพูดถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปแล้วตามสภาพความเป็นจริงของกาลเวลา

4. การมีความคิดแบบสองขั้ว (Polarization)

การมีความคิดแบบสองขั้ว เป็นการจำกัดทางเลือก มนุษย์มักมองหรือตัดสินอะไรอย่างเด็ดขาด เช่น ถ้าไม่ดีก็ต้องเลว ไม่ดำก็ขาว ไม่ถูกก็ผิด ไม่รักก็เกลียด ไม่เป็นมิตรก็เป็นศัตรู เช่นนี้เป็นต้น การมองอะไรว่ามีเพียงสองลักษณะ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างตรงข้าม เช่นนี้ ทำให้เรากลายเป็นคนใจแคบ ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากเรา ซึ่งอาจดีกว่าหรือมีข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ ตัวอย่างเช่น วิธีการแก้ปัญหาของแต่ละคน อาจไม่เหมือนกันแม้ว่าจะเป็นปัญหาเดียวกันก็ตาม การตัดสินว่า วิธีการแก้ปัญหาของเราถูกและของคนอื่น ๆ ผิดหมดนั้น เป็นการกระทำที่ไม่ถูกต้องอย่างยิ่ง ปัญหาเดียวกันอาจมีทางแก้ไขได้หลายทาง และถ้าพิจารณาดูให้ดี บางทีความคิดเห็นของคนอื่นก็อาจไม่แตกต่างจากความคิดเห็นของเรามากนัก อาจมีส่วนคล้ายคลึงกันมากกว่าส่วนแตกต่างกันด้วยซ้ำไป แต่เนื่องจากเราไปจำกัด หรือไปปิดทางเสียแล้วว่าความคิดเห็นที่ไม่เหมือนเราคือความคิดเห็นที่ผิด และตรงกันข้ามกับของเรา ลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้เกิดความขัดแย้ง การเข้าใจผิด ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร

5. การมีความคิดว่ารู้หมด (Allness)

มนุษย์ชอบคิดว่าตนเองเป็นผู้รู้และรู้หมด ทั้ง ๆ ที่โดยความเป็นจริงแล้ว การที่คนเราจะรู้อะไรทั้งหมดนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ อย่างน้อยที่สุด ขีดความสามารถทางกายภาพก็เป็นอุปสรรค ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในตอนต้น นอกจากนี้ การรับรู้ของเรา ยังถูกจำกัด โดยการเลือกรับรู้ของเราเองซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม ความต้องการ ฯลฯ ของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัว คนสองคนที่ประสบเหตุการณ์อย่างเดียวกัน อาจรับรู้ได้ต่างกัน เวลาก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จำกัดการรับรู้ของเราเมื่อเราเห็นหรือรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น เรารับรู้ในสภาพปัจจุบันเท่านั้น เราไม่ได้เห็นอดีตและเราก็ยังไม่ได้เห็นอนาคตของสิ่งนั้น และเราก็ไม่สามารถรู้ได้ทั้งหมดว่าความสัมพันธ์ของสิ่งนั้นกับสิ่งอื่น ๆ ทั้งหลายในโลกนั้นเป็นอย่างไร นี่คือข้อจำกัด

การคิดว่าตนเองรู้หมด ย่อมเป็นอุปสรรคสกัดกั้นไม่ให้การสื่อสารประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะทำให้เรามีความคิดแคบ บิดเบือนความจริงเปรียบได้กับคนตาบอดคลำช้าง กระนั้นย่อมทำให้เกิดความเข้าใจผิดได้ (รจิตลักขณ์ แสงอุไร. 2548: 103-109)

จากเอกสารดังกล่าว ทำให้เห็นถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ ผิดพลาด และล้มเหลวอยู่เสมอ อุปสรรคเหล่านี้มนุษย์สร้างขึ้นเองทั้งสิ้น ดังนั้น การจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพได้ เราจึงควรทราบและตระหนักถึงสาเหตุแห่ง

อุปสรรคของการสื่อสาร เพื่อให้เราได้เตรียมตัวเอง ปรับปรุงและเข้าใจสภาพแห่งการสื่อสารของผู้ที่เราสื่อสารด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและบรรลุผลได้ดีขึ้น

1.1.7 จิตวิทยากับการสื่อสาร

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 50) กล่าวถึง จิตวิทยากับการสื่อสารไว้ดังนี้

1. การใช้หลักจิตวิทยากับการสื่อสาร วิชาจิตวิชาหรือ Psychology เป็นวิชาว่าด้วยการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ และสัตว์ พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์หรือสัตว์กระทำ หรือพูด ดังนั้นวิชาจิตวิทยาจึงเป็นวิชาที่ศึกษาถึงการกระทำของมนุษย์และสัตว์ โดยยังมีวิชาอื่นๆ เช่น วิชามานุษยวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่ม Behavioral Sciences เกี่ยวข้องกับวิชาจิตวิทยาด้วย กล่าวคือทุกอย่างที่มนุษย์กระทำ หรือพูดล้วนเป็นเรื่องของจิตวิทยาทั้งสิ้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงจิตใจ ความคิด และอื่นๆ ของผู้รับสาร ก่อนการส่งสารเสมอ โดยใช้หลักจิตวิทยามาช่วยจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิผล โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้ที่ไปสื่อสารด้วยเสมอก่อนการสื่อสารด้วยวัจนภาษา หรืออวัจนภาษา หลักจิตวิทยาที่เกี่ยวการสื่อสาร ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ แรงจูงใจ ทัศนคติ เชาวน์ปัญญา สุขภาพจิต การเลียนแบบ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการรับรู้นั้นสามารถทำได้ โดยทำให้ผู้รับสารรู้สึกคาดหวัง (Expectation) ไว้ก่อน คือ การทำให้ผู้รับสารสนใจด้วยการเปลี่ยนแปลงการกระทำอย่างกระทันหันหรือพยายามทำให้สารที่จะส่งไปนั้นเกิดความแปลกใหม่ สะดุดหู สะดุดตา ผู้รับสารให้มากที่สุด และพยายามทำซ้ำหลายๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความสนใจ โดยเฉพาะในการสื่อสารเพื่อโฆษณา การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการเรียนรู้นั้น อาจส่งสารแบบลองผิดลองถูกก่อน และเมื่อไรพบว่าสารที่ส่งไปได้รับการตอบสนองก็จะใช้แบบนั้นๆ ต่อ เพราะเกิดการเรียนรู้แล้วว่า การสื่อสารแบบใดได้ผลก็จะสื่อสารแบบนั้นอีกครั้งในครั้งต่อๆ ไป กล่าวคือ การสื่อสารด้วยวัจนภาษา หรืออวัจนภาษาแบบใดไม่สัมฤทธิผลก็เลิกสื่อสารแบบนั้นอีก แต่ถ้าสัมฤทธิผลตามวัตถุประสงค์ก็ให้สื่อสารแบบนั้นๆ ในครั้งอื่นๆ ต่อไป โดยให้เรียนรู้วัฒนธรรมการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาของกันและกันก่อนการสื่อสารเสมอ

การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับอารมณ์ โดยให้สังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารว่าขณะที่กำลังสื่อสารกันอยู่นั้น คู่สื่อสารของตนมีอารมณ์อย่างไร ให้สังเกตสีหน้า แววตา สังเกตดูรอยยิ้มว่าเป็นรอยยิ้มแบบใด เช่น ยิ้มยินดี ยิ้มกลบเกลื่อน ยิ้มเยาะ หรือยิ้มแหยๆ สังเกตแววตาของคู่สื่อสารว่าแววตาแจ่มใสหรือมีแววตากำลังครุ่นคิด แววตาเซื่องซึม ฯลฯ การสังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารเช่นนี้จะทำให้ผู้ส่งสารรู้ว่าเวลานั้นควรจะสื่อสารด้วยวัจนภาษาใด และอวัจนภาษาใดจึงจะสบอารมณ์ทำให้ผู้รับสารพึงพอใจ สัมฤทธิผลการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยผู้ส่งสารจะต้องรู้ความต้องการ (Need) ของมนุษย์ที่ตนสื่อสารด้วย รู้ว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการไม่เท่ากัน ตามความแตกต่างทางชีวภาพ ตามวัฒนธรรม และสังคมแวดล้อมของแต่ละคน ความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์หาทางตอบสนองด้วยพฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้ส่งสารหวังสัมฤทธิผลในการสื่อสาร

จะต้องเข้าใจถึงความต้องการในระดับต่าง ๆ ของผู้รับสาร แล้วนำเอาความต้องการของมนุษย์มาเป็นแรงจูงใจ ตามหลักจิตวิทยามนุษย์ทุกคนต้องการมีศักดิ์ศรีซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 4 ตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ ผู้ส่งสารจึงไม่ควรสื่อสารโดยตำหนิผู้รับสารอย่างรุนแรงต่อหน้าผู้อื่น แม้ผู้นั้นจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาก็ตาม

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับทัศนคติ โดยที่ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้รับสารมีทัศนคติเป็นอย่างไรจะทำให้สามารถเลือกสารมาสื่อได้เหมาะกับผู้รับสารเป็นอย่างดี และจะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิผลตามที่มุ่งหวังโดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติด้านลบจะต้องระมัดระวังในการเลือกสารเป็นพิเศษ และระมัดระวังวิธีการส่งสารให้เหมาะกับความรู้สึก เหมาะกับฐานะของผู้รับสาร ที่สำคัญต้องเหมาะกับโอกาสในขณะที่มีการสื่อสารด้วยทุกครั้ง โดยไม่ลืมว่าความประทับใจในการรับรู้ และการเรียนรู้ รวมทั้งประสบการณ์ในครั้งแรกๆ ของคู่สื่อสารมีความสำคัญต่อการเกิดองค์ประกอบทางทัศนคติ เพราะคู่สื่อสารมีแนวโน้มที่จะตีความตามประสบการณ์เดิมที่เคยมีในครั้งแรก นั่นคือถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันในครั้งแรก ๆ แล้ว ทัศนคติที่ดีต่อไปในอนาคตของคู่สื่อสารมักจะดีเหมือนครั้งแรก ๆ

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา โดยให้ผู้ส่งสารที่สามารถรู้ระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสาร มีส่วนช่วยให้ผู้ส่งสารเข้าใจ และรู้ว่าควรจะเลือกเนื้อหาของสารแบบใดจึงจะเหมาะสมกับระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารในแต่ละครั้งสัมฤทธิผลมากที่สุด การที่ผู้ส่งสารรู้ว่าเพศชายกับเพศหญิงมีความสามาถทางเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันด้านใด เพศใดเก่งกว่าและมีความรู้ความสามารถเข้าใจเรื่องใดได้ดีกว่า จะได้เลือกวิธีการส่งสารและเลือกเนื้อหาของสารมาสื่อสารได้เหมาะกับบุคคล และเหมาะกับโอกาสในแต่ละครั้ง

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับสุขภาพจิต โดยให้ผู้ส่งสารรู้ว่ามนุษย์ในสังคมทุกคนจะมีสุขภาพจิตแตกต่างกันไปตามพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมที่มนุษย์ได้รับการสั่งสอนมาจากครอบครัว และสังคมของมนุษย์แต่ละคน ดังนั้นการสื่อสารต้องระมัดระวัง และคำนึงถึงข้อแตกต่างเกี่ยวกับสุขภาพจิตของมนุษย์แต่ละคนไว้เสมอ เมื่อใดที่สื่อสารกับผู้ที่มีปัญหาทางสุขภาพจิต ผู้ส่งสารควรระมัดระวังมากเป็นพิเศษระหว่างการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นวิธีการสื่อสาร การเลือกใช้ถ้อยคำในเนื้อหาของสาร หรือการแสดงท่าทางที่สื่อสารด้วยจะต้องไม่ทำให้ผู้รับสารกระทบกระเทือนใจ ไม่ทำให้ผู้รับสารขุ่นเคือง ไม่พอใจ และไม่ทำให้ผู้รับสารหวาดระแวงในตัวผู้ส่งสารด้วย โดยให้สังเกตระดับความสูงต่ำของสุขภาพจิตของคู่สื่อสารด้วยเสมอว่ามีปัญหามาก หรือน้อยเพื่อจะได้หลีกเลี่ยงความรู้สึกที่อาจกระทบกระทั่งต่อกันโดยไม่จำเป็น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทุกครั้ง

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยให้ผู้ส่งสารที่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้รับสารสามารถเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะกับผู้รับสารได้ และช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถคาดคะเนผลของการสื่อสารได้ด้วย เช่น ผู้รับสารสามารถเอาจุดอ่อนนี้มาโน้มน้าวใจด้วยการทำให้ผู้รับสารเกิดความเลื่อมใสโดยให้ผู้ส่งสารนั้นพยายามทำตนให้เป็นผู้มีอำนาจในเรื่องนั้นๆ เสียก่อน แล้วจึงค่อยชักจูงเพื่อสื่อสารจะสัมฤทธิผลตามที่มุ่งหวังได้

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยให้ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้ที่กำลังรับสารอยู่นั้นมีมนุษย์สัมพันธ์หรือไม่ ด้วยการสังเกตว่าผู้รับสารเป็นคนมีความจริงใจ มองโลกในแง่ดี

หรือร้าย หรือเป็นคนมีอารมณ์อย่างไร จะได้เลือกวิธีการสื่อสาร เลือกเนื้อหาของสารมาสื่อได้เหมาะสม ถ้าผู้รับสารเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์จะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ และพิถีพิถันวิธีการสื่อสารให้มากเป็นพิเศษ รวมทั้งการเลือกวัจนภาษา และอวัจนภาษา ให้สังเกตและเรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับสารทุกครั้งเสมอ เพื่อให้สัมฤทธิผลในการสื่อสาร

2. ทฤษฎีจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์ ช่วยทำให้มนุษย์สามารถคาดคะเนพฤติกรรมการสื่อสารของกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้ โดยสามารถคาดคะเนเพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารกับบุคคลอื่นให้สัมฤทธิผล ซึ่งมีมากมายหลายทฤษฎี การเข้าใจปรากฏการณ์เกี่ยวกับการทำงานของรูปแบบการสื่อสารชนิดต่างๆ จากทฤษฎีจิตวิทยาการสื่อสารจะช่วยให้มนุษย์เข้าใจกระบวนการสื่อสารแต่ละรูปแบบ และสามารถนำความรู้จากทฤษฎีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในโอกาสต่างๆ ให้สัมฤทธิผลได้ (มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547: 126)

3. ทฤษฎีจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการสื่อสารของมนุษย์

