

ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม
อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ปริญญาโท
ของ
ฐานิตา มหากิจศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2553

ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม
อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ปริญญาโท
ของ
ฐานิตา มหากิจศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม
อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

บทคัดย่อ
ของ
ฐานิตา มหากิจศิริ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
มีนาคม 2553

FACTORS AFFECTING ON COMMUNICATION PROBLEMS OF EMPLOYEES
AT C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD IN OAMYAI DISTRICT, NAKORNPHATOM
PROVINCE

AN ABSTRACT
BY
THANITA MAHAKIJSIRI

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

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ เวชนี กรีทอง ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ดร.พาสนา จุลรัตน์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ กรรมการผู้ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติมเพื่อสอบปากเปล่า ปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้แนวคิด ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ด้วยความกรุณา จนกระทั่งปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง เรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรหมธิดา แสนคำเครือ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา และผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อนแสง ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณพนักงาน บริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด ที่ให้ความร่วมมือเป็นกลุ่ม ตัวอย่างและตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ น้องๆ ในสาขาจิตวิทยาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา รุ่นปี การศึกษา 2550 ที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจกันมาโดยตลอด

ขอกราบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ และสมาชิกทุกคนในบ้านที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม และให้กำลังใจ รวมทั้งการช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์แก่ผู้วิจัยด้วยดี จนปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลง ได้ คุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณพ่อและแม่ สมาชิกทุกคนใน ครอบครัว ผู้มีพระคุณทุกท่านที่เป็นแรงบันดาลใจให้กับชีวิตผู้วิจัยเสมอมา ตลอดจนบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ ความรู้ให้กับผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน

ฐานิตา มหากิจศิริ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร.....	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารในบริษัท.....	19
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว	20
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านครอบครัว	33
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน.....	36
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด.....	46
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	48
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	48
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	72
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	115

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม.....	67
2	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม.....	68
3	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และ ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม.....	69
4	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ซีพาร์ทอุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม.....	70
5	แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ทอุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม.....	71
6	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	107
7	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน	108
8	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบ ในการทำงาน.....	109
9	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับสมาชิกในครอบครัว.....	110
10	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพ ในที่ทำงาน	111
11	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับหัวหน้างาน.....	112
12	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	113
13	แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของ พนักงาน.....	114

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกปัจจุบันนี้เป็นโลกของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทุกคนต้องสื่อสารกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มเพื่อน ญาติพี่น้อง การสื่อสารทางสื่อมวลชน หรือการสื่อสารระหว่างประเทศ เพื่อจะทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในด้านความหมาย ความรู้สึก ของอีกฝ่ายที่เรากำลังสื่อสารอยู่ ถ้ามีการติดต่อสื่อสารที่ดีก็จะสามารถบรรลุผลสำเร็จ ตามที่เราตั้งใจไว้ และทำให้การทำงานมีศักยภาพ เกิดความเจริญก้าวหน้า บรรลุเป้าหมายได้อย่าง สมบูรณ์แบบ

การสื่อสารที่ประสบผลสำเร็จได้ จะต้องมี ภาษา เป็นองค์ประกอบหนึ่ง อยู่ภายใต้สาร เนื้อหาของสาร คือ ความคิดที่กลั่นกรองออกมาเป็นเรื่องราว ซึ่งความคิดนั้นไม่สามารถถ่ายทอดได้ ถ้าไม่มีภาษา ภาษาเป็นสื่อที่จะทำให้เนื้อหาเกาะเกี่ยวไปยังผู้รับสาร ให้เกิดความเข้าใจ หรืออาจ กล่าวได้ว่า ภาษาคือตัวสารนั่นเอง ส่วนภาษาที่ใช้ คือ หัวใจของการสื่อสาร หมายความว่า ผู้ใช้ ภาษาควรตระหนักในบทบาทและความสำคัญของภาษาที่มีต่อการสื่อสารของมนุษย์ เป็นส่วนช่วยให้ เนื้อหาที่จะส่งสาร เป็นที่รับรู้ และเข้าใจ ร่วมกันได้ (อวยพร พานิช และคณะ.2543 : 1-2)

ในการทำงานการสื่อสาร เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการ ล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมี ความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการ ปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (กมลรัฐ อินทรทัศน์ .2551.Online)

การสื่อสารในองค์กร ก็เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ถ้ามีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพ การทำงานก็จะลุล่วงได้ดี แต่ถ้าในองค์กรนั้นมีการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันมากเท่าไร ก็จะทำให้เกิด การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพตามมาด้วย ในการทำงานเป็นกลุ่มนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีการ ติดต่อสื่อสาร สื่อความหมายกันอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่จะต้องทำร่วมกัน การสื่อ ความหมายระหว่างกันช่วยให้เกิดความเข้าใจกัน แต่ในขณะเดียวกัน การสื่อสารก็อาจทำให้เกิด ความเข้าใจผิดกันได้ ขึ้นอยู่ที่ว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ อันเนื่องจากการแปลความหมายของคำพูดที่ต่างกัน การใช้คำพูดที่ต่างกัน การใช้คำพูดผิด กาลเทศะ การใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความเข้าใจผิดกัน หรือเข้าใจเจตนา ของกันและกันผิด ทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการอยู่และการ ทำงานร่วมกัน (ทิศนา แคมมณี.2545 : 42)

ฉะนั้นการสื่อสารจึงเป็นเสมือนเชือกร้อยส่วนต่างๆขององค์กรเข้าด้วยกัน ยิ่งมีการเรียนรู้ ข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้นเท่าไรก็เท่ากับเราได้เรียนรู้องค์กรมากขึ้นเท่านั้น

(ขนิษฐา วิเศษสาธิต ;และมุกดา ศรียงค์. 2545 : 152) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาประชากรที่เป็นพนักงาน เพื่อจะได้เข้าใจพื้นฐานการสื่อสารของการทำงานในองค์กร และนำไปใช้ปฏิบัติในชีวิตจริงได้ต่อไป

จากการที่ผู้วิจัยรู้จักกับเจ้าของบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด และได้สัมภาษณ์หัวหน้าพนักงาน ทำให้พบปัญหาในบริษัทมากมาย ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจคำสั่งของหัวหน้า เนื่องจากสื่อและเนื้อหาสาระของสารบกพร่อง เนื้อหาสาระที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจคำสั่งของหัวหน้า และพนักงานบางคนไม่ปรึกษางานกัน ทำให้ทำงานผิดจึงต้องแก้ไขงานบ่อยครั้ง ปัญหาเหล่านี้เป็นความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และ ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยให้พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 100 คน ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ท่านคิดว่าขณะที่ทำงาน ท่านมีปัญหาหรือไม่ ถ้ามี คือปัญหาใด” ผลการสำรวจเรียงลำดับจากปัญหามากที่สุดไปหาน้อยที่สุด พบว่า ปัญหาการสื่อสารในการทำงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร ระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และ การสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยตนเอง ในบางครั้งพนักงานจะปรึกษางานกับหัวหน้า แต่หัวหน้าไม่อยู่ทำให้ไม่สามารถปรึกษางานได้ ปัญหาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 ได้แก่ อากาศร้อน อบอ้าว เสียงดังในโรงงาน ฝุ่นเยอะ และสถานที่ทำงานคับแคบ ปัญหาเรื่องเศรษฐกิจ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ได้แก่ เงินเดือนน้อย และอยากให้มีการทำงานล่วงเวลา

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “เมื่อมีปัญหาท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง” ผลการสำรวจพบดังนี้ ปัญหาการสื่อสารในการทำงาน เกิดจากสาเหตุ การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน แก้ปัญหาไม่ได้ เพราะพนักงานมีความเข้าใจไม่เพียงพอ มีความเข้าใจในข่าวสารน้อยเกินไป หัวหน้างานไม่อยู่ทำให้ไม่สามารถปรึกษางานได้ เกิดจากหัวหน้าขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม ขาดเทคนิคการส่งสาร ทำให้พนักงานบางคนทำงานตามที่ตนเองเข้าใจ โดยพนักงานสรุปข่าวสารที่ได้รับจากอารมณ์มากกว่าเหตุผล บางคนแก้ปัญหาทางเองไม่ได้จึงทำใจ ไม่แก้ไขงาน และบางคนเดินหนีปัญหา เพราะปรึกษาเพื่อนๆก็ไม่เข้าใจเหมือนกัน ทำให้ทำงานได้ไม่สมบูรณ์

ปัญหาสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เกิดจากสาเหตุ เมื่ออากาศร้อนมากๆ พนักงานหยุดการทำงานไปพักทานน้ำ โดยเฉพาะในที่ทำงานเสียงดังมาก พนักงานใช้สาลี่อุดหู และใช้ผ้าปิดจมูก เนื่องจากฝุ่นเยอะ บางคนหยุดทำงาน อยู่เฉยๆ เนื่องจากร่างกายอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมจะทำงานต่อไปได้ จึงทำให้พนักงานทำงานได้ไม่เต็มที่ ปัญหาเรื่องเศรษฐกิจ เกิดจากสาเหตุ เงินเดือนน้อย ไม่พอใช้พนักงานจึงทำใจเอง ลดค่าใช้จ่าย หารายได้เพิ่ม ไปกู้เงิน พนักงานบางคนอยากให้เพิ่มเวลาทำงาน บางคนเครียดหาทางออกไม่ได้จึงไปกินเหล้าหลังเลิกงาน

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นพบว่า พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม น่าจะมีปัญหาการสื่อสารมากที่สุด ดังที่ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 69)

กล่าวว่า ปัญหาการสื่อสาร หมายถึงสิ่งที่ขัดกันทำให้การสื่อความหมายไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร และ ปัญหาการสื่อสาร คือ การสื่อสารในการทำงาน ซึ่งทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ดังที่ สุรพล พยอมแย้ม (2541 :140-141) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลมาจากองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ขาวสารและผู้รับสาร

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ของพนักงาน บริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานในบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษารั้งนี้ จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน เจ้าของบริษัท ได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นของปัญหาการสื่อสาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายในการแก้ไขปัญหภายในบริษัท และทำให้พนักงานและหัวหน้างานเข้าใจกันมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอ อ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำนวน 100 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน และพนักงานหญิง 25 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 วุฒิการศึกษา
 - 1.1.3 มุคลิกภาพ

- 1.1.4 ทักษะติดต่อการทำงาน
- 1.1.5 ความรับผิดชอบในการทำงาน
- 1.2 ปัจจัยด้านครอบครัว
 - 1.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 1.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
 - 1.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน
 - 1.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาการสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาการสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การสื่อความหมาย คือ ผู้ส่งสาร สื่อสารไปยังผู้รับสาร แต่ผู้รับสารเข้าใจความหมายไม่ตรงกับผู้ส่งสาร ทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่

1.1 การใช้คำพูด และภาษาไม่ชัดเจน จึงเกิดการเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อน ได้แก่ หัวหน้าสั่งงานกับพนักงาน แต่พนักงานเข้าใจความหมายผิด ต้องทำงานใหม่ ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิผล

1.2 การแสดงออกโดยใช้ท่าทาง ได้แก่ หัวหน้าสั่งงานกับพนักงานใช้การสื่อสารแสดงออกโดย พยักหน้า สายตีสีระะ แสดงออกทางสีหน้า บึ้ง ยิ้ม เป็นการแสดงออกโดยภาษากาย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ ทักษะติดต่อการทำงานและความรับผิดชอบในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิงและเพศชาย

2.1.2 วุฒิการศึกษา ได้แก่

2.1.2.1 มัธยมศึกษาปีที่ 3

2.1.2.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6

2.1.2.3 ปริญญาตรี

2.1.3 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทำให้มี

เอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (Jenkins' Activity Survey) โดยจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.3.1 บุคลิกภาพแบบเอ ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่รักความก้าวหน้า พินใฝ่อุปสรรค โกรธง่าย ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็วไม่ชอบการรอคอย

2.1.3.2 บุคลิกภาพแบบบี ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงานไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.4 ทักษะคิดต่อการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมต่อการทำงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1.4.1 ทักษะคิดต่อการทำงานด้านความคิด ได้แก่ การที่พนักงานเห็นความสำคัญ และประโยชน์ต่อการทำงาน

2.1.4.2 ทักษะคิดต่อการทำงานด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความสนใจของพนักงาน ต่อการทำงาน

2.1.4.3 ทักษะคิดต่อการทำงานด้านแนวโน้มการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงความเอาใจใส่ การตั้งใจในการทำงาน ปฏิบัติตามที่หัวหน้าสั่งงาน ซักถามเมื่อมีข้อสงสัย และสนใจในการทำงาน

2.1.5 ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การประกอบโลหะ การกลึง การออกแบบแม่พิมพ์ผลิตภัณฑ์ ให้เรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว และการปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัว ต่อพนักงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัวหมายถึง การเคารพ เชื่อฟัง การปฏิบัติตามคำสั่งสอนทั้งด้านการดำเนินชีวิตส่วนตัว การทำงาน และการช่วยเหลืองานภายในบ้าน

2.2.1.2 การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงานหมายถึง การให้ความรัก ให้กำลังใจ ดูแลเอาใจใส่สุขภาพ อบรมสั่งสอน เป็นที่ปรึกษาทั้งด้านการทำงาน และด้านส่วนตัวให้กับพนักงาน

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน และสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะที่ตั้งและบริเวณที่ทำงาน สภาพอาคารที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน อากาศถ่ายเทสะดวก บริเวณที่ทำงานสะอาดปราศจากเสียงและกลิ่นรบกวน

2.3.1.2 สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีปริมาณเพียงพอต่อพนักงาน และมีความทันสมัยเหมาะสมในการใช้งาน

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างานและการปฏิบัติของหัวหน้างานต่อพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังนี้

2.3.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างาน ได้แก่ การให้ความเคารพเชื่อฟัง ให้เกียรติ แสดงกิริยา วาจาและใจ และปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

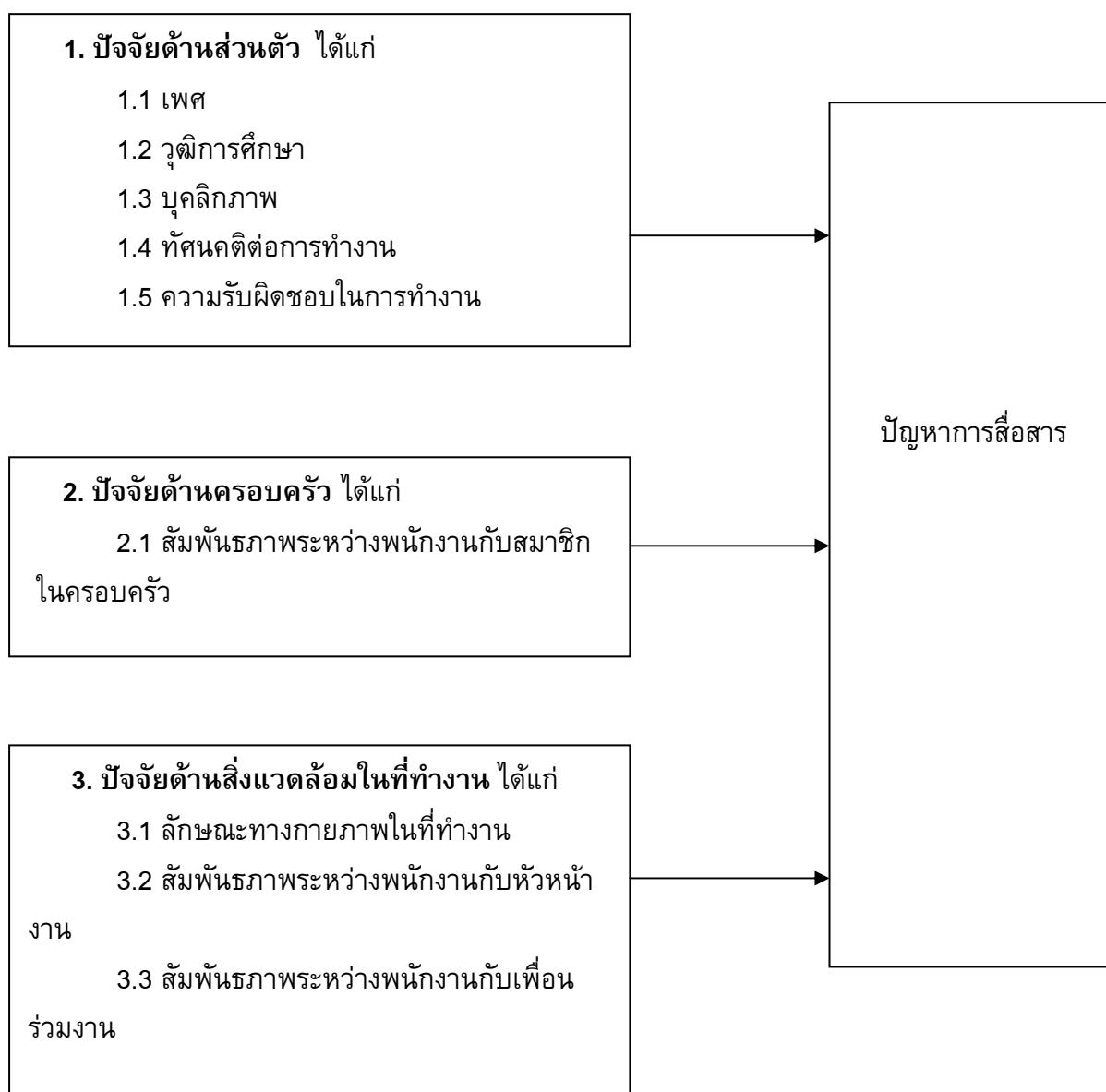
2.3.2.2 การปฏิบัติตนของหัวหน้างาน ต่อพนักงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การสนับสนุน และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงาน เพื่อให้เกิดสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง เพื่อให้มีความรัก และความสามัคคีต่อกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอย้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิ การศึกษา บุคลิกภาพ ทักษะติดต่อการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน น่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอย้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอย้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอย้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว
 - 2.1.1 เพศ
 - 2.1.2 วุฒิการศึกษา
 - 2.1.3 บุคลิกภาพ
 - 2.1.4 ทักษะติดต่อการทำงาน
 - 2.1.5 ความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านครอบครัว
 - 2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
 - 2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน
 - 2.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
 - 2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน
 - 2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร

1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การอยู่ร่วมกับคนอื่น เราจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทั้งทางกายภาพ เช่น การแบ่งเบาภาระงาน ซึ่งช่วยให้เราใช้แรงน้อยลง และการเกื้อกูลกันทางจิตภาพ การอยู่ร่วมกันในสังคม ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ สนุกสนาน รู้สึกปลอดภัย โดยเฉพาะในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคข้อมูลข่าวสาร โลกไม่มีพรมแดนขีดกั้น โดยมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยรับส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็วผู้มีข้อมูลข่าวสารกว้างไกลย่อมได้เปรียบในทุกๆด้าน มนุษย์ในยุคโลกไร้พรมแดนจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางภาษา และการสื่อสารที่ดี มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลายความหมาย ดังนี้

ทับบ์ ; และมอส (Tubbs ; & Moss. 1983 : 4) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการร่วมกันสร้างสรรค์ความหมายระหว่างสองคนหรือมากกว่านั้น

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 65) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการของการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรื่องราว ข่าวสาร ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลต่อบุคคล ระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547 : 163) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการที่นำเอาข่าวสารจากบุคคลหรือกลุ่มไปสู่บุคคลอื่นหรือกลุ่ม เป็นการสื่อความเข้าใจและความหมายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

ธงชัย สันติวงศ์และชัยยศ สันติวงศ์ (2548 : 140) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารหรือข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป การติดต่อสื่อสารจะประกอบด้วยบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้รับข่าวสาร และผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งต่างก็มีแนวทางในการที่จะรับหรือส่งข่าวสารของตน การติดต่อสื่อสารอาจจะเกิดการผิดพลาดหรือไม่ถูกต้อง ถ้าผู้ส่งได้ส่งข่าวสารไปในแนวทางที่ไม่ถูกต้องใส่รหัสของข่าวสารเข้าไป เช่น การใช้คำพูดไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน หรือผู้รับได้รับเอาข่าวสารที่บิดเบือนไปเนื่องจากการถอดรหัสของข่าวสารออกมาไม่ถูกต้องเช่นกัน

พรพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2548 : 96) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่นำข่าวสาร (เช่น ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทัศนคติต่างๆและความเข้าใจ) จากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปสู่บุคคลหนึ่งหรือหลายคน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข้อมูลเรื่องราวข่าวสารต่างๆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การแสดงออกของความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ จากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารให้เกิดความเข้าใจตรงกันตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร ประกอบด้วย (พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา : 65-66)

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ต้นแหล่งของข่าวสาร เช่น การเรียนการสอนในชั้นเรียน ผู้ส่งสารโดยทั่วไปก็หมายถึงครูผู้สอน ถ้าเป็นเรื่องของการสื่อสารมวลชน ผู้ส่งสารก็หมายถึง ผู้รายงานเรื่องราวทางหนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์