นอกจากนี้ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 126) ยังได้กล่าวถึงทฤษฎีจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการสื่อสารของมนุษย์ว่า ทฤษฎีวิเคราะห์การติดต่อ หรือทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล(Transactional Analysis หรือ T.A.) เป็นทฤษฎีช่วยให้คู่สื่อสารเข้าใจ และรู้ว่าการรู้อดีตของคู่สื่อสารจะช่วยทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ รู้ว่าสิ่งที่เขาชอบ หรือไม่ชอบอะไรมาก่อนจะทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้ถูกต้อง ทำให้การเลือกเนื้อหาของสาร และเลือกวิธีการส่งสารได้เหมาะสมกับบุคคลที่สื่อสารด้วย โดยเฉพาะถ้าได้เลือกรูปแบบการสื่อสารแบบคล้อยตามกัน (Complementary Transaction) คือ ไม่ขัดแย้งกัน ไม่ขัดใจกัน จะนำความพอใจแก่คู่สื่อสารได้อย่างมาก ทฤษฎีวิเคราะห์การติดต่อ หรือทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) กล่าวถึงพฤติกรรมที่มนุษย์ทำอยู่หรือเป็นอยู่ในปัจจุบันว่าล้วนมาจากประสบการณ์วัยเด็กทั้งสิ้น ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก ดังนั้นวิธีที่จะสื่อสารให้สัมฤทธิผลตามหลักจิตวิทยาของทฤษฎีนี้ ก็คือจะต้องปรับตัวให้คล้อยตามคู่สื่อสาร ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีความต้องการที่จะได้รับการสัมผัสแตะต้องและความเอาใจใส่หรือความสนใจจากผู้อื่นเสมอ ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามทุกวิถีทางที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแสวงหาความสนใจจากผู้อื่นตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางกายและจิตใจ ซึ่งเบิร์น (Eric Berne. 1964) เรียกว่า “ความหิว” หรือ “ Stroke” ที่หมายถึงความเอาใจใส่ในทัศนะของ T.A. ก็คือการจูงใจ ความเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) ได้แก่ การยิ้ม การทักทาย การขอบคุณ การชมเชย ความเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) ได้แก่ การทำหน้านิ่วคิ้วขมวด การเย็นชาเข้าใส่ การดุด่าตำหนิติเตียน เฆี่ยนตี) การสื่อสารที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ คู่สื่อสารจะต้องหลีกเลี่ยงความเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) และหันมาใช้ ความเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) เพราะความเอาใจใส่ทางบวกจะช่วยทำให้มนุษย์มีสุขภาพจิตที่ดี ให้ความรู้สึกของการยอมรับตนเอง และยอมรับผู้อื่นที่เรียกกันทางศัพท์เฉพาะของ T.A. ว่า “I’m OK,” “You’re OK,” นั่นคือความเอาใจใส่ในทางบวกของมนุษย์จะออกมาในรูปของการสื่อสารข้อความแบบสอดคล้อง

ต้องกัน (Complementary Transaction) ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ จะทำให้ผู้รับสารรู้สึกมีความสุข มีชีวิตชีวา กระฉับเฉง ภาคภูมิใจ และรู้สึกว่าตัวเองมีความสำคัญ

1.1.8 ผลกระทบของการสื่อสาร

1. ความหมายของผลกระทบ

ผลกระทบ (Impact) ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ผลกระทบ” ไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2525: 30, 545) ได้ให้ความหมายของคำว่า ผลกระทบ หมายถึง สิ่งที่เกิดจากการกระทำทั้งโดยตรงและโดยทางอ้อมทำให้กระเทือนไปถึงผู้อื่น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2528: 41) ได้ให้ความหมายของผลกระทบว่า หมายถึงผลที่เกิดขึ้นในระยะยาวซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่มุ่งมั่น ต้องการให้เกิดขึ้นหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ นอกจากนี้ผลกระทบยังแบ่งตามทิศทางเป็นผลกระทบทางบวกกับผลกระทบทางลบ

สมพร แสงชัย และสุนทร เกิดแก้ว (ชลทิตย์ เอี่ยมสำอางค์. 2530: 46-47; อ้างอิงจาก สมพร แสงชัย; และสุนทร เกิดแก้ว. 2520) ได้กล่าวถึงผลกระทบว่า เป็นผลของการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ยาวนานไปบางครั้งผลกระทบอาจเกิดขึ้นต่อไปเมื่อได้จบหรือสิ้นสุดการดำเนินการนั้นๆไปช่วงหนึ่งแล้ว และเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลและชุมชน เช่นการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางเกษตร ซึ่งมีผลมาจากการอ่านเอกสารหรือหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการเกษตร หรือการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับประเพณีและวัฒนธรรมที่เป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือการแนะนำให้มีการรวมกลุ่ม เป็นต้น นอกจากนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นได้จากความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลกระทบหรือ ความสำคัญเหล่านี้อาจเป็นผลทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการบริหารหรือทางนิเทศวิทยาก็ได้

จากการศึกษาความหมายของผลกระทบดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปสาระสำคัญของผลกระทบได้ว่า ผลกระทบนั้นเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในระยะยาว ซึ่งอาจเป็นผลลัพธ์ที่ตั้งใจหรือให้เกิดขึ้นในทางบวกและทางลบ หรือผลลัพธ์ที่ไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้นทั้งทางบวกและทางลบเช่นกัน ผลที่เกิดขึ้นอาจเกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมและผลดังกล่าวที่เกิดขึ้นจะเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล ชุมชนและสังคม

2. ความหมายของผลกระทบของการสื่อสาร

ผลกระทบของการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงานซึ่งมีสาเหตุมาจากการสื่อสาร ที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่น ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เป็นผลให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

เสนาะ ติเยาว์ (2537: 52-53) กล่าวว่า ตามปกติการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งแก่บุคคลคนเดียวหรือหลาย ๆ คน อาจมีผลกระทบต่อผู้ส่งข่าวหรือผู้รับข่าว หรือทั้ง 2 ฝ่าย ตลอดจนมีผลกระทบต่อสถานการณ์หรือบุคคลโดยทั่วไป ผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารอาจมองเห็นได้ชัดหรือเห็นได้ไม่ชัดและอาจเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือต้องใช้เวลา อย่างไรก็ตามก็ต้องยอมรับว่าผลกระทบของการสื่อสารย่อมต้องเกิดขึ้นเสมอ โดยปกติแล้ว

ผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารหมายถึงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้รับข่าวในแนวทางที่ผู้ส่งข่าวต้องการ การเปลี่ยนแปลงอาจเกิดขึ้น 3 ลักษณะ คือ การเปลี่ยนแปลงความรู้ การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เมื่อคนได้รับความรู้อย่างหนึ่งแล้วก็จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความเชื่อถือเกี่ยวกับเป้าหมายส่วนตัวที่มีแนวโน้มกระทบต่อการกระทำหรือแนวปฏิบัติของเขาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และในที่สุดเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เช่น การออกเสียง พฤติกรรมเกี่ยวกับการซื้อสินค้า การทำงานตรงเวลา การแต่งตัว และการบริโภค เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 อย่างนี้มักจะเกิดขึ้นตามลำดับจากการเปลี่ยนแปลงในความรู้ ความรู้สึกและพฤติกรรมที่มองเห็นได้ชัด อย่างไรก็ตาม การที่ผลกระทบทางการสื่อสารมีต่อผู้รับข่าวนั้นเป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับผู้รับข่าวเป็นสำคัญ

ผลกระทบที่ตามมา (impacts) ของการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้จาก 4 ลักษณะ คือ

1. แรงเสริม (reinforce) หมายถึง การสื่อสารสังคมที่ช่วยตอกย้ำพฤติกรรมหรือนิสัยของผู้รับสารให้มั่นคงขึ้นกว่าเก่า เช่น เคยเชื่อว่าคนหน้าตาน่ากลัวเป็นคนชั่วร้าย ก็จะเชื่อเช่นนั้นต่อไป

2. แรงกระตุ้น (activate) หมายถึง การสื่อสารสังคมช่วยทำให้ผู้รับสารเกิดมานะ ที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีพฤติกรรมตามความคาดหวัง หรือ ความจำเป็นของตนหรือของสังคม

3. แรงสร้างสรรค์ (create) เป็นการสร้างพฤติกรรมต่อผู้รับสารในแนวทางใหม่ โดยไม่สนใจกับเงื่อนไขของสังคมและวัฒนธรรมเดิม

4. แรงเปลี่ยน (convert) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารแบบเดิมไปสู่รูปแบบใหม่ เช่น การโฆษณาช่วยทำให้แม่บ้านเคยใช้ผงซักฟอกล้างภาชนะ ก็เปลี่ยนมาเป็นการใช้น้ำยาล้างจานมาแทนที่ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลายคนเชื่อว่า แรงเปลี่ยนจากการสื่อสารสังคมนั้น เพียงทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วคราวมากกว่าการเปลี่ยนแปลงที่ถาวร ทั้งนี้เนื่องจากการสื่อสารสังคม จะทำให้มนุษย์พัฒนา(เปลี่ยนแปลง) วิถีชีวิตต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง โดยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากรูปแบบหนึ่งไปยังอีกรูปแบบหนึ่งอยู่เสมอ

จะเห็นว่าผลกระทบเกิดขึ้นจาก 4 ลักษณะ สามารถให้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับสังคมใน 2 ทางได้แก่

1. ผลกระทบเชิงปฏิปักษ์สังคม (antisocial) เป็นผลกระทบที่ส่งผลในเชิงลบต่อสังคม เป็นการมองโลกในแง่ร้ายที่เห็นว่า การสื่อสารสังคมและสื่อมวลชนมีส่วนสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมของบุคคลทั่วไปเลวลง (เช่น การก่อความรุนแรง การข่มขืน หรือการผละหนีสังคม) ทั้งนี้เนื่องจาก การนำเสนอของสื่อสังคมหรือสื่อมวลชน ในรูปแบบของความรุนแรง กามราคะ หรือความชั่วร้าย เป็นต้น

2. ผลกระทบเชิงเสริมสังคม (prosocial) เป็นผลกระทบที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อสังคม ซึ่งตรงข้ามกับผลลัพธ์ในแบบแรก โดยการมองว่าสื่อสังคมและสื่อมวลชนให้

ประโยชน์ มิใช่ให้แต่ความเลวร้ายอย่างเดียวเสมอไป และเห็นว่าในภาพรวมแล้ว สื่อสังคมและสื่อมวลชนให้คุณค่ามากกว่าให้โทษ เช่น การทำให้ผู้รับสารเกิดทักษะในด้านข่าวสาร ให้ความบันเทิงคลายเครียด และการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ ในการปรับใช้กับสังคม

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

เกราส์เซอร์ (โชติรส ทิมพัฒนพงษ์. 2537: 29; อ้างอิงจาก Glauser. 1984) จากการศึกษาวิจัยพบว่า การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมาก เขาจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้วจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา

กิบสัน และโดเนลลี่ (ประทุม ฤกษ์กลาง. 2538: 59; อ้างอิงจาก Gibson; & Donelly. n.d.) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ 1. ตำแหน่งสายงานบังคับบัญชา 2. บุคลิกภาพ และการรับรู้ของบุคคล 3. ภาวะผู้นำหรือผู้บริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อทิศทางการสื่อสารและการไหลของข่าวสาร

โรบินสัน (จันทิมา กิตติวัฒนาชัย. 2550: 28; อ้างอิงจาก Robinson. 1972) ศึกษาวิจัยและพบว่าระดับการศึกษาของผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

วิชัย ครุฑอรัญ (2543: 98-111) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษา ปัญหาการติดต่อ สื่อสารในการบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด พบว่า ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราดในด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางหรือสื่อ และด้านผู้รับสาร มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาตัวแปรประสบการณ์ และตัวแปรสถานภาพ พบว่า ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน หรือปัญหาการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรขนาดของโรงเรียน ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารที่แตกต่างกัน นั่นคือโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกัน

สุภา นานาพูลสิน (2546: 72) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) ทั้งหมด 6 ด้านได้แก่ ด้าน ความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้าน

ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และ รูปแบบการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกัน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 57) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานครจำนวน 201 คน พบว่าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการสื่อสารในการทำงานโดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 93) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยด้านส่วนตัว และ ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สายงานในองค์กร บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

จากการเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเกิดจากบุคคลสองฝ่ายมาติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยการสื่อความด้วยการพูด การเขียน แสดงกิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ หรือสิ่งที่เป็นผลผลิตของเทคโนโลยีต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ ผู้รับก็จะรับข้อมูลต่างๆ แล้วแปลความหมายจากสื่อนั้นๆ ผู้รับก็จะแปลความหมายตรงกับผู้ส่งหรือไม่นั้น ย่อมมีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบหลายประการที่มีผลต่อการแปลความ สื่อที่ใช้มีคุณภาพเพียงใด บรรยากาศในขณะนั้น อารมณ์ และความรู้สึกต่อการสื่อความนั้น การสื่อสารย่อมส่งผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ทั้งต่อบุคคลเดียวหรือหลายบุคคล ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจและศึกษาผลกระทบของการสื่อสาร เพื่อสร้างให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

ปรมะ สตะเวทิน (2533: 114; อ้างอิงจาก Brooks, 1971) กล่าวว่า เพศต่างกันมีความรู้สึกนึกคิด มีทัศนคติ มีพฤติกรรมที่ต่างกัน กล่าวคือผู้หญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์ (Emotional) แต่จะโอนอ่อนผ่อนตาม (Submissivel) เป็นแม่บ้านแม่เรือน (Hoe Oriented) ที่สำคัญจากการวิจัยพบว่าผู้หญิงเป็นเพศที่ชักจูงใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่ผู้ชายจะเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิงผู้หญิงจะเป็นเพศที่หยั่งถึงจิตใจของผู้อื่นได้มากกว่าผู้ชาย (More People-Centered) และมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำกว่าผู้ชาย ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายคือ ผู้หญิงมักจะโทษตัวเอง เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่นแต่จะไม่โทษตัวเอง

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2541: 125) กล่าวว่าสิ่งสำคัญอย่างหนึ่ง คือ เวลาจะมีพฤติกรรมการสื่อสารกับใครก็ตาม ต้องคำนึงไว้อย่างหนึ่งว่า การสื่อสารกับสตรีเพศต้องคอยสังเกตอารมณ์ให้มากเป็นพิเศษ เพราะสตรีเพศจะมีอารมณ์อ่อนไหวง่าย ในขณะเดียวกันส่วนดีที่กรณีผู้ส่งสารเป็นสตรีเพศ คือจะอ่อนไหวต่อความรู้สึกของคู่สื่อสารได้ดีกว่าบุรุษจึงมักจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลเนื่องจากรู้ว่าขณะที่สื่อสารอยู่ด้วยนั้นคู่สื่อสารมีอารมณ์อย่างไรนั่นเอง

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมความต้องการที่ต่างกันของเพศชายและเพศหญิง ทำให้มีความสามารถในการสื่อสารที่แตกต่างกัน จึงทำให้ได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกันด้วย

2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเพศ

งานวิจัยในต่างประเทศ

แมนชิลลัส (สุวรรณี ลัคนวณิช. 2541: 88; อ้างอิงจาก Mancillas. 1991) ได้ชี้ให้เห็นว่าองค์ประกอบของเพศคู่สนทนา (หัวหน้าชาย – ลูกน้องชาย, หัวหน้าชาย – ลูกน้องหญิง, หัวหน้าหญิง – ลูกน้องชาย, หัวหน้าหญิง – ลูกน้องหญิง) มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดเผยตนเอง ดังนั้นเพศจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อการสื่อสาร

งานวิจัยในประเทศ

สาวิตรี สีดอกบวบ (2547: 113) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้จัดการเขต FC (Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการ (Operation) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ช่วยผู้จัดการเขต (FC-Field counselor) ของบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 240 คน ผลการวิจัยในส่วนของพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารในสายปฏิบัติการพบว่า ผู้ช่วยผู้จัดการเขตที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกัน นั่นคือ เพศเป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ประการเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารในสายปฏิบัติการ

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 201 คน พบว่า

เพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 แสดงว่าพนักงานที่เป็นเพศชายมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเพศชายมีการเข้ากลุ่มกับเพื่อน มีการพบปะสังสรรค์กันบ่อย ทำให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัว ตลอดจนถึงเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้น ส่วนเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่าพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนชอบเข้ากลุ่มกันมีสังคมของตนเอง พบปะสังสรรค์กับเพื่อนมีการพูดคุยทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัว ตลอดจนถึงเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้การสื่อสารในการทำงานดี แต่ในทางตรงข้ามพบว่า พนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนไม่ชอบการเข้ากลุ่ม ชอบเก็บตัวไม่ชอบเข้าสังคม ไม่สังสรรค์กับใคร ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า เพศ น่าจะมีความสัมพันธ์กับผลกระทบของการสื่อสาร