2. สาร หรือเรื่องราวที่จะส่ง หมายถึง ข้อมูลข้อเท็จจริงต่างๆ แนวความคิด สัญญาณทัศนคติ ฯลฯ ที่ได้ถ่ายทอดออกไปโดยมีผลทำให้ผู้รับข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงไปทางใดทางหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับข่าวสารนั้นๆ

3. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้รับข่าวสารที่ผู้ส่งสารได้ส่งมา เช่น ในชั้นเรียนขณะครูกำลังสอนหนังสืออยู่ ผู้รับสารก็หมายถึง นักเรียน ถ้าเป็นเรื่องของการสื่อสารมวลชน ผู้รับสารก็หมายถึงผู้อ่านหนังสือพิมพ์ ผู้ฟังวิทยุ ผู้ชมภาพยนตร์ หรือผู้ชมโทรทัศน์

4. สื่อ หมายถึง ตัวกลางหรือสิ่งที่ช่วยในการถ่ายทอดความหมายเพื่อนำเรื่องราวไปสู่ผู้รับสาร ซึ่งจะทำให้ผู้รับสารเข้าใจเรื่องราวได้รวดเร็วและถูกต้อง ได้แก่ ภาษา คำพูด สัญญาณต่างๆในทางสื่อสารมวลชน สื่อ หมายถึง หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์

สังคมในปัจจุบัน องค์การได้มีการเปลี่ยนแปลง และทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศของความรีบเร่ง และการแข่งขันที่ค่อนข้างสูง ในขณะที่ความสนใจซึ่งกันและกันในการทำงานของบุคลากรลดน้อยลง แต่ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพในงานต้องได้มาตรฐาน ดังนั้นการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรในองค์กรต้องพึงตระหนัก เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายขึ้นในองค์กร

นอกจากองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารข้างต้นแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในกระบวนการสื่อสารอีก 2 ประการ คือ (สุรพล พะยอมแย้ม. 2541 : 135)

1. ช่องทางหรือสื่อที่ใช้นำข่าวสาร นับเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งช่องทางนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและศักยภาพในการนำสารที่ดีพอ เช่น ส่งได้ตามระยะทางที่ต้องการ มีความรวดเร็วตามความต้องการ มีความชัดเจนหรือแจ่มแจ้งชัดพอ เป็นต้น

2. การป้อนกลับคืนของข่าวสาร เป็นการแสดงให้เห็นว่า ผลลัพธ์ของการสื่อสารนั้นเป็นอย่างไร ซึ่งอาจเป็นการทวนข่าวสาร เพื่อยืนยันการรับข่าวสารหรือการปฏิบัติตามข่าวสาร เพื่อแสดงว่าได้รับข่าวสารและนำไปปฏิบัติตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์โดยรวมของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากอีกฝ่ายหนึ่งกลับไปยังฝ่ายหนึ่งอย่างครบถ้วนและก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและต่อไป

ซึ่งสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้ส่งสาร และวัตถุประสงค์ของผู้รับสาร (เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. 2545 : 173-175)

1.1.3.1 วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้ส่งสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ เป็นการแจ้งเรื่องราว ข้อมูลหรือเหตุการณ์ต่างๆให้ทราบและเข้าใจ เช่น ข่าวหนังสือพิมพ์ หนังสือชี้แจง การแถลงการณ์ เป็นต้น

2. เพื่อสอนหรือให้ความรู้ เป็นการถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือวิชาการต่างๆ เช่น การสอนของครู การแสดงพระธรรมเทศนา การบรรยายของวิทยากร เป็นต้น

3. เพื่อสร้างความพอใจ หรือเพื่อการบันเทิง เป็นการส่งสารเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ รื่นเริง สนุกสนาน ชื่นชม ยินดี เช่น ละคร ดนตรี การแสดง การร้องเพลง เป็นต้น

4. เพื่อเสนอ ชักชวน หรือชักจูง เป็นการเสนอแนวคิดหรือการปฏิบัติตาม เช่น การโฆษณาสินค้า การหาเสียง การรณรงค์รักษาความสะอาด เป็นต้น

1.1.3.2 วัตถุประสงค์ของฝ่ายผู้รับสาร

1. เพื่อเกิดความเข้าใจ เป็นการรับสารเพื่อรับทราบและเข้าใจเรื่องราวหรือเหตุการณ์ โดยไม่มีวัตถุประสงค์อื่น เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ทั่วไป เป็นต้น

2. เพื่อการเรียนรู้ เป็นการรับสารเพื่อแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ทางวิชาการให้ตนเอง เช่น การเข้าชั้นเรียน อ่านตำรา ฟังบรรยาย เป็นต้น

3. เพื่อความพอใจหรือสุขใจ เป็นการรับสารเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจหรือรู้สึกเป็นสุขใจ เช่น ฟังเพลง ชมภาพยนตร์ ดูละคร เป็นต้น

4. เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจ เป็นการรับสารเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือก โดยอาศัยข้อมูล แง่คิด ทักษะ คำแนะนำที่ได้รับ

1.1.3.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในการทำงานร่วมกัน

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งของการทำงานร่วมกัน ได้แก่ (พรรณราย ทพยะประภา. 2548 : 103)

1. ให้ข้อมูลและความเข้าใจที่จำเป็นต่อการทำงาน หรือต่อความพยายามของกลุ่ม ซึ่งจะก่อให้เกิด ทักษะในการทำงาน

2. ให้ทัศนคติต่างๆที่จำเป็นต่อการจูงใจ ความร่วมมือร่วมใจ และต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งจะนำไปสู่ความตั้งใจในการทำงาน

1.1.4 ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสาร สามารถจำแนกได้หลายลักษณะตามเกณฑ์ และวัตถุประสงค์ที่จะนำมาพิจารณา โดยทั่วไปสามารถจำแนกประเภทของการสื่อสารตามเกณฑ์ต่างๆ ดังนี้ (มัลลิกา คณานุกรณ์. 2547 : 30)

1. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่บุคคลเดียวเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เช่นการคิดอยู่คนเดียว การอ่านหนังสืออยู่คนเดียว การพูดกับตัวเอง

1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป สื่อสารกันโดยเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสลับกันไป มองเห็นหน้าตากัน และพูดกันได้อย่างทั่วถึง การสื่อสารประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อย ที่ทุกคนสามารถได้แลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การพูดคุยกัน การสอนหนังสือในกลุ่มย่อย การประชุมกลุ่มย่อย การเขียนจดหมายโต้ตอบกัน เป็นต้น

1.3 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ หมายถึง การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ไม่อาจมองเห็นหน้าตาได้อย่างทั่วถึง สมาชิกในกลุ่มไม่สามารถทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารกันได้ทุกคน เพราะมีระเบียบวินัยเข้ามาเกี่ยวข้อง และจำนวนสมาชิกก็มากเกินไป เช่น การบรรยายในที่ประชุม การสอนหนังสือในห้องเรียน การกล่าวคำปราศรัย การพูดหาเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

1.4 การสื่อสารองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือหน่วยงานกับบุคคล โดยเนื้อหาของสาร และวัตถุประสงค์ในการสื่อสารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับภารกิจ และงานขององค์กร หรือหน่วยงานเท่านั้น เช่น การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในหน่วยราชการ การสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

1.5 การสื่อสารมวลชน หมายถึงการสื่อสารที่มีไปยังประชาชนจำนวนมากในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งประชาชนจะอยู่กระจัดกระจายทั่วไป เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว จึงต้องอาศัยสื่อเป็นสื่อมวลชนซึ่งมีอยู่ 4 ชนิด ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร

2. จำแนกตามลักษณะการใช้ภาษา จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารที่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงวจนภาษา เป็นการสื่อสารที่อยู่ในภาษาพูดหรือภาษาเขียน ได้แก่ การสื่อสารที่ใช้ ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่น การพูดบรรยาย การอภิปราย การเขียนหนังสือ เป็นต้น

2.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวจนภาษา เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้อยู่ในภาษาพูดหรือภาษาเขียน ได้แก่ การสื่อสาร ที่ใช้อากัปกริยาท่าทาง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น กริยาอาการ สิ่งของ เวลา ร่างกาย สถานที่ น้ำเสียง เป็นต้น

3. จำแนกโดยถือเกณฑ์เห็นหน้าค่าตากัน คือ ยึดเอาตำแหน่งที่อยู่ของผู้ส่งสาร และผู้รับสารเป็นหลักพิจารณา จำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือการสื่อสารทางตรง เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร และผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นกัน ได้ตอบซักถามกันได้ทันทีทันใด และมองเห็นอกกับกริยาซึ่ง กันและกันได้ตลอดเวลาที่ทำการสื่อสาร เช่น การสนทนากัน การเรียนการสอนใน

ห้องเรียน การประชุมสัมมนา เป็นต้น

3.2 การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าหรือการสื่อสารทางอ้อม เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่ในตำแหน่งที่ต่างกันทั้งสถานที่และเวลา ไม่สามารถซักถามหรือตอบโต้ได้ในทันทีทันใด และไม่สามารถสังเกตกริยาท่าทางซึ่งกันและกันได้ โดยจะอาศัยสื่อกลางเข้ามาช่วย เช่น โทรเลข หนังสือพิมพ์ จดหมาย เป็นต้น

4. จำแนกโดยถือเกณฑ์ความสามารถในการโต้ตอบกัน

4.1 การสื่อสารทางเดียว เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีโอกาสโต้ตอบกัน อาจเห็นหน้าหรือไม่เห็นก็ได้ โดยผู้ส่งสารไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้พูด หรือโต้ตอบกัน เช่น ครูกำลังสอนนักเรียน โดยไม่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็นเลย

4.2 การสื่อสารสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตอบโต้ได้ขณะทำการสื่อสาร เช่น การคุยตอบโต้กันทางโทรศัพท์ การเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ซักถาม หรือแสดงความคิดเห็น

5. จำแนกประเภทตามเกณฑ์ความแตกต่างระหว่างผู้รับสารกับผู้ส่งสาร มี ๓ ประเภท คือ

5.1 การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเชื้อชาติ เป็นคนละภาษา ดังนั้นการสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องศึกษาภาษา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม ของผู้ของตน เองสื่อสารด้วย เช่น ชาวไทยสื่อสารกับชาวอังกฤษ เป็นต้น ไม่เช่นนั้นการสื่อสารอาจจะล้มเหลวได้

5.2 การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม เป็นการสื่อสารของคนต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจเป็นคนในประเทศเดียวกัน พูดภาษาเดียวกัน เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยภาคกลาง กับภาคเหนือ คนไทยพื้นราบกับคนไทยภูเขา เป็นต้น

5.3 การสื่อสารระหว่างประเทศ เป็นการสื่อสารในระดับชาติ ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องปฏิบัติหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของชาติ การสื่อสารประเภทนี้มักเป็นการสื่อสารที่เป็นทางการ

6. จำแนกโดยถือลักษณะเนื้อหาวิชา จำแนกได้ ๘ ประเภท คือ

6.1 ประเภทข่าวสาร เป็นการสื่อสารที่เน้นเอาสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับระบบข่าวสาร นำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการกระจายข่าว การส่งข่าว การนำข้อมูลที่เก็บไว้มาใช้ ตลอดจนการพัฒนาวิธี วิเคราะห์ระบบข่าวสาร

6.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่มุ่งถึงทฤษฎีการสื่อสารใน สถานการณ์ต่าง ๆ ตั้งแต่การสื่อสารแบบตัวต่อตัว การสื่อสารกลุ่มย่อย ตลอดจนการสื่อสารกลุ่มใหญ่

6.3 การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่มุ่งส่งสารไปสู่คนจำนวนมากซึ่งจะจัดกระจายอยู่ในที่ต่าง ๆ ให้ได้รับสารเดียวกันในเวลาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน

6.4 การสื่อสารการเมือง เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหาไปในทางการเผยแพร่ข่าวสารการ

เมือง การประชาสัมพันธ์หาเสียง การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับระบบการเมือง การเลือกตั้งตลอดจนระบบอบ การปกครอง

6.5 การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหาให้ทราบถึงประสิทธิผลของ การดำเนินงานในองค์กร หรือหน่วยงานทั้งในการบริหารและการจัดการ

6.6 การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล หมายถึง บุคคลในประเทศเดียวกัน สื่อสารต่าง ๆ วัฒนธรรมกัน หรือการสื่อสารกับบุคคลต่างประเทศ ต่างเชื้อชาติกัน เนื้อหาของสารก็ ย่อมเกี่ยวข้องกับทฤษฎี และพฤติกรรมทางวัฒนธรรมด้วย

6.7 การสื่อสารการสอน เป็นการสื่อสารที่มีเนื้อหามุ่งเน้นถึงหลักวิชาการ การวิจัย การถ่ายทอดความรู้ ซึ่งอาจจะอยู่ในระบบการสอน หรือเทคโนโลยีการสอน เช่น การสอนในห้องเรียน การสอนระบบทางไกล เป็นต้น

6.8 การสื่อสารสาธารณสุข เป็นการสื่อสารที่มุ่งเน้นเนื้อหาในการพัฒนาสุขภาพ พัฒนาคุณภาพของชีวิตของประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาในระบบการสาธารณสุข การเผยแพร่ โน้มน้าว ใจให้ประชาชนตระหนักในการพัฒนาสุขภาพพลานามัย

1.1.5 อุปสรรคของพฤติกรรมการสื่อสาร

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 69) ได้กล่าวถึงอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นทำให้การสื่อความหมายไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากสิ่งสำคัญหลายประการ เช่น

1. ทักษะคติของผู้รับฟังข่าวสารกับผู้ส่งสารไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความเห็นขัดแย้งกัน ผลที่เกิดขึ้นก็คือ การที่จะร่วมมือร่วมใจรับฟังข่าวสารก็อาจลดน้อยลงไป
2. ความสนใจของผู้รับสารกับผู้ส่งสารแตกต่างกันไปคนละทิศทาง
3. การใช้คำพูดและภาษาที่ไม่ชัดเจนทำให้การเข้าใจเรื่องราว หรือเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อนไป ผู้รับข่าวสารอาจแปลเจตนาหรือความหมายของผู้ส่งสารผิดไปจากความหมายเดิม
4. ความแตกต่างกันในภูมิหลังของผู้ส่งสารกับผู้รับสารทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ พื้นฐานการศึกษา ตลอดจนความแตกต่างของขนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ประเพณี มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับข่าวสารแปลเจตนาที่ผิดกันไปได้

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลมาจากองค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร และผู้รับสาร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (สุรพล พะยอมแย้ม. 2541 : 140-141)

1. ด้านผู้ส่งสาร

- 1.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้นๆ
- 1.2 มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอหรือไม่ชัดเจน

- ผู้รับสาร
- 1.3 มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ
 - 1.4 ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
 - 1.5 ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไม่ตรงหรือเหมาะสมกับ
 - 1.6 ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะกับบุคคลและไม่เหมาะสมกับกาลเทศะ
 - 1.7 ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่น การสร้างบรรยากาศหรือความสัมพันธ์กับผู้รับ
 - 1.8 มีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการส่งสาร เช่น เหน็ดเหนื่อยมีอาการเจ็บป่วย
 - 1.9 ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป
 - 1.10 มีความเชื่อมั่นในตนเองเกินไปจนไม่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร
2. ด้านผู้รับสาร
- 2.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือข่าวสาร
 - 2.2 มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
 - 2.3 ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การบันทึกเพิ่มเติม
 - 2.4 ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับส่งข่าวสาร
 - 2.5 ไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับ
 - 2.6 สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง
 - 2.7 ข่าวสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้
 - 2.8 ร่างกายอยู่ในสภาพที่ไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร
 - 2.9 เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์
- ข่าวสารนั้น
3. ด้านข่าวสาร
 - 3.1 ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไป
 - 3.2 ข่าวสารนั้นยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร
 - 3.3 ข่าวสารนั้นมีภาษาเฉพาะหรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ
 - 3.4 ข่าวสารนั้นกำกวม
 - 3.5 ข่าวสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

1.1.6 ปัญหาการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน

ปัญหาการสื่อสารในปัจจุบันมี 4 ประการ (เทพพนม เมืองแมน. 2540 : 193-194) คือ

1. อุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย งานวิจัยของ Deborah Tannen ซึ่งให้เราเห็นถึงความสำคัญของความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในรูปการสนทนา โดยอธิบายว่าเหตุใดเพศจึงเป็นอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารด้วยวาจา

สาระสำคัญในงานวิจัยของ Tannen คือ เพศชายจะใช้การพูดเพื่อย้ำถึงสถานภาพ ในขณะที่เพศหญิงจะใช้คำพูดเพื่อสร้างการสื่อสาร เพศชายมักพูดสนทนาแบบตรงๆมากกว่าเพศหญิง ส่วนเพศหญิงจะพูดอ้อมค้อม เพศชายมักเห็นเพศหญิงมีความไม่ถูกต้อง เช่น ปิดบัง หรือ แอบทำ เพศหญิงจะไม่สนใจเกี่ยวกับสถานภาพ เพศชายส่วนใหญ่มีความคิดสร้างสรรค์

2. การติดต่อสื่อสารแบบการเมืองที่ถูกต้อง ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ารายใหม่ต้องคำนึงถึงคำศัพท์ที่ถูกต้องโดยใช้คำพูดที่สุภาพในการพูด และจะต้องระมัดระวังความรู้สึกของคนอื่น เช่น ถ้อยคำอะไรที่ท่านใช้ในการจำหน่ายของถึงลูกค้าผู้หญิง

ในการติดต่อสื่อสารสมควรยึดหลักการส่งข่าวสารให้เกิดความรู้สึกชัดเจน และถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ ยังต้องมีวิธีการเลือกคำซึ่งจะต้องไม่ให้คนอื่นขัดเคืองและต้องระมัดระวังในการใช้ภาษาเพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือ

3. การติดต่อสื่อสารในวัฒนธรรมข้ามชาติ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมข้ามชาติ ทำให้เกิดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ดังนี้

3.1 อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากความหมายของคำและวิธีการใช้คำที่แตกต่างกัน เพราะคำจะมีความหมายได้หลายอย่างสำหรับวัฒนธรรมที่ต่างกัน

3.2 อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากคำที่มีความหมายเพิ่มเติม ซึ่งคำจะมีความหมายได้หลายประการในแต่ละชนิดและแต่ละภาษา การตกลงกันระหว่างผู้บริหารระดับสูงของอเมริกาและญี่ปุ่น ทำให้เกิดความยุ่งยากลำบากมาก

3.3 อุปสรรคมีสาเหตุมาจากน้ำเสียงแตกต่างกัน น้ำเสียงอาจเปลี่ยนขึ้นอยู่กับเนื้อความและสถานที่ที่แตกต่างกัน เช่น ที่บ้าน ที่ทำงาน ในงานสังคม เป็นต้น ซึ่งจะใช้น้ำเสียงที่แตกต่างกัน

3.4 อุปสรรคซึ่งมีสาเหตุมาจากการรับรู้ที่แตกต่างกัน คนซึ่งใช้ภาษาที่แตกต่างกัน มักจะมองภาพที่แท้จริงในลักษณะที่แตกต่างกันด้วย เช่น ชาวเอสกิโมรับรู้ความแตกต่างของหิมะได้ดี เพราะเขามีคำหลายคำที่ใช้เกี่ยวกับหิมะ

4. การสื่อสารโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อ 10 หรือ 15 ปีที่ผ่านมานี้มีเทคโนโลยีใหม่ๆเกิดขึ้น ซึ่งมีความสำคัญต่อการสื่อสารขององค์กร ทำให้ลดการสื่อสารแบบเผชิญหน้าลงไป การแพร่หลายของเครื่องถ่ายเอกสารในปี 1960 ทำให้กระดาษก๊อปปี้หมดความสำคัญเพราะเครื่องถ่ายเอกสารสามารถก๊อปปี้เอกสารสำคัญต่างๆได้อย่างรวดเร็วและง่ายกว่า

1.1.7 การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้นมีหลักสำคัญ 7 ประการ (มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547 : 34-35) ซึ่งได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ ต้องทำให้เนื้อหาและตัวผู้ส่งสารมีความน่าเชื่อถือ