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระดับการศึกษา

2.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระดับการศึกษา

บัญชา แก้วเกตุทอง (2523: 159) บุคคลที่จะปฏิบัติงานได้ดี การศึกษามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการปรับตัว และสามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง ย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพของวิชาชีพนั้นๆ ในสังคมส่วนหนึ่งด้วย

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547: 128) การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิดอุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างกัน มนุษย์ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวาง ไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผล หรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ นิยมรับข่าวสารจากสิ่งพิมพ์มากกว่าข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนต์ เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพ และมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป งานแต่ละประเภทก็ย่อมมีความต้องการบุคคลที่มีวุฒิที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านระดับการศึกษา

งานวิจัยในต่างประเทศ

โรบินสัน (เฉลิมศรี สะมะโน: 2548; อ้างอิงจาก Robinson. 1972) ศึกษาวิจัยและพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูลข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการใช้สื่อ และมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดีและจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

งานวิจัยในประเทศ

ศุภลาภ โอวรางค์ (2548: 73) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปกครองโรงเรียนสันติสุขวิทยาในปีการศึกษา 2547 จำนวน 284 คน พบว่า ผู้ปกครองที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยที่ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครองที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

เฉลิมศรี สะมะโน (2546: 56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคืออาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และอื่นๆ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอื่นๆ มีความสามารถในการสื่อสารงานสาธารณสุขไม่ดี ทั้งนี้เพราะ การที่อาสาสมัครสาธารณสุขที่มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษามักจะสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการเข้าใจยากไม่เป็นธรรมชาติ และวัฒนธรรมของท้องถิ่นทำให้การสื่อสารนั้น ๆ เข้าใจได้ยาก และไม่สามารถจูงใจได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับการสื่อสาร ทั้งในด้านผู้ส่งสารและผู้รับสาร กล่าวคือ ผู้ส่งสารที่มีระดับการศึกษาสูง มีความสามารถในการสื่อสารได้ดีกว่าผู้ส่งสารที่มีระดับการศึกษาต่ำ และผู้รับสารที่มีระดับการศึกษาต่ำมีความพึงพอใจในการสื่อสารสูงกว่าผู้รับสารที่มีระดับการศึกษาสูง ทำให้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกัน

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงาน

2.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงาน

ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2528: 11) กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารแรกเริ่ม หรือความประทับใจครั้งแรกมีผลกระทบต่อการตีความ ตัดสิน ประสบการณ์ในอดีตของมนุษย์มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของมนุษย์ และมนุษย์มักจะเลือกรับรู้สิ่งที่เขาเห็นว่าเขาได้รับประโยชน์ อีกประการหนึ่ง

คือ มนุษย์ทั่วไปมักประทับใจ และจำสารที่ส่งมาก่อนได้ดีกว่าสารที่อยู่ลำดับหลังๆ ทั้งๆ ที่เป็นข้อความเดียวกันทุกอย่างเพราะผู้รับสารจะจำ และประทับใจสารที่นำเสนอก่อนเสมอ ด้วยเหตุนี้ถ้าผู้ส่งสารเห็นว่าสารใดมีความสำคัญ และต้องการให้ผู้ส่งสารสนใจ หรือประทับใจก็ควรจะนำเสนอสารนั้นในลำดับแรก จึงจะสัมฤทธิผลตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารแต่ละครั้ง

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2532: 131-132) ได้กล่าวว่า ความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา และการฝึกอบรม ซึ่งการมีประสบการณ์ในงานใดก็ตามย่อมส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานไม่ได้เป็นหลักประกันว่าคนที่ทำงานนานปีกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยปีกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมได้ประสบการณ์ต่างกัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสาร กล่าวคือ ประสบการณ์ทำงานมีทั้งที่ส่งผล และไม่ส่งผลกับความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่งต้องอาศัยปัจจัยอื่นร่วมในการศึกษาค้นคว้าควบคู่กันไปด้วย

2.3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านประสบการณ์ในการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

วิลเลียม (เฉลิมศรี สะมะโน: 2546; อ้างอิงจาก Williams. 1993) ศึกษาในกลุ่มลูกจ้าง และ ผู้บริหารจำนวน 336 คน พบว่าระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน จะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก พบว่ามีการปฏิบัติงานดีกว่า

งานวิจัยในประเทศ

ศิริตวง คงศิริรัตน์ (2546: 68) ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน: กรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรมเฉพาะในส่วนกลางจำนวน 159 คน พบว่า อายุราชการหรือประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานแตกต่างกัน

อัญชลี กีสี (2551: 82-83) ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารี กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารจำนวน 24 คน และครูที่ปฏิบัติการสอนอยู่โรงเรียนในเครือพระแม่มารี จำนวน 175 คน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารของครูหัวหน้ากลุ่มสาระ โรงเรียนในเครือพระแม่มารี แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายแบบพบว่า แบบสั่งการและแบบมีชีวิตชีวา ครูมีความคิดเห็นแตกต่าง สำหรับแบบเห็นอกเห็นใจ และแบบมีระเบียบ ครูมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล อันทำให้บุคคลได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกัน

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเชาวน์ปัญญา

2.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเชาวน์ปัญญา

1. ความหมายของเชาวน์ปัญญา

นักจิตวิทยาหลายท่านที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา ได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายของ “เชาวน์ปัญญา” (Intelligence) ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

เวคซเลอร์ (ธานินทร์ เสนีย์วงษ์ ณ อยุธยา. 2539: 7; อ้างอิงจาก Wechsler. 1958) ให้คำจำกัดความว่า เชาวน์เป็นผลรวมของความสามารถของบุคคลในการทำงกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมาย คิดอย่างมีเหตุผลและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

อัลเฟรด บิเนท์ (อัจฉรา สุขารมณ์. 2537: 46; อ้างอิงจาก Alfred Binet. 1968) นักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศส ซึ่งเป็นผู้สร้างแบบทดสอบวัดสติปัญญาคนแรก ได้ให้ความหมายไว้ว่า เชาวน์ปัญญา หมายถึงสมรรถวิสัย (Capacity) ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เปลี่ยนแปลงแก้ไขสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ตลอดจนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมา

เทอร์แมน (อัจฉรา สุขารมณ์. 2537: 46; อ้างอิงจาก Lewis Terman. 1968) ให้ความหมายของเชาวน์ปัญญาว่า เป็นความสามารถในการคิดเกี่ยวกับนามธรรมของแต่ละบุคคลได้ดีและรวดเร็ว

ฟรีแมน (อัจฉรา สุขารมณ์. 2537: 46; อ้างอิงจาก Freeman. 1968) ให้ความหมายของ เชาวน์ปัญญาว่า เป็นความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการคิดเกี่ยวกับนามธรรม และความสามารถในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม

ธอร์นไดค์ (อัจฉรา สุขารมณ์. 2537: 46; อ้างอิงจาก Throndike. 1972) เชื่อว่า สติปัญญา เป็นความสามารถในการแสดงการตอบสนอง และจัดกระทำกับสถานการณ์ใหม่ ๆ ได้ดีและรวดเร็ว

สตอร์ดดาร์ด (อัจฉรา สุขารมณ์. 2537: 46; อ้างอิงจาก Stoddard. 1972) ได้ให้ความหมายว่า สติปัญญา คือ ความสามารถในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีลักษณะดังนี้

(1) มีความยาก

(2) ซับซ้อน

(3) เป็นนามธรรม

(4) ใช้เวลาจำกัดหรือประหยัด

(5) นำไปสู่เป้าหมาย

(6) มีคุณค่าทางสังคม

(7) มีความแปลกใหม่

(8) ต้องใช้แรงจูงใจและความอดทนอย่างสูง

เดิมศักดิ์ คทวณิช (2546: 202) ให้ความหมายของเชาวน์ปัญญาว่า “เชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถเฉพาะบุคคลในการที่จะคิดอย่างเป็นนามธรรม มีเหตุผล ตัดสินใจได้

อย่างรวดเร็วเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำประสบการณ์จากการเรียนรู้มาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ประเมินสถานการณ์ได้ใกล้เคียงกับความเป็นจริง รวมทั้งมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม”

จากความหมายของเชาวน์ปัญญาที่รวบรวมมาจากแนวคิดหลาย ๆท่านนี้ จะเห็นว่าไม่มีคำจำกัดความใดที่จะให้ความหมายของคำว่า “เชาวน์ปัญญา” ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามจากความหมายของเชาวน์ปัญญาที่นักจิตวิทยาต่าง ๆ ให้ไว้ พอจะกล่าวได้ว่า เชาวน์ปัญญามีความเกี่ยวข้องกับความสามารถของมนุษย์ 4 ด้าน ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กล่าวว่า เชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ (Adjustment) บุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงจะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีกว่าบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 2 กล่าวว่า เชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถที่จะเข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรมได้ (Abstract)

กลุ่มที่ 3 กล่าวว่า เชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถในการเรียนรู้ (Learning Ability) บุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงจะเรียนรู้ได้เร็วและดีกว่าบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำ

กลุ่มที่ 4 กล่าวว่าเชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถในการแก้ปัญหา (Problem Solving) บุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาสูงจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาดีกว่าบุคคลที่มีเชาวน์ปัญญาต่ำ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เชาวน์ปัญญาหมายถึงความสามารถของบุคคลในการเรียนรู้ การแก้ปัญหา การเข้าใจสิ่งที่เป็นนามธรรม และการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา

นักจิตวิทยาได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา และเสนอเป็นทฤษฎีไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีลักษณะเฉพาะตน ในที่นี้จะขอยกมากล่าวเฉพาะทฤษฎีที่สำคัญ ๆ ดังนี้

(1) ทฤษฎีเอกนัยหรือทฤษฎีองค์ประกอบเดียว (Unifactor Theory)

ทฤษฎีเอกนัยจัดเป็นทฤษฎีเชาวน์ปัญญาแรกที่ค้นพบโดย อัลเฟรดบิเนท์ (Alfred Binet. 1968) นักจิตวิทยาชาวฝรั่งเศสที่อธิบายว่าเชาวน์ปัญญาเป็นความสามารถทั่วไป เป็นลักษณะความสามารถรวม ไม่สามารถแยกจากกันได้ เพราะประกอบด้วยองค์ประกอบเดียวคือ องค์ประกอบทั่วไป (General Factor หรือเขียนย่อว่า G-Factor) ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าวนี้จะพัฒนาไปตามวุฒิภาวะของแต่ละบุคคล ดังนั้นการที่จะกล่าวว่า ใครฉลาดกว่าใคร ก็คือการมีองค์ประกอบทั่วไปต่างกันหรือดีกว่านั่นเอง

(2) ทฤษฎีสองตัวประกอบ (Two Factors Theory)

ผู้ตั้งทฤษฎีนี้คือ สเปียร์แมน (Charles Spearman. 1976) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ซึ่งอธิบายว่าเชาวน์ปัญญาประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบ

ทั่วไป (General Factor หรือเขียนย่อว่า G-factor) เป็นความสามารถพื้นฐานของบุคคลในการทำกิจกรรมต่างๆทั่วไป เช่น ปฏิภาณ ไหวพริบ และการสังเกต เป็นต้น และ องค์ประกอบเฉพาะ (Specific Factor หรือเขียนย่อว่า S-factor) เป็นความสามารถเฉพาะอย่างของบุคคลที่ใช้เฉพาะในกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ความสามารถทางภาษา ความสามารถทางคณิตศาสตร์ ความสามารถทางดนตรี เป็นต้น ซึ่งความสามารถเหล่านี้แต่ละบุคคลมีแตกต่างกัน

สเปียร์แมนเรียกทฤษฎีเชาวน์ปัญญาของเขาว่า “Monarchic Theory of Intelligence” ทั้งนี้เพราะเขากำหนดให้ G-Factor มีบทบาทสำคัญเช่นกษัตริย์ ส่วน S-Factor มีบทบาทสำคัญรองลงมา แต่คนส่วนใหญ่มักรู้จักและเรียกทฤษฎีนี้ว่า “Two Factors Theory of Intelligence”

(3) ทฤษฎีหลายตัวประกอบ (Multiple Factors Theory)

ผู้ตั้งทฤษฎีเชาวน์ปัญญาที่เชื่อว่า เชาวน์ปัญญาประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ มีหลายท่านแต่ในที่นี้จะขอกล่าวถึงเพียง 2 ท่าน คือ ธอร์นไดค์ (Thorndike) กับ เธอร์สโตน (Thurstone) เพราะทฤษฎีทั้งสองของท่านมีความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับมากกว่าทฤษฎีอื่นๆ โดยแยกกล่าวของแต่ละท่านไว้ดังนี้

ก. ทฤษฎีของธอร์นไดค์ (Thorndike’s Theory)

ธอร์นไดค์ (Thorndike. 1967) ได้อธิบายว่า เชาวน์ปัญญาประกอบด้วยความสามารถ 3 ด้านดังนี้

(1) ความสามารถในการคิดเชิงนามธรรม (Abstract Ability) เช่น ความสามารถในการเรียนรู้สัญลักษณ์ต่างๆ การคิดเป็นหลักเกณฑ์เชิงวิทยาศาสตร์ และปรัชญา เป็นต้น

(2) ความสามารถในด้านเครื่องจักรกล (Mechanical Ability) เช่น ความสามารถในการประดิษฐ์เครื่องจักรใหม่ๆ การเข้าใจกลไกการทำงานของเครื่องจักรและโครงสร้างของเครื่องมือต่างๆ

(3) ความสามารถในการปรับตัวอยู่ในสังคม (Social Ability) เช่น ความสามารถในการเรียนรู้แบบแผนทางสังคม ปฏิกิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในสังคม การรู้จักปรับตัวให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข เป็นต้น

จากการให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบวัดความสามารถทั้งสามประการดังกล่าวข้างต้น แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าสัมพันธ์ พบว่ามีค่าสหพันธ์ทางบวกสูงมาก กล่าวคือ บุคคลที่ความสามารถด้านหนึ่งสูง ย่อมมีความสามารถอีกด้านหนึ่งสูงด้วย แต่ก็มีนักจิตวิทยาบางท่านกล่าวคัดค้านว่า องค์ประกอบทั้งสามนี้อาจเป็นสัดส่วนกันอย่างไรก็ได้ เช่น บางคนอาจมีความสามารถในการคิดเป็นนามธรรม และความสามารถในด้านเครื่องจักรกลสูง แต่มีความสามารถทางการปรับตัวในสังคมต่ำก็ได้ เป็นต้น

ข. ทฤษฎีของเธอร์สโตน (Thurstones' Theory)

เธอร์สโตน (Louis L. Thurstone and T.G.Thurstone) อธิบายว่า ความสามารถทางสมองของมนุษย์หรือเชาว์ปัญญาไม่ได้เป็นความสามารถทั่วไปเพียงอย่างเดียว แต่ประกอบด้วยความสามารถทางสมองย่อยๆ หลายๆ อย่าง ซึ่งเธอร์สโตนเรียกความสามารถทางสมองทั้งหลายนี้ว่า "ความสามารถทางสมองขั้นปฐมภูมิ" (Primary MentalAbilities) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถ 7 ประการ ดังนี้

(1) ความสามารถด้านความเข้าใจภาษา (Verbal Comprehension เขียนย่อว่า V) เป็นความสามารถทางด้านภาษาที่เกี่ยวกับความเข้าใจความหมายของคำ ข้อความ การใช้อุปมาอุปไมยเปรียบเทียบ และการใช้ภาษาติดต่อสื่อสารได้อย่างถูกต้อง

(2) ความสามารถในการใช้คำอย่างคล่องแคล่ว (Word Fluency เขียนย่อว่า W) เป็นความสามารถในการใช้ถ้อยคำต่างๆ อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สละสลวยและมีความไพเราะคล้องจองกัน

(3) ความสามารถด้านการใช้ตัวเลข (Number เขียนย่อว่าN) เป็นความสามารถในการคิดคำนวณทางคณิตศาสตร์ กล่าวคือมีความสามารถในการคำนวณตัวเลขได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และถูกต้อง

(4) ความสามารถในการมองเห็นภาพมิติ (Space เขียนย่อว่า S) เป็นความสามารถในการมองภาพใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่สองเป็นการรับรู้ภาพมิติที่คงที่หรือการเข้าใจความสัมพันธ์ของภาพมิติต่างๆ และลักษณะที่สองเป็นการรับรู้ภาพมิติที่เคลื่อนที่ เช่น การเปลี่ยนตำแหน่งหรือรูปทรง เป็นต้น

(5) ความสามารถทางด้านความไวต่อการรับรู้ (Perceptual Speed เขียนย่อว่า P) เป็นความสามารถในการรับรู้รายละเอียดของสิ่งที่มองเห็นได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ทั้งทางด้านความคล้ายคลึง และความแตกต่าง

(6) ความสามารถทางความจำ (Memory เขียนย่อว่า M) เป็นความสามารถในการสะสมสิ่งเร้าหรือประสบการณ์ต่างๆที่ได้พบเห็นมาก่อนไว้ได้มาก ไม่ว่าจะออกมาเป็นลักษณะการจำแบบนกแก้วนกขุนทอง (Rote Memory) หรือการจำแบบอาศัยความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ (Associative Memory) ซึ่งเธอร์สโตนกล่าวว่า ความสามารถด้านนี้เป็นพื้นฐานของความสามารถในด้านอื่นๆอีก 6 ด้านด้วย

(7) ความสามารถทางด้านเหตุผล (Reasoning เขียนย่อว่าR) เป็นความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผลทั้งแบบอุปมาน (Inductive) ซึ่งเป็นการคิดเปรียบเทียบในสิ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และแบบอนุมาน (Deductive) ซึ่งเป็นการคิดแบบคาดคะเน คาดหมายตลอดจนมีความสามารถในการคิด อธิบาย และสรุปเรื่องราวต่างๆได้อย่างมีเหตุผล

จากแนวความคิดของเธอร์สโตน สรุปได้ว่าเชาวน์ปัญญาเป็นความสามารถทางสมองของบุคคลที่ประกอบด้วยความสามารถ 7 ประการ ซึ่งแนวความคิดของ

เธอร์สโตนนี้ ยังเป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เช่น การนำไปใช้เป็นแนวในการสร้างแบบทดสอบเชาวน์ปัญญา และความถนัดของหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนการนำไปใช้เป็นหลักในการทำการวิจัย เป็นต้น

(4) ทฤษฎีของกิลฟอร์ด (Guilford's Theory)

กิลฟอร์ด (1897-1987) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันได้เสนอทฤษฎีโครงสร้างเชาวน์ปัญญา 3 มิติ ที่เรียกว่า "รูปแบบโครงสร้างทางเชาวน์ปัญญา" (Model of Structure of Intellect) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า "SI Model" กิลฟอร์ดมีความเห็นว่าทฤษฎีองค์ประกอบเดียว ทฤษฎีสองตัวประกอบและทฤษฎีหลายตัวประกอบไม่สามารถอธิบายความสามารถของมนุษย์ได้หมด ดังนั้นกิลฟอร์ดจึงนำแนวความคิดของเธอร์สโตนไปขยายออกเป็นอีกหลายองค์ประกอบ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) เช่นเดียวกับเธอร์สโตน โดยแยกลักษณะทางเชาวน์ปัญญาออกเป็นกิจกรรมทางสมอง 3 มิติ และนำมาเขียนเป็นรูปลูกบาศก์ (Three Faces of IntellectualModel)

มิติที่ 1 คือ มิติที่แทนสิ่งที่เป็นข้อมูล สิ่งเร้า หรือ เนื้อหา (Content) ของสิ่งที่สมองจะรับเข้าไป อันมีธรรมชาติของวัตถุหรือสิ่งเร้าต่างๆ ในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยจำแนกเป็น 4 ลักษณะคือ

(1) ภาพหรือสิ่งเร้าที่มีรูปร่างตัวตน (Figural เขียนย่อว่า F) หมายถึงข้อมูลที่เป็นรูปธรรม ซึ่งบุคคลสามารถที่จะรับรู้ได้ เช่น ภาพ เสียง เป็นต้น

(2) สัญลักษณ์ (Symbolic เขียนย่อว่า S) หมายถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปเครื่องหมายต่างๆ เช่น ตัวอักษร โน้ตดนตรี เป็นต้น

(3) ภาษาหรือความหมาย (Semantic เขียนย่อว่า M) หมายถึงข้อมูลที่อยู่ในรูปของถ้อยคำที่มีความหมาย เช่น พ่อ แม่ รัก เกลียด ดีใจ กฎเกณฑ์ เป็นต้น

(4) พฤติกรรม (Behavioral เขียนย่อว่า B) หมายถึงข้อมูลที่เป็นกิริยาอาการ หรือการกระทำที่สามารถสังเกตเห็นได้ เช่น การเดิน การยิ้ม การพูด การกวักมือ การโบกมือ การผงกศีรษะ เป็นต้น

เมื่อสมองรับสิ่งเร้าลักษณะต่างๆเหล่านี้แล้ว จะส่งผ่านต่อไปยังมิติที่ 2 ทันที

มิติที่ 2 คือ มิติที่แสดงถึงลักษณะการทำงานของสมอง (Operation) หลังจากที่ได้รับข้อมูลจากมิติที่ 1 แล้ว สมองจะเริ่มทำงานเพื่อตีความข้อมูลเหล่านั้น โดยมีกระบวนการทางสมองเกิดขึ้นเรียงตามลำดับ ดังนี้

(1) การรู้และการเข้าใจ (Cognition เขียนย่อว่า C) หมายถึงกระบวนการที่สมองตีความต่อข้อมูลเพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจ เช่น ตัวอักษร ก ก็เข้าใจว่าเป็นพยัญชนะไทยตัวแรก เป็นต้น

(2) การจำ (Memory เขียนย่อว่า M) หมายถึงกระบวนการที่สมองสะสมหรือเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่รู้จักไว้ได้ และสามารถระลึกออกมาได้เมื่อต้องการ เช่น การเล่าเรื่องราวในอดีตที่เกิดขึ้นเมื่อยังเป็นเด็กได้ และการชี้ตัวผู้ร้ายบนโรงพัก เป็นต้น

(3) การคิดแบบอเนกนัย (Divergent Thinking เขียนย่อว่า D) หมายถึงการคิดตอบสนองหลายรูปแบบต่อสิ่งเร้าที่กำหนดให้ หรือสิ่งเร้าที่ได้รับ เช่น ผ้าขาวม้าใช้ทำอะไรได้บ้าง ผู้ที่คิดประโยชน์ของการใช้ผ้าขาวม้าได้มาก คือ ผู้ที่สามารถคิดแบบอเนกนัยได้ และลักษณะการคิดเช่นนี้ยังเป็นลักษณะที่กล่าวว่า เป็นความคิดสร้างสรรค์ได้อีกด้วย

(4) การคิดแบบเอกนัย (Convergent Thinking เขียนย่อว่า N) หมายถึงการคิดที่จะสรุปข้อมูลให้ดีที่สุด และถูกต้องที่สุดจากข้อมูลหรือสิ่งเร้านั้นๆ เช่น การถามว่าการเดิน การยิน การนั่ง และการนอนอะไรเป็นการพักผ่อนที่ดีที่สุด คำตอบคือ การนอน

(5) การประเมินค่า (Evaluation เขียนย่อว่า E) หมายถึงกระบวนการที่สมองหากฎเกณฑ์ที่สมเหตุสมผลจากสิ่งเร้าหรือข้อมูล และสรุปได้ว่าข้อมูลใดบ้างที่มีลักษณะสอดคล้องกับกฎเกณฑ์นั้น เพื่อนำไปใช้ประเมินว่าข้อมูลใดบ้างที่ผ่านมิติที่ 2 แล้วมีประโยชน์หรือเหมาะสมที่จะส่งไปเก็บไว้ในมิติที่ 3 ต่อไป

มิติที่ 3 คือ มิติที่แสดงถึงผลที่ได้จากการทำงานของสมอง (Product) เมื่อสมองได้รับขอมูลจากมิติที่ 1 และใช้ความสามารถสูงสุดของสมองตอบสนองต่อข้อมูลนั้นๆ ในมิติที่2 แล้วผลที่ได้จากมิติที่ 2 ซึ่งส่งมาเก็บไว้ในมิติที่ 3 เพื่อนำออกไปใช้เป็นพฤติกรรมทางเชาวน์ปัญญาต่อไปนั้นแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ คือ

(1) หน่วย (Unit เขียนย่อว่า U) หมายถึงสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว มีเอกลักษณ์ของตนเอง และแตกต่างไปจากสิ่งอื่นๆ เช่น ผู้ชาย ผู้หญิง ไก่ สุนัข ปลา นก เป็นต้น

(2) จำพวก (Class เขียนย่อว่า C) หมายถึงกลุ่มของหน่วยต่างๆ ที่มีลักษณะหรือกฎเกณฑ์บางประการร่วมกัน เช่น สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม คือ คน ปลาวาฬ สุนัข เป็นต้น

(3) ความสัมพันธ์ (Relation เขียนย่อว่า R) หมายถึงการเชื่อมโยงผลที่ได้ เช่น หน่วย หรือจำพวก เข้าด้วยกัน โดยอาศัยลักษณะหรือกฎเกณฑ์บางประการร่วมกัน เช่น คนคู่กับบ้าน พระคู่กับวัด นกคู่กับรัง เกณฑ์คือ ประเภทหนึ่งของสิ่งมีชีวิตจับคู่กับประเภทของที่อยู่อาศัย เป็นต้น

(4) ระบบ (System เขียนย่อว่า S) หมายถึงการจัดประเภทของสิ่งเร้าต่างๆ ที่ได้จากการตีความไว้เป็นระบบอย่างมีระเบียบ จากระบบที่ง่ายไปสู่ระบบที่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การจัดระบบการบวก ต่อไปเป็นการคูณ (การบวกที่เพิ่มเป็นเท่าตัว) เป็นต้น

(5) การแปลงรูป (Transformation เขียนย่อว่า T) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง หรือการจัดองค์ประกอบของสิ่งเร้า หรือข้อมูลที่ได้ไปจากเดิม เช่น การแปลงรูปสามเหลี่ยมเป็นเส้นตามสามเส้น เป็นต้น

(6) การนำไปใช้ (Implication เขียนย่อว่า I) หมายถึงการนำสิ่งเร้าที่ได้จากการตีความของสมองออกไปใช้ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

รูปแบบโครงสร้างทางเชาวน์ปัญญาของกิลฟอร์ ประกอบด้วย 120 องค์ประกอบมากกว่าของเธอร์สโตน (ซึ่งมีเพียง 7 องค์ประกอบ) ทำให้สามารถแยกแยะองค์ประกอบทางเชาวน์ปัญญาออกได้ชัดเจนกว่า จึงมีผู้นิยมนำไปใช้สร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาและความถนัดมากมายในปัจจุบัน

(5) ทฤษฎีการจัดการกลุ่มและอันดับ (Hierachical Theory)

ผู้ตั้งทฤษฎีนี้ คือ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ชื่อ เบิร์ท (Burt) และเวอร์นอน (Vernon) ร่วมกับนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ ฮัมเฟรย์ (Humphreys) ได้เสนอโครงสร้างเชาวน์ปัญญา ในปี พ.ศ. 1960 โดยนำแนวคิดของสเปียร์แมนมาวิเคราะห์ให้ละเอียดยิ่งขึ้น และจัดกลุ่มและอันดับเสียใหม่เพื่อให้เข้าใจง่าย นั่นคือ องค์ประกอบทั่วไป (General factor หรือ G-factor) ซึ่งองค์ประกอบนี้แตกแขนงออกเป็นองค์ประกอบใหญ่ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านภาษาและองค์ประกอบทางการปฏิบัติการ องค์ประกอบใหญ่ทั้ง 2 องค์ประกอบนี้ ยังแยกออกเป็นองค์ประกอบเล็ก อีก โดยที่องค์ประกอบด้านภาษาแยกออกเป็นองค์ประกอบในการเข้าใจพัฒนาการทางภาษา และองค์ประกอบด้านการใช้ตัวเลขและความสามารถทางคณิตศาสตร์ ส่วนองค์ประกอบทางการปฏิบัติการแยกออกเป็นองค์ประกอบด้านการรับรู้มิติต่าง ๆ อย่างเป็นเหตุผล และองค์ประกอบทางด้านความสามารถและความเข้าใจเครื่องจักรกล นอกจากนี้องค์ประกอบเล็กยังแยกออกเป็นองค์ประกอบเฉพาะอีกมากมาย ซึ่งองค์ประกอบเฉพาะนี้เป็นองค์ประกอบที่ร่วมกันแสดงออกถึงความสามารถด้านใดด้านหนึ่งของมนุษย์นั่นเอง

3. แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

ชูศรี สุวรรณ (2541: 128) กล่าวว่า ได้มีการสร้างแบบทดสอบเชาวน์ปัญญาขึ้นหลายชุด ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แบบทดสอบเป็นรายบุคคล เป็นแบบทดสอบที่ดำเนินการทดสอบกับผู้รับการทดสอบทีละคน ผู้ทดสอบจะต้องได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี ทั้งในด้านวิธีการดำเนินการและวิธีการตรวจให้คะแนน เพราะแบบทดสอบเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับวัสดุอุปกรณ์บางอย่าง เช่น กล่องแผ่นภาพ และต้องจับเวลาในการแก้ปัญหาหรือการถามปากเปล่า และในบางกรณีผู้ทดสอบต้องสังเกตการทำงานของผู้รับการทดสอบด้วย เพื่อที่ตรวจให้คะแนนได้ถูกต้อง แบบทดสอบรายบุคคลนี้มีความเหมาะสมมากในการนำไปใช้ทดสอบเด็ก เพราะสามารถอธิบายให้โต้ตอบระหว่างผู้รับการทดสอบกับผู้ทดสอบจะช่วยดึงความสนใจและจูงใจเด็กให้ร่วมมือในการทดสอบ ตัวอย่างแบบทดสอบประเภทนี้ เช่น แบบทดสอบสแตนฟอร์ด-บิเนต์ และแบบทดสอบเชาวน์ปัญญาของเวคส์เลอร์

2. แบบทดสอบเป็นกลุ่ม เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ทดสอบกับผู้รับการทดสอบจำนวนมาก ๆ พร้อมกัน แบบทดสอบประเภทนี้โดยทั่วไปประกอบด้วยข้อคำถามหลายชนิด เช่น คำศัพท์ ความรู้ทั่วไป เลขคณิต และการใช้เหตุผล และจะให้น้ำหนักมากที่คำถาม