2. ความชัดเจน ถ้าผู้ส่งสารใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยหลีกเลี่ยงคำศัพท์ที่ยากๆและมีประสิทธิภาพประกอบมาก ๆ ก็ช่วยให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
 3. ความสามารถของผู้สื่อสารมีใกล้เคียงกันทั้งความรู้และทักษะในกระบวนการสื่อสาร
 4. เนื้อหาสาระ ถ้าเนื้อหาเหมาะสมมีความสอดคล้องกับความคิดและค่านิยมของผู้รับสารจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลมากยิ่งขึ้น
 5. บริบทของการสื่อ สภาพแวดล้อมของการสื่อสารที่เอื้ออำนวยให้มีการสื่อสาร ได้แก่ ความเงียบ อากาศไม่ร้อน มีแสงสว่างเพียงพอ
 6. ช่องทางในการสื่อสาร ถ้าผู้ส่งสารเลือกช่องทางได้เหมาะกับสถานการณ์ที่จะเข้าถึงตัวผู้รับสาร เช่น ในชนบทวิทยุกระจายเสียงราคาไม่แพง ผู้รับสารซื้อได้ง่าย การส่งสารทางวิทยุกระจายเสียงก็จะทำให้ผู้รับสารในชนบทรับสารได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร
 7. ความต่อเนื่องและการกล่าวซ้ำ พฤติกรรมการสื่อสารประเภทโน้มน้าวชักจูงนั้น จะต้องอาศัยการเสนอสารที่ต่อเนื่อง และซ้ำบ่อยๆเพื่อเป็นการย้ำและเตือนความทรงจำของผู้รับสาร จะช่วยให้การส่งสารสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร
- ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีทางการสื่อสารจะเจริญรุดหน้าด้วยประดิษฐ์กรรมที่ทันสมัยอย่างพร้อมมูลก็ตาม อุปสรรคของพฤติกรรมการสื่อสารยังคงเกิดขึ้นได้ สาเหตุของปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการมีช่องว่างในการสื่อสารนั่นเอง มนุษย์จึงควรจะแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคมโดยรวม เหล่านี้คือความสำคัญของพฤติกรรมการสื่อสารในยุคปัจจุบันที่จะช่วยขจัดอุปสรรคของพฤติกรรมการสื่อสาร (มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547 : 35; อ้างอิงจากขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. 2540)

1.1.8 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

1. ผู้รับสาร-ผู้ส่งสาร เมื่อการสื่อสารไม่ราบรื่น ควรสงบจิตใจทำให้เป็นกลาง และไม่หวั่นไหวไปกับการสับสนที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารนั้น ค่อยๆพิจารณาอย่าด่วนสรุปว่าตัวสารหรือผู้ส่งสารเป็นต้นเหตุอุปสรรคของการสื่อสาร โดยพิจารณาที่ตัวเราเองก่อน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีความพร้อมยิ่งขึ้น ไม่เกิดการขุ่นข้องหมองใจแก่ทุกฝ่าย อุปสรรคของการสื่อสารก็จะหมดไป
2. ตัวสาร สารอย่างเดียวกันสามารถนำเสนอได้หลายวิธี โดนจะต้องเลือกวิธีที่เกิดอุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุด การสื่อสารบางอย่างอาจจะเหมาะกับการเขียน และบางอย่างอาจจะเหมาะกับการพูดก็ได้
3. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ต้องสื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใช่คำพูดกำกวม การเขียนนี้ต้องระวังมากกว่าการพูด เพราะผู้อ่านไม่อาจสอบถามทำความเข้าใจได้ในทันที จึงต้อง

ระวังไม่ให้ภาษากลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

4. สื่อ เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร บางอย่างสามารถแก้ไขได้ เช่น โทรศัพท์และวิทยุมีสัญญาณขัดข้อง แต่บางอย่างก็แก้ไขไม่ได้ เช่น ภาพแผ่นใสที่ปรากฏบนจอไม่ชัดเจน การสื่อสารจึงเกิดอุปสรรค ก็ควรไปใช้สื่ออย่างอื่น เช่น แจกเอกสารประกอบ การบอกกล่าวผู้อื่นเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

5. กาลเทศะและสภาพแวดล้อม การสื่อสารต้องประมาณเวลาให้เหมาะสม และต้องเลือกเวลาให้เหมาะสมด้วย เรื่องบางเรื่องไม่ควรพูดในหมู่มากก็อย่าพูด แต่ถ้าอยู่กันสองคนก็อาจจะพูดได้โดยสะดวกใจ ไม่เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารในบริษัท

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

Palmgreen, Wenner and Rayburn (ปาล์มกรีน, เวนนอร์ และ เรย์บอร์น)(เฉลิมศรี สมะมะโน. 2546 22 ; อ้างอิงจาก Palmgreen, Wenner and Rayburn 1981) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจจากการชมโทรทัศน์ พบว่า การคาดหวังจะได้รับประโยชน์ด้านความต้องการรู้ข่าวสารทั่วไปมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการชมโทรทัศน์

Atkin and Garramone (แอทกินส์ และ การราโมน) (เฉลิมศรี สมะมะโน. 2546 22 ; อ้างอิงจาก Atkin and Garramone 1983) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวทางโทรทัศน์กับความรู้ด้านการต่างประเทศโดยการศึกษานักเรียนระดับมัธยมศึกษา พบว่า นักเรียนที่เปิดรับข่าวทางโทรทัศน์มากจะมีความรู้ด้านการต่างประเทศมาก โดยนักเรียนเหล่านี้สามารถลำดับความสำคัญของผู้นำประเทศต่างๆในการเมืองระหว่างประเทศได้ นอกจากนั้น การศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์มีส่วนสัมพันธ์ในด้านความรู้ข่าวสารต่างประเทศมากกว่าการเปิดรับข่าวจากวิทยุและสิ่งตีพิมพ์

1.2.2 งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมศรี สมะมะโน (2546 : 54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีอยู่ 2 ปัจจัย คือ บุคลิกภาพ และสัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่ม

ตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับ จากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดมี 3 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศิริวรรณ ทองปาน (2548 : 171) ศึกษาการประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงาน กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์กลางอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไม่รวมถึงผู้อำนวยการและที่ปรึกษาจำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารที่ดีที่สุด คือการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ตนสามารถให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ และการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

เรืองโรจน์ จอมสืบ(2534:66) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอาสาพัฒนาชุมชนของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนดีเด่นปี 2531 จำนวน 129 คน เป็นข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม พบว่าการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน คือผู้ได้รับข้อมูลข่าวสารมาก จะมีระดับการปฏิบัติงานมาก และมีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัญหาในการติดต่อสื่อสาร จะทำให้องค์การเกิดผลกระทบในด้านประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การติดต่อสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานได้ประสิทธิภาพ

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการค้นคว้า

2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว

2.1.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

2.1.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

อารีย์ พันธุ์มณี (2544 : 33) กล่าวว่า ีว่า ความแตกต่างทางเพศ หมายถึง ความแตกต่างในเรื่องต่างๆทางเพศชายและเพศหญิง ซึ่งวัฒนธรรมเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดบทบาทของหญิงและชายให้แตกต่างกัน เช่น บางวัฒนธรรมถือว่าชายเป็นช้างเท้าหน้า หญิงเป็นช้างเท้าหลัง หรือชายเป็นผู้นำ หญิงเป็นผู้ตาม เป็นต้น หรือผู้ชายมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

มากกว่าผู้หญิง เพราะในบางตำแหน่งไม่เปิดโอกาสให้ผู้หญิงทำงานในตำแหน่งหน้าที่การงานสูงกว่า ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างเพศ โดยมีเรื่องวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้อง

กันยา สุวรรณแสง (2532 : 161) กล่าวว่า ความแตกต่างในเรื่องเพศเป็นสาเหตุให้คนเราแตกต่างกันในเรื่องการเรียนรู้ ทักษะ เจตคติ ความสนใจ และการแสดงพฤติกรรมและจากการศึกษาค้นคว้า ปรากฏว่า เพศหญิงหรือเพศชายสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ ได้ทัดเทียมกัน แต่ชายและหญิงจะมีเจตคติหรือความสนใจที่แตกต่างกัน ยิ่งเกิดปัญหาและความรู้สึกนึกคิด อุดมคติที่แตกต่างกัน องค์ประกอบด้านเพศจึงมีความสำคัญมากในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

วิลเลียม (Williams. 1993 : 3674) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเพศกับการทำงาน พบว่า เพศที่ต่างกันมีการทำงานต่างกัน

ข. งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

พีรศักดิ์ รัตนะ (2534:69) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตชนบท จังหวัดสงขลา พบว่า ตัวแปรเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในเขตชนบท จังหวัดสงขลา

วิทยา โคตรทาน (2536:127-128) ศึกษาประสิทธิภาพในการดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการดำเนินงานสาธารณสุขไม่แตกต่างกัน

จากเอกสารงานและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าเพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ในระหว่างการรับส่งสารซึ่งกันและกัน ดังนั้นเพศน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2.1.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

2.1.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

มัลลิกา คณานุกรณ์ (2547 : 128) กล่าวว่า การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้ มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างกัน มนุษย์ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวาง ไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผล หรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ นิยมรับข่าวสารจากสิ่งพิมพ์มากกว่าข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น

นุชนารถ ธาตุทอง(2539 : 35) กล่าวว่า ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรที่สำคัญ ตัวแปรหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นโดยปกติผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงย่อมผ่านการเรียนรู้มากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำจึงเป็นผู้ที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานได้ดี มีสุขภาพจิตดี รวมทั้งทัศนคติในการทำงานทางบวก ตลอดจนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานสูงด้วย ระดับการศึกษาจัดเป็นตัวแปรหนึ่งที่สำคัญในการตัดสินใจให้เกิดประสิทธิภาพ

2.1.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวุฒิการศึกษา

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

กรัสน์ (ธนพร จงวิทยาดี. 2544 : 49) ได้ศึกษาเรื่อง การเลื่อนตำแหน่งในอาชีพกับความผูกพันต่อองค์กรของผู้จัดการใน United Utility Corportion จำนวน 1,494 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่จบการศึกษาในระดับมัธยมปลายจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่จบระดับปริญญาตรี เนื่องจากผู้ที่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายจะมีโอกาสย้ายออกไปทำงานที่อื่นน้อยกว่าผู้ที่จบปริญญาตรี

ข. งานวิจัยในประเทศ

พรรณวดี สนธิทรัพย์ (2542 : 80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาไม่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 63) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

งานวิจัยของ

กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536 : 37) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของโรงเรียนแตกต่างกันไปตามวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร

พิทยา สุวรรณภูมิ (2544 : 96) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน ตามการรับรู้ของคณะกรรมการโรงเรียนกลุ่มศรีนครินทร์ สังกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีวุฒิทางการศึกษาสูงกว่าจะมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด กล้าแสดงออก และเป็นที่ยอมรับในสังคม ปรับสภาพให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า โอกาสรับรู้มากกว่า และนำไปสู่การปฏิบัติได้มากกว่า

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า วุฒิกการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป งานแต่ละประเภทก็ย่อมมีความต้องการบุคคลที่มีวุฒิที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น วุฒิกศึกษาน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2.1.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.3.1.1 ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

“บุคลิกภาพ” นักจิตวิทยาและนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายทัศนะด้วยกันดังต่อไปนี้

ฮิลการ์ดและแอทคินสัน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 41 ; อ้างอิงจาก Hilgard; & Atkinson. 1967) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะรวมของบุคคล และวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมของเขา

แซมมวล (Samuel. 1981 : 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทางจิตวิทยาเฉพาะตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรมและความคิด

มอริส (Morris. 1996 : 264) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับการคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ

พรทิพย์ เที่ยงไพสิฐ (2542 : 9) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ภาพรวมในพฤติกรรมและความคิดของแต่ละบุคคลที่แสดงออกทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น เพื่อเป็นแนวทางและวิธีการปรับตัวในการดำรงชีวิต

อัลพอร์ต (จรรยา เกษศรีดัชนี. 2537 : 11-15 ; อ้างอิงจาก Allport. 1967) ได้อธิบายว่าบุคลิกภาพเป็นระบบการเคลื่อนไหวของอินทรีย์ที่อยู่ภายในจิตใจบุคคลและเป็นตัวกำหนดลักษณะนิสัย (Traits) ประจำตัวของบุคคลนั้นทั้งหมด

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2541 : 31) กล่าวว่า ความหมายหรือคำจำกัดความของบุคลิกภาพที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในหมู่นักจิตวิทยา คือ คุณลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่แสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร

อารีย์ พันธุ์ณี (2546 : 67) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ บุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทั้งด้านความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ค่านิยม ภาษาถ้อยคำ และภาษาท่าทาง ซึ่งรวมทั้งพฤติกรรมภายนอกและภายในด้วยบุคลิกภาพ เป็นแบบแผนพฤติกรรม หรือลักษณะนิสัยที่รวมเป็นฉบับของแต่ละบุคคล ซึ่งแสดงออกมาในลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงถึงการมีเอกลักษณ์ของตนเอง

2.1.3.1.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ

เวียจีเนีย (นุชนาง ชุกร. 2542 : 20-21 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเอ นั้นเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผย หรือสุขขีของการแสดงออก ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ มีดังนี้

1. มีความทะเยอทะยาน หมายถึง ความต้องการหรือความปรารถนาของบุคคลที่มีความเจริญก้าวหน้าในชีวิต มีอำนาจ มีตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูง มีความมั่นคง ร่ำรวย มีชื่อเสียง และจะพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าตนเก่ง เป็นผู้มีความสามารถและประสบความสำเร็จในชีวิต
2. ตั้งมาตรฐานในการทำงานไว้สูง หมายถึง การตั้งเป้าหมายของการทำงานที่ว่า เมื่อลงมือทำอะไรต้องทำให้ได้ ทำให้ที่สุด ให้ได้ทั้งปริมาณและคุณภาพมากที่สุด
3. มีแรงขับในการทำงานสูง หมายถึง การที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ เป็นบุคคลที่มีความกระตือรือร้นสูงในการทำงาน ชอบทำงานหนัก มักทำงานตลอดเวลา ทำงานให้ได้มากที่สุดนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้
4. ชอบการแข่งขัน หมายถึง ลักษณะที่ชอบช่วงชิง ต่อสู้แข่งขันกับผู้อื่นเพื่อที่ตนจะได้สิ่งที่ต้องการและให้ได้สิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น
5. มีความก้าวร้าว เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ อาจจะโดยใช้อาวุธจากผู้อื่น หรืออาจทำให้ผู้อื่นขายหน้า
6. มีความเร่งรีบ เกิดจากความรู้สึกกดดันจากเวลาอยู่ตลอดเวลา บุคคลที่มี

บุคลิกภาพแบบเอ จะรู้สึกว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะกระทำการสิ่งต่างๆ มักจะมองนาฬิกาเพื่อดูเวลาเสมอ จะทำงานตามแผนงานให้เสร็จตามเวลาที่ตั้งไว้ มีความเร่งรีบตลอดเวลา เพื่อใช้เวลาให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อจะได้รับค่ายกย่องสรรเสริญเมื่อทำงานเสร็จตามที่กำหนดไว้ และทำให้รู้สึกภูมิใจในความสามารถของตน

7. มีความอดทนต่ำ หมายถึง ลักษณะที่ไม่อดทนต่อการรอคอย ใจร้อน ขี้เยื่อ รำคาญ ซึ่งความอดทนต่ำนี้มีความสัมพันธ์กับการที่มีความรีบเร่งและถูกกดดันจากเวลา

8. มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงความเป็นศัตรูต่อต้านและไม่เป็นมิตร มีความอาฆาตแค้น ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

9. มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว หมายถึง พฤติกรรมการเคลื่อนไหวรวดเร็ว และมักเคลื่อนไหวก้าวมั่นเหนือบริเวณใบหน้าและตามร่างกาย เช่น ขมวดคิ้ว พุดรั้วเร็ว พุดคล่อง พุดเสียงดัง และมักพูดก่อนที่คู่สนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาลืมตัว เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก เป็นต้น

2.1.3.1.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

เวียจีเนีย (นุชนาง ชูกร. 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบ บี เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตรงข้ามกับพฤติกรรมแบบเอ หรือพฤติกรรมแบบบี เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบเอโดยสิ้นเชิง

เจอร์รี่ (นุชนาง ชูกร. 2542 : 22 ; อ้างอิงจาก Jerry. 1982) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบบี จะเป็นคนที่ชอบพักผ่อน ใช้ชีวิตอย่างสบายไม่รีบเร่ง เขาอาจจะทำงานหนักในบางโอกาสแต่จะมีแรงขับในการทำงานน้อย

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าบุคลิกภาพแบบบี หมายถึงบุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบไม่ร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะอื่นๆ คือ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและไม่ค่อยชอบทำงานในเวลาเร่งรีบด่วน

2.1.3.2 อิทธิพลของการอบรมเลี้ยงดูที่มีผลต่อบุคลิกภาพ

ในการอบรมเลี้ยงดูเด็กย่อมมี การถ่ายทอดลักษณะ และมาตรฐานต่าง ๆ ในสังคมให้แก่เด็ก โดยกระบวนการเสริมแรงและ การเรียนรู้โดยการเลียนแบบ เด็กจะเลียนแบบพฤติกรรม การแสดงออกต่าง ๆ ของบิดามารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดู มากกว่าที่จะทำตามคำสอน ดังนั้น ทักษะคิดและการเป็นตัวแบบของบิดามารดาตลอดจนการถือตนตามแบบของเด็ก มีผลต่อพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ของเด็กเป็นอย่างยิ่ง (สุภาพรณ โคตรจรัส, 2542) หากพ่อแม่มีการอบรมสั่งสอนที่ไม่เหมาะสม ก็จะทำให้เด็กมีความสับสน ไม่เข้าใจ และไม่สามารถพัฒนาตัวแบบ (Image) ให้เกิดขึ้นในใจตนเองได้

สมคิด อิศระวัฒน์ (2542) พบว่าการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวที่เลี้ยงดูแบบให้

ความรัก ความใกล้ชิด ความอบอุ่น สอนให้เป็นคนที่มีเหตุผล ฝึกลูกให้ช่วยตนเอง ให้ตัดสินใจเอง โดยพ่อแม่จะเป็นผู้ให้คำแนะนำหรือที่ปรึกษา นั่น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของเด็ก ในทำนองเดียวกัน การเลี้ยงดูของพ่อแม่ด้วยท่าที หรือ เจตคติ (attitude) ไม่รัก หรือรังเกียจ (Rejection) และการรักและปกป้องคุ้มครองเด็กมากเกินไป (Overprotection) นั้นมีผลต่อพฤติกรรมของเด็ก ที่แตกต่างกัน เช่น

1. การเลี้ยงดูที่ทอดทิ้ง กระทำทารุณ หรือประนามอย่างไม่สมควร หรือเข้มงวด ดุลงโทษเสมอ ๆ จะส่งผลต่อพฤติกรรมของลูก จะเป็นคนขี้กลัว กังวล มีปมด้อยยอมให้คนทั่วไปเอาใจเอาเปรียบ เพื่อไฝหาความรักที่ไม่เคยได้รับ หรือมีพฤติกรรมในทางตรงกันข้ามคือ ก้าวร้าว ไม่เป็นมิตรต่อบุคคลอื่น และไม่ยอมลงให้ใครเมื่อโตขึ้น

2. แสดงความรักลูกไม่เท่ากัน จะทำให้เด็กเกิดความอิจฉาแก่งแย่งชิงดีกันระหว่างพี่น้อง เด็กที่รู้สึกว่าพ่อแม่ไม่รัก มักจะกังวล อารมณ์หวั่นไหวสมาธิเสื่อม เป็นเด็กดื้อ เจ้าอารมณ์ และเต็มไปด้วยความรู้สึกชิงชังคนอื่น

3. แสดงความหวังใญ่ และตามใจเกินขอบเขต วุ่นวาย ปรนนิบัติ คอยระมัดระวังเกินไป เด็กจะไม่เป็นตัวของตัวเอง ไม่รับผิดชอบตนเองเท่าที่ควร บุคลิกภาพไม่เจริญสมวัยหรือมีวุฒิภาวะต่ำ

4. แสดงความโอบอ้อมคุ้มครองมากเกินไปอาจเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่เป็นคนเปราะ ไม่มีความอดทน มีความโน้มเอียงที่จะเป็นโรคจิต โรคประสาทได้พอ ๆ กับเด็กที่ขาดความรัก

การอบรมเลี้ยงดู นั้น พ่อแม่ และผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความสำคัญในการปลูกฝังบุคลิกลักษณะต่าง ๆ ให้แก่เด็ก ตามแบบแผนของพฤติกรรม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม สิ่งสำคัญที่สุดคือปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนและสิ่งแวดล้อม ประสบการณ์แรกที่เด็กสังเกตและรับไว้จะมาจากครอบครัว ซึ่งจะพัฒนาไปเป็นความเชื่อ ทศนคติและบุคลิกภาพ

2.1.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

ชวาทซ์ และคนอื่น ๆ (Schwartz and other. 1986 : 459-462) ได้ศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ที่ประสบความสำเร็จ ในประสบการณ์ที่ไม่มีผู้ใดเคยประสบความสำเร็จเลย และในสถานการณ์ที่มีบางคนประสบความสำเร็จ ผลการศึกษา พบว่า คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความมุ่งหวังสำเร็จในสถานการณ์ที่มีโอกาสประสบความสำเร็จได้ แต่จะไม่เอาตัวไปผูกมัดกับงานที่ไม่มีโอกาสประสบความสำเร็จ

เคลลีและฮุสตัน (Kelly ; & Houston. 1985 : 634) ได้ศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และ แบบ บี จำแนกตามความแตกต่างทางด้านลักษณะชีวสังคมภูมิหลัง และการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงที่ทำงานนอกร้านจำนวน 220 คน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า หญิงที่

ทำงานนอกบ้านลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีระดับการศึกษาสูงกว่า ระดับสถานภาพทางอาชีพสูงกว่า มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า มีปริมาณงานที่ทำมากกว่า มีความสับสนในบทบาทการทำงาน ความเครียดในการทำงาน และต้องการประสบการณ์การทำงานมากกว่าบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี

สตูรป และโบแลนด์ (อัจจรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533 : 19-20 ; อ้างอิงจาก Strube ; & Boland. 1986) ได้ศึกษาการรับรู้สาเหตุของการกระทำและความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้นบุคคลจะมีความเพียรในการทำงานนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือ ถ้างานมีความยากมากขึ้นบุคคลจะมีความเพียรพยายามในการทำงานลดลง และจะมีความเพียรพยายามมากในงานที่มีความยากปานกลาง ในขณะที่บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ บี นั้น มีความเชื่อถือในความสำเร็จและความสำเร็จและความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และการวินิจฉัยความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

ข. งานวิจัยในประเทศ

วรรณภา อากาศดุล (2545 : 55) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีบุคลิกภาพที่ดีชอบเข้าสังคม ชอบสังสรรค์ เปิดเผยช่างพูด สนุกสนาน ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มองโลกในแง่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ มีความยืดหยุ่น มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมจะช่วยให้สร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่า บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีบุคลิกภาพดีมีความสามารถในการสื่อสารดีด้วย เพราะบุคคลที่มีลักษณะคล่องแคล่ว กระตือรือร้น รวดเร็ว มานะพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความน่าเชื่อถือในการถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ

ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการ

สื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีการสื่อสารในการทำงานไม่ดีด้วย ทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะเร่ร่อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากที่สุด มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ ความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย ทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างรวดเร็ว พูดเร็วกว่าคิดเพราะใจร้อน จึงทำให้เกิดความผิดพลาด และมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จรรยา เกษศรีสังข์ (2537 : 105) ได้ศึกษาเรื่อง วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ ผลการศึกษาพบว่านักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีวิธีเผชิญปัญหาแบบสุญญัตติ ส่วนนักเรียนนายร้อยตำรวจที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีวิธีเผชิญปัญหาด้านต่างๆ แบบรวมขอม

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง มีพฤติกรรมทะเยอทะยาน มีความก้าวหน้าในชีวิต มีความมานะพยายามในการทำงาน และตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง ชอบการแข่งขัน มีความก้าวร้าว มีความอดทนต่ำ มีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งเป็นคนที่ชอบการพักผ่อน ดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่เร่ง มีแรงขับในการทำงานน้อย แต่มีความสามารถทางด้านความคิดพิจารณา มีความรอบคอบ ดังนั้นบุคลิกภาพน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.1.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน

2.1.4.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน

2.1.4.1.1 ความหมายของทัศนคติ

อนาสตาซี (Anastasi. 1990 : 585) ได้ให้นิยามของทัศนคติว่า หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงออกว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือสถาบันต่างๆ เป็นต้น ทัศนคติไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่สามารถสรุปสันนิษฐานจากพฤติกรรมภายนอก ทั้งที่ต้องใช้ภาษาและไม่ต้องใช้ภาษา

ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543 : 54) ได้ให้คำนิยาม ทัศนคติว่า หมายถึง ความรู้สึกเชื่อ ศรัทธาต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนเกิดความพร้อมที่จะแสดงการกระทำออกมา ซึ่งอาจจะเป็นไปได้หรือไม่ดีก็ได้ ทัศนคติยังไม่เป็นพฤติกรรม แต่เป็นตัวการให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นคุณลักษณะของความรู้สึกซ่อนเร้นอยู่ภายในใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2543 : 237) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ ว่า

หมายถึง ความชอบ ความไม่ชอบ ความลำเอียง ความคิดเห็น ความเชื่อฝังใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มักจะเกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้หรือประเมินสิ่งนั้นๆ เราจะเกิดอารมณ์ความรู้สึกบางอย่าง ควบคู่ไปกับการรับรู้ นั้น

สุรางค์ โคว์ตระกูล (2545 : 366) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะคิดเป็น อัจฉริยภาพ Disposition) หรือแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเข้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของ หรือความคิด ทักษะคิดอาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทักษะคิดบวกต่อสิ่งใด ก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทักษะคิดลบก็จะเลียง ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เรียนรู้ และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะคิด คือ ความรู้สึก ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนพร้อมที่จะแสดงการกระทำออกมา ทักษะคิดอาจจะเป็นบวกหรือลบ ทักษะคิดยังไม่เป็นพฤติกรรม แต่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ดังนั้นทักษะคิดจึงเป็นความรู้สึกที่อยู่ภายในจิตใจ

2.1.4.1.2 องค์ประกอบของทักษะคิด

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2543 : 237) อธิบายองค์ประกอบของทักษะคิดตามแนวคิดของไทรแอนดิส มีอยู่ 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ความเข้าใจ เป็นการที่สมองของบุคคลได้รับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆที่ได้รับ ทำให้เกิดแนวคิดที่แสดงออกไปว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด

2. ความรู้สึก เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิด ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ทักษะคิดจะแสดงออกในรูปของความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ องค์ประกอบด้านความรู้สึกจะเป็นตัวเร้าความคิดอีกทีหนึ่ง

3. พฤติกรรม คือความพร้อมที่จะประพฤติกฎปฏิบัติหรือตอบสนอง เป็นผลเนื่องมาจากความคิด ความรู้สึก ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการยอมรับหรือปฏิเสธ

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543 : 54) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันนักจิตวิทยา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะคิดแตกต่างกัน 3 กลุ่ม คือ

1. ทักษะคิดมีองค์ประกอบเดียว ตามความคิดหรือแนวทางความเชื่อนี้พิจารณาได้จากนิยามทักษะคิดนั่นเอง กลุ่มนี้จะมองทักษะคิดเกิดจากการประเมินเป้าของทักษะคิดว่ารู้สึกชอบหรือไม่ชอบ นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ ได้แก่ เฮอร์สโตน แอลพอร์ต และคนอื่นๆอีกหลายคน

2. ทักษะคิดมีสององค์ประกอบ ตามแนวคิดนี้มองทักษะคิดประกอบด้วย องค์ประกอบด้านสติปัญญา และด้านความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทักษะคิดเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ แคทซ์

3. ทักษะคิด 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้เชื่อว่าทักษะคิดมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ด้านสติปัญญา ประกอบด้วยความรู้คิด และความเชื่อที่ผู้หนึ่งมีต่อเป้าทักษะคิด

2. ด้านความรู้สึก เป็นลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่คล้อยตามความคิดที่มีต่อเป้าทัศนคติ ถ้าบุคคลมีความคิดในทางที่ดีต่อสิ่งใด ก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ทัศนคติจะแสดงออกในรูปของความชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ

3. ด้านพฤติกรรม คือความพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติหรือตอบสนองต่อเป้าทัศนคติ เป็นผลเนื่องมาจากความคิด ความรู้สึก แนวคิดนี้เป็นของโรเซนเบิร์กและโฮพลแลนด์

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบของทัศนคตินั้น นักจิตวิทยามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไป แต่เป็นที่รับรู้กันทั่วไปมี 3 องค์ประกอบ คือ ด้านสติปัญญา ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

2.1.4.1.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

ชาติชาย พิทักษ์ธนาคม (2544 : 97) กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติไว้ดังนี้

1. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละคน โดยรวบรวมจากประสบการณ์ต่างๆในอดีต ประสบการณ์ที่เก็บสะสมได้ มนุษย์จะทำการจำแนกแยกแยะเป็น 2 ลักษณะ คือ ชอบ-ไม่ชอบ ดี-ไม่ดี สนใจ-ไม่สนใจ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ที่แต่ละคนเก็บสะสมมา เป็นตัวประเมินตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางของทัศนคติ ซึ่งหลักเกณฑ์ที่แต่ละคนเก็บสะสมมา เป็นตัวประเมินตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางของทัศนคติ ซึ่งหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะถูกหล่อหลอมมาจากความเชื่อที่แตกต่างกัน

2. เกิดจากการรับทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน การรับทัศนคติของผู้อื่นมักเป็นกรณีที่บุคคลนั้นมีความสำคัญ น่าเชื่อถือ

3. เกิดจากประสบการณ์ที่ประทับใจมาก ประสบการณ์บางอย่างที่ประทับใจมากทั้งด้านดีและด้านไม่ดีเพียงครั้งเดียวก็อาจก่อให้เกิดทัศนคติได้อย่างรวดเร็ว

2.1.4.1.4 ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2545 : 367) ได้อธิบายลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้
2. ทัศนคติเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกล้าเผชิญกับสิ่งเร้าหรือหลีกเลี่ยง ดังนั้นทัศนคติจึงมีทั้งบวกและลบ

3. ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Component) องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้จัก (Cognitive Component) องค์ประกอบเชิงพฤติกรรม (Behavioral Component)

4. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติอาจจะเปลี่ยนจากบวกเป็นลบหรือจากลบเป็นบวก บางครั้งเรียกว่า การเปลี่ยนทิศทางของทัศนคติ หรือการเปลี่ยนแปลงความเข้มข้น หรือความมากน้อย ทัศนคติบางอย่างอาจหยุดเลิกไปเลยก็ได้

5. ทัศนคติเปลี่ยนแปลงตามชุมชนหรือสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก

6. สังคมประกิต มีความสำคัญต่อพัฒนาการทัศนคติของเด็ก โดยเฉพาะทัศนคติต่อความคิดและหลักการที่เป็นนามธรรม

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2543 : 242-245) กล่าวว่า ทัศนคติมีลักษณะดังนี้

1 . ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์สิ่งเร้าต่างๆรอบตัวบุคคล การอบรมเลี้ยงดู ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ แม้ว่าประสบการณ์ที่เหมือนกันก็จะมีทัศนคติที่แตกต่างกันไปด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สติปัญญา อายุ เป็นต้น

2 . ทัศนคติเป็นความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองมีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลที่ชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับ และจะเกี่ยวเนื่องกับอารมณ์ด้วย

3 . ทัศนคติมีทิศทางของการประเมิน คือ ลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วย ก็หมายความว่าทัศนคติทางบวก แต่ถ้าผลการประเมินออกมาทางที่ไม่ดี ก็หมายความว่าทัศนคติทางลบ

4. ทัศนคติมีความเข้ม ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยแตกต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย โกรธมาก โกรธน้อย เป็นต้น

5. ทัศนคติมีความคงทน ทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลมีความยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลนั้น การยึดมั่นทัศนคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนทัศนคติต่อสิ่งนั้นกระทำได้ยาก

6. ทัศนคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่แสดงออกก็ไม่สามารถรับรู้ได้ ส่วนพฤติกรรมภายนอกจะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้น

7. ทัศนคติจะต้องมีสิ่งเร้า จึงจะเกิดการตอบสนอง แต่ก็ไม่จำเป็นว่า ทัศนคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอกจะสอดคล้องกัน เพราะก่อนการแสดงออก บุคคลนั้นอาจปรับปรุงความรู้สึกที่จะกระทำให้เหมาะสมกับปทัสถานของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

สรุปได้ว่า ลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ คือ เป็นสิ่งที่อาศัยการเรียนรู้ มีทั้งบวกและลบ เปลี่ยนแปลงได้ มีความเข้ม ความคงทน มีสิ่งเร้าจึงจะเกิดการตอบสนอง

2.1.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

วอล์คเกอร์และคนอื่นๆ (Walker and others.1972:732) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของครูที่ทำการสอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่สอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิปคาและกูลเล็ค (Libka and Goulet.1979:125) ได้ศึกษาทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของครูพบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมในการทำงานสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข. งานวิจัยในประเทศ

ศักดิ์สิทธิ์ ชัดติยาสุวรรณ (2526:106) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวยังชี้ความแตกต่างในการปฏิบัติของครูตามแนวทางการใช้หลักสูตรประถมศึกษา พุทธศักราช 2521 พบว่าครูที่มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อหลักสูตรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงเช่นเดียวกัน

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532:164-165) ได้ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่ากลุ่มครูที่มีทัศนคติต่อการทำงานสูง จะมีพฤติกรรมการอบรม จริยธรรมสูงด้วย

วุม(อุบล ภัศระ.2535:23; อ้างอิงจาก Vroom.1964) ที่ศึกษาทัศนคติของคนต่อการทำงาน พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงาน กับทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก คือ ผู้ที่มีทัศนคติต่อการทำงานสูงก็จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงด้วย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คนที่มีทัศนคติทางบวกต่องานที่ตนปฏิบัติ จะส่งผลให้งานที่ทำนั้นทำออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้ผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานย่อมทำให้ผู้นั้นมีพฤติกรรมด้านจริยธรรม ความประพฤติดีขึ้นอีกด้วย ดังนั้น ทัศนคติต่อการทำงานน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.1.5 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

2.1.5.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

2.1.5.1.1 ความหมายของความรับผิดชอบในการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของความรับผิดชอบในการทำงานไว้หลายความหมาย ดังนี้

ปรีชา ชัยนิยม (2542 : 9) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ศิริพันธ์ วรรณกิจ (2545 : 13) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลประพฤติปฏิบัติงานต่างๆด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ รับผิดชอบที่จะทำงาน และติดตามผลงานที่ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่

เป็นผลดีและผลเสีย อีกทั้งยังไม่ปิดภาระหน้าที่ของตนเองให้แก่ผู้อื่น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยความเอาใจใส่ ไม่ต้องมีใครมาบังคับ ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน อดทน ต่อสู้กับอุปสรรค มีความละเอียด ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะเสร็จ พยายามปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้น

2.1.5.1.2 ความสำคัญของความรับผิดชอบ

กมลวัฒน์ วันวิชัย (2545 : 14) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องปลูกฝังหรือเสริมสร้าง ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความเพียรพยายาม อดทน และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและสังคม

2.1.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

สเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steer and Porter. 1983 : 247) ศึกษาพบว่า ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่เป็นอิสระ และการไม่รับผิดชอบจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานและการหยุดงาน

ข. งานวิจัยในประเทศ

โสภภาพรรณ นิ่มมณี (2540 : 38) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจในงานของลูกจ้างโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจในการงานของลูกจ้างทั้ง 11 ด้าน พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจมาก 8 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านความรับผิดชอบ (3.95 คะแนน) ด้านความสำเร็จในงาน (3.82 คะแนน) ด้านความมั่นคงในงาน (3.71 คะแนน) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (3.67 คะแนน) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (3.56 คะแนน) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (3.53 คะแนน) ด้านการยอมรับนับถือ (3.46 คะแนน)

รัชณี สังข์สุวรรณ (2547 : 103) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักงานบริหารงานส่งเสริมเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักงานบริหารงานส่งเสริมเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส อายุราชการ สุขภาพจิตทัศนคติต่อการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างข้าราชการกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน วางข้าราชการครูผู้

ผู้ได้บังคับบัญชา และสถานภาพการสมรส

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความรับผิดชอบในการทำงาน มีความสำคัญในการช่วยให้บุคคลพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติ โดยบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีผลของการปฏิบัติงานสูง มีพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสม ดังนั้น ความรับผิดชอบในการทำงานน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภอ อ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านครอบครัว

2.2.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

2.2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ไคเจอร์ (Keijzer. 1978 : 29 - 30) ได้กล่าวว่า ประสบการณ์ในวัยเด็ก เสริมสร้างให้เกิดบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อชีวิตวัยเด็กคือ พ่อและแม่ ที่จะสอดใส่และควบคุมโลกของเด็กไว้ทั้งหมด การนำเสนอและการทำเป็นตัวอย่างของ พ่อแม่เป็นตัวเร่งเร้าให้เด็ก เกิดแบบแผนความคิดและความประพฤติ เมื่อแบบแผนต่างๆที่เด็กถูกอบรมพร่ำสอนจากพ่อแม่ และกลุ่มสังคมแวดล้อม ในระยะแรกเด็กอาจยอมรับโดยดีเพราะไม่มีทางเลือกอื่นใด แต่เมื่อนานไปก็กลายเป็นบุคลิกภาพของเขาไป

กุหลาบ รัตนสังขธรรม และคณะ (2540: 13-15) ได้สรุปแนวคิดของสัมพันธภาพในครอบครัวไว้ว่า ครอบครัวที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะต้องมีพฤติกรรมที่แสดงความรักและความผูกพันกันในลักษณะต่อไปนี้

1. ต้องเอาใจใส่ดูแลและเอื้ออาทรต่อกัน หมายถึง การดูแลสุขภาพของกันและกัน อาหารการกิน การเล่าเรียนของบุตร ความทุกข์และความสุขที่ต้องการระบาย เป็นต้น
2. ต้องรู้จักคนที่เรารัก สำหรับบุตร ธิดา บิดา มารดา ก็ต้องเข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับบุตร อุทิศเสียบุตร จุดเด่นจุดด้อยเป็นอย่างไร
3. ต้องเคารพซึ่งกันและกัน หมายถึง การเคารพที่มาจากใจ ซึ่งมีพฤติกรรมแสดงออกหลายอย่าง เช่น การฟัง การเกรงใจ การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เป็นต้น
4. ต้องมีความรับผิดชอบ หมายถึง การยอมรับความผิดหรือความชอบ
5. ต้องมีความไว้วางใจกันและกัน ควรมีต่อทั้งทางกายและทางใจ
6. ต้องให้กำลังใจกันและกัน อาจเป็นคำพูดหรือท่าทางที่ให้การสนับสนุน
7. ต้องให้อภัยกันและกัน ถ้ามีความรักอยู่ก็อภัยให้กัน ยกโทษให้กัน
8. ต้องรู้จักสื่อสารในครอบครัว ควรใช้ปิยะวาจา ระหว่างบิดามารดากับบุตร

9. ต้องใช้เวลาด้วยกันอย่างมีคุณค่าและคุณภาพ มีกิจกรรมร่วมกัน ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่มี

10. ต้องมีการปรับตัวตามภาวะที่เปลี่ยนแปลงของบุคคลในครอบครัว

11. ต้องรู้จักภาระหน้าที่ในครอบครัวและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การอยู่ด้วยกันทุกคนต้องมีบทบาทหน้าที่ต่อตนเองและต่อสมาชิกในครอบครัว

12. มีความใกล้ชิดทางสัมผัส การสัมผัส เช่น การโอบกอดกันบ้างเป็นการแสดงความรักความอบอุ่นตามธรรมชาติของคน

อิสรา อวารณ (2540 : 40) กล่าวว่า สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าจะได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยมั่นใจในตนเองถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้าน ดังนั้นสัมพันธภาพในครอบครัวจึงมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบและคุณธรรมอันดีทุกประการแล้ว สมาชิกทุกคนก็จะเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม สัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในครอบครัว จะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่น และทุกคนมีความสุขทางกายสบายใจ และมีสุขภาพจิตที่ดี

2.2.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

กาซัล (ประยงค์ มีผล. 2545 : 39 ; อ้างอิงจาก Gazial. 1986) ศึกษาพบว่าครูที่มีการศึกษาสูงและประสบการณ์ทำงานสูง อยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ จะมีปัญหาในการทำงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีลักษณะตรงกันข้าม

คาลเบิร์ก และคนอื่นๆ (Tenbrunsel, et al. 1995 : 233 – 246) พบว่าความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิง มีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในครอบครัว โดยลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบพลวัต

กรีนเบอร์ก เกอร์ ; และไลท์ (ละอองทิพย์ พลาณภาพ. 2532: 24; อ้างอิงจาก Greenberg Siegle ; & Leitch. 1983: 373-384) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนกับบิดามารดาที่มีต่อสุขภาพจิตวัยรุ่นในด้านอารมณ์มองคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิต ในระดับชั้นมัธยมศึกษา พบว่า บุคคลที่มีความใกล้ชิดกับบิดามารดาและกลุ่มเพื่อนมีความสัมพันธ์กับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิต

เฮอร์ลอค (Hurlock. 1994 : 661) ศึกษาพบว่า ผลการเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย คือให้ความรัก ความสนใจและเห็นความสำคัญของบุตร จะทำให้บุตรรู้จัก

รับผิดชอบ มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีเพื่อนมาก เป็นมิตร ซื่อสัตย์ ร่าเริง มีอารมณ์มั่นคง มีความคิดริเริ่ม ฟุ้งตนเองได้ และสามารถเผชิญชีวิตด้วยความมั่นใจ

ข. งานวิจัยในประเทศ

วารภรณ์ แดงเจริญ (2544 : 81) ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติการเลือกแหล่งอาหารเรื้อของนักเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนเตรียมทหารในสังกัดกรมยุทธศึกษา กองบัญชาการทหารสูงสุด กระทรวงกลาโหม พบว่า สัมพันธภาพนักเรียนเตรียมทหารกับสมาชิกในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการเลือกแหล่งอาหารเรื้อของนักเรียนเตรียมทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 62) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดีจะมีความสามารถในการสื่อสารดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นลักษณะพฤติกรรมของสมาชิกภายในครอบครัวปฏิบัติต่ออาสาสมัครสาธารณสุข และพฤติกรรมที่อาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว คือการให้คำปรึกษา ห่วงใยเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน สนใจเอาใจใส่กัน อาสาสมัครสาธารณสุขสามารถเผยแพร่สิ่งเหล่านี้มาสู่เพื่อนบ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้มีความพยายามใส่ใจที่จะสื่อสารกับเพื่อนบ้านด้วยความห่วงใย เอื้ออาทรจากใจ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ดีและถูกต้อง