เกี่ยวกับคำศัพท์ เพราะผลจากการวิจัยพบว่า คำศัพท์เป็นดัชนีอันเดียวที่ดีที่สุดสำหรับแบบทดสอบประเภทนี้ การทดสอบคำศัพท์อาจอยู่ในรูปแบบการเลือกคำที่ถูกต้อง การให้ความหมายที่ถูกต้องสำหรับประโยคที่ให้มาหรืออยู่ในรูปแบบอุปมาอุปไมย แบบทดสอบประเภทนี้ เช่น แบบทดสอบทหารแอลฟ่า และแบบทดสอบทหารเบต้า

3. แบบทดสอบเชาวน์ปัญญาเสมอภาคทางวัฒนธรรม เป็นแบบทดสอบที่ไม่ต้องใช้ภาษาและไม่ใช้รูปภาพที่คุ้นเคยในวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ แต่ใช้รูปภาพที่มีความเป็นสากลที่บุคคลทุกชาติทุกภาษาเข้าใจได้ แบบทดสอบประเภทนี้ประกอบด้วย รูปทรงเรขาคณิตแบบต่าง ๆ จัดภาพให้แต่ละปัญหา โดยใช้หลักการความสัมพันธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ผู้รับการทดสอบต้องสรุปหลักความสัมพันธ์ของภาพที่กำหนดให้ แล้วเลือกคำตอบให้เข้าชุดกัน ตัวอย่างแบบทดสอบประเภทนี้ เช่น แบบทดสอบ The Progressive Matrices Tests แบบทดสอบการวาดรูปคน และแบบทดสอบองค์ประกอบจี (Test of “G”)

4. แบบทดสอบชุด The Progressive Matrices Tests แบบทดสอบนี้ได้พัฒนาขึ้นในประเทศอังกฤษ โดย เจ. ซี. ราเวน (J. C.Raven. 1938-1956) ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1938 ได้มีการปรับปรุงมาเป็นระยะจนถึงปี ค.ศ. 1956 ซึ่งออกแบบสร้างขึ้นเพื่อวัดองค์ประกอบทั่วไป (General Factor หรือ g-factor) ของสเปียร์แมน(Spearman) มีลักษณะเป็นแบบไม่ใช้ภาษา ตัวแบบทดสอบเป็นรูปต่าง ๆ ที่จัดเป็นระบบภาพเป็นรูปทรงเรขาคณิต

แบบทดสอบนี้มี 3 ชุดคือ (1) ชุดที่ 1 The Coloured Progressive Matrices (2) ชุดที่ 2 The Standard Progressive Matrices และ (3) ชุดที่ 3 The Advanced Progressive Matrices

4.1 ลักษณะของแบบทดสอบ

แบบทดสอบแต่ละชุด ประกอบด้วยรูปภาพที่จัดเป็นชุดย่อย ๆ 3 – 5 ชุด และข้อปัญหาแต่ละข้อมีลักษณะเป็นแบบเลือกคำตอบที่ถูกที่สุด อาจเป็น 6 – 8 ตัวเลือก โดยมีภาพที่กำหนดให้ 1 ภาพ ซึ่งภาพนี้จะมีส่วนที่ขาดหายไป ให้ผู้รับการทดสอบเลือกเอาภาพที่เป็นตัวเลือก 1 ภาพ ซึ่งคิดว่าเป็นส่วนที่ขาดหายไปของภาพที่กำหนดแล้วทำให้ภาพนั้นครบสมบูรณ์ แบบทดสอบประเภทนี้นอกจากเป็นแบบไม่ใช้ภาษาแล้ว ยังสามารถทำการทดสอบได้ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

4.2 การแปลความหมาย

แบบทดสอบเชาวน์ปัญญาประเภทนี้ได้แบ่งระดับเชาวน์ปัญญาของบุคคลออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 พวกฉลาดเป็นเยี่ยม เป็นพวกที่มีผลการทดสอบได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 95 ขึ้นไป

ระดับที่ 2 พวกฉลาดกว่าปกติ เป็นพวกที่มีผลการทดสอบได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป ถ้าบุคคลใดได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์สูงกว่า 90 แต่ต่ำกว่า 95 จะถือเป็นระดับ 2 บวก

ระดับที่ 3 พวกปกติ เป็นพวกที่มีความสามารถในการทดสอบซึ่งมีคะแนนระหว่างตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 – 75 ถ้าบุคคลใดได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์สูงกว่า 50 ถือเป็นพวกระดับ 3 บวก และถ้าได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ต่ำกว่า 50 ถือเป็นพวกระดับ 3 ลบ

ระดับที่ 4 พวกต่ำกว่าปกติ พวกนี้ได้คะแนนที่เป็นตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ตั้งแต่ 10 – 25 ถ้าบุคคลใดได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ระหว่าง 5 – 10 ถือเป็นระดับ 4 ลบ

ระดับที่ 5 พวกปัญญาอ่อน คือพวกที่สอบได้คะแนนต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 5

4.3 ประโยชน์จากการนำแบบทดสอบเชาวน์ปัญญาวัฒนธรรมสากลไปใช้

(1) เป็นการวัดความสามารถทั่วไป (General Factor) อย่างแท้จริงไม่ได้วัดความสามารถที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์

(2) สามารถนำผลการทดสอบของบุคลิกภาพต่างวัฒนธรรมหรือจากประเทศต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกันได้

(3) สามารถนำไปใช้กับบุคคลที่ไม่สามารถอ่านออกเขียนได้หรือใช้กับบุคคลที่อยู่ในสังคมที่พัฒนาแล้วได้

(4) ช่วยลดความลำเอียง หรือความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรมของบุคคล

(5) เชาวน์ปัญญาที่ได้จากการทดสอบบุคคลหนึ่ง ๆ มีความคงที่แม้จะทดสอบบุคคลนั้นในระดับอายุใดก็ตาม ดังนั้นเกณฑ์ปกติ (Norms) ที่ใช้เทียบ จึงไม่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไม่มีอิทธิพลต่อเกณฑ์แต่อย่างใด

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านเชาวน์ปัญญา

งานวิจัยในต่างประเทศ

Haavisto (1999) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง ความสัมพันธ์ของเชาวน์ปัญญาที่ติดตัวมาแต่เกิด (Fluid Intelligence) และเชาวน์ปัญญาที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ (Crystallized Intelligence) กับความสามารถทางภาษา การมองภาพมิติสัมพันธ์และความจำในการทำงาน โดยทำการศึกษากับศิษย์การบินจำนวน 120 คน ผลการศึกษาพบว่า ความจำในการทำงานสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาชนิด Crystallized ส่วนการมองภาพและมิติสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาประเภท Fluid แต่ไม่สัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาประเภท Crystallized สำหรับความสามารถทางภาษาจะไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาประเภท Fluid

Mccarthy (2002) ได้ศึกษาความเที่ยงตรงของการทดสอบทักษะพื้นฐานทางการบินในเรื่องความสามารถด้านมิติสัมพันธ์อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของเชาวน์ปัญญา และ

ความสามารถในการทำงานพร้อมกันหลายอย่าง ผลการศึกษาพบว่า คะแนนการทดสอบพื้นฐานทางการบินมีความสัมพันธ์สูงกับผลการฝึกบินซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำนายของการทดสอบ

งานวิจัยในประเทศ

พรรณี เจริญศิริ (2548: 107-110) ศึกษาเชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากรสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 417 คน พบว่า บุคลากรที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์สูงกว่าบุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบ บี เมื่อเปรียบเทียบตามเพศ ประเภทของงาน และสถานภาพในหน่วยงาน ไม่พบความแตกต่าง และพบว่ามีปฏิสัมพันธ์หรืออิทธิพลร่วมระหว่างเพศกับบคุลิกภาพและประเภทของงานกับบุคลิกภาพต่อเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ชวนจิตร ธุระทอง (2544: 82-83) ศึกษาเชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าแผนกขายของบริษัทสรรพสินค้าเซ็นทรัล จำกัด จาก 11 สาขาที่เปิดให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 141 คน พบว่า หัวหน้าแผนกขายมีระดับเชาวน์ปัญญาโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเปอร์เซ็นไทล์ที่ 60 คืออยู่ในระดับปานกลางค่อนไปทางสูง ระดับของเชาวน์ปัญญาไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย และยังพบว่าระดับของเชาวน์ปัญญา องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ และองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคโดยรวมไม่สามารถร่วมกันพยากรณ์โอกาสของการเป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานสูงได้

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าตัวแปรด้านเชาวน์ปัญญา เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อความสามารถทางภาษา จึงน่าจะเป็นตัวแปรที่สามารถนำมาศึกษาควบคู่ไปกับตัวแปรอื่น ๆ เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาตัวแปรดังกล่าว

2.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.5.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ประทวน สมบูรณ์ (2540: 53-54) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติมีประโยชน์ต่อองค์การคือ ช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน

ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 386) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อขวัญ หรือกำลังใจของบุคคลในองค์กรเช่นกัน ลักษณะของห้องทำงานที่ก่อให้เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี ได้แก่ พื้นที่กว้างขวาง มั่นคง แข็งแรง สะอาด อากาศเย็นสบาย แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้ดี มีโต๊ะทำงาน และของใช้ที่เป็นส่วนตัวพอสมควร รวมถึงการมีอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานต่างๆ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การจัดบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมกับการทำงาน บรรยากาศแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีอิสระในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเหมาะสม สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานและการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลกระทบของการสื่อสารในด้านบวกนั่นเอง

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

เบเกอร์ (สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. 2547: 23; อ้างอิงจาก Baker. 1989) ได้ศึกษาองค์ประกอบซึ่งผู้บริหารใช้ในการประเมินผลการฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของครู พบว่า บรรยากาศ และความสามารถของผู้บริหารมีความสำคัญในการทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดความต้องการพัฒนาตนเองของครูที่จะพัฒนาทักษะการเรียนการสอน การให้คำปรึกษาแก่นักเรียน และการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้รับผลสัมฤทธิ์ในการเรียน

ซอง (สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. 2547: 23 อ้างอิงจาก Chen. 1995) ได้ศึกษาบรรยากาศในองค์กร และการปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทอเมริกา และบริษัทของจีนในประเทศไต้หวันพบว่าบรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

งานวิจัยในประเทศ

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547: 85) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนพนักงานก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่นคล่องตัวและมีความสุขกับการทำงาน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 58 – 61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงาน

ของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการทำงานในบริษัทที่มีลักษณะกายภาพในที่ทำงานดีจะทำให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานในที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และมีการสื่อสารในการทำงานดี

สุกานดา โกยดุลย์ (2550: 81) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 228 คน พบว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการทำงานในบริษัทที่มีลักษณะกายภาพในที่ทำงานดีจะทำให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานในที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และมีการสื่อสารในการทำงานดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับการสื่อสาร ดังนั้นลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่แตกต่างกัน น่าจะมีผลกระทบต่อการสื่อสารแตกต่างกัน

2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.6.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546: 86) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยต้องทำการสื่อสารด้วยข้อความที่ชัดเจนได้ใจความเข้าใจง่ายตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีเทคนิคในการสื่อสารทั้งในด้านการรับฟัง และการพูด ดังนี้

1. เทคนิคการรับฟัง การรับฟังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้รับฟังจะต้องเข้าใจจิตใจของผู้พูด เป็นการรับฟังอย่างตั้งอกตั้งใจ สนใจเพื่อหาข้อมูลให้ได้มากที่สุดจะได้สามารถตอบสนองความต้องการ หรือประสานประโยชน์ให้ได้มากที่สุด เป็นการรับฟังด้วยใจ ฟังแบบมีส่วนร่วมและมีเป้าหมาย ซึ่งในการรับฟังผู้บริหารต้องรู้จักโต้ตอบด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจในเรื่องราวที่ได้รับฟัง

2. ศิลปะการพูด ผู้บริหารควรมีศิลปะการพูด เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ทำตามที่เราต้องการ ผู้บริหารควรเรียนรู้การพูดทั้งในด้านการเป็นศาสตร์และศิลป์เช่นกัน เพราะหากผู้บริหารสามารถพูดอย่างชาญฉลาดได้ ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการพูดเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันในด้านผลงาน

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 354) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคมทั่วไปนั้นต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา คือ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ตั้งใจทำงาน ไม่สร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทางการบริหาร และด้าน สวัสดิการ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน ให้อิสระในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ซักถาม โต้ตอบ แสดงความคิดเห็น ฯลฯ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและพนักงานจะเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบของการสื่อสารที่เกิดจากสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผลกระทบของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาด้วย

2.6.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

งานวิจัยในต่างประเทศ

เดวิส (วชิรนันทน์ ลาภพรประเสริฐ. 2548: 30; อ้างอิงจาก Davis. 1967: 27-29) ได้ศึกษาความต้องการของพนักงานในหน่วยงานแห่งหนึ่งจำนวน 500 คนพบว่าพนักงานเหล่านี้ให้ความสำคัญต่อการมีหัวหน้างานที่ดีเป็นอันดับแรกโดยให้เหตุผลว่า ตลอดเวลาการทำงานของเขาได้มีการสัมพันธ์กับหัวหน้ามาก ส่วนค่าจ้างแรงงานนั้น พนักงานให้ความสำคัญเป็นอันดับที่แปด

มาเรียน (Marion. 1977: 47-55) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่าถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้วความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาต่ำกว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง และถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น

งานวิจัยในประเทศ

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540: 75) ศึกษาการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งลักษณะการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 96-97) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 222 คน พบว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกัน การที่พนักงานให้ความเคารพ ศรัทธาผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน มีความยุติธรรม และมีความสนิทสนมทำให้การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดกัน จะทำให้เกิดการสื่อสารในการทำงานที่ดีได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่ต่างกัน น่าจะมีผลกระทบของการสื่อสารในระดับที่แตกต่างกัน

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.7.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546: 237) เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะช่วยผลักดันให้เกิดการการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มหรือเป็นทีมแล้วยังมีอิทธิพลเป็นการส่วนตัว เพราะมีการคบหาสมาคมกันฉันท์เพื่อน จึงจูงใจให้เกิดความร่วมมือร่วมใจช่วยกันทำงานได้ง่ายขึ้น ฉะนั้นการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะแนบแน่นและใกล้ชิด หากเพื่อนร่วมงานไม่ลงรอยกัน การทำงานจะเป็นไปด้วยความยากลำบาก ขาดความร่วมมือ และงานก็จะด้อยประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบความล้มเหลวได้ในที่สุด

สมพร สุทัศนีย์ (2548: 127) ในการติดต่อสัมพันธ์ หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึก นอกเหนือจากการคำนึงถึงความสามารถเพียงอย่างเดียว เช่น การมอบหมายงานควรคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับงานพอใจหรือไม่ และพิจารณาเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ขณะนั้นประกอบกันด้วย มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป การศึกษาภูมิหลังสถานการณ์รอบตัวบุคคลทำให้เข้าใจบุคคลอื่น และทำให้เรารู้จักยืดหยุ่นเพื่อทำให้บุคคลที่มีปัญหาบางอย่างไม่อึดอัดใจ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในหน่วยงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ เพราะเมื่อพนักงานมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดีย่อมจะส่งผลให้พนักงานเกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอันเป็นผลดีต่อองค์กร ทั้งนี้เพราะบุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน เข้าใจนโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติงาน ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจึงเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งทำให้องค์กรและพนักงานได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกันไป

2.7.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

วี.เอช. วินสตัน และสัน (V.H. Winston; & Son. 2004: 984-100) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของความสำเร็จในการทำงาน โดยมุ่งเน้นศึกษาลักษณะนิสัยของผู้ร่วมงาน กับการทำงานเป็นทีมว่า มีแรงจูงใจของความสำเร็จในการทำงานต่างกันอย่างไร ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จสูง กับบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จต่ำ โดยกล่าวว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จสูงจะได้รับอิทธิพลจากแหล่งจูงใจภายนอกน้อยกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จต่ำ คือจะได้รับแรงจูงใจจากภายในมากกว่า มีอัตราการไม่หลีกเลี่ยงการทำงานเป็นทีม และไม่เอาเปรียบผู้อื่นสูงกว่าบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จต่ำ บุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จในระดับต่ำจะมีความเกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยงงาน แต่เมื่อใดที่ความสามารถของเพื่อนร่วมงานที่คาดหวังอยู่ในระดับสูง และมีบุคคลที่มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จสูงอยู่ในกลุ่มด้วย จะไม่มีความเกี่ยวข้องกับการหลีกเลี่ยงงาน และไม่สนใจด้วยว่าความสามารถของเพื่อนร่วมงานที่คาดหวังนั้นเป็นอย่างไร

งานวิจัยในประเทศ

สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข (2546: 85) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่าง พบว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเรา เต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้ มีแรงจูงใจ เกิดกำลังอยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม หากเราร่วมงานกับเพื่อร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน เราจะมีความรู้สึกเบื่องานไม่อยากจะทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ที่ต่างกัน น่าจะมีผลกระทบของการสื่อสารในระดับที่แตกต่างกัน

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

4.1 ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2523 ดำเนินธุรกิจส่งออกเครื่องประดับอัญมณีไปยังตลาดสหรัฐอเมริกาและยุโรปมานานกว่า 29 ปี ภายหลังที่ความต้องการของตลาดเพิ่มขึ้น จึงมีการขยายการผลิตโดยการย้ายโรงงานไปที่ นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 ที่ผ่านมา ตั้งอยู่บนเลขที่ 229 ซอย E3/2 Free Zone 3, นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

เนื่องด้วยสถานที่ตั้งของโรงงานบนพื้นที่กว่า 6,000 ตารางเมตร ในเขตปลอดภาษีนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง สร้างความสะดวกในการขนส่งที่พร้อมจะส่งสินค้าออกไปทั่วโลก ภายในโรงงานพรั่งพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่พนักงาน กระบวนการผลิตยังประกอบไปด้วยเทคโนโลยีการผลิตเครื่องประดับอัญมณีที่ทันสมัยที่สุด ที่สามารถสร้างสรรค์แบบจำลองเครื่องประดับอัญมณีในลักษณะ 3 มิติได้ตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งอุปกรณ์การผลิตที่มีเพียงพอกับการใช้งานของพนักงานจำนวน 177 คน

4.2 แผนผังโครงสร้างบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด

แผนผังโครงสร้างบริษัท เจม คริเอชั่น

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารชาย 5 คน ผู้บริหารหญิง 7 คน พนักงานระดับปฏิบัติการชาย 56 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการหญิง 79 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

ตอนที่ 7 แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
   - ❑ ชาย
   - ❑ หญิง
2. ระดับการศึกษา
   - ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ❑ ปริญญาตรี
   - ❑ สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
   - ❑ น้อยกว่า 3 ปี
   - ❑ 3 – 8 ปี
   - ❑ มากกว่า 8 ปี

4. ตำแหน่งงาน

- ❑ ผู้บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน)
- ❑ พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา Standard Progressive Matrices ของเรเวน (1958) เนื่องจากเป็นแบบสอบถามชุดที่สร้างขึ้นเหมาะสำหรับใช้วัดกับบุคคลทุกระดับอายุและไม่ว่าระดับการศึกษา เชื้อชาติ หรือสภาวะทางร่างกายจะเป็นอย่างไรก็ตาม แบ่งเป็นชุดของข้อปัญหาชุดย่อย ๆ จำนวน 5 ชุด คือ A, B, C, D และ E ซึ่งแต่ละชุดมีข้อปัญหาจำนวน 12 ข้อ รวมทั้งหมดเป็น 60 ข้อ

ลักษณะของข้อปัญหาเป็นภาพขาวดำ การให้คะแนนจากการตอบข้อปัญหาได้ถูกข้อละ 1 คะแนน และในแต่ละชุดจะมีเกณฑ์ปกติที่เป็นตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์เทียบคะแนนที่ผู้รับการทดสอบประเมินจากตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์เทียบได้ โดยแบบทดสอบนี้ แบ่งระดับเชาวน์ปัญญาออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

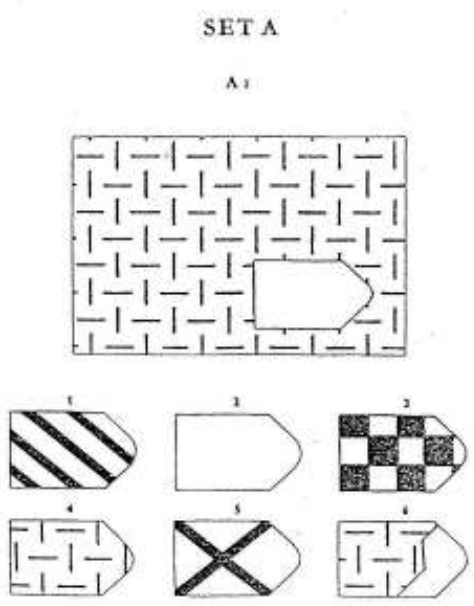
ระดับที่ 1	ฉลาดเป็นเยี่ยม	ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 95 ขึ้นไป
ระดับที่ 2	ฉลาดกว่าปกติ	ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 75 ขึ้นไป
ระดับที่ 3	ปกติ	ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 – 75
ระดับที่ 4	ต่ำกว่าปกติ	ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ตั้งแต่ 10 – 25
ระดับที่ 5	ปัญญาอ่อน	ตำแหน่งต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 5

ถ้าบุคคลใดได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่สูงกว่า 90 แต่ต่ำกว่า 95 ถือว่าเป็นระดับ 2 บวก

ถ้าบุคคลใดได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่สูงกว่า 50 ถือว่าเป็นระดับ 3 บวก และถ้าได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ต่ำกว่า 50 ถือเป็นระดับ 3 ลบ

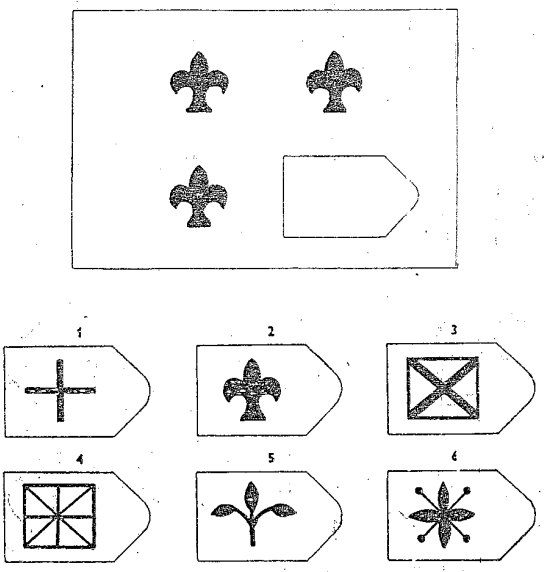
ถ้าได้ตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ระหว่าง 5 – 10 ถือเป็นระดับ 4 ลบ

<u>ตัวอย่างแบบทดสอบความสามารถทางเชาวน์ปัญญา Standard Progressive Matrices</u>



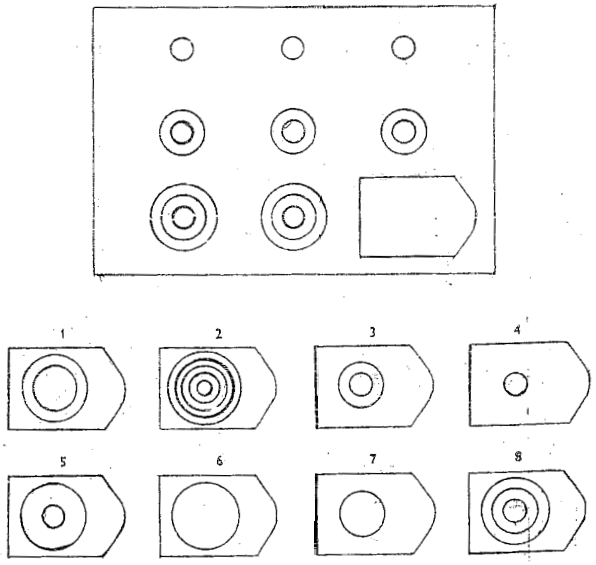
SET B

B1



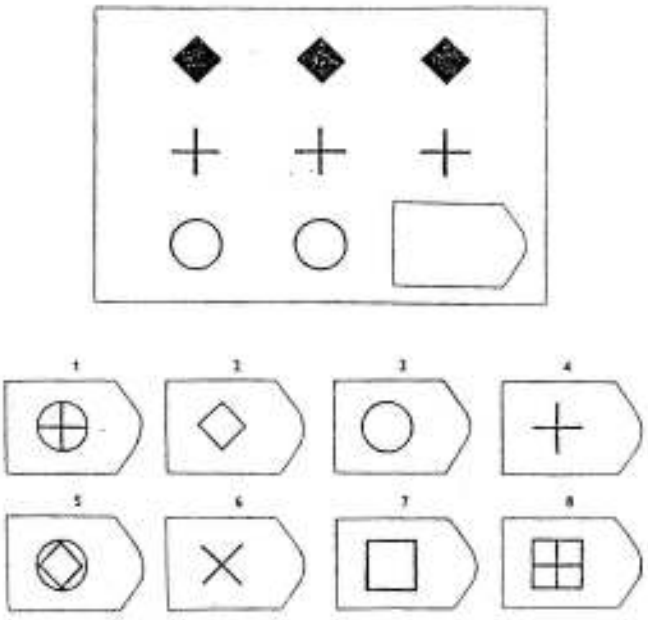
SET C

C1



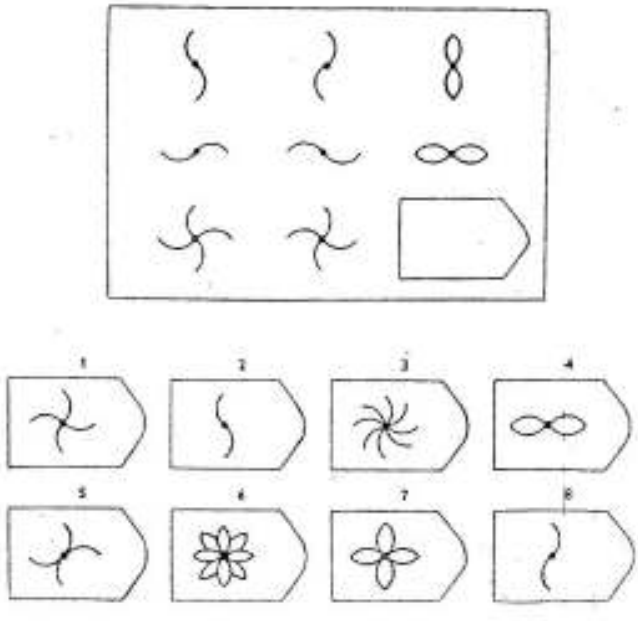
SET D

D1



SET E

E1



ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 85-86) และ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 121-122)

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 1. และ 2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมในการทำงาน					
00	ห้องทำงานมีเสียงรบกวนทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 86-88) และ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 123-125)

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดที่ได้จาก ข้อ 1. และ 2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	**การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา** ท่านมีสัมมาคาราวะต่อผู้บังคับบัญชา					
00	ท่านหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมกิจกรรมสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
0	**การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน** ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					
00	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมแก่ท่านในการประเมินผลงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 88-89) และ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 125-126)

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จาก ข้อ 1. และ 2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type)ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมและเป็นกันเอง					
00	เพื่อนร่วมงานชอบนินทากัน					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสาร เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ
2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการสื่อสาร ของ สุภา นานาพูลสิน (2546: 86-87)
3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดที่ได้จาก ข้อ 1. และ 2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	**ทิศทางการสื่อสาร** ผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
00	ท่านไม่มีโอกาสได้ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
0	**ประเภทของการใช้การสื่อสาร** การสื่อสารในบริษัทเป็นไปตามสายบังคับบัญชา					
00	ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านโดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง รูปแบบของการสื่อสารดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง รูปแบบของการสื่อสารดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง รูปแบบของการสื่อสารไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร ดังนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของการสื่อสาร เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2. ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 90-91) และ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 127-128)

3. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จาก ข้อ 1. และ 2. ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านสามารถเข้าใจในคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชาได้ดี					
00	ท่านสามารถปฏิบัติงานตามคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					

เกณฑ์การให้คะแนน

	ข้อความทางบวก (คะแนน)	ข้อความทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	5	1
จริง	4	2
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538: 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานอยู่ในระดับน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity)โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และ อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่ค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัย

แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.397 – 9.000

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 17 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.397 – 5.814

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.436 – 5.814

แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.160 – 6.333

แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร จำนวน 11 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.593 – 4.710

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า (α - Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีจำนวนข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบสอบถามดังต่อไปนี้

แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .874

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .905

แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .850

แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร จำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .798

แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร จำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .816

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้อำนวยการบริหาร บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 147 ฉบับ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1 – 28 เมษายน 2552 และได้รับกลับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ คือ ตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ตามตัวแปรเพศ และตำแหน่ง

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ตามตัวแปรระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการใช้การสื่อสาร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วนำมาทดสอบด้วย t-test

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1 วิเคราะห์ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ตามตัวแปรเพศ และตำแหน่งงาน โดยใช้ t – test

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ตามตัวแปรระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน รูปแบบการสื่อสาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ถ้าพบความแตกต่างของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน จะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้การทดสอบของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์และการแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณา t- Distribution
F	แทน	สถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- Distribution
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และตำแหน่ง โดยใช้ t – test

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เชาวน์ปัญญา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	41.50
หญิง	86	58.50
รวม	147	100
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	90	61.22
ปริญญาตรี	54	36.73
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.04
รวม	147	100
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	73	49.66
3 – 8 ปี	31	21.09
มากกว่า 8 ปี	43	29.25
รวม	147	100
4. ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	12	8.16
พนักงานระดับปฏิบัติการ	135	91.84
รวม	147	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระดับเชาวน์ปัญญา		
เกณฑ์ปกติ	70	47.62
ฉลาด	67	45.58
ฉลาดมาก	10	6.80
รวม	147	100

จากตาราง 1 พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 รองลงมาเป็นเพศชาย เป็นร้อยละ 41.50

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.22 รองลงมาเป็นเป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.73 และเป็นพนักงานที่มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.04

จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.66 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.25 และเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3 - 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.09

จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 91.84 และรองลงมาเป็นผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 8.16

จำแนกตามระดับเชาวน์ปัญญา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาอยู่ในเกณฑ์ปกติ คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับฉลาด คิดเป็นร้อยละ 45.58 และเป็นพนักงานที่มีระดับเชาวน์ปัญญาอยู่ในระดับฉลาดมาก คิดเป็นร้อยละ 6.80

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ผลกระทบของการสื่อสาร	2.58	0.39	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และตำแหน่ง โดยใช้ t – test ดังแสดงในตาราง 3 และตาราง 4

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ผลกระทบของการสื่อสาร	N	$\bar{X}$	S.D.	t
เพศชาย	61	2.60	.37	.916
เพศหญิง	86	2.54	.42	

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานชายและหญิง บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตำแหน่ง

ผลกระทบของการสื่อสาร	N	$\overline{X}$	S.D.	t
ผู้บริหาร	12	2.64	.39	-.597
พนักงานระดับปฏิบัติการ	135	2.57	.38	