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สัมพันธภาพภายในครอบครัวที่เหมาะสม เช่น มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีความรักใคร่ปรองดอง มีความสามัคคีต่อกัน เป็นต้น น่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

2.3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.3.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

มูดาลี (Muldary. 1983 : 85-86) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานทางด้านกายภาพ ได้แก่ การทำงานในสถานที่ที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่างมีไม่เพียงพอ การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

ลิทวิน และสตินเจอร์ (เกษสุตา สองห้องนอก. 2542 : 36 - 37 ; อ้างอิงจาก Litwin and Stringer. 1988 : 369-370) ได้เสนอว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมี 4 รูปแบบคือ

1. สภาพแวดล้อมที่เน้นย้ำการใช้อำนาจ มีลักษณะดังนี้

1.1 รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชา

1.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด มีผลทำให้ผลผลิตในการทำงานลดลง ขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติลบต่อกลุ่มคนในองค์กร

1.3 สภาพแวดล้อมที่เน้นความเป็นกันเอง ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงมีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน แต่มีข้อเสียคือความคิดริเริ่มในการทำงานจะมีปานกลาง มักจะทำแต่งงานประจำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลการทำงานอยู่ในอัตรารต่ำ

1.4 สภาพแวดล้อมที่เน้นย้ำความสำเร็จในการทำงาน จะเน้นเป้าหมายของหน่วยงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มในการทำงาน ผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงานจะอยู่ในระดับมีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงานรวมทั้งระดับความต้องการให้งานสำเร็จอยู่ในระดับสูง

2. สภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน มีลักษณะ ดังนี้

2.1 มีการติดต่อสื่อสารแบบเปิด

2.2 มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

2.3 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ

2.3.1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

เมาเซอร์ (Mauser. 1994 : 1395) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางกายภาพในการทำงานของอาจารย์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข. งานวิจัยในประเทศ

ประทวน สมบูรณ์ (2542 : 53 – 54) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีประโยชน์ต่อองค์กรคือ ช่วยลดการเข้าออกของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการ ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 63) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการทำงานในบริษัทที่มีลักษณะทางกายภาพในการทำงานดี จะทำให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานในที่ทำงานที่มี สภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้ พนักงานมีความพอใจในการทำงานและมีการสื่อสารในการทำงานที่ดี

วรรณภา อาภาอาตุล (2545:58) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานครู เป็นอันดับ แรกเพราะการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความเป็นระเบียบสวยงาม ขนาดของห้องไม่คับแคบ ปราศจากขยะ มีการปรับแสงสว่างเหมาะสมกับกิจกรรม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้ มาตรฐานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักสามัคคี มีความเข้าใจกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้าง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครู

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานใน สภาพแวดล้อมที่ดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มี ความสะดวกในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน จะทำ ให้พนักงานมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานน่าจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.3.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ หัวหน้างาน

2.3.2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้า งาน

ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปฏิบัติงาน หาก ผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารและให้การยอมรับการให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานก็จะ เป็นไปด้วยดี ในทางตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานก็ย่อมไม่ได้รับ ความร่วมมือด้วยดี (Fiedler and Garcia. 1987 : 52)

เดสเลอร์ (Dessler. 1993 : 204) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบังคับ บัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย รูปแบบการบังคับบัญชา เทคนิควิธีการบังคับ บัญชา ทักษะในการบริหาร และมนุษยสัมพันธ์

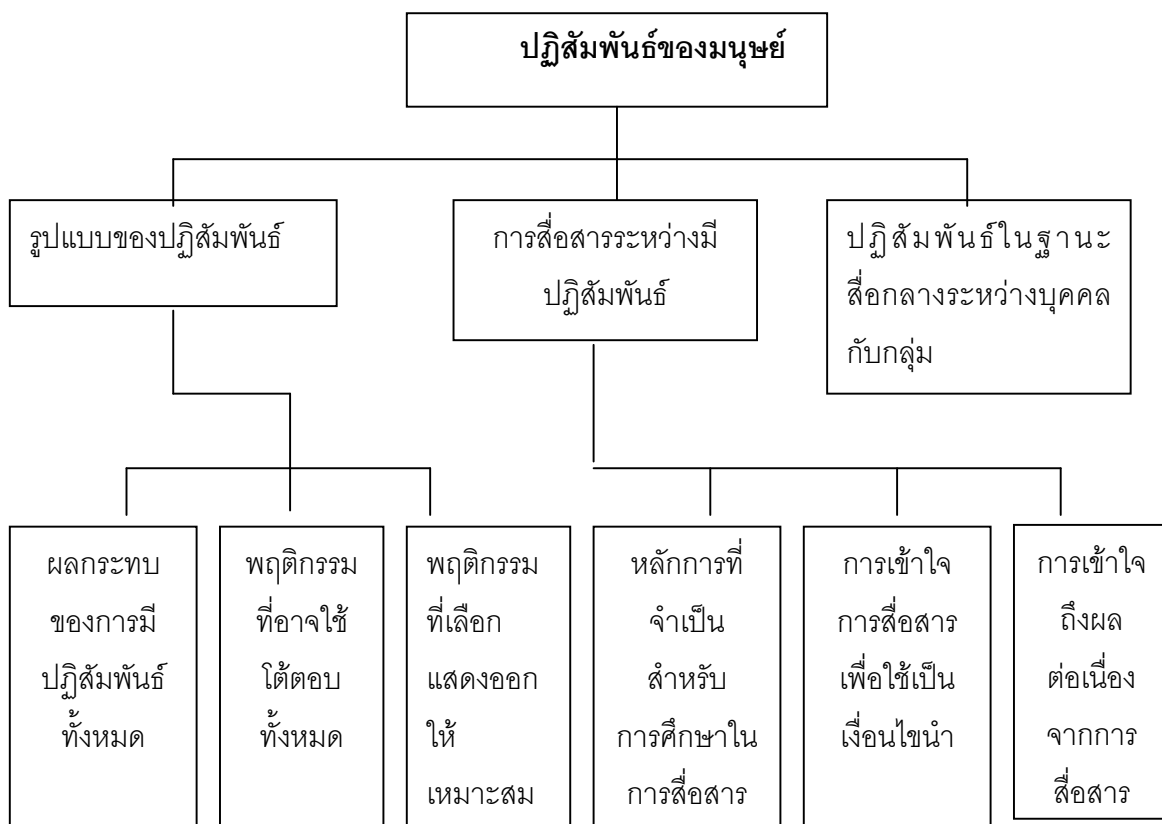
สุรพล พยอมแย้ม (2548 : 20 – 21) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Psychology of interpersonal relation) กับคำว่ามนุษยสัมพันธ์ (Human Relation) มีความ แตกต่างกัน คือมีความแตกต่างกันบ้างตรงที่เป้าหมายการทำพฤติกรรมและจุดเริ่มต้นในการ

เกี่ยวข้องกับบุคคลคู่ นั้น เราจะบอกว่าเกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลแล้วในทันทีที่มีปฏิสัมพันธ์ ที่ทำให้มีความรู้สึกหรืออารมณ์เกิดขึ้นโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นความรู้สึกที่ดีระหว่างกันหรือไม่ก็ตามเพราะเป้าหมายของการมีปฏิสัมพันธ์มุ่งที่ความสำเร็จตามจุดประสงค์ที่ต้องการเป็นหลัก แต่หากเป็นมนุษยสัมพันธ์ จะหมายถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่มุ่งให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความรักและพอใจและมีไมตรีต่อกัน โดยที่ทั้งสองฝ่าย หวังที่จะให้ความสัมพันธ์ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและอย่างมีความสุข

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าจิตวิทยาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล(Psychology of interpersonal relation) เป็นการศึกษาพฤติกรรม ระหว่างมนุษย์ที่มีขอบเขตกว้างกว่ามนุษยสัมพันธ์(Human Relation) ตรงจุดที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการสร้างพฤติกรรมทางสังคมที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ของทั้งสองฝ่ายที่ถึงแม้ว่าความรู้สึกพึงพอใจยังไม่เกิดขึ้นก็ตามและเมื่อบรรลุตามจุดประสงค์ของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่ายแล้ว สัมพันธภาพหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันนั้นก็อาจยุติลงโดยไม่ต้องการมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องไปอีก มีน้ำซ้ำระหว่างที่มีปฏิสัมพันธ์กันต่างฝ่ายอาจรู้สึกไม่พอใจซึ่งกันและกันก็ได้ แต่ด้วยความจำเป็นจากเหตุต่าง ๆ ทำให้ต้องเกี่ยวข้องกับต่อไปจนกว่าจะบรรลุผลตามเป้าหมายของตน ตัวอย่างของพ่อค้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะและให้บริการลูกค้าเป็นอย่างดีก็มีได้หมายความว่าเขารู้สึกดีกับลูกค้าหรือต้องการเป็นมิตรอีกต่อไป ในขณะที่เขาอาจรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะพูดด้วยซ้ำไป แต่ด้วยมีเป้าหมายอยู่ที่การขายสินค้า เขาจึงต้องทำพฤติกรรมสัมพันธภาพเช่นนั้น

2.3.2.2 การเกิดสัมพันธภาพ

สุรพล พยอมแย้ม (2548 : 22 – 29) สัมพันธภาพเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์แล้ว ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของอีกฝ่ายทันที การรับรู้อิทธิพลของคู่ปฏิสัมพันธ์นั้นจะเป็นไปใน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกเป็นการรับรู้ผลกระทบหรืออิทธิพลที่ส่งมาทั้งหมด และเกิดปฏิกิริยากับทุกมิติของข้อมูลที่ได้รับ ปฏิกริยานี้ยังเป็นเพียงความคิดและท่าทีที่ยังมิได้โต้ตอบไปจริง จนมาถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นขั้นตอนการแสดงออกที่ผ่านกระบวนการคิดและเลือกสรรรูปแบบของพฤติกรรมที่ได้ปรับแก้หรือคิดว่าเหมาะสมที่สุดแล้ว แผนภูมิต่อไปนี้เป็นการแสดงขั้นตอนของปฏิสัมพันธ์ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น



ที่มา Feldman, Kenneth A. and O'Connor, John R. Social Psychology, Holt, Rinehart Winston, Inc., 1995 p.6

2.3.2.3 สัมพันธภาพเกิดขึ้นเมื่อใด

ความต้องการมีสัมพันธภาพระหว่างกันมาจากหลายสาเหตุ อาจเริ่มจากความ ต้องการของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งก่อนหรืออาจเป็นความต้องการที่ตรงกันทั้งสองฝ่ายก็ได้ ความต้องการ เหล่านี้ อาจสรุปเป็นข้อๆดังต่อไปนี้

1. ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

เมื่อใดก็ตามที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ จะนึกถึงบุคคลที่มีความสัมพันธ์ มาก่อน หากไม่มีบุคคลดังกล่าว ก็จะต้องสร้างสัมพันธภาพกับผู้หนึ่งผู้ใดให้เกิดขึ้นก่อนที่จะขอ ความช่วยเหลือจากผู้นั้น

2. ต้องการได้รับการกระตุ้น

เมื่อมีผู้อื่นอยู่ด้วยมักจะคิดหากิจกรรมทำได้ มากกว่าอยู่คนเดียว การ แลกเปลี่ยนความคิดหรือประสบการณ์ระหว่างกัน และการมีความรู้สึกต้องการที่อาจเหมือนหรือ แตกต่างกันล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้กันและกันเกิดความคิดหรือทำสิ่งใหม่ๆ ดังนั้นจึงมักจะมองหา

เพื่อนเพื่อให้มาร่วมกันคิดร่วมกันทำได้มากขึ้น

3. ต้องการลดความวิตกกังวลหรือความกลัว

การอยู่ร่วมกันจำนวนมากทำให้รู้สึกมั่นใจกับสิ่งที่ต้องการกระทำ หรือสิ่งที่เกิดขึ้นมากกว่าอยู่อย่างโดดเดี่ยว คนเรามักทำสิ่งที่ทำให้ต้องวิตกกังวลหรือกลัวอยู่เสมอ แต่ถ้ามีเพื่อนหรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์อันดีอยู่ใกล้ๆ ก็จะทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและลดความวิตกกังวลลงได้ และจะสบายใจขึ้นอีกหากผู้ที่มีศักยภาพสูงพอที่จะป้องกันหรือคุ้มครองช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่ยังกังวลอยู่ ดังนั้นบุคคลจึงต้องการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่ในกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น

4. ต้องการได้รับข้อมูลเพิ่มเติม

บุคคลต้องการได้รับข่าวสารหรือข้อมูลต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ต้องการรู้เรื่องโน้นเรื่องนี้ได้มากที่สุด และมักบอกกับตนเองว่าไม่ควรรู้่น้อยกว่าคนอื่น แหล่งข้อมูลที่ดีโดยเฉพาะข้อมูลด้านสังคม คือ บรรดาผู้คนต่างๆ การได้รู้จักคนมากย่อมมีโอกาสได้รับข้อมูลมากและข้อมูลจะมีความหลากหลายด้วย ซึ่งความหลากหลายนี้ทำให้มีโอกาสเปรียบเทียบหรือตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้ดีขึ้น ดังนั้นหากมีสัมพันธภาพกับผู้อื่นมาก แหล่งข้อมูลย่อมมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

5. ต้องการประเมินตนเอง

บุคคลมักอยากรู้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วเราเป็นอย่างไร ดีกว่ามากกว่า หรือแย่กว่า น้อยกว่า และต้องการรู้ว่าควรเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตนเองอย่างไรหรือไม่ หลายๆ เรื่องเรารู้ได้จากการบอกเล่าของผู้อื่น ดังนั้นการรู้จักคนมากโอกาสการประเมินตนเองย่อมมากขึ้นด้วย การสร้างสัมพันธภาพเพื่อทำให้เขาารู้เรา จึงเป็นเรื่องจูงใจประการหนึ่งในการมีปฏิสัมพันธ์

ความต้องการพื้นฐานทั้ง 5 ประการนั้น ไม่ได้หมายความว่า จะเกิดสัมพันธภาพระหว่างกันได้ทันที เพราะถึงแม้จะมีความต้องการเหล่านี้อยู่ในตัวแล้ว หากยังไม่มีความรู้สึกและความคิดทำนองนี้เกิดขึ้นก็ยังไม่มีการทำพฤติกรรมสัมพันธภาพระหว่างกัน

1. รู้สึกต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ถ้ารู้สึกว่าไม่ต้องการให้ใครมายุ่งหรือไม่ต้องการยุ่งเกี่ยวกับใคร แสดงว่ายังไม่ต้องการทำอะไรที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่นนั่นเอง

2. รู้สึกชอบบางสิ่งบางอย่างที่เป็นตัวเขา

แต่ละวันต้องพบผู้คนหน้าใหม่มากมาย หากยังไม่ประทับใจหรือยังไม่ชอบลักษณะของบุคคลเหล่านั้นเลย ก็ไม่ต้องการทำอะไรที่เป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน

2.3.2.4 ปัจจัยที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดขึ้นและเป็นไปตามบทบาทและหน้าที่ตามโครงสร้างทางสังคมที่แต่ละคนสังกัดอยู่ นอกเหนือจากปัจจัยอันเป็นนามธรรมอันได้แก่ ค่านิยมและทัศนคติ

ต่างๆ ข่าวสาร ข้อมูลความรู้ ความรู้สึก ส่วนสำคัญในการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยังได้รับอิทธิพลโดยตรงจากคุณสมบัติของตัวบุคคลอีกด้วย คุณสมบัติที่สำคัญ ได้แก่

1. สรีระวิทยา

หมายถึง พื้นฐานทางชีวภาพที่กำหนดความต้องการทางร่างกาย เช่น ความกระหาย ความหิว ความง่วงนอน ความต้องการขับถ่าย เป็นต้น นอกจากนี้ระบบประสาทต่างๆ และระบบสมอง ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งหลายด้วยเช่นกัน

2. บุคลิกภาพ

หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลอันได้จากการเรียนรู้และพันธุกรรม ระบบบุคลิกภาพมีความสลับซับซ้อนเป็นอย่างมาก แม้จะมีหลักการและทฤษฎีอธิบายเรื่องบุคลิกภาพไว้มากมาย แต่ยังไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน และครอบคลุมทุกกรณี การแสดงออกที่ได้รับอิทธิพลจากบุคลิกภาพจะแตกต่างกันไปโดยมีระดับของแรงจูงใจเป็นตัวกำหนดอีกประการหนึ่ง ดังนั้นการทำความเข้าใจด้านบุคลิกภาพที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพ จึงมีข้อจำกัดอยู่มาก

3. สังคมและวัฒนธรรม

จากโครงสร้างทางสังคมทำให้แต่ละคนมีบทบาทและหน้าที่แตกต่างกันไปตามสถานภาพในโครงสร้างนั้นๆ และรูปแบบในการปฏิบัติตามบทบาทและหน้าที่ก็จะจะเป็นไปตามวัฒนธรรมของสังคมนั้น ความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมทำให้พฤติกรรมสัมพันธภาพแตกต่างกันด้วยเช่นกัน บางส่วนอาจสนับสนุนให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี แต่ในอีกส่วนหรือในอีกสถานการณ์อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งมากกว่าก่อให้เกิดสัมพันธภาพ การที่พ่อแม่คนไทยโอบอุ้มลูกโดยไม่ยอมให้ลูกเดินเอง อาจดูดีในสายตาของคนไทยด้วยกัน แต่ในสายตาของคนตะวันตกอาจมองว่าคนไทยเลี้ยงลูกไม่ดีก็ได้ ยิ่งไปอุ้มลูกของเขาโดยคิดว่าเป็นการกระทำที่ดีด้วยแล้ว ผลที่เกิดขึ้นอาจตรงกันข้ามกับที่ตนคิด

เมื่อเข้าใจถึงความสำคัญของปัจจัยทั้งสามแล้ว หากต้องการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใด ก็ควรนำไปใช้วิเคราะห์พฤติกรรมที่กระทำต่อกันด้วย ซึ่งจะช่วยให้เราตัดสินใจได้เหมาะสมยิ่งกว่า

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน รู้ที่จะบังคับบัญชา บริหารงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จ

2.3.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

ซาราสันและคนอื่นๆ (Sarason, Iwin G. and others. 1987) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการดูแลสุขภาพต่อการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมที่พบเห็นอยู่เป็นประจำ ซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน

ข. งานวิจัยในประเทศ

พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ (2540 : 75) ศึกษาการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างเป็นมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน พบว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะของการสื่อสารโดยตรงและเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งลักษณะการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 64) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกัน การที่พนักงานให้ความเคารพ ศรัทธา ผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน มีความยุติธรรม และมีความสนิทสนม ทำให้การพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะทำให้การสื่อสารในการทำงานดีได้

ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532:69) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในข้าราชการในการสังกัดกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยต้องอยู่บนพื้นฐานของความรู้สึกลดท้อภัย ภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสำคัญกับการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารภายใต้พื้นฐานของความรู้สึกลดท้อภัย และภายใต้บรรยากาศของความไว้วางใจ ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างหัวหน้ากับพนักงานอาจจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

2.3.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.3.3.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

การปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถด้านการงานของบุคลากรแล้ว ยังมาจากผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย เพราะจะทำให้เกิดความร่วมมือเกิดพลังกลุ่ม พลังความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกจากนี้ยังเป็น ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบรรยากาศการทำงาน ความรักความผูกพันกับงานและอบอุ่นเมื่ออยู่ในที่ทำงาน นอกจากนั้นเพื่อนร่วมงานยังเป็นกำลังใจสำคัญของผู้ปฏิบัติงาน

2.3.3.2 พื้นฐานของการมีสัมพันธภาพระหว่างผู้ทำงาน

ความจำเป็นหรือจุดเริ่มต้นที่ทำให้ผู้ทำงานต้องมีความสัมพันธ์กันนั้นมาจากหลายเหตุผล และอาจมีความซับซ้อนที่ยากจะแยกออกเป็นข้อๆได้ แต่เมื่อนำมาสรุปอธิบายได้ดังนี้ (สุรพล พะยอมแย้ม. 2548 : 218 – 221)

1. เป็นเพราะขนาดหรือลักษณะของงาน

มีงานจำนวนมากที่ขนาดและปริมาณของงานใหญ่เกินกว่าจะทำเพียงคนเดียวได้ บางงานมีความซับซ้อนที่จำเป็นต้องใช้ความสามารถหลายๆด้านจึงจะทำงานได้บรรลุผล และอาจมาจากข้อจำกัดในการทำงานด้านอื่นๆ เช่น เวลาในการทำงาน ความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง ข้อตกลงหรือสัญญาการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันทำงาน

2. เป็นเพราะลักษณะนิสัยส่วนบุคคล

หลายๆคนมีนิสัยชอบช่วยเหลือผู้อื่น และจะรู้สึกเป็นสุขเมื่อมีส่วนช่วยบ้างไม่ว่าจะมากหรือน้อยก็ตาม ซึ่งการเข้าไปช่วยเหลือนั้นย่อมเป็นการสร้างสัมพันธภาพไปด้วยเช่นกัน ในอีกทางหนึ่งบางคนมักขอร้องหรือขอให้ผู้อื่นเข้ามาช่วยเหลือ หรือเข้ามาเกี่ยวข้องในงานที่ตนทำ เพราะถ้าไม่มีคนอื่นร่วมงานด้วยจะไม่รู้สึกสนุกกับการทำงานนั้นๆ ซึ่งแน่นอนว่าการทำงานด้วยกันย่อมมีการติดต่อสัมพันธ์กันด้วยนั่นเอง

3. เป็นเพราะต้องการลดความขัดแย้งระหว่างกัน

มีอยู่บ่อยๆกรณีที่มีความขัดแย้งหรือมีการแข่งขันระหว่างกันต่างมีความรู้สึก ว่าถ้ายังคงขัดแย้งหรือแข่งขันกันต่อไปจะไม่เป็นผลดีกับฝ่ายใด และเห็นว่าหากร่วมมือกันทำงานหรือลดความขัดแย้งให้น้อยลง ทั้งสองฝ่ายก็จะมีความสุขและได้รับผลสำเร็จในงานไปพร้อมๆกัน ดังนั้นการร่วมมือกันทำงานด้วยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นขั้นตอนแรกที่ต้องทำ

4. เป็นเพราะอำนาจควบคุม

การทำงานในองค์กรย่อมมีระบบและมีโครงสร้างของตำแหน่งหน้าที่อันทำให้เกิดการควบคุมหรือรับผิดชอบงานเป็นส่วนๆ การบังคับบัญชาตามอำนาจหน้าที่เพื่อให้เกิดผลงานตามที่ได้กำหนดอาจมีการสั่งการให้บุคคลทำงานร่วมกัน ซึ่งผู้ที่อยู่ภายใต้อำนาจควบคุมและต้องทำงานร่วมกันย่อมต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยเฉพาะขณะที่ทำงานด้วยกันเป็นอย่างน้อย

2.3.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อน

ร่วมงาน

ก. งานวิจัยในต่างประเทศ

โรส เชลดอน (Rose Sheldon D. 1994 : 286) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรของกลุ่มนักวิทยาศาสตร์ระดับปริญญาเอก พบว่า การเกี่ยวข้องทางสังคมกับเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

เฮิร์ด(Hurd.1971:3793) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในมหาวิทยาลัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยจอร์เจีย ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาเป็นตัวของตัวเอง ได้รับอิทธิพลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน และการมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีมากกว่าการมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนที่ไม่ดี

ข. งานวิจัยในประเทศ

จเร นาคจู (2544 : 9) ได้ศึกษาความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างตำรวจตำรวจตระเวนชายแดนกับผู้ร่วมงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

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

ลักษณา กฤตีสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะมี การสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้ เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่า หากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเรา เต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้มีแรงจูงใจเกิดกำลังอยากทำงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามหากเราร่วมงานกับเพื่อนที่ไม่เข้าใจกัน เราจะมีความรู้สึกเบื่อ งานไม่อยากทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนที่เข้าใจกัน

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานกันอย่างมีความรัก ความสามัคคี จะช่วยกระตุ้นให้การปฏิบัติงานของกลุ่ม มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี ซึ่งจะทำให้การทำงานในองค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อน

ร่วมงานอาจจะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรมจำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัด นครปฐม

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด

3.1 ลักษณะงาน

บริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรมจำกัดรับผลิตชิ้นงาน โลหะ เหล็ก สแตนเลส อลูมิเนียม ทองเหลือง ทองแดง ซิงค์ ลวด โดยการ ปั่น ขึ้นรูป กลึง เจาะ เชื่อม ตัดพับ รีดเกลียว ฟัน สีฝุ่น ชุบ ซิงค์ โครเมียม นิกเกิล กัลวานไนซ์อะโนไดซ์ ชัด ประกอบ ตามแบบทุกชนิด

3.2 นโยบายธุรกิจ

เรามีความมุ่งมั่นที่จะสนองตอบลูกค้าด้วยการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ราคาสมเหตุสมผลและตรงต่อเวลา ด้วยการทุ่มเททั้งในด้านเทคโนโลยีการผลิต พร้อม ด้วยเครื่องจักรอันทันสมัย และการฝึกอบรมบุคลากร ทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

3.3 มาตรฐานผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์ทุกชิ้นจะผ่านกระบวนการออกแบบผลิต และประกอบขึ้นตามมาตรฐาน ด้วยอุปกรณ์เครื่อง มือและเครื่องจักรอันทันสมัย การควบคุมดูแลของ วิศวกร และบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความชำนาญ สูง ทั้งนี้เพื่อให้แน่ใจได้ว่าเป็น ไปตามข้อกำหนดของ ลูกค้าทุกประการ

3.4 ทรัพยากรบุคคล

บริษัทส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง ด้วยการจัดอบรมและสัมมนาให้ความ รู้และวิทยาการใหม่ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวรองรับ การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันและอนาคตได้

3.5 งานป้อนและขึ้นรูปโลหะ

เรามีทีมวิศวกรที่เชี่ยวชาญควบคุมงานป้อนและขึ้นรูป โดยกระบวนการออกแบบและผลิต ด้วยอุปกรณ์เครื่องมือ และเครื่องจักรอันทันสมัย ซึ่งมีประสิทธิภาพสูงถึง 300T (capacity) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และราคาที่เหมาะสมของเรา จะช่วยให้กิจการของท่านได้รับประโยชน์สูงสุดในธุรกิจ

3.6 ประสิทธิภาพในการขึ้นรูปโลหะ

ความละเอียดสูงสุด ผิวงานเรียบ ผลิตงานที่มีขนาดบางและเป็นแผ่นโลหะบางได้ ผลิตงานที่ผิวภายในและนอกซับซ้อนได้ ผิวของงานสามารถทำให้มีคุณสมบัติทางกายภาพตามที่ต้องการ ความชำนาญและเครื่องจักรที่ทันสมัยจะช่วยให้ชิ้นงานที่ประหยัดเนื้อวัสดุ มีเส้นใยรับแรงที่ดี และใช้เวลาผลิตน้อย เราภูมิใจในคุณภาพและบริการที่ตรงต่อเวลา

3.7 งานกลึง

C.parts ยังเป็นโรงงานกลึงชิ้นส่วนโลหะต่างๆ ที่ทีมงานของเราทำงานด้วยความยอดเยี่ยมและแม่นยำ ด้วยเครื่องจักรกลึงอัตโนมัติและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถผลิตชิ้นงานได้ทั้งชิ้นเล็กและบาง ที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่างๆ มากมาย เช่น อุตสาหกรรมไฟฟ้า, การสื่อสาร โทรคมนาคม, รถยนต์, น้ำมัน, เครื่องครัว, เครื่องกีฬา และอะไหล่ต่างๆ

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและราคาที่เหมาะสมของเราจะช่วยให้กิจการของท่านได้รับประโยชน์สูงสุดในธุรกิจ เราภูมิใจในคุณภาพและบริการที่ตรงต่อเวลา

3.8 แม่พิมพ์

วิศวกรผู้เชี่ยวชาญของเรา สามารถออกแบบและควบคุมกระบวนการผลิตแม่พิมพ์ โดยใช้วัสดุที่เหมาะสมสำหรับงานทุกประเภทได้ เป็นอย่างดี และสามารถแก้ปัญหา และพัฒนาแม่พิมพ์ เรามีเครื่องมือพร้อมไม่ว่าจะเป็นเครื่องจักร หรือคอมพิวเตอร์ บุคลากร ตรงเวลา และต้นทุนไม่สูง

การทำแม่พิมพ์โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ได้ชิ้นงานที่มีคุณภาพได้มาตรฐานและรวดเร็ว จะช่วยให้กิจการของท่านได้รับประโยชน์ สูงสุดในธุรกิจ เราภูมิใจในคุณภาพและบริการที่ตรงต่อเวลา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท ซีพาร์ท
อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำนวน 100 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน
และพนักงานหญิง 25 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเรื่อง”ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ปัญหาการสื่อสารของพนักงาน” ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. วุฒิการศึกษา

() มัธยมศึกษาปีที่ 3

() มัธยมศึกษาปีที่ 6

() ปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546) และ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548)

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2 ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่างแบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ ช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านเป็นคนที่ยังทำงาน					
00	ท่านไม่เอาใจใส่ในการทำงานเท่าที่ควร					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5	จริงน้อยที่สุด	1
จริง	4	จริงบ้าง	2
จริงบ้าง	3	จริงน้อย	3
จริงน้อย	2	จริงที่สุด	4
จริงน้อยที่สุด	1	จริงบ้าง	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของ อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล.

(2533:32) ในการวิจัยครั้งนี้แปลได้ผลดังนี้

คะแนน	43-85	หมายถึง	ผู้มีบุคลิกภาพแบบ เอ
คะแนน	17-42	หมายถึง	ผู้มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

3.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

3.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงานของพงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) พรรณราย ทร์พะยะประภา (2548)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน ตามแนวคิดที่ได้จากข้อ 3.1 และ 3.2 ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ด้านความคิด) มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (ด้านความรู้สึก) และเป็นประจำ บ่อย บางครั้ง น้อยครั้ง และน้อยครั้งที่สุด (ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม)

ตัวอย่างแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการทำงานที่มีปัญหาการสื่อสาร โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ด้านความรู้สึก และด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรม

ก. ด้านความคิด

แบบสอบถามความคิดต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงาน ขอให้พนักงานอ่านข้อความดังกล่าวแล้วพิจารณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานบ้างในบางครั้ง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนี้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมาก
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
0	การทำงานในบริษัททำให้ ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องงานมากขึ้น					
00	การสื่อสารในบริษัทไม่ทำ ให้ท่านทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้นเลย					

ข. ด้านความรู้สึกรู้สึก

แบบสอบถามความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อปัญหาการสื่อสารในบริษัท ขอให้พนักงาน
อ่านข้อความดังกล่าวแล้วพิจารณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียง
ข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกรู้สึกของพนักงานมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกรู้สึกของพนักงานบ้างใน บางครั้ง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกรู้สึกของพนักงานน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกรู้สึกของนักเรียนน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
0	ท่านรู้สึกชอบติดต่อเรื่องงานกับเพื่อน ร่วมงาน					
00	ท่านไม่ชอบทำงานที่บริษัทเลย					

ค. ด้านแนวโน้มแสดงพฤติกรรม

แบบสอบถามพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อปัญหาการสื่อสาร ขอให้พนักงานอ่านข้อความดังกล่าวแล้วพิจารณา ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ต้องการเพียงข้อละเครื่องหมายเดียว ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับการกระทำของพนักงานทุกครั้ง
บ่อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับการกระทำของพนักงานเกือบทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับการกระทำของพนักงานในบางครั้ง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับการกระทำของพนักงานน้อย
นานๆครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับการกระทำของพนักงานน้อยมากจนแทบจะไม่เกิดเลย

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อย	บางครั้ง	น้อย	น้อยที่สุด
0	ท่านติดต่องานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสม่ำเสมอ					
00	ท่านไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน ถ้าหัวหน้าไม่บังคับ					

เกณฑ์การให้คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายบวกให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มากที่สุด	เป็นประจำ	ให้คะแนน 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	มาก	บ่อย	ให้คะแนน 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	บางครั้ง	ให้คะแนน 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	น้อย	น้อยครั้ง	ให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้อยที่สุด	นานๆครั้ง	ให้คะแนน 1 คะแนน
- ข้อความที่มีความหมายทางลบให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มากที่สุด	เป็นประจำ	ให้คะแนน 1 คะแนน
เห็นด้วย	มาก	บ่อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ปานกลาง	บางครั้ง	ให้คะแนน 3 คะแนน

ไม่เห็นด้วย	น้อย	น้อยครั้ง	ให้คะแนน 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	น้อยที่สุด	นานๆครั้ง	ให้คะแนน 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของ วิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	มีทัศนคติปานกลางต่อการทำงาน
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	มีทัศนคติทางลบต่อการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบทดสอบความรับผิดชอบในการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อสร้าง

นิยามศัพท์เฉพาะ

4.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน ของรัชนี้ สังข์สุวรรณ (2547)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 4.1 และข้อ 4.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

คำชี้แจง	ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้		
จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด	
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก	
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านตรงบ้าง ไม่ตรงบ้าง	
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย	
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด	

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ทำนรับผิดชอบงานจนเสร็จและตรงต่อเวลา					
00	ทำงานไม่ได้มาตรฐานและทำไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการทำงานปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	มีความรับผิดชอบในการทำงานน้อย

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

5.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวของเฉลิมศรี สมะโน (2546) และ โสภิตา อันตนา (2548)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว โดย

ใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 โดยใช้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถาม
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริง
ที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่อง

ใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อย ที่สุด
0	การปฏิบัติของพนักงาน ต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านไม่ค่อยสนใจซักถาม เกี่ยวกับความเป็นอยู่ของ สมาชิกในครอบครัว					
00	การปฏิบัติของสมาชิกใน ครอบครัวต่อพนักงาน สมาชิกในครอบครัวไม่ค่อย สนใจซักถามเกี่ยวกับความ เป็นอยู่ของท่าน					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4

จริงน้อยที่สุด 1

5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบทดสอบลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

6.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานของลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2547) และ สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2546)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ ข้อ 6.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริงจริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	สถานที่ที่ทำงานมีเสียงรบกวนทำให้ท่านไม่มีสมาธิในการทำงาน					
00	วัสดุ อุปกรณ์ ที่ทำงานมีวัสดุ อุปกรณ์ เหมาะสมกับการทำงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

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 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

7.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ของ ลักขณา กฤตสุทธราชีวะ (2547) และ โสภิตา อันทนนา (2548)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน โดยใช้

แนวคิดที่ได้จากข้อ 7.1 และ 7.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถาม
มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริง
ที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้า

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใด

ช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างาน ท่านมีสัมมาคารวะต่อหัวหน้า					
00	ท่านหลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรมกับหัวหน้า					
0	การปฏิบัติของหัวหน้างานต่อพนักงาน หัวหน้าไม่มีความเป็นผู้นำ					
00	หัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านเสมอ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3

จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานไม่ดี

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

- 8.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ
- 8.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพพนักงานกับเพื่อนร่วมงานของ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2547) และ โสภิตา อันตนา (2548)
- 8.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 8.1 และข้อ 8.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริงจริงบ้าง จริงน้อย และ จริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน		
คำชี้แจง	ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือ	
	ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด	
จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	เพื่อนร่วมงานชอบนินทา กัน					
00	ทำนกับเพื่อนชอบทำงาน ร่วมกัน					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)		ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)	
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
จริงน้อย	2		4
จริงน้อยที่สุด	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

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 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

9.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสารของพนักงาน เพื่อสร้างนิยามศัพท์เฉพาะ

9.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการสื่อสาร ของ เฉลิมศรี สะมะโน (2546) และ ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2547)

9.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามปัญหาในการสื่อสาร โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 9.1 และ

ข้อ 9.2 โดยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบางครั้ง ไม่จริงบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ท่านมักจะต้องแก้ไขงาน เพราะเข้าใจความหมายผิดเสมอ					
00	ท่านมักรับการสื่อสารกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

	ข้อความที่มีความหมายทางบวก (คะแนน)	ข้อความที่มีความหมายทางลบ (คะแนน)
จริงที่สุด	1	5
จริง	2	4
จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	4	2
จริงน้อยที่สุด	5	1

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538 : 9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67-5.00	หมายถึง	มีปัญหาการสื่อสารมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.34-3.66	หมายถึง	มีปัญหาการสื่อสารปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00-2.33	หมายถึง	มีปัญหาการสื่อสารน้อย

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะจุดมุ่งหมาย แล้วนำไปหาความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยจะนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ตรวจสอบความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เนื้อหา วิธีดำเนินการ และนิยามศัพท์เฉพาะ

2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลอง (Try Out) ใช้กับพนักงานบริษัท นำสยาม ไปซีเคิล จำกัด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐมที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test โดยการเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาเป็นแบบสอบถามการวิจัย ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีจำนวน 17 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.301 – 13.229

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน มีจำนวน 15 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.219 - 15.000

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน มีจำนวน 7 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.141 – 10.583

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 17 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.496 - 8.505

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีจำนวน 9 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.248 - 8.485

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน มีจำนวน 11 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.376 - 15.000

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 12 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.955 - 13.682

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน มีจำนวน 11 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.400 - 6.236

3. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วตามข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้เฉพาะข้อที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ผลดังนี้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8700

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9020

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6930

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8960

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8490

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8830

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9320

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9140

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขออนุญาต ผู้จัดการ บริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตและความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ไปเก็บรวบรวมกับพนักงาน บริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ฉบับ

3. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐมตอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง – กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
 - 3.2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
\hat{Y}	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
X_1	แทน	เพศ : ชาย
X_2	แทน	เพศ : หญิง
X_3	แทน	วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3
X_4	แทน	วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6
X_5	แทน	วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี
X_6	แทน	บุคลิกภาพ
X_7	แทน	ทัศนคติต่อการทำงาน
X_8	แทน	ความรับผิดชอบในการทำงาน
X_9	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
X_{10}	แทน	ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

X_{11}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน
X_{12}	แทน	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
Y	แทน	ปัญหาการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา

ตอนที่ 2 เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เสนอจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ วุฒิการศึกษา

ปัจจัย	ระดับตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	75	75.00
	หญิง	25	25.00
	รวม	100	100.00
วุฒิการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 3	68	68.00
	มัธยมศึกษาปีที่ 6	23	23.00
	ปริญญาตรี	9	9.00
	รวม	100	100.00

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีวุฒิมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมามัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนปริญญาตรีมีน้อยที่สุด โดยมีเพียงร้อยละ 9.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพทัศนคติต่อการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยส่วนตัว ด้านครอบครัว

ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานและปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ปัจจัย	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
บุคลิกภาพ	58.20	6.88	แบบเอ
ทัศนคติต่อการทำงาน	3.39	.36	ปานกลาง
ความรับผิดชอบในการทำงาน	3.81	.42	มาก
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว	3.61	.46	ดีพอใช้
ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน	3.07	.75	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน	3.41	.46	ดีพอใช้
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.53	.60	ดีพอใช้
ปัญหาการสื่อสารของพนักงาน	3.31	.61	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มีบุคลิกภาพแบบเอ นอกจากนี้ยังมีทัศนคติปานกลางต่อการทำงาน มีภาระความรับผิดชอบในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีพอใช้ และมีปัญหาในการสื่อสาร อยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตาราง 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	Y
X ₁	1.000	-1.000**	-0.248*	0.261**	0.020	0.185	0.114	-0.091	-0.081	0.336**	0.215*	0.270**	-0.036
X ₂		1.000	0.248*	-0.261**	-0.020	-0.185	-0.114	0.091	0.081	-0.336**	-0.215*	-0.270**	0.036
X ₃			1.000	-0.797**	-0.458**	-0.115	-0.157	0.010	-0.044	-0.285**	-0.337**	-0.136	0.088
X ₄				1.000	-0.172	0.005	0.012	-0.094	0.051	0.205*	0.158	0.037	-0.059
X ₅					1.000	0.180	0.238*	0.122	-0.003	0.163	0.318**	0.168	-0.058
X ₆						1.000	0.490**	0.584**	0.528**	0.544**	0.621**	0.562**	0.225*
X ₇							1.000	0.446**	0.401**	0.528**	0.629**	0.544**	-0.095
X ₈								1.000	0.551**	0.212*	0.484**	0.470**	0.342**
X ₉									1.000	0.330**	0.487**	0.453**	0.381**
X ₁₀										1.000	0.583**	0.579**	-0.059
X ₁₁											1.000	0.652**	0.036
X ₁₂												1.000	0.137
Y													1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_6) และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน(X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_9)

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) วุฒิมัธยมศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3(X_3) วุฒิมัธยมศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6(X_4) วุฒิมัธยมศึกษา : ปริญญาตรี(X_5) ทักษะติดต่อการทำงาน(X_7) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{10}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน(X_{11}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน(X_{12})

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตารางที่ 4 และตารางที่ 5

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	3	10.471	3.490	12.461**
Residual	96	26.891	0.280	
Total	99	37.362		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 พบว่ามี 3 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระทั้ง 3 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังรายละเอียดในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท
อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ปัจจัย	b	SEb	β	R	R ²	F
X ₉	0.476	0.140	0.361	0.381	0.145	16.629**
X ₉ , X ₇	-0.638	0.166	-0.379	0.467	0.218	13.533**
X ₉ , X ₇ , X ₈	0.449	0.156	0.312	0.529	0.280	12.461**
a = 0.258						
R = 0.529						
R ² = 0.280						
SE = 0.529						

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ สมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X₉) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X₇) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X₈) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 28.0 จึงนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y}_1 = 0.258 + 0.476X_9 - 0.638X_7 + 0.449X_8$$

สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z_1 = 0.361X_9 - 0.379 X_7 + 0.312X_8$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ของพนักงาน บริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานในบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอ อ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม จำนวน 100 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน และพนักงานหญิง 25 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงาน ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ และวุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8700