จากตาราง 4 พบว่า ผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ดังแสดงในตาราง 5 - 11

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.620	.310	2.082
	ภายในกลุ่ม	144	21.457	.149	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.329	.164	1.089
	ภายในกลุ่ม	144	21.749	.151	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 7 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเชาวน์ปัญญา

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.672	.336	.108
	ภายในกลุ่ม	144	21.406	.149	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีเชาวน์ปัญญาต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.224	.112	.739
	ภายในกลุ่ม	144	21.854	.152	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 8 พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.572	.286	1.913
	ภายในกลุ่ม	144	21.506	.149	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 9 พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.143	.071	.469
	ภายในกลุ่ม	144	21.935	.152	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร

ผลกระทบของการสื่อสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.463	.232	1.543
	ภายในกลุ่ม	144	21.615	.150	
	รวม	146	22.078		

จากตาราง 11 พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร

สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิง ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีเชาวน์ปัญญาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่ต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

8. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

9. พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีรูปแบบการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ซึ่งเป็นผู้บริหารชาย 5 คน ผู้บริหารหญิง 7 คน พนักงานระดับปฏิบัติการชาย 56 คน และพนักงานระดับปฏิบัติการหญิง 79 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร มี 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

ตอนที่ 7 แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังผู้อำนวยการบริหาร บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 147 ฉบับ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1 – 28 เมษายน 2553 และได้รับกลับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยเลือกแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์ คือ ตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และเชาวน์ปัญญา

2. วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ และตำแหน่ง โดยใช้ t – test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน เชาวน์ปัญญา ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และรูปแบบการสื่อสาร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิง บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานครที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าอภิปรายได้ดังนี้

1. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 แสดงว่า พนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด นั้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน เนื่องจากเป็นการสื่อสารในการทำงานทางด้านเครื่องประดับอัญมณีซึ่งมีการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของชิ้นงานอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสื่อสารเพื่อบรรยายถึงลักษณะของชิ้นงาน ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาซึ่งเป็นผลกระทบจากการสื่อสารขึ้น ทำให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที และไม่ส่งผลเสียต่องานในส่วนอื่น ๆ จึงทำให้พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังที่ เสนาะ ติเยาว์ (2537: 52-53) กล่าวว่า ตามปกติการสื่อสารย่อมก่อให้เกิดผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งแก่บุคคลคนเดียวหรือหลาย ๆ คน อาจมีผลกระทบต่อผู้ส่งข่าวหรือผู้รับข่าว หรือทั้ง 2 ฝ่าย ตลอดจนมีผลกระทบต่อสถานการณ์หรือบุคคลโดยทั่วไป ผลกระทบที่เกิดจากการสื่อสารอาจมองเห็นได้ชัดหรือเห็นได้ไม่ชัด และอาจเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือต้องใช้เวลา อย่างไรก็ตามก็ต้องยอมรับว่าผลของการสื่อสารย่อมต้องเกิดขึ้นเสมอ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ศิวะนิตย์ กุญชรทรัพย์ (2547: 89-90) ที่ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายใน สำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน พบว่า ปัญหาการสื่อสารเกี่ยวกับข่าวสารภายในสำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทานของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการโดยภาพรวมมีปัญหาปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายละเอียด สรุปได้ว่า ผู้บริหารให้ความสำคัญกับปัญหาการปฏิบัติมาก ได้แก่ ความสะดวกในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างสำนักงานกัน และปัญหาการส่งข่าวสารหลายทอดทำให้ข่าวสารตกหล่น และให้ความสำคัญน้อยกับปัญหาข่าวสารมีสาระและตรงกับความสนใจของบุคคล ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการให้ความสำคัญปัญหาการปฏิบัติมาก ได้แก่ การสื่อสารที่ได้ไม่ชัดเจนทำให้ต้องมาขอรับข่าวสารเพิ่มเติมภายหลัง และปัญหาความยาวของข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้เกิดความเข้าใจยากและน่าเบื่อหน่าย และให้ความสำคัญน้อยกับปัญหาการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงานมีความเสมอภาคและเสมอต้นเสมอปลาย จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการสื่อสารซึ่งส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ราบรื่นขาดประสิทธิภาพและไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลกระทบของการสื่อสาร ดังนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการสำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทานจึงได้รับผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิง บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 แสดงว่าพนักงานชายและพนักงานหญิง บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานชายและพนักงานหญิงของ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ส่วนใหญ่มีความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงานด้านเครื่องประดับอัญมณีสูง ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการสื่อสารขึ้น ทำให้พนักงานทั้งชายและหญิงสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงาน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของบริษัทได้เป็นอย่างดี จึงทำให้ พนักงานชายและพนักงานหญิง บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ ทองปาน (2547: 172) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีเพศแตกต่างกัน ต่างก็มีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน จึงมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานจึงได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

3. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพราะบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด เป็นบริษัทผลิตเครื่องประดับอัญมณีเพื่อการส่งออก โดยการผลิตส่วนใหญ่เป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นงานที่มีจำนวนการผลิตน้อยแต่มีมูลค่าสูง ดังนั้นจึงเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะและความประณีตในการผลิตสูง ส่งผลให้มีการใช้การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการระหว่างผู้บริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้ทั้งภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางในการบรรยายลักษณะของชิ้นงานตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเมื่อเกิดปัญหาในการทำงานอันเนื่องมาจากการสื่อสารจึงทำให้พนักงานของ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัดแม้ว่าจะมีตำแหน่งต่างกันจึงได้รับผลกระทบไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ เพ็งสุข (2547: 91-99) ที่ได้ทำการศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพการสื่อสาร และปัญหาการสื่อสารของบุคลากรภายในวิทยาลัยเทคนิคตามตัวแปรตำแหน่ง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเห็นว่าสภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมากและปัญหาการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนอาจารย์ผู้สอน เห็นว่าสภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมากและปัญหาการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง และเจ้าหน้าที่เห็นว่าสภาพการสื่อสารอยู่ในระดับมาก

และระดับปัญหาการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง นั่นคือ ผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่มีความเห็นต่อสภาพการสื่อสารและปัญหาการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น บุคลากรภายในวิทยาลัยเทคนิคสังกัดสำนักคณะกรรมการอาชีวศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

4. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพราะพนักงานส่วนใหญ่ของ บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด แม้จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีแต่มีความชำนาญเฉพาะทางและประสบการณ์ในการทำงานสูง ทำให้สามารถสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าได้ เป็นเพราะมีรูปแบบการสื่อสารและสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น เมื่อเกิดผลกระทบของการสื่อสารขึ้นจึงทำให้ได้รับผลกระทบไม่แตกต่างกัน ดังที่ สุกานดา โกยดุลย์ (2550: 84-85) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจีคาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการสื่อสาร นั่นคือ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ย่อมไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ดังนั้น เมื่อเกิดผลกระทบของการสื่อสารขึ้น จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548: 62-63) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน นั่นคือ ไม่ว่าพนักงานจะมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ชั้นมัธยมศึกษา หรือสูงกว่า ย่อมไม่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่า เมื่อเกิดผลกระทบของการสื่อสารในการทำงานขึ้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจึงได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

5. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 แสดงว่าพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพราะบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดมาตรฐานในการรับพนักงานเข้าทำงานเพื่อให้ได้พนักงานที่มีความชำนาญและเชี่ยวชาญทางด้านอัญมณี จึงทำให้บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร มีพนักงานที่มีความรู้ความชำนาญในการทำงานทางด้านเครื่องประดับอัญมณีในระดับใกล้เคียงกัน ซึ่งการสื่อสารในการทำงานทางด้านเครื่องประดับอัญมณีส่วนใหญ่มักมีรูปแบบไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิชัย ครุฑอรัญ (2543: 107-108) ได้ศึกษา

ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะผู้สอนและหัวหน้าหมวดวิชาที่ประกอบวิชาชีพครู มีวุฒิทางการศึกษาใกล้เคียงกัน เป็นผู้ที่ต้องทำหน้าที่สอน พูดจากและถ่ายทอดความรู้เหมือนกัน ซึ่งจะต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสารเป็นประจำอยู่แล้ว จึงมีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารเป็นพื้นฐาน ดังนั้นเมื่อมาประกอบอาชีพครูไม่ว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากน้อยเพียงไร จึงมีปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนไม่แตกต่างกัน

6. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกันได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 6 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ แม้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งคือเชาวน์ปัญญา โดยผู้ส่งสารเองเป็นผู้เลือกผู้รับสารที่มีเชาวน์ปัญญาในระดับที่สามารถเข้าใจในสารที่ต้องการส่งออกไป และผู้ส่งสารยังเป็นผู้เลือกเนื้อหาของสารให้มีความเหมาะสมกับผู้รับสารนั้นด้วย เพื่อให้การสื่อสารในแต่ละครั้งสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด (มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547: 50) แต่เนื่องจากการสื่อสารในการทำงานงานของพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด ไม่ได้มีการเลือกผู้รับสารและสารให้มีเนื้อหาเหมาะสมกับเชาวน์ปัญญาของแต่ละบุคคล ส่งผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิผล จึงทำให้พนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางดังที่กล่าวมาแล้วในข้อ 1 ดังนั้น พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ที่มีระดับเชาวน์ปัญญาต่างกันจึงได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

7. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 7 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะทางกายภาพต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพราะพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้ เนื่องจากบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ได้ทำการย้ายโรงงานมาอยู่ในบริเวณนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2551 สร้างบนพื้นที่กว่า 6,000 ตารางเมตร มีการจัดการสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเป็นอย่างดี ภายในโรงงานพรั่งพร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่พนักงาน รวมทั้งอุปกรณ์การผลิตที่ทันสมัยและมีเพียงพอกับการใช้งานของพนักงาน แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด มีลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทิมา กิตติวัฒนาชัย (2550: 101-102) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความสามารถในการสื่อสาร แสดงว่า พนักงานที่มีลักษณะทางกายภาพที่ต่างกัน อาจมีความสามารถในการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น พนักงานที่มีลักษณะทางกายภาพที่ต่างกัน จึงได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

8. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 8 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ เพราะข้อมูลที่ได้จากการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้ถึงระดับดี อาจเป็นเพราะในระบบสังคมไทย ผู้น้อยมักจะมีความเห็นหรือมีการปฏิบัติที่คล้อยตามผู้ใหญ่ หรือผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิบัติตามผู้บังคับบัญชาเสมอ และจากการทำงานที่ต้องมีการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของสินค้าอยู่เสมอ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดีพอใช้ถึงดี ซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้พนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังที่ ชาญธรรม เพชรรัตน์ (2548: 71) ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัท ไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงาน นั่นคือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบที่ไม่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน อาจทำให้ปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัญหาในการทำงานเป็นผลกระทบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

9. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 9 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัย พบว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ส่วนใหญ่ มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดีพอใช้ถึงระดับดี เป็นเพราะบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด มีพนักงานจำนวนไม่มาก แต่ละแผนกปฏิบัติงานอยู่ภายในอาคารเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารกันทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ส่งผลให้พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานอันเนื่องมาจากการสื่อสาร พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด จึงได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธรรศธร วงศ์สัจจา (2548: 65) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทสึ (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิทสึ (ไทยแลนด์) จำกัด นั่นคือ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นองค์ประกอบ

ที่ไม่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงาน แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน อาจทำให้ปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน ปัญหาในการทำงานเป็นผลกระทบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

10. พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบของการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 10 แสดงว่าพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีรูปแบบของการสื่อสารต่างกัน ได้รับผลกระทบของการสื่อสารใกล้เคียงกัน ทั้งนี้ จากข้อมูลที่ได้จากการวิจัย พบว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ส่วนใหญ่มีรูปแบบของการสื่อสารอยู่ในระดับที่ดีพอใช้และในระดับดี ซึ่งไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งในด้านทิศทางการสื่อสารที่มีทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง และประเภทของการใช้การสื่อสารที่มีทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เนื่องจากพนักงานมีจำนวนไม่มากนัก พนักงานส่วนใหญ่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในระดับดีพอใช้ถึงระดับดี แม้จะมีการใช้รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันแต่ก็ได้รับผลกระทบของการสื่อสา รไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรัตน์ สว่างแสง (2548: 84) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า บุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีรูปแบบการสื่อสารในองค์การโดยภาพรวมแตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่างกัน แต่เมื่อจำแนกตามประเภทของรูปแบบการสื่อสารในองค์การ พบว่า บุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีรูปแบบการสื่อสารด้านลักษณะการสื่อสารในภาพรวมแตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารในภาพรวมของบุคลากร สังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นั่นคือ บุคลากรที่มีรูปแบบการสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แสดงว่า บุคลากรได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า พนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ได้รับผลกระทบของการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการวางนโยบายเพื่อการพัฒนาการสื่อสารของพนักงาน ตลอดจนจัดให้มีการ

ฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารในการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานที่เหมาะสมอันจะส่งผลให้การทำงานประสบผลสำเร็จมากขึ้น

1.2 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานและเชาวน์ปัญญา ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ตัวแปรด้านรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร และประเภทของการใช้การสื่อสาร

จากการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างกันตามตัวแปรทุกตัวที่กล่าวมาข้างต้น ได้รับผลกระทบของการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางนโยบายเพื่อการพัฒนาการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน จึงควรพิจารณาตัวแปรทางด้านอื่นที่น่าจะชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของการสื่อสารได้ดีกว่าตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายพัฒนาการสื่อสารในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพและได้ผลดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นนอกเหนือจากตัวแปรที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งอาจส่งผลให้ผลกระทบของการสื่อสารในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน ได้แก่ ขนาดของโรงงาน นโยบายการบริหารงาน บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงาน บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด ในแต่ละแผนกเป็นการเฉพาะ เช่น แผนกการขายและการตลาด เพราะเป็นแผนกที่มีความสำคัญเป็นตัวแทนในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าซึ่งเป็นชาวต่างชาติทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลของสินค้า ซึ่งอาจทำให้พนักงานบริษัทเจม ครีเอชั่น จำกัด ได้รับผลกระทบของการสื่อสารแตกต่างกัน

2.3 ควรศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น พนักงานที่ทำงานในสำนักงาน พนักงานธนาคาร พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่ผลิตสินค้าต่างกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธิ์ (2538). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม.* พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). *การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. (2540). *พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8.* พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน).* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เฉลิมศรี สะมะโน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชลทิตย์ เอี่ยมสำอางค์. (2530). *การประเมินผลกระทบของโครงการการศึกษานอกโรงเรียนที่มีต่อประชาชนในชนบท.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชวนจิตร ธุระทอง. (2544). *เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ชาญธรรม เพชรรัตน์. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานบริษัทไพบูลย์ประกันภัย จำกัด เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ชูศรี สุวรรณ. (2541). *การทดสอบทางจิตวิทยา.* เชียงราย: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.

โชติรส ทิมพัฒนพงษ์. (2537). *การสื่อสารในองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณี: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน.* วิทยานิพนธ์ ว.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิต

วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เติมศักดิ์ คทวณิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์. (2528). พฤติกรรมการสื่อสาร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2546). *มนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ: อินฟอร์มีเดียบุ๊คส์.

ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธรรศธร วงศ์สัจจา. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหารบริษัท โซจิทสึ (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ธานินทร์ เสนีย์วงษ์ ณ อยุธยา. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถทางสมองกับความสามารถทางการเรียนวิชาฟิสิกส์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในจังหวัดอ่างทอง*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (วัดผลการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

บัญชา แก้วเกตุทอง. (2523). *ผู้นำการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้ว.

บุญเลิศ เพ็งสุข. (2547).*การศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในวิทยาลัยเทคนิค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตสถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 1*. วิทยานิพนธ์ ค.อ.บ. (วิศวกรรมอุตสาหการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. ถ่ายเอกสาร.

ปรมะ สตะเวทิน. (2536*). หลักนิเทศน์ศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดรุ่งเรืองการพิมพ์.

ประทวน สมบูรณ์. (2540). *การบริหารบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา) ขอนแก่น: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). *พฤติกรรมกลุ่ม*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

พรรณี เจริญศิริ. (2548). *เชาวน์อารมณ์และเชาวน์ปัญญาในการสร้างสรรค์ของบุคลากรสาย ข สาย ค พนักงานปฏิบัติการ และลูกจ้าง ในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. (2540). *การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น*. ปริญญานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). *จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2541). *พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่1-8*. พิมพ์ครั้งที่2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

รจิตลักษณ์ แสงอุไร. (2548). การสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี่.

ราชบัณฑิตยสถาน. *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.* (2525). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

ลักขณา กฤตสุธาชีวะ. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เม้นท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วชิรนันทน์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิชัย ครุฑอรัญ. (2543). *ปัญหาการติดต่อสื่อสารในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดตราด.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิเชียร เกตุสิงห์. (มปพ.). *คู่มือการวิจัย การวิจัยปฏิบัติการ* มปสพ.

วิรัช ลิภรัตนกุล. (2549). *กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตและการบริหารภาวะวิกฤต*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริตวง คงศิริรัตน์. (2546). *ศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน: กรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป) ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ศิริวรรณ ทองปาน. (2548). *การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง โรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิวะนิตย์ กุญชรทรัพย์. (2547). *ศึกษาสภาพและปัญหาการสื่อสารภายใน สำนักชลประทานที่ 14 กรมชลประทาน.* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) กรุงเทพฯ: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ศุภลาภ โอวรางค์. (2548). *ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการสื่อสารของโรงเรียนสันติสุขวิทยา.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมบูรณ์ พงษ์พูลสุข. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สมพร สุทัศนีย์. (2548). *มนุษยสัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวีการ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ.* กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2528). *รวมบทความทางการประเมินโครงการ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาวิตรี สีดอกบวบ. (2547). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้จัดการเขต FC (Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการของบริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ ว.ม. (สื่อสารมวลชน) กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2549). *รายงานการติดตามประเมินผลการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549).* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

สุกานดา โกยดุลย์. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารของพนักงานบริษัท เอไอจี คาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรมฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทยจำกัด.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุภา นานาพูลสิน. (2546). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาบริษัท ไฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุวรรณี ลัคนวณิช. (2541). *การสื่อสารในองค์การ.* กรุงเทพฯ: แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสนาะ ติเยาว์; สุปราณี ศรีฉัตราภิมุข; และพิยะดา ชุณหวงศ์. (2525). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2521). *พฤติกรรมผู้นำทางการศึกษา.* พิษณุโลก: โครงการตำรา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อรรัตน์ สว่างแสง. (2548). *รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสังกัดงานเลขานุการ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์ ศศ.บ. (นิเทศศาสตร์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.

อัจฉรา สุขารมณ์. (2543). *รวมบทความทางวิชาการเรื่องอีคิว.* กรุงเทพฯ: ชมรมผู้สนใจ อีคิว.

อัญชลี กีสี. (2551). *การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูหัวหน้ากลุ่มสาระโรงเรียนในเครือพระแม่มารี.* สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). *เทคโนโลยีการศึกษา: หลักการและแนวคิดสู่ภาคปฏิบัติสงขลา*: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Adler, R.B., L.B Rosenfeld and N. Towne. (1989). *Interplay The Process of Interpersonal Communication. (2nd ed.)*. New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Arnold, H.J. and D.C. Feldman. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organization.* New York: McGraw-Hill Book.

Bandura, A. (1986). *Social Foundation of Thought and Action.* Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Crenny, C.J., P.C. Smith and E.F. Stone. (1992). *Job Satisfaction: How People Feel about Their Jobs and How It Affects Their Performance.* New York: Lexington.

Danial, Tom D. and Spiker, Barry K. (1987). *Organizational Commnication*. Dubeque Iowa: WM.C. Brown Publishers.

Devito, J.A. (1983). *The Interpersonal Communication Book.* New York: Harper & Row Publishers.

Dubrin, A.J. (1984). *Foundation of Organization Behavior*: An applied Perspective. Cambridge: Prentice Hall.

Evan, J.W., (1962). *Alienationand learning in a Hospital Setting*. American Sociology Review.

Furnham, Adrian. (1995). *Personality at work: the role of individual difference in the workplace*. London: Routledge.

Gilmer, B. Von Haller. (1996). *Applied psychology: problems in Living and Work.* New York: McGraw-Hill Book Company.

Goldhaber, G.M. (1979). *Organizational Communication*. Dubeque Iowa: WM.C.Brown Publishers.

Greenberg, J. and B.A. Robert. (1993). *Behavior in Organizations.* (4th ed.), Boston: Allyn and Bacon.

Herzberg, F.K., B. Mausnee and B. Synder. (1959). *The Motivation to Work.* New York: John welley.

Jahad, F.F. (1995*). A Descriptive Examination of Teachers' Perceived Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behaviors across Four Leadership Styles of Principles.* North Carolina: Dissertation, North Carolina State University.

Johnson, D.W. (1972). *Reaching Out.* (4th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.

Mondy, R.W. (1991). *Management Concepts Practices and Skills*. Massachusetts: Division of Simon and Schuster, Inc.

Organ D.W. and M. Konovsky. (1989). *Cognitive Versus Affective Determinants of Organization Citizenship Behavior.* Journal of Applied Psychology.

Pace, Wayne R. and Faules, Dan F. (1994). *Organizational communication*. New Jercy: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Podsakoff, P.M., M. Aheame and S.B. MacKenzie. (1997). *Organizational Citizenship Behavior and the Quality of Work Group Performance.* Journal of Applied Psychology.

Redding, W.C. (1973). *Communication within the organization*. New York: Industrial Communication Council and Lafayette, Inc.

Roberts, K.H., O'Rielly and A. Charles. (1974). *Measuring Organizational Communication.* Journal of Applied Psychology.

Rogers, William. (1984). *Communication in action*. New York: Holt, Rinchart and Winston.

Rosenblatt, Bernard G., Cheatham, Richard T., and Watt, James T. (1977). *Communication in Business*. New Jercy: Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Schappe, S.P. (1998). *The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Fairness Perception on Organizational Citizenship Behavior*. Journal of Psychology Interdisciplinary & Applied.

Schnake, M. and M.P. Dumler. (1997). *Organization Citizenship Behavior: The Impact of Rewards and Reward Practice.* Journal of Managerial Issues.

Smith, P.C., L.M. Kendel and C.L. Hulin. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement.* Chicago: Rand McNally.

Spector, P.E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice.* New York: John Wiley & Son Inc.

Vendemark, F. Jo Ann and C.L. Pamel. (1977). *Interpersonal Communication.* California: Cummings Publishing Company.

Vecchio, R.P. 1995. Orga*nizational Behavior.* Florida: Dryden Press.

Wallace, Harold., Masters, L. Ann. (1996). *Personality development for work*. Cincinnati, Ohio : South-Western Educational.

Wiio, O.A., Goldhaber, G.M., and Yates,M.P. (1980). *Organizational Communication Research: Time For Reflection*. New Jersey.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/ 2596 **วันที่** 30 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ 2595

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง

เนื่องด้วย นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร" โดยมี รองศาสตราจารย์เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5067
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-146-4668

ที่ ศธ 0519.12/ 2598

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 เมษายน 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา

เนื่องด้วย นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร" โดยมีรองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5067
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-146-4668

ที่ ศธ 0519.12/ 2597

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

30 เมษายน 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการบริหาร บริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด

เนื่องด้วย นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 147 คน ตอบแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร. 0-2649-5067
หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-146-4668

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร

<u>คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม</u>

แบบสอบถาม มีทั้งหมด 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

ตอนที่ 7 แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของพนักงานบริษัท เจม ครีเอชั่น จำกัด กรุงเทพมหานคร ท่านสามารถแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นได้อย่างอิสระ คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ในการตอบแบบสอบถามนี้ท่านไม่ต้องลงชื่อของท่านไว้คำตอบทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับไม่มีการเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ

จึงของให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นรู้สึกและความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ
    - ❑ ชาย
    - ❑ หญิง
2. ระดับการศึกษา
    - ❑ ต่ำกว่าปริญญาตรี
    - ❑ ปริญญาตรี
    - ❑ สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประสบการณ์ในการทำงาน
    - ❑ น้อยกว่า 3 ปี
    - ❑ 3 – 8 ปี
    - ❑ มากกว่า 8 ปี
4. ตำแหน่งงาน
    - ❑ ผู้บริหาร (ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ หัวหน้างาน)
    - ❑ พนักงานระดับปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 แบบทดสอบเชาวน์ปัญญา

กระดาษคำตอบ IQ

ข้อที่	A	B	C	D	E
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
				รวมทั้งหมด	
				IQ	

ตอนที่ 3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สถานที่ทำงาน					
1	บริเวณโรงงานเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกในการสื่อสาร					
2	ภายในโรงงาน มีอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
3	ภายในโรงงานมีแสงสว่างเหมาะสมกับการทำงาน					
4	ภายในโรงงานมีการระบายอากาศดี					
5	บริเวณที่ทำงานงานมีความสะอาด					
6	ขนาดของโรงงานมีความเหมาะสมกับจำนวนพนักงาน					
7	โรงงานจัดสถานที่ทำงานโดยแบ่งสัดส่วนของแต่ละแผนกได้อย่างเหมาะสม					
	วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
8	วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน					
9	วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ จัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อยสะดวกต่อการใช้งาน					
10	อุปกรณ์ในการทำงานมีเพียงพอกับจำนวนพนักงาน					
11	อุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน มีความทันสมัยและคุณภาพดี					
12	อุปกรณ์ในการทำงานมีความสะอาดพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา					
1	ท่านให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชาทั้งในขณะปฏิบัติงานและที่อื่น ๆ					
2	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานล่วงเวลาเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา					
3	ท่านมักมีความเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
4	ท่านรู้สึกคับข้องใจเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
5	ท่านรู้สึกเสียใจที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคัญชา					
6	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
7	ท่านหลีกเลี่ยงในการเข้าร่วมงานสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน					
8	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
9	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่าน เมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
10	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจในตัวท่าน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านแก้ไขงาน เมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
12	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการทำงานของท่าน					
13	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นของท่าน					
14	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในการมอบหมายงานแก่ท่าน					
15	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจแก่ท่านในการทำงานเสมอ					
16	ผู้บังคับบัญชาใส่ใจในความทุกข์ร้อนของท่าน					
17	ผู้บังคับบัญชายอมรับผิดแทนท่านเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี					
2	เพื่อนร่วมงานยอมรับในความคิดเห็นของท่าน					
3	เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือท่านในการทำงานแม้ว่าไม่ใช่งานในหน้าที่ของเพื่อนร่วมงานก็ตาม					
4	เมื่อมีงานเร่งด่วน ทุกคนในแผนกจะช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่					
5	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกัน					
6	ท่านมักมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่อง					
8	ท่านชอบทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานในเวลาว่างหรือวันหยุด					
9	เพื่อนร่วมงานไม่มีความจริงใจต่อท่าน					
10	ท่านไว้วางใจให้เพื่อนร่วมงานทำงานแทนท่านเมื่อท่านมีกิจธุระอื่นที่ต้องทำ					
11	เพื่อนร่วมงานของท่าน มักปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับท่าน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ทิศทางการสื่อสาร					
1	ผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
2	เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้แก่ท่านแล้ว ท่านไม่มีโอกาสสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม					
3	เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงาน ท่านไม่มีโอกาสได้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
4	ท่านมักแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับงานด้วยตนเอง โดยไม่รายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ					
	ประเภทของการใช้การสื่อสาร					
5	การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามสายบังคับบัญชา					
6	หน่วยงานของท่านมีการส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับงานอย่างเป็นลำดับขั้นตอน					
7	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับ มาจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน					
8	การส่งต่อข้อมูลเกี่ยวกับงานระหว่างแผนกในหน่วยงานของท่าน มีระเบียบแบบแผน เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน					
9	ท่านสามารถปรึกษาพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาของท่านได้เฉพาะการพูดคุยอย่างเป็นทางการเท่านั้น					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านบ้างเล็กน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความตรงกับข้อเท็จจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านเข้าใจคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา					
2	เมื่อท่านปฏิบัติงานเสร็จสิ้น มักไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา					
3	การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปอย่างล่าช้าเนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน					
4	ท่านมักประสบปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากข้อมูลเกี่ยวกับงานไม่ชัดเจน					
5	เมื่อเกิดความผิดพลาดเกี่ยวกับงาน ท่านไม่สามารถหาสาเหตุได้					
6	ท่านต้องปฏิบัติงานล่วงเวลาอยู่เสมอ เพราะต้องแก้ไขงานที่ผิดพลาด					
7	ท่านรู้สึกคับข้องใจเมื่อต้องปฏิบัติตามคำแนะนำของผู้บังคับบัญชาเพราะไม่เห็นด้วยกับคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
8	ท่านยินดีแก้ไขงานของท่าน เมื่อผู้บังคับบัญชาให้ทำการแก้ไข					
9	ท่านรู้สึกว่าสามารถทำงานได้ดีกว่านี้ หากผู้บังคับบัญชาสั่งงานกับท่านโดยตรง					
10	ท่านกล้าซักถามผู้บังคับบัญชาเมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งงานของผู้บังคับบัญชา					
11	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านอธิบายถึงสาเหตุเมื่อท่านปฏิบัติงานผิดพลาด					

ภาคผนวก ค
คุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1	3.035
2	4.989
3	6.305
4	3.424
5	5.584
6	9.000
7	6.242
8	2.397
9	2.411
10	3.361
11	2.853
12	2.909

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .874

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1	3.035
2	3.529
3	2.397
4	4.816
5	4.249
6	2.986
7	2.785
8	5.814
9	3.701
10	3.211
11	3.924
12	3.924
13	3.194
14	2.762
15	3.837
16	2.624
17	3.862

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .905

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1	5.150
2	3.989
3	5.814
4	5.150
5	2.679
6	4.965
7	2.552
8	4.249
9	4.441
10	2.828
11	2.436

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .850

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามรูปแบบการสื่อสาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1	5.584
2	4.320
3	2.160
4	2.357
5	2.553
6	3.564
7	3.384
8	6.333
9	3.144

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .798

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามผลกระทบของการสื่อสาร

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ
1	2.593
2	4.320
3	3.795
4	3.813
5	2.565
6	2.909
7	3.667
8	4.710
9	2.957
10	4.245
11	3.000

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .816

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสิริลักษณ์ พัชรนฤมล
วันเดือนปีเกิด	3 มกราคม 2519
สถานที่เกิด	จ. ขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	87/20 – 21 ถนนกลางเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น โทรศัพท์ 043-238-961
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	87/20 – 21 ถนนกลางเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น โทรศัพท์ 043-238-961
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนขอนแก่นวิทยายน
พ.ศ. 2542	เศรษฐศาสตร์บัณฑิต จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2553	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