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9020

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .6930

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8960

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8490

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8830

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9320

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท์ (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9140

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขออนุญาตผู้จัดการ บริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสาร ไปเก็บรวบรวมกับพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2552 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2552 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ฉบับได้รับคืนมา 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

3. ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ตอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_6)
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน(X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_9)
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3(X_3) วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6(X_4) วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรี(X_5) ทักษะคิดต่อการทำงาน(X_7) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{10}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน(X_{11}) สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{12})
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_9) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_7) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 28.0

5. สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y}_1 = 0.258 + 0.476X_9 - 0.638X_7 + 0.449X_8$$

สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z_1 = 0.361X_9 - 0.379 X_7 + 0.312X_8$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มี 1 ปัจจัย ได้แก่ บุคลิกภาพ(X_6) ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีลักษณะเปิดเผย เป็นบุคลิกภาพเร่ร่อนชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย ซึ่งเวลาที่มีการสื่อสารระหว่างกัน พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ ย่อมทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ดังที่ เวียจีเนีย (นุชนาง ชุกร. 2542 : 20-21 ; อ้างอิงจาก Virginia. 1982) กล่าวว่า บุคลิกภาพแบบเอ นั้นเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผย หรือสุดขั้วของการแสดงออก ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ คือมีความก้าวร้าว เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ อาจจะโดยเผลอจากถูกผู้อื่น หรืออาจทำให้ผู้อื่นขายหน้า มีลักษณะในการสร้างศัตรูกับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะชอบแสดงออกในทางข่มขู่ผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย แสดงออกถึงความเป็นศัตรูต่อต้านและไม่เป็นมิตร มีความอาฆาตแค้น ขาดความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและมีลักษณะการพูดและการเคลื่อนไหวรวดเร็ว หมายถึง พฤติกรรมการเคลื่อนไหวรวดเร็ว และมักเคลื่อนไหวกล้ำเนื้อบริเวณใบหน้าและตามร่างกาย เช่น ขมวดคิ้ว พูดเร็ว พูดคล่อง พูดเสียงดัง และมักพูดก่อนที่คู่สนทนาจะพูดจบ กำมือและกัดฟันเสมอ มักแสดงกิริยาลึ้มตัว เช่น เลิกคิ้ว ยกไหล่ ห่อปาก เป็นต้น และสอดคล้องกับผลการวิจัยของลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548 : 60) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า

บุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีการสื่อสารในการทำงานไม่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ชอบแข่งขันและก้าวร้าว และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย ทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างรวดเร็ว พูดเร็วกว่าคิดเพราะใจร้อน จึงทำให้เกิดความผิดพลาด และมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี

ดังนั้น บุคลิกภาพจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน(X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว(X_9) ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีภาระงานเกินกว่าที่ตัวพนักงานจะรับผิดชอบไหว จะทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้าทำให้พนักงานรู้สึกมีความเครียดมากขึ้นอยู่ในภาวะที่กดดัน เวลาที่สื่อสารกับบุคคลอื่นย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่ายมากขึ้น เพราะสภาวะอารมณ์อยู่ในสภาพไม่ปกติเสถียร และพอร์เตอร์ (Steer and Porter. 1983 : 247) ศึกษาพบว่า ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่เป็นอิสระ และการไม่รับผิดชอบจะสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานและการหยุดงาน และสอดคล้องกับ สตอลล์ และ เซเรส(Strauss & Sayless, 1960)กล่าวถึง ทฤษฎีความเสมอภาค ซึ่งให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานจะเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลรู้สึกว่า ได้รับความเสมอภาคเมื่อเปรียบเทียบกับอัตราส่วนระหว่างความพยายามที่ให้ไปในงานกับผลตอบแทนที่ได้รับของตนเอง เทียบกับอัตราส่วนของบุคคลอื่น ถ้าบุคคลเห็นว่าไม่มีความเสมอภาค อาจจะพยายามทำงานให้หนักขึ้นหรือไม่ก็หย่อนประสิทธิภาพของงานลง หรือพยายามหาทางที่จะให้ได้รับผลที่ตอบแทนที่สูงขึ้นโดยมีพื้นฐานในการพิจารณาความสมดุลจากการเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น

ดังนั้น ความรับผิดชอบในการทำงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดีพอใช้ มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะเมื่อพนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี ทำให้เกิดสนิทสนม

กันมาก มีความเป็นกันเองโดยไม่มีเส้นแบ่งเขตระหว่างกัน ก่อให้เกิดความไม่เกรงใจซึ่งกันและกันเมื่อเป็นเช่นนี้พนักงานจึงติดนิสัยเหล่านี้มาสื่อสารกันในองค์กร ทำให้เกิดปัญหา เช่น การที่ไม่มีกาลเทศะ ใช้วัจนภาษาในการสื่อสารไม่เหมาะสม เป็นต้น ทำให้การปฏิบัติงานต่างๆไม่ราบรื่น เกิดความไม่ชัดเจนของงาน จนกลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของคาลเบริก และคนอื่นๆ (Tenbrunsel, et al. 1995 : 233 – 246) พบว่าความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิงมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในครอบครัวของผู้หญิง มีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในครอบครัวโดยลักษณะความสัมพันธ์เป็นแบบพลวัต และสอดคล้องกับงานวิจัยของแคลเดล และเลสเซอร์ (Kandal; & Lesser. 1962: 221-222) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาของวัยรุ่นในสหรัฐอเมริกา พบว่า การตัดสินใจของผู้ปกครองมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการศึกษาของบุตรมากกว่าสภาพเศรษฐกิจและกลุ่มเพื่อน

ดังนั้น สมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) วุฒิกการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3(X_3) วุฒิกการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6(X_4) วุฒิกการศึกษา : ปริญญาตรี(X_5) ทักษะคติต่อการทำงาน(X_7) ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{10}) สมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน(X_{11}) สมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{12}) ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 เพศ : ชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่า พนักงานชายบางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ เพศชายเป็นเพศที่ชอบสังสรรค์กับเพื่อน ชอบเข้าสังคมนิยมการแลกเปลี่ยนทรรศนะต่างๆระหว่างกัน ทำให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถที่จะสื่อสารกันอย่างเป็นกันเองและมีข้อผิดพลาดน้อย

พนักงานชายบางคน มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานชายบางคนรู้สึกไม่มีความมั่นใจในการที่จะสื่อสาร เพราะกลัวว่าจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นทำให้เกิดความเสียหาย หรือพนักงานชายบางคนไม่กล้าที่จะเข้าสังคม ทำให้การสื่อสารในหน่วยงานเป็นไปได้ยากมากขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมศรี สะมะโน (2546 : 54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ดังนั้น เพศชายจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.2 เพศ : หญิงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่า พนักงานหญิงบางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานหญิงบางคนมีความสนใจในการเข้าสังคม กระทั่งหรือวันที่จะพูดคุย มีอัธยาศัยดี มีความมั่นใจในการสื่อสารทำให้เกิดการสื่อสารต่างๆที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดการทำงานที่มีปัญหาน้อยลง

พนักงานหญิงบางคน มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานหญิงบางคน รู้สึกว่าตนเองมีการสื่อสารที่ไม่ดี ไม่ชอบพูดคุยไม่กล้าที่จะเข้าสังคม รู้สึกว่าไม่อยากที่จะปรับตัวเองในการที่ต้องสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน

ดังนั้น เพศหญิงจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.3 วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีการสื่อสารแบบตรงไปตรงมาเข้าใจง่าย ไม่ต้องแปลความหมายให้ยากแก่การเข้าใจของผู้รับสาร ทำให้การดำเนินงานที่เกิดจากการสื่อสารมีความราบรื่นมากยิ่งขึ้น

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 บางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ไม่มีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับสารรับทราบได้อย่างเข้าใจง่าย หรืออาจจะมีปัญหาในการอ่าน ฟัง เขียน และการตีความเข้าใจในข้อมูลนั้นๆทำให้เกิดข้อผิดพลาดและส่งผลกระทบต่อการทำงานต่างๆได้

ดังนั้น วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 3 จึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.4 วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6 ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 บางคนมีการสื่อสารที่มีความเข้าใจ มีความริเริ่มพร้อมที่จะปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จ ทั้งมีความรู้ในการสื่อสารให้ออกมาเข้าใจได้ง่ายขึ้นและปรารถนาที่จะทำปฏิบัติงานหน้าที่ของตนเองให้ได้ดีกว่าเดิม และยังต้องการปฏิบัติงานหน้าที่ของตนเองให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 บางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 บางคนมีการสื่อสารที่ไม่

เข้าใจทำให้การสื่อสารระหว่างกันมีความไม่ชัดเจนเกิดขึ้นส่งผลต่องานที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ทำให้งานเกิดความล่าช้า และเป็นผลกระทบต่องานอื่นๆด้วย

ดังนั้น วุฒิการศึกษา : มัธยมศึกษาปีที่ 6 จึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.5 วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรีไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีบางคน มีการคิดก่อนที่จะสื่อสารเพื่อให้ผู้ร่วมงานรู้สึกไม่ตะขิดตะขวงใจเมื่อร่วมงานด้วยทำให้งานที่ร่วมกันปฏิบัติประสบความสำเร็จทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานขึ้นต่อไป มั่นใจในการสื่อสาร ดังที่มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547 : 128) กล่าวว่า การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างกัน มนุษย์ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวาง ไม่เชื่อสิ่งใดง่าย ๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผล หรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ นิยมรับข่าวสารจากสิ่งพิมพ์มากกว่าข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ เป็นต้น

พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี บางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี บางคนสื่อสารด้วยภาษาที่ทางการเกินไป ทำให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ทำให้พนักงานไม่มีความเชื่อมั่นในการทำงาน ไม่มีความริเริ่มสร้างสรรค์ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพแบบเดิม ๆ

ดังนั้น วุฒิการศึกษา : ปริญญาตรีจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.6 ทักษะติดต่อการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่าพนักงานที่มีทักษะติดต่อการทำงานทางบวก บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีทักษะติดต่อการทำงานทางบวกบางคน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รู้สึกภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย และมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงทำให้ต้องระมัดระวังในการสื่อสารเพื่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวูม (อูบล ภัทระ.2535:23; อ้างอิงจาก Vroom.1964) ที่ศึกษาทัศนคติของคนต่องานที่ทำ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก คือผู้ที่มีทัศนคติต่อการทำงานก็จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงด้วย

พนักงานที่มีทัศนคติต่อการทำงานทางบวก บางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีทัศนคติต่อการทำงานทางบวกบางคนรู้สึกว่าเวลาที่มีการสื่อสารแล้วมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นและทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จะรู้สึกว่างานทุกงานสามารถแก้ไขได้ จนปัญหานั้นเกิดขึ้นหลายครั้งจนกลายเป็นความเคยชิน ซึ่งถ้ายังไม่แก้ไขก็สามารถกลายเป็น

ปัญหาที่มีผลกระทบต่อองค์กรได้ต่อไปโรเคิช (Rokeach.1970: 112) กล่าวว่า เจตคติเป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ดังนั้น ทิศนคติต่อการทำงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.7 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานบางที่ดี ไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ สิ่งแวดล้อมทางด้านกายภาพเอื้ออำนวยในการทำงานทำให้มีปัญหาการสื่อสารน้อย สภาพแวดล้อมในที่ทำงานทางด้านกายภาพ ได้แก่ มีการถ่ายเทของอากาศในห้องทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานปริมาณพนักงาน บริเวณของห้องปราศจากสิ่งรบกวนต่างๆ ส่วนในด้านของปริมาณอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีความเพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนพนักงานมีความทันสมัยและ มีคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือ มีความพร้อมที่จะใช้งาน ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศต่อสุขภาพจิต และอารมณ์ให้แจ่มใส ก่อให้เกิดสุขภาพจิตที่ดี พร้อมทั้งจะทำงานและมีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่มีปัญหา ทำงานร่วมกันเพื่อทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ ดังที่ มูดาลี (Muldary. 1983 : 85-86) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานทางด้านกายภาพ ได้แก่ การทำงานในสถานที่ที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่างมีไม่เพียงพอ การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดและส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานบางที่ดี มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพบางที่ สร้างบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลายจนเกินไป อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่ากำลังพักผ่อนอยู่บ้าน ไม่ใช่บรรยากาศการทำงานจึงทำให้รู้สึกไม่กระตือรือร้นต่อการทำงาน การสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันจึงเกิดความล่าช้า เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จลุล่วงไปได้

ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

3.8 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดี บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ ในด้านการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น การที่หัวหน้างานกับพนักงาน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยที่ พนักงานปฏิบัติตัวกับหัวหน้างาน ได้แก่ ความเคารพนับถือ เชื่อฟังหัวหน้างาน และสนใจกระทำในสิ่งที่หัวหน้างานมอบหมายให้ และการที่หัวหน้างานให้ความสำคัญกับ

พนักงาน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นกันเอง ไม่รู้สึกต่อต้าน หัวหน้างาน ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างขึ้นพนักงาน ก็ย่อมส่งผลให้การงานนั้นเป็นไปได้ดี ดังที่ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2538 : 83 – 87) ได้กล่าวถึงพื้นฐานที่จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนนั้นคือการยอมรับผู้เรียนในฐานะบุคคล (Respect as a Person) คือการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ความจริงใจระหว่างครูและศิษย์ เพื่อสร้างบรรยากาศแห่งความไว้วางใจ ถ้าบรรยากาศในห้องเรียนมีแต่ความก้าวร้าว แข่งขัน ความกดดัน อคติ เอาัดเอาเปรียบย่อมไม่ส่งเสริมให้ผู้เรียนพัฒนาไปในทิศทางที่พึงประสงค์ และสอดคล้องกับประทวน โคตรสาร (2535:204-209) ได้เสนอความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องเป็นปัจจัยที่สำคัญมากของการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้

พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดีบางคนมี ปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพดีระหว่างหัวหน้างานจะรู้สึกไม่เกรงใจ เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้นก็จะปฏิบัติงานอย่างล่าช้า เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าสามารถที่จะต่อรองกับหัวหน้างานได้ จึงไม่มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามกำหนด

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานจึงไม่มีความสัมพันธ์ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอลำปาง จังหวัดนครปฐม

3.9 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภอลำปาง จังหวัดนครปฐม แสดงว่าพนักงานบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ ซึ่งจะทำให้เกิดการสื่อสารที่ดี นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่มีการเคารพ รั้ง การยอมรับซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันในการทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงองค์กร ให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น ดังที่ สุรพล พยอมแย้ม (2542 : 22 – 29) กล่าวว่าสัมพันธภาพเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน และเมื่อมีปฏิสัมพันธ์แล้ว ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของอีกฝ่ายทันที การรับรู้อิทธิพลของคู่ปฏิสัมพันธ์นั้นจะเป็นไปใน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นแรกเป็นการรับรู้ผลกระทบหรืออิทธิพลที่ส่งมาทั้งหมด และเกิดปฏิกิริยากับทุกมิติของข้อมูลที่ได้รับ ปฏิกริยานี้ยังเป็นเพียงความคิดและทำที่ที่ยังมิได้โต้ตอบไปจริง จนมาถึงขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งเป็นขั้นตอนการ แสดงออกที่ผ่านกระบวนการคิดและเลือกสรรรูปแบบของพฤติกรรมที่ได้ปรับแก้หรือคิดว่าเหมาะสมที่สุดแล้ว

พนักงานบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนเมื่อมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี จะรู้สึกว่า เป็นกันเองและสนิทกันมากเกินไป ทำให้มีการคิดน้อยลงก่อนที่จะสื่อสาร ทำให้ผู้รับสารรู้สึกไม่พอใจในการสื่อสาร ทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อกันขึ้นได้ ดังที่สุพัตรา สุภาพ (2536:138-140) กล่าวว่า เพื่อน

ร่วมงานมีส่วนทำให้เราอยากทำงานหรือหนึ่งงานซึ่งโดยทั่วไปมนุษย์จะชอบอยู่กับคนอื่นและไม่อยากแตกต่างกับคนอื่น บางครั้งเราทำอะไรตามเพื่อน แม้จะฝืนใจทำเพื่อให้เขายอมรับ

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานจึงไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_9) ทักษะคิดต่อการทำงาน (X_7) ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 28.0 ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับแรก แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี มีปัญหาในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานมีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมอันดับแรกที่ใกล้ชิดและสำคัญที่สุด การปฏิบัติของครอบครัวต่อพนักงานที่ให้การเอาใจใส่ดูแล ให้ความรักความอบอุ่นอบรมสั่งสอน รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงาน เป็นกำลังใจในทุกๆเรื่อง ทำให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว กล้าที่จะปรึกษาปัญหาในด้านต่างๆของตนเอง เพราะครอบครัวจะรับฟัง และให้คำแนะนำที่ดีต่อตนเองได้ และพร้อมที่จะเผชิญปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น ดังที่ ผ่องพันธ์ เกิดพิทักษ์ (2530 : 176; อ้างอิงจาก Coleman and Hammen. 1974) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการของเด็ก ได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น และการยอมรับบุคลิกิตด้วยความเหมาะสมเหตุผล ผล พนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับครอบครัวนั้น ทำให้รู้สึกว่าได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ และอบรมสั่งสอนอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย มั่นใจในตนเองในการที่จะสื่อสารข้อมูลต่างๆออกไปในเชิงบวก ทำให้ผู้รับสารรู้สึกผ่อนคลาย รู้สึกดี และการสื่อสารแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถให้คำแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการงานแก่ พนักงานคนอื่น ๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ เฉลิมศรี สมะโน (2546 : 62) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดีจะมีความสามารถ

ในการสื่อสารที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพในครอบครัวเป็นลักษณะพฤติกรรมของสมาชิกภายในครอบครัวปฏิบัติต่ออาสาสมัครสาธารณสุข และพฤติกรรมที่อาสาสมัครสาธารณสุขปฏิบัติต่อสมาชิกในครอบครัว คือการให้คำปรึกษา ห่วงใยเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน สนใจเอาใจใส่กัน อาสาสมัครสาธารณสุขสามารถเผยแพร่สิ่งเหล่านี้มาสู่เพื่อนบ้านได้เป็นอย่างดี ทำให้มีความพยายามใส่ใจที่จะสื่อสารกับเพื่อนบ้านด้วยความห่วงใย เอื้ออาทรจากใจ เพื่อให้ได้รับสิ่งที่ดีและถูกต้อง

ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวจึงเป็นปัจจัยอันดับแรกที่ส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

4.2 ทศนคติต่อการทำงานส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับที่สอง แสดงว่า พนักงานที่มีทัศนคติต่อการทำงานทางบวก มีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ เมื่อพนักงานมีทัศนคติต่อการทำงานดี ย่อมต้องตั้งใจทำงานขยัน และสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานนั้นๆเป็นพิเศษ มองเห็นความสำคัญและประโยชน์ของที่จะทำให้เกิดกับองค์กรได้ ศรัทธาในอาชีพ มีความสนใจและกระตือรือร้นที่จะค้นคว้าข้อมูลในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่าน หรือการเขียนต่างๆให้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายของงาน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร การมีทัศนคติต่อการทำงานเป็นบวก จะทำให้การสื่อสารต่างๆไม่มีปัญหา เพราะพนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญที่มีต่องานด้วยการลดช่องว่างของปัญหาจากการสื่อสาร ให้มีความละเอียด รอบคอบขึ้น เกิดความผิดพลาดได้น้อยที่สุดหรือไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดเลย เพื่องานที่ออกมาจะได้ไม่ล่าช้าและมีประสิทธิภาพ ดังที่ ปรานี รามสูตร (2528: 193-194) กล่าวว่า ทศนคติมีอิทธิพลทำให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ผลดี การตั้งจุดมุ่งหมายเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้นักเรียนตั้งใจเรียน ตั้งใจศึกษาหาความรู้ ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากที่สุด และสอดคล้องกับ โรคิช (Rokeach. 1970: 112) กล่าวว่า เจตคติเป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ดังนั้น ทศนคติต่อการทำงานจึงเป็นปัจจัยอันดับที่สอง ที่ส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

4.3 ความรับผิดชอบในการทำงาน ส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับที่สาม ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า พนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะ พนักงานที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ตนเองได้รับมอบหมายย่อมทำให้งานที่ได้รับมอบหมาย

มาเสร็จตามกำหนดที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ รวมทั้งพนักงานจะรู้สึกว่าได้อยู่ในภาวะที่กดดัน หรือรีบเร่งในการทำงานซึ่งจะทำให้ผลของงานนั้นๆ ขาดคุณภาพและมีข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมากมาย ดังที่ปรียา ชัยนิยม (2542 : 9) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบและรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่พนักงานมีความรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายมาอย่างดีแล้ว ย่อมทำให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่นเพราะผู้ส่งสารไม่ได้อยู่ในภาวะกดดันในด้านใด ซึ่งสอดคล้องกับ กมลวิทย์ วันวิชัย (2545 : 14) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นต้องปลูกฝังหรือเสริมสร้าง ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความเพียรพยายาม อดทน และตั้งใจทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เพื่อเกิดความก้าวหน้าต่อตนเองและสังคม

ดังนั้น ความรับผิดชอบในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยอันดับที่สาม ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย ที่ส่งผลทางลบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบวางแผนพัฒนา หรือหาวิธีการในการส่งเสริมให้พนักงานพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ให้มีปัญหาการสื่อสารน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นเลย โดยนำปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร 3 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ทักษะติดต่อการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงานโดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารมากที่สุดไปหาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารน้อยที่สุด มาเป็นแนวทางดังกล่าว ดังนั้น ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าแผนกสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบวางแผนพัฒนา หรือหาวิธีการในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาการสื่อสารแก่ พนักงานพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐมมีดังนี้

1.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีที่สุดในที่นี้ ดังนั้นครอบครัวเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาระดับความคิด การสื่อสารของพนักงาน ครอบครัวควรเอาใจใส่ต่อพนักงาน โดยการแสดงความเป็นห่วง สอดถามและควรเป็นผู้คอยให้การปรึกษาทางการงาน และเรื่องต่างๆที่ดีให้กับพนักงาน หากมีกิจกรรมอะไรที่จะต้องทำร่วมกับพนักงาน ครอบครัวก็ควรให้เข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็น

การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีครอบครัวที่ยังเอาใจใส่และเข้าใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 ทักษะคิดต่อการทำงานสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีเป็นอันดับที่สอง ดังนั้นผู้บริหารงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนการวางแผนการสร้างความสัมพันธ์ทางบวกต่อการทำงาน เช่น ควรมีการฝึกอบรมหลักสูตรแบบเข้มเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง อบรมหลักสูตรที่ทันสมัยซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรคนและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆกันด้วย ซึ่งการพัฒนาไปรษณีย์เหล่านี้จะทำให้พนักงานเห็นว่องไวให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาในงานที่ปฏิบัติ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ความรับผิดชอบในการทำงานสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีเป็นอันดับที่สาม ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการมอบหมายภาระงาน โดยดูลักษณะงานที่มอบหมายให้เหมาะสมเพราะการที่พนักงานสามารถรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังเท่าที่พนักงานจะทำได้ ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ เพราะงานที่ไม่มากจนเกินไป จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความรอบครอบ ละเอียด มากขึ้นไม่เร่งรีบ เพราะกลัวว่างานจะเสร็จไม่ทัน หรืองานที่รับผิดชอบมีน้อยเกินไปก็ทำให้พนักงาน เป็นคนไม่กระตือรือร้น เรื่อยเปื่อย ทำงานไปวันๆทำให้พนักงานไม่มีแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเอง ซึ่งเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่เหมาะสมตามที่ได้รับมอบหมายยิ่งทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ไปทำการศึกษาวิจัยเชิงทดลอง ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การใช้บทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง และ การใช้กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารเป็นเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรกับองค์กรอื่น

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรใหญ่เช่น พนักงานบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกษสุดา สองห้องนอก. (2542). การศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของ
อาจารย์ที่สำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรประกาศนียบัตรครูเทคนิคชั้นสูง วิทยาลัย
ช่างกล ปทุมวัน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา อินทรไทย. (2525). ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของ
ครอบครัวและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาคจิตวิทยา. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- จรรยา ไพลดำ. (2544). การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ
ตำรวจชุมชนสัมพันธ์ สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- จเร นาคจุ. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน
ของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จรรยา เกาศรีสังข์. (2537). วิธีการเผชิญปัญหาของนักเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมศรี สมะโน. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมนุช บุญสิทธิ์. (2531). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา
ตอนปลาย โรงเรียนกุหลาบวิทยาลัยราชวินิต กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมน. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ ; และ ชัยยศ สันติวงษ์. (2548). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ :
ประชุมช่าง.
- นฤมล สิริพันธ์. (2533). ความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ตนเองลำดับการเกิด เพศ และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน กับพฤติกรรมกล้าแสดงออกของ

- นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม.(วิจัยการศึกษา).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโรงงาน
 อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปบริษัท ไหมทอง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
 (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประยงค์ มีผล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
 อุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
 กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปราณี พรรณวิเชียร. (2534,มิถุนายน). ทำอย่างไรไม่ไร้เพื่อน. วารสารสถาบันเทคโนโลยี
 ราชมนคล. 3(1) : 76 - 78.
- ปรียา ชัยนิยม. (2542). การศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการสอนความรับผิดชอบและความ
 มีระเบียบวินัยโดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน
 คณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยทางการ
 ประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์. (2543). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์พัฒนา.
- พรรณราย ททรัพย์ประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. สำนักพิมพ์เนเรศวร์.
- พรรณวดี สนธิทรัพย์. (2542). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ
 โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว)
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ. (2540). การสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของ
 พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ (การประชาสัมพันธ์).
 กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2542. กรุงเทพฯ :
 อักษรเจริญทัศน์.
- รัชนี้ สังข์สุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนัก
 บริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์
 กศ.ม. (การวิจัยทางการประถมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของ
 ข้าราชการสำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ
 กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิต
 วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ล้วน สายยศ ; และ อังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วรรณ อาภาอดุล. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราภรณ์ แดงเจริญ. (2544). *ตัวแปรที่ส่งผลต่อทัศนคติต่อการเลือกแหล่งอาหารเรื้อรังของนักเรียนเตรียมทหาร โรงเรียนเตรียมทหาร ในสังกัดยุทธศึกษา กองบัญชาการสูงสุด กระทรวงกลาโหม. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์-มีนาคม). *ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องง่ายๆที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 38(3) : 8-11.*
- วัชร ทรัพย์มี. (2544). *จิตวิทยาการศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.*
- วันชัย ช่างดารากุล. (2538). *สถานภาพและความคาดหวังในการดำเนินงานของฝ่ายบริการการศึกษาสถาบันเทคโนโลยี ราชมนคล วิทยาเขต ภาคใต้. รายงานการวิจัยสงขลา : สถาบันเทคโนโลยีราชมนคล วิทยาเขต ภาคใต้.*
- ศิรินนท์ วรรณนิกิจ. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความรับผิดชอบต่อตนเอง และส่วนรวม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้วิธีวิเคราะห์แบบสหสัมพันธ์คาโนนิคอล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ ทองปาน. (2548). *การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง โรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศ และพลังงานทหาร. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สิริชัย ประทีปฉาย. (2533). *การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยรำไพพรรณี*
- สุชา จันท์เอม. (2544). *จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.*
- สุปราณี สนิธิรัตน์. (2529). *จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- สุภาพรรณ โคนจรจรัส. (2542). *สุขภาพจิต : จิตวิทยาในการดำรงชีวิต เล่ม 1. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- โสภิตา อันตนา. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานเทคโนโลยีการศึกษาแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล . สารนิพนธ์ กศ.ม (จิตวิทยาการศึกษา)*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทร์วิโรฒ.

สมคิด อิศระวัฒน์. (2542). รายงานการวิจัยเรื่องลักษณะการอบรมและเลี้ยงดูของคนไทยในชนบท ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ด้วยตัวเอง. ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมบูรณ์ พงษ์พลสุข. (2546). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในสังกัดเขต 3 ภาคกลาง 2. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา).

กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล. (2533). ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

อารีย์ พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ดันอ้อ.

----- . (2546). พ่อแม่ที่ลูกอยากได้. กรุงเทพฯ : ไยใหม่.

อวยพร พาณิช. (2543). ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกวิทย์ แก้วประดิษฐ์. (2545). เทคโนโลยีการศึกษา : หลักการสู่แนวคิดปฏิบัติ. ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Conbrach,L.J. (1978). *Essentials of Psychological Testing*.3rd ed .New York : Harper and Row.

Dessler Gary. (1993). *Human Behavior, Improvement Performance at Work*.
Verginia : McGraw – Hill.

Hill,Earl Augustus. (1984). "The Impact of Self-Role Congruence Lenth of Service ,Job Satisfication and Organizational Commitment on Propensity to Leave: Study of Community College Instructors of Developmental Remendial Courses," *Dissertation Abstracts International*. 45(1) : 94 - 100.

Hurd,Donal Fugene. (1971,May). "The Relationship of Effective Variables to College Achievement,"*Dissertation Abstracts International*.11:3795 - A.

Muldary, Thomas W. (1983). *Burnout Health Professional and Management*. New York : Appleton-Century-Crofts.

Rose Sheldon D. (1994). *A Casebook in Group Therapy : A Behavioral – Cognitive Approach*.

Yee .Albert H. (1971). *Social International Settings*. Newjersey : Englewood Cliff,Prentice Hall,Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง บัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด
อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบัณฑิตที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม
2. แบบสอบถามและแบบทดสอบแบ่งออกเป็น 9 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
 - ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
 - ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน
 - ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
 - ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน
3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกของพนักงานมากที่สุด
4. ผู้วิจัยขอรับรองว่า จะใช้ข้อมูลของพนักงานเพื่อประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น และจะไม่
มีผลเสียหายใดๆ ต่อพนักงานทั้งสิ้น ซึ่งคำตอบจะเป็นความลับและเสนอวิเคราะห์ข้อมูลเป็น
ภาพรวม

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวฐานิตา มหากิจศิริ
นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพนักงาน เมื่อพนักงานอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. วุฒิการศึกษา

() มัธยมศึกษาปีที่ 3

() มัธยมศึกษาปีที่ 6

()ปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่ง ใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
1	ท่านเป็นคนที่สามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย					
2	ท่านเป็นคนที่เริ่มทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วต้องทำให้เสร็จ					
3	ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจ ถ้างานของท่านดำเนินไปอย่างล่าช้า					
4	ท่านเป็นคนที่ทำงานที่รับมอบหมายให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ					
5	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องรอคนที่ผัดนัดเป็นเวลานาน					
6	ท่านรู้สึกไม่พอใจถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
8	เมื่อท่านต้องทำสิ่งต่าง ๆ ซ้ำซาก ท่านรู้สึกหงุดหงิด					
9	ท่านรู้สึกว่าต้องทำงานอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งกับเวลา					
10	ท่านไม่ชอบทำงานที่ต้องทำงานมีการแข่งขันกับคนอื่น					
11	ท่านคิดว่าตนเองเป็นคนเฉื่อยช้ากับการทำงาน					
12	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
13	ท่านชอบทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
14	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะพยายามแก้ไขปัญหาให้ท่านให้ได้					
15	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่นพูดเพื่อแก้					
16	ท่านไม่เอาใจใส่ในการทำงานเท่าที่ควร					
17	ท่านเป็นคนที่ขยันทำงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

ก. ด้านความคิด

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมาก
ไม่แน่ใจ	หมายถึง	ข้อความนี้ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานบ้าง ไม่ตรงบ้าง
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนี้ไม่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงาน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดเห็นของพนักงานมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัททำให้ ท่านมีความรู้มากขึ้น					
2	การสื่อสารในบริษัทไม่ทำให้งานมี ประสิทธิภาพมากขึ้นเลย					
3	ท่านคิดว่าการทำงานมีความสำคัญต่อ ตัวท่านและครอบครัว					
4	ท่านคิดว่าการทำงานในบริษัททำให้ ท่านก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
5	ท่านคิดว่าการทำงานในปัจจุบันไม่ เหมาะสมกับความถนัดของท่าน					

ข. ด้านความรู้สึก

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของพนักงานมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของพนักงานมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของพนักงานบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของพนักงานน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกของนักเรียนน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกชอบสื่อสารเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงาน					
2	ท่านรู้สึกชอบงานที่ได้รับมอบหมาย					
3	ท่านรู้สึกสนใจที่จะเรียนรู้จากการทำงานอยู่เสมอ					
4	ท่านรู้สึกอึดอัดในการทำงาน					
5	ท่านรู้สึกพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของท่าน					

ค. ด้านแนวโหม้แสดงพฤติกรรม

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

เป็นประจำ	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับกรกระทำของพนักงานทุกครั้ง
บ่อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับกรกระทำของพนักงานเกือบทุกครั้ง
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับกรกระทำของพนักงานบ้าง ไม่ตรงบ้าง
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อย
นานๆครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับกรกระทำของพนักงานน้อยมาก

ข้อ	ข้อความ	เป็นประจำ	บ่อย	บางครั้ง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านติดต่อสื่อสารในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
2	ท่านไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน ถ้าหัวหน้าไม่บังคับ					
3	ท่านปฏิบัติตามที่หัวหน้าสั่งงาน					
4	ท่านซักถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีข้อสงสัยในการทำงาน					
5	ท่านตั้งใจทำงานอย่างจริงจังด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านทำงานกลึงเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด					
2	ท่านทำงานประกอบโลหะไม่ได้มาตรฐาน					
3	ท่านไม่เคยทำงานออกแบบแม่พิมพ์ผลิตภัณฑ์ ตรงตามเวลาที่กำหนด					
4	ท่านทำงานประกอบโลหะเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด					
5	ท่านทำงานกลึงได้มาตรฐาน					
6	ท่านเคยทำงานออกแบบแม่พิมพ์ผลิตภัณฑ์ ไม่ถูกต้อง					
7	ท่านไม่มีความรับผิดชอบ งานประกอบโลหะ งานกลึง งานออกแบบแม่พิมพ์ผลิตภัณฑ์					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของสมาชิกในครอบครัว					
2	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องรับฟังเรื่องราวของสมาชิกครอบครัว					
3	ท่านมักใช้เวลาว่างอยู่กับครอบครัวเสมอ					
4	ท่านเอาใจใส่กับทุกๆ เรื่องของสมาชิกในครอบครัวเป็นอย่างดี					
5	เมื่อมีปัญหาท่านปรึกษาสมาชิกในครอบครัวอยู่เสมอ					
6	ท่านมีเรื่องขัดแย้งกับสมาชิกในครอบครัว					
7	ท่านรู้สึกรำคาญเมื่อสมาชิกในครอบครัวถามเรื่องส่วนตัว					
8	ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในครอบครัว					
9	เมื่อสมาชิกในครอบครัวผิดหวัง ท่านให้กำลังใจแก่สมาชิกในครอบครัวเสมอ					
10	ท่านจะตำหนิสมาชิกในครอบครัวเมื่อทำผิด					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
11	การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงานสมาชิกในครอบครัวไม่ค่อยสนใจซักถามเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของท่าน					
12	สมาชิกในครอบครัวให้กำลังใจเมื่อท่านท้อแท้					
13	สมาชิกในครอบครัวพูดโดยไม่ใส่ใจความรู้สึกของท่าน					
14	สมาชิกในครอบครัวไม่สนใจว่าท่านกลับบ้านเวลาใด					
15	สมาชิกในครอบครัวแสดงความห่วงใยท่านในเรื่องการทำงาน					
16	เมื่อท่านไม่สบาย สมาชิกในครอบครัวจะดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
17	เมื่อท่านมีปัญหาสมาชิกในครอบครัวยินดีให้คำปรึกษาแก่ท่าน					

ตอนที่ 6 แบบทดสอบลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	สถานที่ทำงาน ที่ทำงานมีเสียงรบกวนทำให้ท่านไม่มี สมาธิในการทำงาน					
2	สภาพห้องทำงานมีความเหมาะสมกับ การทำงาน					
3	ที่ทำงานของท่านมีอากาศถ่ายเท สะดวก					
4	ขนาดของห้องทำงานแคบเกินไปเมื่อ เทียบกับจำนวนของพนักงาน					
5	ที่ทำงานสะอาด ปราศจากกลิ่นรบกวน					
6	สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ทำงานมีวัสดุ อุปกรณ์เหมาะสมกับ การทำงาน					
7	ที่ทำงานมีวัสดุ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเมื่อ เทียบกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน					
8	ที่ทำงานวัสดุ อุปกรณ์ อยู่ในสภาพเก่า และชำรุด					
9	ที่ทำงานมี วัสดุ อุปกรณ์ ไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนของพนักงาน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างาน					
1	ท่านมีสัมมาคารวะต่อหัวหน้า					
2	ท่านหลีกเลี่ยงการร่วมกิจกรรมกับหัวหน้า					
3	ท่านเอาใจใส่ในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน					
4	เมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านขอปรึกษากับหัวหน้างาน					
5	ท่านไม่เอาใจใส่ในคำแนะนำของหัวหน้างาน					
	การปฏิบัติตนของหัวหน้างานต่อพนักงาน					
6	หัวหน้าไม่มีความเป็นผู้นำ					
7	หัวหน้าให้ความไว้วางใจท่านเสมอ					
8	หัวหน้างานไม่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน					
9	หัวหน้างานให้ความช่วยเหลือท่านในเรื่องส่วนตัว					
10	หัวหน้างานให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเสมอ					
11	ท่านได้รับการสนับสนุนการทำงานจากหัวหน้างานเสมอ					

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง
ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกพอใจในความมีน้ำใจของเพื่อนร่วมงาน					
2	ท่านกับเพื่อนร่วมงานชอบทำงานร่วมกัน					
3	ท่านชอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน					
4	ท่านมีความรักให้กับเพื่อนร่วมงานทุกคน					
5	ท่านรู้สึกพึงพอใจที่มีโอกาสได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
6	ท่านมีโอกาสร่วมกิจกรรม พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านให้คำแนะนำในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
8	ท่านกับเพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคีกัน					
9	เพื่อนร่วมงานของท่านชอบพูดจาเยาะเย้ยท่านในขณะที่ปฏิบัติงาน					
10	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมเป็นกันเอง					
11	ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
12	ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกเรื่อง					

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านบ้าง ไม่ตรงบ้าง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านมักจะต้องแก้ไขงานเพราะเข้าใจความหมายผิดเสมอ					
2	ท่านเข้าใจความหมายในการสื่อสารของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
3	ในแต่ละวันท่านแทบไม่ได้พูดจากับหัวหน้างาน					
4	ในแต่ละวันท่านแทบไม่ได้พูดจากับเพื่อนร่วมงาน					
5	การสื่อสารของหัวหน้างานทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6	ท่านเข้าใจความหมายผิดในการสื่อสารของหัวหน้างานเสมอ					
7	ท่านไม่เข้าใจความหมายในการแสดงออกโดยใช้ท่าทางการสายตาริมและพยักหน้าของหัวหน้า					
8	ท่านเข้าใจความหมายผิดในการสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน					
9	การสื่อสารโดยการใช้คำพูดของเพื่อนร่วมงานไม่ชัดเจน					
10	หัวหน้างานของท่านใช้ภาษาและคำพูดในการสั่งงานไม่ชัดเจน					
11	ท่านไม่มีปัญหาการสื่อสารในการทำงาน					

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือ

ตาราง 6 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	5.134
2.	5.134
3.	4.654
4.	5.266
5.	3.031
6.	5.229
7.	6.343
8.	3.240
9.	5.251
10.	3.500
11.	5.229
12.	2.393
13.	9.939
14.	13.229
15.	2.301
16.	7.194
17.	12.250

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลิกภาพเท่ากับ .8700

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
ด้านความคิด	
1.	13.000
2.	2.219
3.	2.941
4.	4.472
5.	2.941
ด้านความรู้สึกรู้สึก	
6.	3.576
7.	3.674
8.	2.782
9.	7.778
10.	4.472
ด้านแนวโน้มแสดงพฤติกรรม	
11.	7.120
12.	3.980
13.	6.725
14.	15.000
15.	15.000

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงานเท่ากับ .9020

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	10.583
2.	2.141
3.	4.259
4.	5.266
5.	4.270
6.	2.335
7.	3.913

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความรับผิดชอบในการทำงานเท่ากับ .6930

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน
กับสมาชิกในครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว	
1.	3.216
2.	5.539
3.	2.496
4.	2.771
5.	2.563
6.	3.618
7.	4.590
8.	8.050
9.	4.503
10.	3.333
การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน	
11.	4.583
12.	2.563
13.	4.590
14.	7.961
15.	3.873
16.	4.768
17.	3.560

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
เท่ากับ .8960

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	8.167
2.	8.485
3.	6.736
4.	2.248
5.	5.422
6.	6.532
7.	3.920
8.	3.162
9.	3.667

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
.8490

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	15.000
2.	7.172
3.	6.763
4.	6.242
5.	6.481
6.	2.376
7.	5.461
8.	3.688
9.	2.546
10.	15.000
11.	9.105

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เท่ากับ .8830

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	5.662
2.	6.051
3.	6.051
4.	8.589
5.	8.287
6.	5.193
7.	4.058
8.	4.051
9.	2.955
10.	4.508
11.	9.918
12.	13.682

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
เท่ากับ .9320

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1.	3.473
2.	3.473
3.	5.292
4.	3.144
5.	5.292
6.	4.249
7.	5.667
8.	6.236
9.	2.400
10.	2.898
11.	4.056

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน
เท่ากับ .9140

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	ฐานิตา มหากิจศิริ
วันเดือนปีเกิด	21 มกราคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	600/542 หมู่บ้านสีวลี ถนนพหลโยธิน ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12130
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประถมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนเซนต์ฟรังค์สซีเซเวียร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 จากโรงเรียนเซนต์ฟรังค์สซีเซเวียร์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2544	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (นิเทศศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2553	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร