

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
บริษัท ไอเอ็นเอ็มเอโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นายธวัชชัย ไชยวงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ
ของ
นายวัชรชัย ไชยวงศ์

S 230889

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา
พฤษภาคม 2548

h 700451

ธวัชชัย ไชยวงศ์.(2548). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์เวณ
กรีทอง

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
ของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร จำแนก
ตามองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ
สมรส สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน องค์ประกอบด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะ
ความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ภาระงาน
ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำ
สำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน เป็นพนักงานหญิง 125 คน และเป็นพนักงานชาย 75 คน เครื่องมือ
ที่ใช้คือ แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถด
ถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบ
ครัว (X_8) และภาระงาน (X_9)
2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพจิต (X_6)
3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน มี
จำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษา (X_3) สถานภาพสมรส (X_4)
ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_7) และลักษณะทางกายภาพ (X_{10})
4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะ
โต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์
ประกอบ ได้แก่ ภาระงาน (X_9) ซึ่งองค์ประกอบนี้สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ
พนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 27.8
5. สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ
(ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

5.1 สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้คะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 1.927 + .474 X_9$$

5.2 สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .527 X_9$$

FACTORS AFFECTING ON INTERPERSONAL RELATIONSHIP OF STAFF
OF THE HEAD OFFICE OF AJINOMOTO (THAILAND) CO., LTD. IN
BANGKOK

AN ABSTRACT
BY
MR. THAWATCHAI CHAIWONG

Presented in partial fulfillment of the requirements for this
Master of Education degree in Educational Psychology
At Srinakharinwirot University
May 2005

Thawatchai Chaiwong.(2005). *Factors Affecting on Interpersonal Relationship of Staff of the Head Office of Ajinomoto (Thailand) Co., Ltd. In Bangkok*. Master's Project, M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Waythanee Greethong.

The purpose of this research was to study factors affecting on interpersonal relationship of staff of the head office of Ajinomoto (Thailand) Co., Ltd. in Bangkok. These factors were divided into 3 dimensions. The first of them was personal factor; gender, age, educational level, marital status, mental health, personality and working experience, second of them was family environment factor; burden of family responsibility and third of them was working environment factor; task and physical environment.

The samples were 200 : 125 females and 75 males the practice of staffs at the head office. The instrument was the factors affection on interpersonal relationship of the practice of staffs' questionnaires. The data was analyzed by The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation among interpersonal relationship of staff and 2 factors; financial responsibility (X_8) and task (X_9) at .01 level.
2. There were significantly one negative correlation,between interpersonal relationship of staff and 1 factor; the mental health (X_6) at .01 level.
3. There were no significantly relationship among interpersonal relationship of staff and 7 factors; gender (X_1), age (X_2), academic level (X_3), marital status (X_4), work experience (X_5), personality (X_7) and physical character (X_{10}).
4. There was 1 factor; task (X_9) affecting on interpersonal relationship of staffs. This factor could significantly predicted interpersonal relationship of staffs about percentage of 27.8 at .01 level.
5. The predicted equations provided to be significantly predictors of the interpersonal relationship of staffs at the head office of Ajinomoto (Thailand) Co., Ltd. in Bangkok at .01 level was as follow :

5.1 In term of raw scores was :

$$\hat{Y} = 1.927 + .474 X_9$$

5.2 In term of standard scores was:

$$Z = .527 X_9$$

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรீทอง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรீทอง)

คณะกรรมการสอบ

.....

(รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง)

ประธาน

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ ชูชีพ อ่อนโคกสูง)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ชูชาติ)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

วันที่ 20 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ เวธนี กรีทอง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมธิดา แสนคำเครือ และ รองศาสตราจารย์ชูชีพ อ่อนโคกสูง กรรมการแต่งตั้งปากเปล่าสารนิพนธ์ ในการให้คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบพระคุณมา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง อาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ และอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และกรุณาให้คำแนะนำ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้จัดการกลุ่มงานธุรการและบุคคล บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด รวมทั้งผู้บริหารทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการแจกและเก็บแบบสอบถาม และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพี่น้องครอบครัวไชยวงศ์ ทุกคน รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ และช่วยเหลือสนับสนุนในทุกๆ เรื่องจนงานวิจัยสำเร็จลงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา มารดา ผู้ให้ทั้งชีวิต รักความห่วงใยทำให้ผู้วิจัยมีความมานะบากบั่น เข้มแข็ง อดทน และมีกำลังใจในการเผชิญปัญหา อุปสรรคต่างๆ รวมทั้งครู อาจารย์ ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในการศึกษานี้

ธวัชชัย ไชยวงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	8
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	10
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	30
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	32
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า	42
เอกสารเกี่ยวข้องกับบริษัท อายีโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด	45
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	48
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	48
วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ	48
วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	69
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	69
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	69
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	79
ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้.....	79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	86
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	114

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงาน โดยแยกจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส.....	64
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ.....	65
3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และองค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	66
4 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน.....	67
5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ.....	68

บัญชีภาพประกอบ

ตาราง	หน้า
1 กระบวนการกลั่นกรอง.....	19
2 วงล้อสัมพันธภาพ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในชีวิตประจำวันของคนเรานั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ทั้งกิจการส่วนตัวและส่วนรวม เนื่องจากการดำรงชีวิตของคนเราในสังคมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลมากมายหลายลักษณะ ซึ่งล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ความจำเป็นดังกล่าวทำให้บุคคลต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลที่อยู่รอบตัวเราอย่างสันติ ยิ่งในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมของข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถเคลื่อนไหวสื่อสารถึงกันอย่างรวดเร็ว มนุษย์มีความนิยมด้านวัตถุมากขึ้น อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ต้องมีการแข่งขันสูง อีกทั้งยังใช้เวลากับการทำงานมากกว่าการสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่น จนทำให้คนส่วนใหญ่ในสังคมขาดความรู้สึกร่วมกันอย่างเป็นมิตร (โสภา ชปิลมันน์. 2542 : 20 – 21) สังคมที่เคยช่วยเหลือเกื้อกูลกันก็เริ่มเปลี่ยนไป ส่งผลทำให้สัมพันธภาพของบุคคลในสังคมย่อมเปลี่ยนไปตามสภาวะการณ์ดังกล่าวด้วย และวิจิตร อาวะกุล (2526 : 81 – 83) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบุคคลผู้ซึ่งอยู่ในสภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่บีบคั้น แต่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข สนุกกับการทำงาน ช่วยเหลือผู้อื่นได้ดี พบว่า บุคคลเหล่านี้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นนับได้ว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานของบุคคลอย่างมาก เนื่องจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกัน มีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ(ปัสดี อุณหเลขา. 2533 : 1) และปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 128) ได้กล่าวว่า ในการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นเพื่อจะได้ช่วยกันคิด ช่วยแก้ปัญหา และการที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลในองค์กร ซึ่งจะทำให้งานนั้นดำเนินไปด้วยดี สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะและในหลายอาชีพ เช่น นักธุรกิจ ข้าราชการ และนักการเมือง เป็นต้น การเป็นพนักงานภาคเอกชนที่ต้องอุทิศเวลาในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่วนใหญ่ของความสำเร็จอยู่ที่การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลภายในองค์กร การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลส่วนใหญ่ไม่ได้อยู่ในภาวะการณ์ปกติ หากแต่เป็นภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความเครียด วิตกกังวล มีปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของคูเปอร์ (วิล พัวรักษา. 2541 : 49 ; อ้างอิงจาก Cooper. 1987) ที่ว่าการมีสัมพันธภาพไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ไม่สามารถผสมผสานความรับผิดชอบในงานได้ ก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในงานและส่งผลกระทบต่ออุปสรรคของการทำงานได้

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ได้มีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัทเป็นระยะเวลา 3 ปี ได้สังเกตพนักงานของบริษัทส่วนใหญ่ พบว่า พนักงานไม่รู้จักให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับนับถือผู้อื่นในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านฐานะ คุณ

วุฒิ วัยวุฒิ และพบว่าพนักงานเห็นว่าตนเองเป็นคนสำคัญกว่าผู้อื่น โดยไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และไม่มีความชอบพอกันเป็นส่วนตัว ทำให้เกิดความระแวง และไม่ไว้วางใจกัน ผู้วิจัยจึงทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นด้วยการใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด 2 ข้อ ให้กับพนักงานจำนวน 40 คน และได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 35 คน โดยใช้คำถามดังนี้

คำถามแรก ถามว่า ท่านคิดว่าขณะที่ท่านทำงาน ท่านมีปัญหาหรือไม่ ถ้ามีคือปัญหาใด คำตอบที่ได้คือ พนักงานมีปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขณะปฏิบัติงานมากที่สุด จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 48.57 ปัญหาภาระงานที่ทำอยู่มากเกินไป เช่น ปริมาณมีมากเกินไป ไม่ช่วยกันทำงาน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.85 ปัญหาด้านการเงิน เช่น เงินไม่พอใช้ เงินเดือนน้อย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.28 ปัญหาด้านการฝึกอบรมและให้ความรู้พนักงาน เช่น อบรมภาษาอังกฤษ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 11.42 และปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ดี เช่น ห้องคับแคบมากเกินไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

คำถามที่สองถามว่า เมื่อมีปัญหาท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง คำตอบพบว่า ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขณะปฏิบัติงาน มีสาเหตุมาจาก มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน เห็นแก่ตัว ไม่ชอบพอกันเป็นการส่วนตัว จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 40 จากปัญหาภาระงานที่ทำอยู่มากเกินไปมีสาเหตุมาจาก ไม่แบ่งหน้าที่ให้ชัดเจน เกิดความเบื่อง่ายงาน รับผิดชอบงานเกินขอบเขต จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 31.42 จากปัญหาด้านการเงินมีสาเหตุมาจาก ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ มีการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยเกินตัว จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57 จากปัญหาด้านการฝึกอบรมและให้ความรู้พนักงานมีสาเหตุมาจาก ไม่เห็นความสำคัญของพนักงาน มีความแตกต่างระหว่างหน่วยงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 และจากปัญหาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ดี มีสาเหตุมาจาก ห้องมีขนาดแคบ มีโต๊ะทำงานมากเกินไป ระบบอากาศไม่มีความสมดุลในห้องทำงาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าถ้ามีปัญหาแล้วจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้มีปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดความอึดอัด ไม่สบายใจ ขาดความมั่นใจ จึงหลีกเลี่ยงจากสังคมหรือประสบกับความล้มเหลวในชีวิตได้ (ศิริรัตน์ ผุดผ่อง, 2540 : 24) และถ้า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีก็จะทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจอันดี ลดความขัดแย้ง และก่อให้เกิดความร่วมมือความเจริญก้าวหน้าในกิจการงานได้ ดังที่เกย์ (มณี ดีประสิทธิ์, 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก Gay, 1981) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างบุคคล โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างบุคคล โดยกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นทีละเล็กละน้อยอย่างต่อเนื่อง และรวมเข้าด้วยกันเป็นองค์ประกอบของกระบวนการของความคุ้นเคยและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะอยู่ในฐานะบุคคลอันเป็นที่รักของกันและกัน และสุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539 : 162) กล่าวว่า การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อมุ่งให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ หรือเป็นการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อทำให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमेटि (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमेटิ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमेटิ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेมेटิ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางนโยบายสำหรับผู้บริหาร ในการนำข้อมูลที่ได้ประกอบการพิจารณา แก้ไข พัฒนาบุคลากร ให้มีการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท आयिनेमेटิ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน เป็นพนักงานหญิง 125 คน และเป็นพนักงานชาย 75 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 สถานภาพสมรส

2.1.1.5 สุขภาพจิต

2.1.1.6 บุคลิกภาพ

2.1.1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบด้านครอบครัว ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

2.1.3 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

2.1.3.1 ภาระงาน

2.1.3.2 ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของพนักงานและบุคคลที่เกี่ยวข้องในระหว่างเวลาปฏิบัติงานที่มีต่อกัน เพื่อแสดงถึงความต้องการที่จะติดต่อสัมพันธ์ที่ดี และก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกันอย่างดี ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ค้นคว้าได้แบ่งลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ดังนี้

1.1 สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานและบุคลากรในหน่วยงานที่ปฏิบัติต่อกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีเกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทั้ง 3 ลักษณะมีการแสดงออกดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่อกัน ทั้งในและนอกสถานที่ทำงาน เพื่อทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน โดยแบ่งเป็น

1.1.1.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การไว้วางใจในบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา การยอมรับนับถือ ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ไม่นินทาว่าร้าย เชื่อฟังคำสั่งและปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

1.1.1.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ ความมั่นใจและไว้วางใจในการปฏิบัติงาน การให้ความช่วยเหลือทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้า ทั้งในส่วนตัวและหน้าที่การงานตามโอกาสอันสมควร

1.1.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การแสดงออกของพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน โดยแบ่งเป็น

1.1.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน ให้ความช่วยเหลือ เอาใจใส่ มอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถ ให้คำปรึกษา ให้ความสนิทสนมเป็นกันเอง ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า

1.1.2.2 การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความร่วมมือในการปฏิบัติ ให้ความเคารพนับถือ ยกย่องด้วยความจริงใจ ตั้งใจปฏิบัติงาน และปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

1.1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกัน ยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การแสดงความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่นินทาว่าร้าย และการทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความสามัคคี

1.2 สัมพันธภาพนอกหน่วยงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานและบุคลากรนอกหน่วยงานที่ปฏิบัติต่อกัน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ซึ่งมีการแสดงออกดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนที่บิดา มารดา คู่สมรส หรือสมาชิกในครอบครัว ด้านการเอาใจใส่ความผูกพัน แบ่งได้ดังนี้

1.2.1.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ได้แก่ การปฏิบัติตามคำสั่งสอน การขอคำปรึกษาเมื่อมีปัญหาในด้านการงาน การเงิน การรับฟังความคิดเห็น และรับรู้เรื่องต่างๆ ของสมาชิกในครอบครัว

1.2.1.2 การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความรัก ความเอาใจใส่ การดูแลสุขภาพ การให้กำลังใจ การอบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงาน

2. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง สิ่งที่สนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 องค์ประกอบด้านส่วนตัว ได้แก่

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง เพศชาย

2.1.2 อายุ หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบัน

2.1.3 ระดับการศึกษา ได้แก่

2.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.3.2 ปริญญาตรี

2.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 สถานภาพสมรส ได้แก่

2.1.4.1 โสด

2.1.4.2 คู่

2.1.4.3 หม้าย หรือหย่า หรือแยกกันอยู่

2.1.5 สุขภาพจิต หมายถึง สภาวะจิตใจของพนักงานที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และสามารถแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันได้ ซึ่งสามารถวัดได้โดยใช้แบบคัดกรองสุขภาพจิต (Thai GHQ 60 = Thai General Health Questionnaire 60)

2.1.6 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ต่างๆ กัน ซึ่งทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งบุคลิกภาพตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) ซึ่งจำแนกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.6.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบเอ เป็นลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่รักความก้าวหน้า พยายามอุปสรรค ใฝ่หาความสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย

2.1.6.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบบี เป็นลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็นทำงานไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสำเร็จในการทำงาน ไม่ชอบฝ่าฝืนอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.7 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานได้ปฏิบัติ งานในบริษัท आयโอะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด มีหน่วยเป็นปีปฏิทินสากล

2.2 องค์ประกอบด้านครอบครัว หมายถึง สภาวะภายในครอบครัวของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล โดยแบ่งออกเป็น ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

2.2.1 ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว หมายถึง ความรับผิดชอบด้านภาระงานบ้าน ด้านการเงิน หรือการเลี้ยงดูของพนักงานที่มีต่อบุตร คู่สมรส บิดา มารดา พี่น้อง รวมทั้งบุคคลอื่นที่อยู่ในครอบครัว

2.3 องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และอยู่รอบๆ พนักงานของการปฏิบัติงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมแสดงออกที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ได้แก่

2.3.1 ภาระงาน หมายถึง ปริมาณงานที่พนักงานต้องปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ทำในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ได้แก่ งานที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวัน งานการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น งานที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

2.3.2 ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

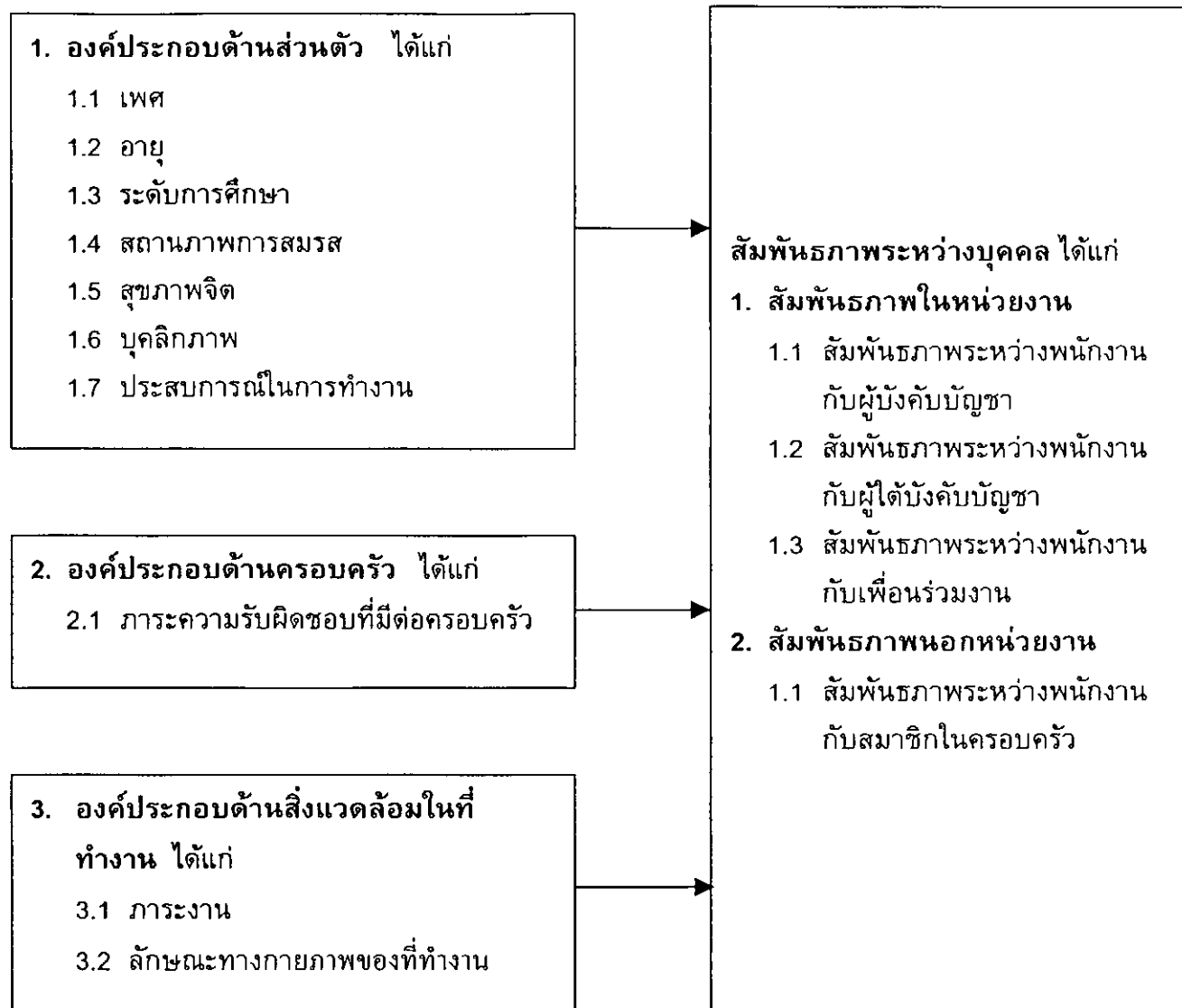
2.3.2.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ การถ่ายเทอากาศในห้องทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานกับปริมาณพนักงาน บริเวณของห้องปราศจากสิ่งรบกวนต่างๆ

2.3.2.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน ความทันสมัยและคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमेटिसे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमेटिसे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1.1 ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

มีผู้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้มากมาย ดังนี้

พิไลรัตน์ ทองอุไร (2529 : 151) ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจา และใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน

ชัยพร วิชชาวุธ (2530 : 69) ได้ให้ความหมายของคำว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นพฤติกรรม ปฏิสัมพันธ์โต้ตอบระหว่างบุคคล มนุษย์อยู่เป็นสังคม การกระทำของมนุษย์แต่ละคนจึงสัมพันธ์กับการกระทำของคนอื่นๆ ในสังคมเกิดขึ้นทันทีเมื่อการกระทำของคนหนึ่งมีผลกระทบต่อผลกรรมที่อีกคนหนึ่งจะได้รับ

แสงทอง ประสุวรรณ (2541 : 21) ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อทำความรู้จักกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน

เกย์ (มณี ดีประสิทธิ์. 2541 : 7 ; อ้างอิงจาก Gay. 1981) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในระหว่างบุคคล โดยกระบวนการนี้จะเกิดขึ้นทีละเล็กละน้อยอย่างต่อเนื่อง และรวมเข้าด้วยกันเป็นองค์ประกอบของกระบวนการของความคุ้นเคยและบุคคลที่เกี่ยวข้องจะอยู่ในฐานะบุคคลอันเป็นที่รักของกันและกัน

ชิคเกอร์ริง (Chickering, 1969 : 94) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้ แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นได้ และการมีน้ำใจกว้าง การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การให้และการรับ

จากความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังกล่าว สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การแสดงออกของบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ทำความรู้จักและติดต่อกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจอันดีต่อกัน การรู้จักให้ความช่วยเหลือสนับสนุนเมื่อบุคคลอื่นต้องการความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน

1.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นผลรวมของการปฏิบัติความประพฤติระหว่างบุคคลซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้ร่วมกันทำกิจกรรม และมีส่วนร่วมในด้านการติดต่อสื่อความหมาย ความร่วมมือ การเปลี่ยนแปลงการแก้ปัญหาและการจูงใจซึ่งกันและกัน (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2539 : 115-117) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นมีหลายทฤษฎี สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีสามมติของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (FIRO-Fundamental Interpersonal Relation Orientation) โดยวิลเลียม ชูลท์ส (Schultz, 1966 : 59) ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงความต้องการระหว่างบุคคลทั้งในระดับพฤติกรรมและความรู้สึก ซึ่งจำเป็นและเพียงพอที่จะอธิบายการแสดงออกของบุคคล เมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในกลุ่มได้โดยความต้องการระหว่างบุคคลในระดับพฤติกรรมประกอบด้วย 3 มติ คือ

มิติที่ 1 การเข้ากลุ่ม (Inclusion) เป็นมิติการเข้า-ออก (In-Out) หมายถึง ขอบเขตการติดต่อของมนุษย์บางคนชอบการเข้ากลุ่มมาก ชอบที่จะไปงานเลี้ยงต่างๆ และทำสิ่งต่างๆ ร่วมกับกลุ่ม ชอบที่จะเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนากับคนแปลกหน้าก่อนในขณะที่บางคนชอบที่จะอยู่คนเดียว ชอบความเป็นส่วนตัว และหลีกเลี่ยงงานต่างๆ ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้ มีตั้งแต่ระดับ Over Social (สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่ออยู่ตามลำพัง) จนถึง Under social (สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์เมื่อมีบุคคลอื่นปรากฏอยู่ด้วย)

มิติที่ 2 การควบคุม (Control) เป็นมิติของการอยู่เหนือกว่าหรืออยู่ใต้กว่า (Top-Bottom) หมายถึง ขอบเขตของอำนาจการควบคุมและมีอิทธิพลบางคนมีความสุขเมื่อเขาได้รับมอบหมายให้ดูแลบุคคลอื่น ชอบที่จะเป็นเจ้านายเป็นผู้ให้คำสั่งหรือเป็นผู้ทำการตัดสินใจสำหรับตนเองและผู้อื่นแต่บางคนชอบที่จะไม่ต้องควบคุมหรืออยู่เหนือบุคคลอื่น พอใจที่จะไม่เคบบอกให้ใคร ทำอะไรและพยายามค้นหาสภาพที่จะไม่ต้องรับผิดชอบอะไรมนุษย์มีความแตกต่างกันในความปรารถนา ที่จะควบคุมบุคคลอื่นหรือเป็นอิสระจากการควบคุมบุคคลอื่นตั้งแต่ Autocratic (สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็น

ทุกข์หรือไม่ได้เป็นผู้ควบคุม) จนถึง Abdicatic (สภาพที่บุคคลรู้สึกเป็นทุกข์ขณะที่ควบคุมบุคคลอื่น)

มิติที่ 3 ความรักใคร่ผูกพัน (Affection) เดิมซูทส์ ใช้คำว่า "Affection" ซึ่งแสดงถึงมิติของการอยู่ใกล้-ไกล (Near-Far) หมายถึง ขอบเขตของการใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่น แต่จากประสบการณ์ที่ผ่านมาหลายที การใช้แบบวัดไฟโร-บี แสดงให้เห็นว่าการใช้คำว่า Affection ทำให้ผู้ตอบสับสนแยกไม่ออกระหว่างความชอบพอที่เป็นความรู้สึกและความชอบที่เป็นพฤติกรรม ดังนั้น ซูทส์ จึงเปลี่ยนมาใช้คำว่า "Openness" แทนความเปิดเผย (Openness) เป็นมิติของการเปิด-ปิด (Open-Close) หมายถึงขอบเขตของการเปิดเผยของมนุษย์ บางคนได้รับความพอใจจากการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเขาสามารถพูดคุยเกี่ยวกับความรู้สึกของเขา ความลับและความคิดภายในตัวเขา ชอบที่จะมีคนที่เขาไว้วางใจได้หนึ่งหรือสองคนหรือมากกว่านั้น แต่บางคนพอใจกับการหลีกเลี่ยงจากการเปิดเผยกับบุคคลอื่นและค่อนข้างที่จะรักษาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นให้อยู่ในระดับที่คุ้นเคยมากกว่าระดับการเป็นเพื่อนสนิท

ส่วนความต้องการระหว่างบุคคลในระดับความรู้สึกประกอบด้วย 3 มิติ คือ

มิติที่ 1 ความสำคัญ (Significance) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองนั้นมีความสำคัญกับบุคคลอื่นและรู้สึกว่าบุคคลอื่นนั้นมีความสำคัญมีความหมายกับตนเอง

มิติที่ 2 ความสามารถ (Competence) เป็นความรู้สึกถึงความสามารถของบุคคลเมื่อ ความสามารถคือการตัดสินใจในสิ่งต่างๆ หรือแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยความสามารถของตนเอง

มิติที่ 3 ความน่าคบ (Likability) เป็นความรู้สึกถึงความน่าคบกับบุคคลอื่น บุคคลส่วนมากอาจจะมีความสามารถ มีความสำคัญ แต่ไม่น่าคบ เช่น อาชญากรที่ประสบความสำเร็จหรือจอมเผด็จการผู้กดขี่

นอกจากนี้ซูทส์ยังได้แบ่งความเข้ากันได้ของบุคคล (Compatability) ออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. Atmosphere Compatability เป็นความเข้ากันได้ของบุคคลซึ่งเกิดจากความต้องการที่เหมือนกัน เช่น ชอบสังคมเหมือนกัน

2. Role Compatability เป็นความเข้ากันได้ของบุคคล ซึ่งเกิดจากความต้องการที่ต่างกันหรือตรงข้ามกัน เช่น บุคคลที่ต้องการควบคุมบุคคลอื่น จะเข้ากันได้กับบุคคลที่ต้องการให้บุคคลอื่นควบคุมบุคคลอื่นจะเข้ากันได้กับบุคคลที่ต้องการให้บุคคลอื่นควบคุมตนเอง

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซัลลิแวน ซึ่ง ฮอลล์ และลินเซย์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 55-57 ; อ้างอิงจาก Hall and Lindzey. 1963) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยมีความเห็นว่า พฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์ เป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลไม่สามารถแยกความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้เลยนับตั้งแต่เกิด มนุษย์นั้นเป็นผลผลิตของการมีความสัมพันธ์กันทางสังคมการเปลี่ยนแปลงของสรีระวิทยา เป็นเครื่องบ่งชี้ความต้องการของบุคคลและบอกทิศทางของการเจริญเติบโต

1. ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีความเชื่อว่ามนุษย์ มีความต้องการพื้นฐาน 2 ประการ คือ (ทัศนา บุญทอง. 2528 : 3120)

1.1 ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีระวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังคมรวมถึงความสุขสบายใจ การมีความคิดและค่านิยม ที่อยู่ในกรอบกับการยอมรับของสังคมสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลจะได้รับความอบอุ่นใจเพราะมีเพื่อน ซึ่งเพื่อนในที่นี้หมายถึง ผู้หนึ่งผู้ใดที่บุคคลนั้นสนิทสนมพอที่จะยอมรับทุกข้อรื้อนได้ ไม่ว่าจะอยู่ในวัยเดียวกันหรือไม่ก็ตาม บุคคลที่มีเพื่อนแม้หนึ่งคนย่อมไม่เป็นโรคจิตประสาท (ปัลลิต อุณหเลขกะ. 2533 : 14 ; ประมวล คิดค้นสัน. 2524.)

2. โครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งชัลลิวานได้อธิบายว่า โครงสร้างของบุคลิกภาพมีหลากหลายเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสามารถแบ่งได้อย่างหยาบ ๆ 3 ประการคือ (ศรีเรือน แก้วกังวาน. 2539 : 66)

2.1 กระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงาน (Dynamism) คือ พฤติกรรมที่เป็นความเคยชินในด้านความสัมพันธ์กับคนอื่น เช่น ชอบรับใช้ช่วยเหลือบุคคล ชอบเอาเปรียบ ชอบปิ่นเพื่อให้ใครๆ เห็นอกเห็นใจ ฯลฯ ศูนย์กลางของกระบวนการปรับเปลี่ยนพลังงาน คือ ระบบตัวตน (Self System) เป็นกระบวนการที่พัฒนามาจากวิธีการป้องกันตนเอง เพื่อให้ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดำเนินไปอย่างราบรื่น

2.2 กระบวนการสร้างภาพบุคคล (Personification) คือ มโนภาพที่บุคคลวาดเป็นภาพตัวเองเป็นภาพคนอื่นที่สัมพันธ์ภาพกับตน โดยจะมีความเกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้งกับความรู้สึก เจตคติ และความคิดที่บุคคลมีขึ้นเนื่องจากได้รับประสบการณ์ทางด้านความพึงพอใจและความวิตกกังวล และจะมีความเกี่ยวข้องับประสบการณ์ของบุคคลที่เคยได้รับจากบุคคลอ้างอิง และสร้างภาพบุคคลตามประสบการณ์ที่ได้รับได้ผลดีอันจะทำให้บุคคลมองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและบุคคลอื่น นั่นก็คือ บุคคลสามารถที่จะประเมินตนได้ ดังนั้นภาพก็จะเกิดขึ้น

2.3 กระบวนการคิด (Cognitive Process) ชัลลิวานเชื่อว่า กระบวนการคิดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างบุคลิกภาพ ซึ่งมี 3 ลักษณะใหญ่ๆ

2.3.1 ประสบการณ์โปรโตแทกซิก (Prototaxic) เป็นประสบการณ์ที่ยังมิได้พัฒนาปรับปรุงเป็นความคิดระดับทารกเกี่ยวกับการรับรู้ด้านประสาทสัมผัส ความรู้สึก ซึ่งเกิด ขึ้นทันทีทันใด โดยปราศจากการเชื่อมโยงกับสิ่งแวดล้อมและในที่สุดบุคคลไม่สามารถรำลึกได้อีก

2.3.2 ประสบการณ์พาราแทกซิก (Parataxic) เป็นประสบการณ์ที่ต่อเนื่องจากประสบการณ์โปรโตแทกซิก บุคคลเริ่มเชื่อมโยงสิ่งแวดล้อมให้มีความสัมพันธ์เป็นประสบการณ์ได้แยกได้ว่าสิ่งใดคือตนเอง สิ่งใดไม่ใช่ตนเอง ซึ่งเป็นลักษณะเข้าใจสัมพันธภาพระหว่างสิ่งต่างๆ

2.3.3 ประสพการณ์ซินแทกซิก (Syntactic) เป็นประสพการณ์ขั้นสูงสุด บุคคลเริ่มเรียนรู้ติดต่อโดยใช้ภาษา คำพูด สัญลักษณ์ มีผลให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างมั่นคง

สรุปได้ว่า ซัลลิแวน เน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในสังคมเพราะจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเกิดขึ้น เขาเน้นความมั่นคงและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดี เพื่อสภาพจิตสังคมสมบูรณ์ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย อันเป็นผลมาจากการขาดความพึงพอใจ (มณี ตีประสิทธิ์. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก Friberg. 1983)

นอกจากทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของไฟโรและซัลลิแวนแล้ว ยังมีทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเพปพลาว ที่มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยมีสาระสำคัญตอนหนึ่งที่เน้นในเรื่องบุคคลที่มีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนประกอบด้วยลักษณะ และความต้องการทางเคมี สรีระวิทยา และด้านสัมพันธภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนี้เป็นพื้นฐานของการพัฒนาของบุคลิกภาพตั้งแต่วัยทารกจนตลอดช่วงชีวิต พัฒนาการนี้เป็นไปเพื่อให้ชีวิตที่มีความสุขและมีประโยชน์บุคคลทุกคนมีความต้องการเฉพาะตนเมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจ ความคับข้องใจ เครียดและกังวล ความรู้สึกเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระดับของความปรารถนาที่แต่ละบุคคลได้ตั้งไว้ และเมื่อนั้นบุคคลจะต้องจัดการกับความรู้สึกที่เกิดขึ้น และรู้สึกมั่นคงมากขึ้น

1.1.3 การสร้างสัมพันธภาพ

การสร้างสัมพันธภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เริ่มมาตั้งแต่แรกเกิดถึงช่วงสุดท้ายของชีวิต บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวด้านต่างๆ ของชีวิตส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับด้านสัมพันธภาพ บางคนแม้จะมีความรู้ดีแต่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกในรูปแบบที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกัน ทำให้มีปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดความอึดอัด ไม่สบายใจ ขาดความมั่นใจ จึงหลีกเลี่ยงจากสังคมหรือประสบกับความล้มเหลวในชีวิตได้ (ศิริรัตน์ ผุดผ่อง. 2540 : 24)

ดังที่วนิดา เสนีเศรษฐี และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล (พิสิทธิ์ ประทุมบาล. 2532 : 3 ; อ้างอิงจาก วนิดา เสนีเศรษฐี และ ชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. 2531) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการทำงาน คือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพราะจะทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะก่อให้เกิดผลดีดังนี้

1. สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่บุคคลในกลุ่มมีความรักใคร่กัน สมัคสมานสามัคคี มีความผูกพันกันทางจิตใจ โดยนำใส่ใจจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือกันและกัน และหากกลุ่มดังกล่าวนี้เป็นสถาบันหนึ่งองค์การใดองค์การหนึ่ง โรงงานใดโรงงานหนึ่ง บริษัทใดบริษัทหนึ่งก็จะทำให้สถาบันองค์การ โรงงานและบริษัทนั้นๆ อยู่กันด้วยความสุข อันเป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย

2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกันการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ อย่างน้อยก็กล่าวได้ว่าทุกคนต้องมีเพื่อนฝูงและมีตรสหายด้วยกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้นไม่ว่าจะนับตั้งแต่สังคมหน่วยเล็กสุดไปจนถึงสถาบันองค์การหรือประเทศหรือโลกก็ตาม ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีเท่านั้น จึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต นอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน การสร้าง สัมพันธภาพเป็นกระบวนการที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่าต่างแสดงพฤติกรรมต่อกัน และพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกันนั้นมีทั้งการแสดงออกทางภาษาด้วยคำ เช่น การใช้ถ้อยคำสุภาพนุ่มนวลต่อกัน และการแสดงออกทางภาษาท่าทาง เช่น สีหน้า แววตา น้ำเสียงการเคลื่อนไหวซึ่งพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงต่อกันแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลดังนี้ วิจิตร อวะกุล (2526 : 20) กล่าวว่าบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง จากดีที่สุด ตีมาก ดี ก่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลว น้อย เลวมาก เหล่านี้คละกันไป บุคคลจึงต้องเผชิญและสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ดังนั้น ในการอยู่ร่วมกัน บุคคลจะต้องมีความอดทนและต้องเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลซึ่ง ชิคเกอร์ริง (Chickering. 1969 : 94) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและกล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ

1. ความรู้สึกเกี่ยวกับความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น
2. คุณภาพของสัมพันธภาพ

1.1.4 ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

ความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นและมีใจกว้าง (Chickering. 1969 : 94) ซึ่งการยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นนี้เป็นองค์ที่สำคัญของการมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

นอกจากนี้ วิจิตร อวะกุล (2526 : 20) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้าง และการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลจะทำให้บุคคลเข้าใจและมีความอดทนในความสัมพันธ์ วิจิตร อวะกุล (2526 : 21-22) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของบุคคลดังนี้

1. รูปร่างหน้าตาท่าทาง (Appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูงบางคนต่ำ บางคนขาว บางคนหน้าดำดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่มนุษย์เป็นคนเสมอกันหมด ดังนั้น ไม่ควรมีอคติในรูปร่าง ท่าทาง และการแต่งกายของบุคคลในการมีสัมพันธภาพ

2. อารมณ์ (Emotion) บุคคลมีอารมณ์ต่างกันบางคนอารมณ์เย็นบางคนอารมณ์ร้อน โมโห ฉุนเฉียว โกรธง่าย การแสดงออกต่างกันทำให้บุคลิกต่างกัน

3. นิสัย (Habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็งซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอร้าย ไวใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น

4. ทักษะ (Attitude) หรือท่าทีความรู้สึกที่แสดงออกแตกต่างกันเป็นรายบุคคลหรือหมู่เหล่า
5. พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ต่างกันสุดจะพรรณนา
6. ความถนัด (Aptitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัดจะทำได้มากทำได้ดี แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้ไม่ดีหรือทำได้แต่ไม่ดี ผลงานจะเสียหนักใจ กลุ่มใจ
7. ความสามารถ (Ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกายแข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงทำงานละเอียดเรียบร้อย
8. สุขภาพ (Health) บุคคลย่อมมีสุขภาพแข็งแรงอ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอมแห้งแรงน้อยบางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์
9. รสนิยม (Taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรดูถูกเหยียดหยาม ถากถางตำหนิติเตียน เพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน
10. สังคม (Social) สังคมของบุคคลนั้นจะแตกต่างกันทุกคนจะมีโลกของตนและสังคมของตนเอง

เดวิส (ซมมูช บุญสิทธิ์. 2541 : 15 ; อ้างอิงจาก Davis. 1967) กล่าวว่าบุคคลมีความแตกต่างกัน บุคคลโดยทั่วไปนั้น ถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นว่าเหมือนๆ กันหมด แต่ที่จริงแล้วบุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัวนั้นคือ แต่ละคนจะแตกต่างไปจากคนอื่นในเรื่องจิตใจ สติปัญญา เศรษฐกิจ ครอบครัว วัฒนธรรม เกียรติยศ ชื่อเสียง ความเชื่อถือ ตลอดจนศาสนาที่นับถือ

ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจึงไม่ควรคาดหวังที่จะให้คนอื่นคิดและปฏิบัติเหมือนเรา ขณะเดียวกัน เราก็ไม่จำเป็นต้องคิดหรือปฏิบัติเหมือนคนอื่น เราต้องพยายามเข้าใจ เปิดใจกว้าง และระลึกว่าความเป็นคนของแต่ละบุคคลจะต้องได้รับความเคารพนับถือควรมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น มีความอดทนในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น

1.1.5 คุณภาพของสัมพันธภาพ

ซิคเกอร์ริง (Chickering. 1969 : 94) กล่าวว่า คุณภาพของสัมพันธภาพ หมายถึง ความรู้สึกจากการพึ่งตนเองหรือพึ่งบุคคลอื่นไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่ การไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน ตลอดจนการให้และการรับ ดังนั้นคุณภาพของสัมพันธภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจ และช่วยเหลือซึ่งกันและกันสิ่งสำคัญก็คือ บุคคลจะต้องมีความจริงใจต่อกันเปิดเผยตนเองซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจ มั่นใจในตัวบุคคลนั้นการไว้วางใจจะเกิดจากการยอมรับและการเปิดเผยต่อกันอย่างจริงใจ มีการช่วยเหลือเท่าที่ทำได้ หากบุคคลมีการเปิดเผยตนเอง แต่ไม่ยอมรับบุคคล ความไว้วางใจก็จะไม่เกิดขึ้น (Johnson. 1972 : 43-46) การสร้างสัมพันธภาพของบุคคลต่างกันขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล โคลแมนและแฮมแมน (สุภาพร โคตรจรัส.

2527 : 287 ; อ้างอิงจาก Coleman and Hammen. 1974) ได้กล่าวถึงปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยในการสร้างสัมพันธภาพดังนี้

1. การมีวัตถุประสงค์ร่วมกันสัมพันธภาพจะยั่งยืนก็ต่อเมื่อ สัมพันธภาพนั้นสนองความต้องการของบุคคลทั้งสองฝ่ายได้ ไม่ว่าจะเป็นความต้องการ เพื่อความรักการเป็นที่ยอมรับของสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ดังนั้น การมีวัตถุประสงค์และความต้องการร่วมกันจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

2. เคารพในสิทธิและความเป็นตัวของตัวเองของบุคคล สัมพันธภาพอาจแตกร้างได้ ถ้าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งล่วงล้ำสิทธิและมียอมให้อีกฝ่ายหนึ่ง เป็นตัวของตัวเอง คนที่สนิทอาจเลิกคบกันได้

3. โครงสร้างและแบบแผนของสัมพันธภาพทางสังคม โดยทั่วไปมักมีโครงสร้างและลักษณะการติดต่อสื่อสารเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นที่ตกลงสอดคล้องต้องกัน เช่น สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน มารดา กับบุตร เป็นต้น โครงสร้างและแบบแผนการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับผู้ที่อยู่ในสัมพันธภาพนั้นๆ เป็นรายๆ ไป เป็นส่วนใหญ่และสัมพันธภาพจะยาวนานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับความพอใจของทั้งสองฝ่าย

4. องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้แก่

4.1 ภูมิหลังและประสบการณ์แตกต่างกัน เช่น การศึกษาและฐานะเศรษฐกิจเดียวกันมักมีภาษาที่สื่อสารระดับเดียวกัน

4.2 การเลือกรับรู้โดยให้ความสนใจเฉพาะข้อความบางตอน ทำให้ไม่ได้ข้อเท็จจริงทั้งหมดซึ่งทำให้การตีความที่ผิดพลาดได้

4.3 อารมณ์และความรู้สึกในขณะที่มีการรับรู้ปัจจัยในสิ่งแวดล้อมไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือบุคคลที่ก่อเกิดอารมณ์ต่างๆ เช่นความไม่มั่นใจ ความกลัวความโกรธ เป็นต้น อาจทำให้เกิดการรับรู้และตีความที่ผิดพลาดได้

4.4 ความไม่ไวในการรับรู้ส่วนใหญ่อารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่ในข้อความต่างๆ มีความสำคัญยิ่งกว่าข้อความที่สื่อสารออกมาความไม่สามารถรับรู้ถึงอารมณ์ที่ซ่อนเร้นอยู่อาจทำให้รับรู้และตีความที่ผิดพลาดได้

5. การรู้จักตนเองและสิ่งแวดล้อมอย่างกระจ่างได้แก่

5.1 การรับรู้ตนตามความเป็นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับตนเอง

5.2 การรับรู้ผู้อื่นได้ตรงตามความจริง จะนำไปสู่การยอมรับในตัวจริงของผู้อื่น

5.3 การรับรู้สัมพันธภาพตามความเป็นจริงซึ่งสัมพันธภาพ จะยืดยาวได้ถ้าสนองความต้องการและก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกันทั้งสองฝ่าย ดังนั้นจึงต้องพยายามขจัดปัญหาในการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้น

6. การห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่นซึ่งอาจแสดงออกโดยการพูดหรือกระทำอาจพูดปลอบใจ แสดงความห่วงใย ให้ความช่วยเหลือจะช่วยสร้างสัมพันธภาพให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

7. การซื่อสัตย์ต่อบุคคลอื่นและตนเอง การเป็นตัวของตัวเอง และซื่อสัตย์ต่อความคิดเห็นและความเชื่อของตนเองนั้น เป็นสิ่งสำคัญ บุคคลไม่ควรหลีกเลี่ยงที่จะพูดความจริงเพียงเพราะไม่กล้าเผชิญความขัดแย้ง และควรมีการยอมรับนับถือด้วยว่า ผู้อื่นก็ยอมกล้าเผชิญความจริง และหาทางแก้ไขปัญหาได้ในทางสร้างสรรค์อย่างไรก็ตามความจริงที่พูดต้องแสดงให้เห็นถึงความเคารพในความเป็นตัวของตัวเองและของผู้อื่น ควรคำนึงถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมทั้งแสดงความห่วงใยและเป็นมิตรอย่างจริงใจด้วยความหวังดี

1.1.6 ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Key features of Interpersonal Relationship)

ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. การพึ่งพากันและกัน (Interdependence) ทั้ง 2 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน จะมีลักษณะการพึ่งพากันและกันในการที่จะสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นมาเพื่อสนองตอบจุดมุ่งหมายของตัวเอง และร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากทั้ง 2 ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกันในลักษณะการพึ่งพากันหรือการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2. ความสัมพันธ์ที่ถาวร (Lasting Duration) ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องตั้งแต่อดีตจนจนถึงปัจจุบัน และมีแนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์นั้นต่อไปจนถึงอนาคต

จึงสรุปได้ว่าการพึ่งพากันและกันและการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่ถาวรต่อกันทั้ง 2 ฝ่าย นับว่าเป็นลักษณะเด่นของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการสื่อสารที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากการสื่อสารประเภทอื่นๆ เพราะจะประกอบไปด้วยลักษณะเฉพาะที่สำคัญดังต่อไปนี้ คือ

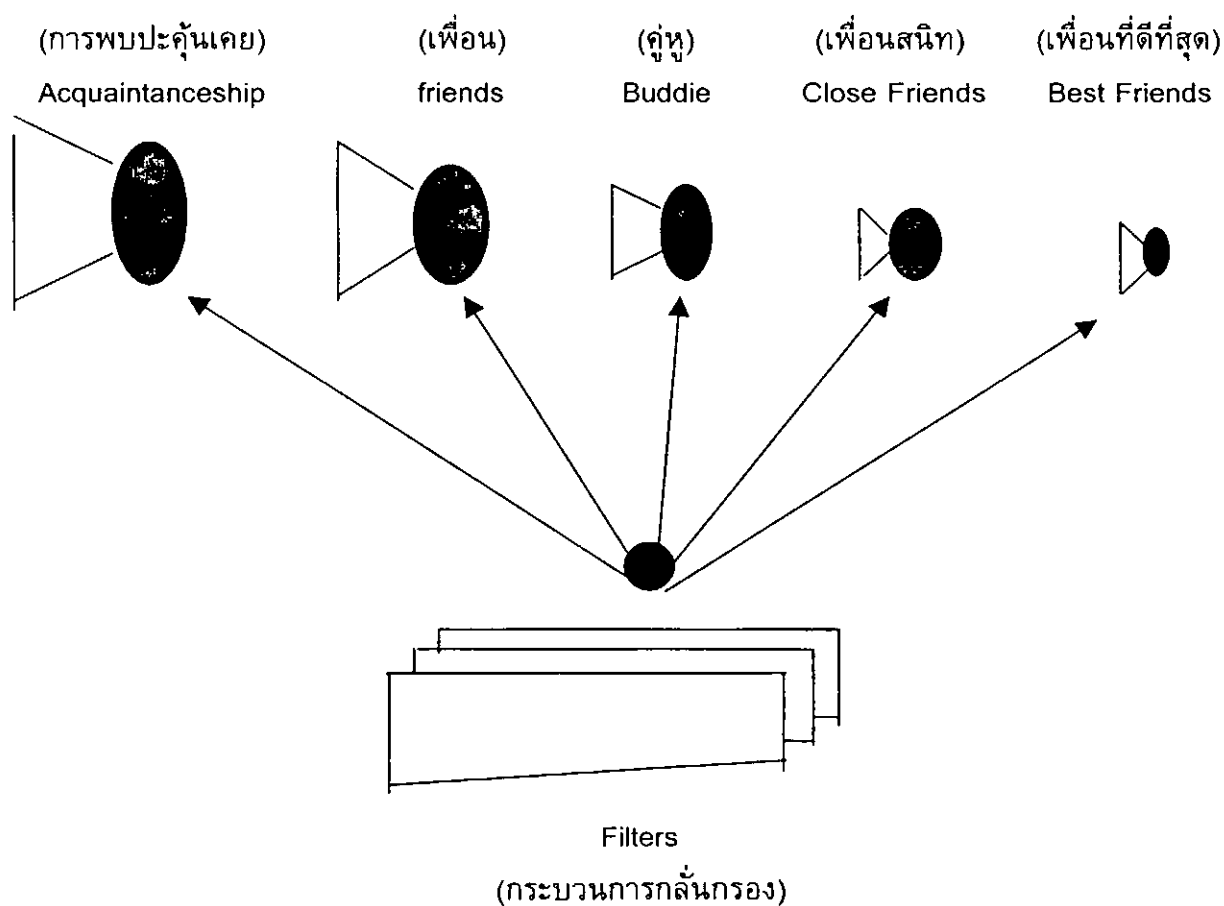
1. มีผู้เกี่ยวข้องเพียงไม่กี่คน
2. ผู้ที่เกี่ยวข้อง มักจะมีความใกล้ชิดต่อกัน (อาจเป็นทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ หรือทั้ง 2 ด้าน)
3. ผู้สื่อสารสามารถเห็น ได้ยิน สัมผัส และได้กลิ่น ซึ่งกันและกัน โดยประสาทสัมผัสทั้ง 5
4. มีผลย้อนกลับหรือการตอบสนอง (Feedback) ทันทีทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทั้ง 2 ฝ่ายสามารถประเมินประสิทธิภาพหรือผลของการสื่อสารนั้นได้ทันที

1.1.7 พลวัตของความสัมพันธระหว่างบุคคล (Dynamics of Relational Change and Interpersonal Communication)

พลวัตหรือการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมชาติของความสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ ที่อาจทำให้มนุษย์เกิดทั้งความรู้สึกที่ดี ปลื้มใจ หรือทำให้เกิดความรู้สึกคับข้องใจทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับสภาพการเคลื่อนไหว การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของความสัมพันธ์นั้นๆ

หลักการและกระบวนการในการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์บนหลักการของเหตุผลโดยทั่วไปแล้ว จะประกอบด้วยขั้นตอนหลักที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ขั้นการเริ่มสร้างความสัมพันธ์ (Relationship Initiation) การเริ่มสร้างความสัมพันธ์นับว่าเป็นขั้นตอนที่หนึ่งที่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น จากนั้นความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงเคลื่อนที่สู่ความสนิทสนมในระดับที่สูงขึ้นเรื่อยๆ โดยทั่วไปแล้ว ความสัมพันธ์จะเริ่มต้นที่ความสนใจ การคุ้นเคยกัน (Acquaintanceship) ดูกค์ (พรทิพย์ เย็นจะมก และกมลรัฐ อินทร์ทัศน์. 2541 : 159 ; อ้างอิงจาก Gouran, Wiethtf and Doelger. 1994) กล่าวว่า การสนิทสนมคุ้นเคยจะเริ่มก่อตัวและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เมื่อทั้ง 2 ฝ่ายได้รับข้อมูลข่าวสารของกันและกันมากขึ้น เพราะข้อมูลข่าวสารของทั้ง 2 ฝ่ายที่แลกเปลี่ยนกันจะเป็นตัวบอกถึงความเข้ากันได้ (Match) หรือการสนับสนุน ซึ่งกันและกันได้ (Support) ซึ่งกระบวนการนี้ ดูกค์เรียกว่า “กระบวนการกลั่นกรอง” (A Filtering Process) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กระบวนการกลั่นกรอง (A Filtering Process)

ดุกส์ กล่าวว่า ในขั้นตอนแรกของการเริ่มหรือการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้น บทบาทของการพูดคุยทั่วไป หรือการพูดคุยสัพเพเหระ (Small Talk) นับว่าเป็นบทบาทที่มีความสำคัญอีกบทบาทหนึ่งในการที่ทำให้ผู้สื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยภาพรวมเรายังขึ้นอีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่เป็นมารยาทสังคมทั่วไป ที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในขั้นต้นโดยทั่วไป อีกด้วย

2. ขั้นการรักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาว (Relationship Maintenance) ขั้นตอนของการรักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาวเป็นกระบวนการที่คาดหวัง ที่จะทำให้ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นมีความยั่งยืนและสมบูรณ์แบบที่สุด ซึ่งการรักษาความสัมพันธ์ดังกล่าวจะต้องใช้ทั้งทักษะและความพยายามที่หลากหลายดังต่อไปนี้คือ

2.1 ทักษะในการสร้างความสมดุลระหว่างตัวตนของเราและผู้ที่เราสร้างสัมพันธ์ด้วยความสัมพันธ์ต่าง ๆ มักเกี่ยวข้องกับบทบาทที่อยู่ร่วมกันระหว่างสิ่งที่เป็นตรงกันข้าม ดังเช่น ความเป็นตัวตนของเราเอง และการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ของผู้ที่เราร่วมสร้างความสัมพันธ์ด้วย ดังนั้นเมื่อทั้ง 2 ฝ่าย ต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ขึ้น ทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นให้ได้เพราะแต่ละบุคคล ต่างมีคุณค่าในตนเอง ซึ่งความมีคุณค่าในตนเองของแต่ละคนนั้นจะมีอิทธิพลต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะทุกคนต่างต้องการความเป็นส่วนตัว

2.2 ทักษะในการเติมเต็มความคาดหวังซึ่งกันและกัน (Fulfilling Relational Expectations) ในการที่รักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาว อีกทักษะหนึ่งที่มีความจำเป็นต่อการรักษาความสัมพันธ์ให้ยืนยาว คือความรู้สึกคุณค่าที่ได้มีความสัมพันธ์กัน ความรู้สึกเป็นผู้ได้รับ ความรู้สึกในเชิงบวกที่ต่างฝ่ายต่างจะได้รับจากกันและกัน การเติมเต็มความต้องการหรือความคาดหวังให้กันและกัน สิ่งเหล่านี้ นับว่าเป็นเหตุผลสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ฝ่ายยืนยาว

3. ขั้นการหยุดหรือการเลิกความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน (Relationship Termination) การหยุดหรือการเลิกความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน นับว่าเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงไปสู่ความถดถอยในการที่จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ยุทธวิธีในการหยุดหรือการเลิกความสัมพันธ์ที่มีต่อกันจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือการบอกหยุดหรือบอกเลิกความสัมพันธ์นั้นโดยตรง (Directness) และการบอกโดยทางอ้อม (Indirectness) ซึ่งการบอกโดยทาง อ้อมนี้นับ ว่าเป็นยุทธวิธีทั้ง 2 ฝ่ายพยายามหลีกเลี่ยงการทำร้ายความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นวิธีการที่อ่อนโยนกว่า เช่นการไม่มีเวลาให้กันและกันเหมือนเคย การพูดคุยที่เริ่มลดน้อยลง ฯลฯ

1.1.8 การพัฒนาสัมพันธภาพ

แซสส์ (Sasse. 1975 : 115-117) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับผู้อื่นมิได้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคลและความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนั้นการสร้างสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การพัฒนาสัมพันธภาพ ประกอบด้วย

1. การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจ การสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ขณะที่พัฒนาสายสัมพันธ์บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตนเอง แต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

2. การเล่าเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีสายสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าถึงความรู้สึก ประสบการณ์ และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

3. การรู้จักฟังพาทซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไร ไม่ชอบอะไร เพื่อจะได้ตอบสนองได้ถูกต้อง และทราบว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

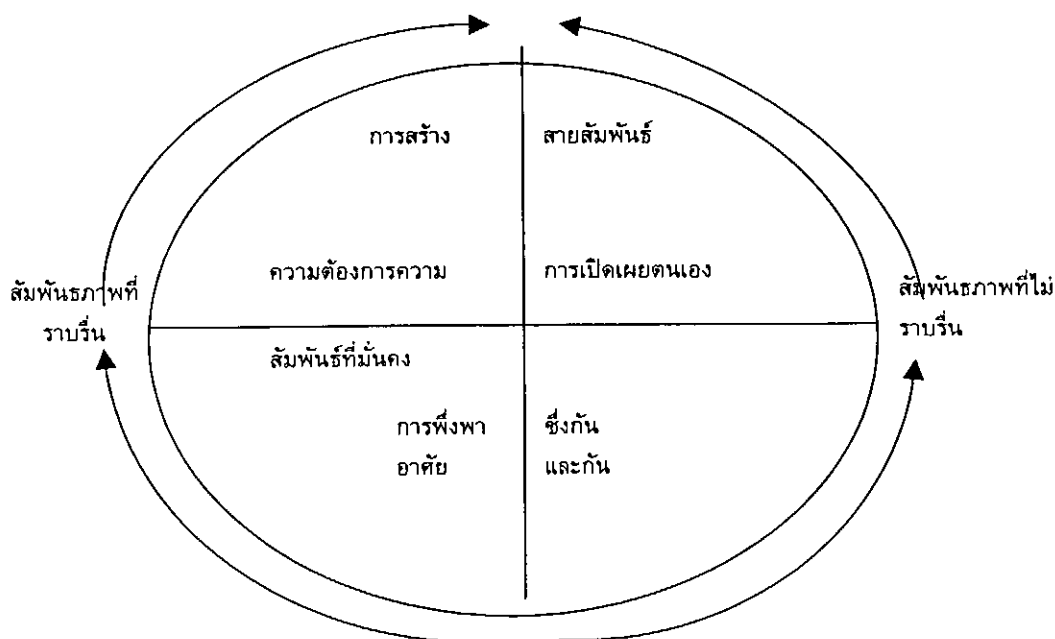
4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลจะเริ่มมีการเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่น และมีความรักในสัมพันธ์ภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธ์ภาพนั้นมั่นคงต่อไป

แซสส์ ยังกล่าวอีกว่า การพัฒนาทั้งสี่ขั้นเปรียบเหมือนซี่ล้อรวมทั้งหมดคือวงล้อ โดยสามารถหมุนไปข้างหน้าหรือข้างหลังได้ หากความสัมพันธ์เป็นไปในทางบวก วงล้อก็หมุนไปข้างหน้าและจะหมุนไปเรื่อย ๆ เป็นความสัมพันธ์ที่มั่นคง แต่ถ้าวการสร้างสายสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะการโต้เถียงเอาชนะกันในบรรยากาศที่ไม่ดี จะทำให้บุคคลเริ่มลดการเปิดเผยตนเองและการสร้างสายสัมพันธ์จะลดลง การพบปะกันน้อยลง เปรียบเหมือนวงล้อที่หมุนไปข้างหลังดังภาพประกอบที่

2

นอกจากนี้ แซสส์ (Sasse. 1975 : 118-120) ยังกล่าวว่า การสร้างความคุ้นเคยเป็นสิ่งสำคัญซึ่งเปรียบเสมือนบันไดที่บุคคลต้องก้าวไปที่ละขั้น ดังนี้

1. ความใกล้ชิดทางปัญญา เมื่อบุคคลมาพบกันมักจะเริ่มความสัมพันธ์ด้วยคำพูดและความคิด เช่น การพูดคุยเกี่ยวกับภาพยนตร์ ความเป็นไปของสังคม เป็นต้น ในขั้นนี้ต่างก็รักษาความรู้สึกที่แท้จริงในบางเรื่องของตนไว้และไม่แสดงออกเกินไป



ภาพประกอบ 2 วงล้อสัมพันธ์ภาพ

๒๕๕๕

2. ความใกล้ชิดทางร่างกาย บุคคลที่มาถึงขั้นนี้จะมีความสนิทสนมกันมากขึ้นมีการสัมผัสกัน เช่น การจับมือ การแตะไหล่ การโอบกอด เป็นต้น

3. ความใกล้ชิดทางอารมณ์ บุคคลที่มาถึงขั้นนี้จะมีความสนิทสนมกันมากขึ้นได้อย่างเป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้ง ไม่ปกป้องตนเอง บุคคลจะสามารถเข้าใจ มีความรักและสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ร่วมกันแลกเปลี่ยนความรู้สึกหรือความคิดส่วนตัวเนื่องด้วยความต้องการของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน บางคนต้องการหรือชอบมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เพราะบุคคลนั้นมีความคิด และความสามารถทางปัญญา ส่วนบางคนอาจมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพราะมีความใกล้ชิดทางอารมณ์ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ในขณะที่สัมพันธ์ภาพกำลังพัฒนานั้นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาร่วมกันคือ ลักษณะของบุคคล ได้แก่

1. ความไว้วางใจ ความสามารถในการไว้วางใจผู้อื่น เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีใครปฏิเสธ หรือทำให้เราเสียความรู้สึก ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง การที่เราคาดหวังว่าบุคคลอื่นจะให้การยอมรับและสนับสนุน ความไว้วางใจจะเริ่มระหว่างสองระยะแรกของวงล้อสัมพันธ์ภาพ กล่าวคือ ขณะสร้างสายสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความไว้วางใจ จะมีส่วนสำคัญและเป็นตัวชี้ว่า วงล้อสัมพันธ์ภาพจะเดินไปทางใด

2. ความรักหรือความชอบ ความต้องการความรักความพอใจจะเป็นสิ่งสำคัญของสัมพันธ์ภาพ โดยเฉพาะจำนวนและปริมาณของความรักในสัมพันธ์ภาพเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยในการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นว่าสัมพันธ์ภาพที่จะเกิดขึ้นจะต้องมีความรัก เช่น สัมพันธ์ภาพในทางธุรกิจ

3. พลังหรืออำนาจ เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พลังหรืออำนาจจะเห็นได้ชัดในบางสัมพันธ์ภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจลงโทษลูก ตำรวจมีอำนาจยึดใบขับขี่ เป็นต้น พลังหรืออำนาจมิได้มีเพียงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งดังตัวอย่าง ลูกก็มีพลังหรืออำนาจที่จะแสดงออกได้หลายทาง เช่น ปัสสาวะรดที่นอน เป็นต้น พลังหรืออำนาจมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อายุ การศึกษา การเงิน เพศ ทักษะหรือความสามารถ บุคลิกภาพ แต่พลังหรืออำนาจมักจะเป็นที่มาของความขัดแย้ง บางคนมีความต้องการอำนาจและมีความสุขที่ได้ใช้อำนาจ แต่บางคนต้องการเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ต่อสู้เพื่ออำนาจจะมีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นได้ไม่ยั่งยืน

คัมมิง (Cumming. 1949 : 145-146) กล่าวว่า สัมพันธ์ภาพจะเกิดได้ดีนั้นควรประกอบด้วย

1. ความใกล้ชิดทางกายภาพ (Physical Proximity) เช่น ระยะห่างของบ้าน ทิศทางของบ้าน เป็นต้น

2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน

3. การมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน

4. การแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ได้แก่ การยอมรับ ความเคารพนับถือ การให้ข้อมูลย้อนกลับ และการช่วยเหลือ

คาร์คัฟ และเบเร็นสัน (Carkhuff and Berenson. 1977 : 203-207) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

1. การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล
3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินใจว่าถูกหรือผิด ไม่ประเมินบุคคล เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่พยายามทำความเข้าใจโดยประเมินบุคคลอื่นและให้ความสนใจบุคคลอื่น

จากข้อความดังกล่าว สัมพันธภาพจะพัฒนาและมั่นคงได้ ถ้าบุคคลคำนึงถึงความรู้สึกและความพอใจซึ่งกันและกัน มีทัศนคติส่วนบุคคลที่ดี มีการเปิดเผยความรู้สึกซึ่งกันและกัน เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น อีกทั้งยังต้องพยายามที่จะรู้จักและเข้าใจในบุคคลอื่น

เป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า การปฏิบัติงานของพนักงานนั้นต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ซึ่งการติดต่อสัมพันธ์นั้นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย หลายคนในเวลาเดียวกัน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดลักษณะของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานตามเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ สัมพันธภาพในหน่วยงาน และสัมพันธภาพนอกหน่วยงาน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. สัมพันธภาพในหน่วยงาน

อาร์โนลด์ (Arnold, 1980 : 297-298) กล่าวว่าสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นแหล่งสำคัญทั้งในด้านสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ หรือทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ในการทำงานบุคคลต้องมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งผลของความสัมพัทธ์นี้จะมีผลต่อความรู้สึกของบุคคล เมื่อสิ้นสุดเวลาทำงานในแต่ละวัน ซึ่งตามแนวคิดนี้สัมพันธภาพในหน่วยงานประกอบด้วยความสัมพันธ์ที่สำคัญใน 3 ลักษณะคือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชาและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

1.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา แพทย์และนักจิตวิทยาหลายท่านกล่าวว่า เมื่อสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงานไม่ดี จะทำให้เกิดปัญหาทางด้านอารมณ์ได้ ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538 : 15) ได้ให้ความหมายของคำว่าผู้บังคับบัญชาหมายถึง บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งหรือยกย่องให้เป็นหัวหน้าที่มีความรู้ความสามารถและมีอิทธิพลในการจูงใจให้คนปฏิบัติตามความคิดเห็น ความต้องการของตนด้วยความเต็มใจอันเป็นผลทำให้งานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2541 : 31) ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถจัดการเกี่ยวกับบุคคลและมีความสามารถ การจัดการเกี่ยวกับการจัดสภาพแวดล้อมได้แก่ เครื่องอำนวยความสะดวก เครื่องอำนวยความสะดวกที่ส่งผลต่อการทำงานที่ดี เริ่มตั้งแต่การกำหนดนโยบายควรให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วม มีการนำข้อมูลจากสภาพจริงมากำหนดเป็นนโยบาย การมอบหมายงานและการสั่งการต้องชัดเจนเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เหมาะสมกับกำลัง มอบหมายงานแล้วต้องติดตามดูแลคอยให้ความช่วยเหลือ ยกย่องชมเชยเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในส่วนของผู้บังคับบัญชา ควรจะต้องพัฒนาตนเองให้เป็นคนทันสมัยสามารถบริหารงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาตนเองกระทำได้โดยการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม การอ่านหนังสือและเอกสารทางวิชาการที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารงาน เทคนิคและแนวทางปฏิบัติงานใหม่ๆ การเข้าสมาคมร่วมกิจกรรมต่างๆ การหมุนเวียนสับเปลี่ยนงานเพื่อหาประสบการณ์ นอกจากนี้ควรปรับปรุงด้านสุขภาพอนามัยและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนาตนเองและเป็นที่เคารพศรัทธาของผู้ใต้บังคับบัญชา

คุณสมบัติของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่ดีทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกพึงพอใจ สุพัฒนา เดชาติวงศ์ ณ อยุธยา (2541 : 24) ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรว่า มีคุณลักษณะดังนี้

1. วุฒิกวาระสูง รู้จักควบคุมตนเอง มีความรับผิดชอบ ไม่ใช้รับแต่ชอบส่วนผิวนั้นยกให้ลูกน้อง
2. มีสติปัญญาสูง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกระตือรือร้นในการทำงาน
3. มีความเชื่อมั่นในตนเองมีแผนการตัดสินใจเด็ดขาดไม่ลังเล
4. มีบุคลิกภาพดี
5. มีสุขภาพดี
6. มีใจกว้างรู้จักรับฟังและใช้เหตุผล
7. มีความสามารถในการพัฒนาผู้อื่น
8. สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาก้าวหน้า ไม่กีดกันขัดขวางหรือกลัวว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้ดีกว่า
9. เป็นผู้สามารถประนีประนอมขจัดความบาดหมางได้ดี
10. ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และมีส่วนภูมิใจในความสำเร็จของหน่วยงาน คือทำให้รู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับหรือเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มนั้น
11. มีความยุติธรรมหรือปกครองโดยเที่ยงธรรมไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่ฟังความข้างเดียวหรือให้อภิสิทธิ์แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบางคนเป็นพิเศษโดยความผูกพันส่วนตัว
12. มีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป
13. เป็นผู้ที่มีความจริงใจ
14. เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ

15. มีความเข้าใจ และเห็นใจคนอื่นเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเป็นที่ปรึกษาเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาหรือมีความทุกข์

16. ยกย่องและเห็นความสำคัญแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

17. คำนึงถึงสวัสดิภาพและความมั่นคงของผู้ใต้บังคับบัญชา

18. เข้าใจความแตกต่างของบุคคลทั้งในด้านความสามารถ และบุคลิกภาพรู้จักมอบงานให้เหมาะสม

19. เคารพสิทธิของผู้อื่น

แนวทางในการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลดีนั้นไม่เพียงแต่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติต่อลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีมนุษยสัมพันธ์เท่านั้น ฝ่ายลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับ ควรปฏิบัติตนเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาด้วยดัง ต่อไปนี้

1. ให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง ด้วยความจริงใจ และสรรเสริญชมเชย ในโอกาสอันควร

2. สนใจศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่สุด และเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน

3. ตั้งใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลดีที่สุดและทันเวลาที่กำหนดให้

4. มีความคิดริเริ่มมีการตัดสินใจในการทำงานที่ถูกต้อง มีเหตุมีผลจนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชา และแสดงความดีด้วยผลงานไม่ใช้การประจบสอพลอ

5. ควรเรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยมองเฉพาะในส่วนตัวที่สร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงานแล้วพยายามปรับตัวเข้าหาหรือยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

6. รู้กาลเทศะในการเข้าพบเพื่อการปรึกษาหารือหรือเพื่อการร้องทุกข์ และกระทำอย่างนุ่มนวลมีเหตุมีผล

7. มีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใส เป็นมิตรกับทุกคน ไม่สร้างความยุ่งยากลำบากใจให้แก่ผู้ร่วมงานจนทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องเดือดร้อนรำคาญใจ

8. รู้จักประเมินตนเองทั้งด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม และพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

9. ไม่นินทาว่าร้ายผู้บังคับบัญชา

1.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543 : 244-247) กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นหัวใจที่สำคัญขององค์การ จะต้องเป็นบุคคลที่เป็นหลัก เป็นที่พึ่งพาอาศัยทั้งทางด้านการทำงาน และการให้ขวัญและกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดี ให้เป็นที่รักใคร่และเคารพนับถือของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. สร้างแบบอย่างการเป็นผู้นำที่ดี เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานเป็นระบบ ใช้หลักวิชาการในการทำงาน
2. มีความจริงใจ
3. ควบคุมอารมณ์ได้ รู้จักการควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ในทุกสภาพการณ์
4. สร้างขวัญและกำลังใจ หมั่นเอาใจใส่ดูแลเยี่ยมเยียนผู้ใต้บังคับบัญชาในขณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อรับทราบความเป็นอยู่
5. ให้การยกย่องชมเชย เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ผลงานดีเด่น สร้างชื่อเสียง
6. ให้การสนับสนุนให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ
7. ให้เกียรติผู้ใต้บังคับบัญชา
8. ให้หลักประกันความมั่นคงในอาชีพ เช่น ไม่กลั่นแกล้ง เอารัดเอาเปรียบ
9. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำงาน
10. ให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ตามโอกาสอันควร

1.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

อารี เพชรผุด (2530 : 11) กล่าวถึง ความสัมพันธ์อันดีของผู้ร่วมงานว่า นอกจากความรู้ความสามารถด้านงานแล้วยังเป็นผลของความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในหน่วยงานอีกด้วย ไม่ว่าบุคลากรจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าปราศจากความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานเสียแล้วการทำงานไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ไปได้ ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นกำลังสำคัญที่จะต้องให้ความสนใจ การเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งจำเป็นไม่เพียงแต่เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน แม้แต่ผู้บริหารจะอยู่ได้นานเพราะเพื่อนร่วมงานสนับสนุนช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่า ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจเราเต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเราจะทำให้ตัวเราเกิดความรู้มีแรงจูงใจเกิดกำลังใจอยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าวหน้าขึ้นไป แต่ในทางตรงกันข้ามหากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกันจะมีความรู้สึกเบื่องานไม่อยากจะทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงกันข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจกัน

คุณลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่ดีที่มีผู้อยากร่วมงานด้วย วิจิตร อวทะกุล (2528 : 179) ให้ข้อเสนอแนะว่าเพื่อนร่วมงานที่ดีนั้นจะสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เปรียบเสมือนฉันทัพพี้องสำหรับการทำงานอยู่กับคนหลายคนก็มีโอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งกันไม่เข้าใจกันและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

1. ยกย่องแก่เพื่อน ทำให้คนอื่นเห็นว่าตนมีความสำคัญ
2. มีความจริงใจต่อเพื่อน ความสุจริตใจต่อบุคคลอื่นทำให้เราเป็นที่รักใคร่นับถือ
3. หลีกเลี่ยงการนินทาเพื่อน ผู้อื่นจะมองเราเป็นคนไม่ดี

4. อย่าขัดทอดความผิดให้เพื่อนการขัดทอดเป็นการยกตนเหนือผู้อื่น เพื่อนฝูงไม่ยากร่วมงานด้วย ทำให้ขาดความร่วมมือ

5. ยกย่องชมเชยเพื่อนในสิ่งที่ควรทำเป็นการให้กำลังใจสนับสนุน ให้การยืนยันในความดีนั้น ทุกคนชอบการยกย่องชมเชยเพราะเป็นอาคารทางใจ

6. ให้ความร่วมมือในกิจการของเพื่อนด้วยความเต็มใจเสมอ การช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นคุณธรรม เป็นเครื่องมือยึดเหนี่ยวน้ำใจกัน เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีตามหลักสังคหวัตถุคือ ทำตนให้เป็นประโยชน์

7. ให้เพื่อนได้ทราบในเรื่องที่เขารับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องแสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อน เพื่อนจะเห็นใจเราเกิดความซาบซึ้งในน้ำใจไมตรีของเราและเป็นมิตรที่ดีของเราสืบไป

8. ฟังความเห็นของเพื่อน ๆ บ้างเป็นเพื่อนกันต้องให้เกียรติกัน โดยฟังเขาแสดงความคิดเห็นบ้างในในหมู่เพื่อนต้องให้มีความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น ควรรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ๆ ที่เสนอแนะและควรให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะ

9. หลีกเลี่ยงการทำตัวเหนือเพื่อน ต้องให้เกียรติเพื่อนร่วมงานทุกคน

10. ทำตนให้เสมอต้นเสมอปลายทำให้เพื่อนมีความสบายใจ พอใจและจะเกิดความเลื่อมใสศรัทธาในตัวเรา

11. ใจกว้างและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อเพื่อนฝูง ไม่เอาเปรียบไม่คอยแต่จะเอาของผู้อื่นฝ่ายเดียว เป็นการเห็นแก่ตัวและเอาเปรียบผู้อื่น

12. ออกไปพบปะสังสรรค์บ้างตามสมควร การวิสาสะทำให้เกิดความเป็นญาติ การทำงานกับเพื่อนหลายคนก็ย่อมมีโอกาสที่จะกระทบกระทั่งขัดแย้งไม่เข้าใจกันบ้างเป็นเรื่องธรรมดา

แนวทางในการปฏิบัติตนกับเพื่อน

การที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตนกับเพื่อนได้ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันควรปฏิบัติดังนี้ (กันยา สุวรรณแสง 2533 : 61-65 ; ปราณี พรรณวิเชียร. 2534 : 76-78)

1. แสดงกริยายิ้มแย้มแจ่มใจ เพาะรอยยิ้มเป็นการแสดงออกซึ่งความรัก ที่มีความหมายมากที่สุดแต่ลงทุนน้อยที่สุด

2. แสดงความสนใจกับบุคคลอื่น เช่น การทักทาย การไต่ถามทุกข์สุข

3. ตั้งใจฟังบุคคลอื่นพูด หากท่านกำลังทำงานเมื่อมีบุคคลอื่นมาสนทนาด้วยก็ควรจะเก็บงานที่ทำเอาไว้ชั่วคราวก่อน อย่าทำงานไปด้วยสนทนาไปด้วยเพราะเป็นกิจรยาที่ไม่เหมาะสมอันแสดงถึงการไม่ให้ความสนใจกับบุคคลนั้น

4. แสดงกริยารับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคคลอื่น ทำตนให้เป็นคนมองโลกในแง่ดี อย่าจ้องจับผิดบุคคลอื่น จะทำให้เกิดความหวาดระแวงซึ่งกันและกัน หากบุคคลอื่นทำอะไรก็ให้มองในแง่ดีไว้ก่อนอย่าคอยจ้องแต่จะนินทา

5. แสดงความเกรงใจต่อบุคคลอื่น เนื่องจากความสนิทสนมเกินไป อาจทำให้ไม่เกิดความเกรงใจกัน

6. รู้จักรับอารมณ์ในการคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ นั้นอาจมีสิ่งทำให้เกิดไม่พอใจขึ้นได้ ดังนั้นหากเราเกิดอารมณ์ก็ควรระวังอารมณ์เอาไว้บ้าง เพราะการเป็นคนเจ้าอารมณ์ไม่ได้ก่อให้เกิดอะไรดีขึ้นเลยนอกจากจะทำลายความสัมพันธ์ที่เคยมีมาก่อน

7. วางตัวให้อยู่ฐานะที่เหมาะสม ไม่แสดงกิริยาอาการโอ้อวด ยกตนข่มท่านไม่ว่าบุคคลใดก็ตาม ไม่มีใครชื่นชมคนที่ขอให้เขาต่ำลง

8. รู้จักปฏิเสธคำขอร้องที่ไม่มีเหตุผลของผู้อื่น ด้วยการแสดงใบหน้าปกติ น้ำเสียงเรียบตึงชัดเจนมองสบสายตาเพื่อน เพื่อแสดงให้เห็นความจริงใจที่ต้องการให้เพื่อนทราบความรู้สึกที่แท้จริง

9. จัดจำข้อมูลเล็ก ๆ น้อย ๆ ของเพื่อนไว้ แสดงความเอาใจใส่ ความสนใจเพื่อนแสดงความยินดีในวาระสำคัญ แสดงความห่วงใยเมื่อเพื่อนมีความทุกข์

เพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงาน อารมณ์ จินตภาพ (2536 : 120) กล่าวถึงการปฏิบัติงานจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการได้นั้นนอกเหนือจากความรู้ความสามารถของบุคลากรแล้ว ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลในหน่วยงานก็เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากความรู้ความสามารถของบุคคลไม่ว่าจะสูงเพียงใดจะไม่ทำให้หน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ถ้าขาดความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงานเดียวกัน

2. สัมพันธภาพนอกหน่วยงาน

2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

ครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมที่สำคัญที่สุดในฐานะที่เป็นสถาบันแรกที่มีหน้าที่หล่อหลอมบุคลิกภาพและถ่ายทอดวัฒนธรรมให้กับเยาวชน หากสถาบันหน่วยนี้ปฏิบัติหน้าที่ได้สมบูรณ์เพียงไร ปัญหาสังคมต่างๆ ก็จะลดน้อยลงไป นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยจำนวนมากสนับสนุนว่า ครอบครัวมีอิทธิพลต่อความมั่นคงทางอารมณ์ ทักษะติดต่อคนอื่นและตนเอง ความสามารถในการควบคุมตนเองและบุคลิกภาพด้านอื่นๆ ส่วนประกอบด้านต่างๆ ของครอบครัว เช่น ความสะดวกสบาย การศึกษาของพ่อแม่ ฐานะเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และลูก รวมทั้งคนในบ้าน (อัจฉรา สุขารมณ. 2529 : 185) ซึ่งสอดคล้องกับโคลแมนและแฮมแมน (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 176 ; อ้างอิงจาก Coleman and hammen. 1974) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบของบรรยากาศในครอบครัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการของเด็ก ซึ่งได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น การยอมรับและการยกย่องเด็ก บรรยากาศในครอบครัว ซึ่งประกอบด้วยความรัก ความอบอุ่น การยอมรับบุตรธิดาด้วยความเหมาะสม สมเหตุสมผล และสอดคล้องกับสถานการณ์มีความสำคัญแก่การพัฒนาการและความสมบูรณ์แห่งบุคลิกภาพของสมาชิกในครอบครัวนั้นๆ

นักจิตวิทยาเชื่อว่า ครอบครัวมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาบุคลิกภาพ สามารถจะช่วยกล่อมเกล้าให้เด็กมีความเจริญเติบโต สมบูรณ์ทั้งกายและใจ มีความเชื่อมั่นในตนเองที่มั่นคงไม่

อ่อนไหวง่าย มีความหนักแน่นและเห็นคุณค่าของตน ค้นพบ คุณลักษณะเฉพาะตัว (Ego Identity) ของตนและมีแรงจูงใจที่จะเลียนแบบคุณลักษณะอันพึงประสงค์จากต้นแบบที่ดี เด็กจะต้องการมีคุณสมบัติต่างๆ เหมือนผู้ใหญ่ เช่น มีอำนาจ ความมีพลังกำลัง ความสามารถและได้รับการยกย่องจากผู้อื่น หากครอบครัวมีความมั่นคง เป็นครอบครัวที่มีความสมบูรณ์ ก็พร้อมจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่เด็กได้ ครอบครัวจะสั่งสอน อบรมให้เด็กมีบุคลิกภาพต่างๆ จากการเรียนรู้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในและภายนอกครอบครัว (ยุวดี เทียรรมประสิทธิ์. 2536 : 78) การเรียนรู้เหล่านี้จะดำเนินต่อเนื่องเรื่อยไปตามลำดับของชีวิต ซึ่งการเจริญเติบโตและมีประสบการณ์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะประสบการณ์ในการทำงานจะเป็นประสบการณ์ที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัว (ทัศนดา บุญทอง. 2532 : 181)

สัมพันธภาพในครอบครัว หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกว่าได้ได้รับความรัก การดูแลอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย มั่นใจในตนเอง ถึงความสัมพันธ์กับผู้อื่นในบ้านสัมพันธภาพในครอบครัวมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมของบุคคลและการอยู่ร่วมกันในสังคม ถ้าครอบครัวสมบูรณ์ด้วยระเบียบและคุณธรรมอันดีทุกประการแล้ว สมาชิกแต่ละคนก็จะอยู่ในสภาพสมาชิกที่ดีของสังคมที่ใหญ่ขึ้นตามลำดับของความสัมพันธ์กับวัยชีวิต สัมพันธภาพที่ดีของสมาชิกในครอบครัวขึ้นอยู่กับความร่วมมือ ร่วมใจของสมาชิกแต่ละคน เพราะความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นในครอบครัวจะช่วยให้ความเป็นอยู่ในครอบครัวราบรื่น และทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีสุขภาพจิตที่ดี

มอร์โรว์ และวิลสัน (อัศรา อวารณ. 2540 : 45 ; อ้างอิงจาก Morrow and Wilson. 1961) ได้อธิบายถึงลักษณะของสัมพันธภาพภายในครอบครัวว่าประกอบด้วยการเล่นด้านอารมณ์และสิ่งแวดล้อมในครอบครัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการพักผ่อนหย่อนใจร่วมกันในครอบครัว มีการรักใคร่ผูกพันซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน และมีความกลมเกลียว สามัคคีปรองดอง ระหว่างสมาชิกในครอบครัวอีกด้วย

จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 : 28 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2531) ให้ความเห็นว่าความสัมพันธ์ที่ราบรื่นในครอบครัวจะเป็นเครื่องมือในการ ป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคคลในครอบครัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้สรุปถึงปัจจัยที่มีส่วนในการสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัวไว้ดังนี้

1. สถานภาพทางเศรษฐกิจ-สังคมของครอบครัว กล่าวคือ ครอบครัวใดที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ไม่ขัดสน ย่อมนำมาซึ่งความสงบสุขของครอบครัว เกิดความกลมเกลียวสมัครสมานกันในครอบครัว
2. การรู้จักบทบาทและหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนสามารถปฏิบัติการให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ของตนเอง พ่อแม่มีหน้าที่ในการอบรมสั่งสอนบุตร โดยใช้เหตุผลและบุตรเองก็มีหน้าที่เคารพเชื่อฟังให้การเลี้ยงดูพ่อแม่
3. การรู้จักลักษณะธรรมชาติและความต้องการมูลฐานของบุคคลแต่ละคนในครอบครัว พ่อแม่ที่พยายามเข้าใจลักษณะธรรมชาติของการเจริญเติบโต และมีความพร้อมที่จะช่วยเหลือเด็กเมื่อ

เกิดปัญหา เมื่อบุคคลในครอบครัวมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจกันก็ย่อมมีส่วนช่วยสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดี

4. ความคงเส้นคงวาในการวางระเบียบวินัย

ลักษณะความสัมพันธ์ในครอบครัว ประกอบด้วย

1. ความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา เป็นจุดเริ่มของสัมพันธภาพที่สำคัญที่สุดในครอบครัว เพราะว่าถ้าคู่สามีภรรยามีความรักใคร่ซึ่งกันและกัน มีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน พยายามปรับตัวเข้าหากัน ร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน ตลอดจนรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาดังๆ ภายในครอบครัวร่วมกัน ย่อมทำให้ครอบครัวมีความสุข แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสามีภรรยาไม่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมเกิดความขัดแย้งกันเสมอ อันจะทำให้ครอบครัวขาดความสงบสุข โดยเฉพาะบุตรเมื่อประสบกับสภาพการณ์ของความขัดแย้งนี้อยู่เป็นประจำ ย่อมได้รับกระทบกระเทือนจิตใจ

2. สัมพันธภาพระหว่างบิดา มารดา และบุตร ความสัมพันธ์ที่มีพื้นฐานมาจากความสัมพันธ์ระหว่างสามีภรรยา และเมื่อมีการให้กำเนิดบุตรแล้ว ความสัมพันธ์ในครอบครัวก็เพิ่มขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบิดา มารดา และบุตรตามมา และความสัมพันธ์นั้นจะแน่นแฟ้น ด้อยู่มาก ถ้าบิดา มารดาทำตัวเป็นหลัก รักใคร่ผูกพันกันดี ความรักใคร่ผูกพันแน่นหนาของบิดามารดานั้น จะมีผลสะท้อนไปผูกพันรักใคร่ต่อบุตรให้แน่นแฟ้นต่อไปโดยปริยาย

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพี่น้อง สัมพันธภาพระหว่างพี่น้องจะดีหรือไม่ จะแนบแน่นเพียงใด ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ในครอบครัวอันประกอบด้วยความสัมพันธ์พื้นฐาน และลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดา บิดามารดาใช้เวลาเอาใจใส่และให้ความสนใจในการทำมาหากินกับเหตุการณ์ต่างๆ ในครอบครัว เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกที่ไม่ดีระหว่างบุตรด้วยกัน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวเป็นการรวมความสัมพันธ์ใน 3 ข้อแรกเข้าด้วยกัน ดังที่ ฮาวิกเฮิร์สท (สมพงษ์ ธนัญญา. 2540 : 195-196 ; อ้างอิงจาก Mom Harvighurst. 1962) ได้อธิบายความสัมพันธ์ของบุคคลในครอบครัว เป็นความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกัน มีการเผชิญหน้ากันและกัน ลักษณะของความสัมพันธ์ของสมาชิกในครอบครัวดังกล่าวถ้าเป็นไปได้ด้วยดี ความขัดแย้งในครอบครัวก็จะไม่เกิดขึ้น หรือถ้าเกิดขึ้นก็จะไม่รุนแรง

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

ผลการวิจัยของ ฟิดเลอร์ เชเมเมอร์และลินดา (Fiedler, Chemers and Linda. 1976 : 36) พบว่าผู้บริหารและผู้ร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกันย่อมทำให้การบังคับบัญชาราบรื่น เพราะความสัมพันธ์จะสร้างความศรัทธาต่อผู้ร่วมงานช่วยให้ผู้ร่วมงานพอใจในสภาพการทำงานถ้าผู้ร่วมงานมีความศรัทธาในตัวผู้บริหารการปฏิบัติงานก็ดำเนินไปด้วยดี

ฮิลล์ (Hill. 1984:695-A) บราวน์ (Brown. 1984 : 2384-A) และไฮท์ (Haigh. 1989 : 695-A) พบว่าเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันที่จะอยู่ในมหาวิทยาลัยของอาจารย์ได้และผลการวิจัยของ โรสซาโน (Rossano. 1985 : 2530-A) ก็พบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่เปลี่ยนงานคือ รายได้ ลักษณะงานและเพื่อนร่วมงาน

อาห์มาด และฮูด (Ahmad and Hood. 1985 : 498-502) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพัฒนาการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยไอโอว่า โดยใช้แบบสำรวจสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Mines-lensen Interpersonal Relationships Inventory : MIIRI) ผลการศึกษาพบว่านักศึกษามีการพัฒนาการของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร

เบคเคน และโรมิง (พิสิทธิ ประทุมบาล. 2533 : 9 ; อ้างอิงจาก Bakken and Roming. 1992) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมความต้องการทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของวัยรุ่นตอนกลางจำนวน 2.7 คน เป็นเพศชาย 70 คน เพศหญิง 137 คน โดยใช้แบบวัดไฟโรในส่วนที่วัดพฤติกรรม พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมทางด้านความต้องการเข้ากลุ่มการควบคุมและความชอบพอแตกต่างจากพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเข้าร่วมกลุ่มการควบคุม และความชอบพอและมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเข้ากลุ่มและความต้องการเข้ากลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง

อาร์โนด์ และคณะ (วิล พัวรักษา. 2541 : 47 ; อ้างอิงจาก Arnlod, et al.1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับความเป็นบุคคลในการทำงานจะมีลักษณะดังนี้คือ น่าเชื่อถือ น่าเคารพมีมนุษยสัมพันธ์ดีและสร้างความอบอุ่นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน

1.2.2 การวิจัยในประเทศ

ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530 : 61-64) ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นปีที่ 1 มหาลัยของแก่น ปีการศึกษา 2530 จำนวน 16 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม พบว่านักศึกษากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงขึ้น มีพฤติกรรมกล้าแสดง ความคิดเห็นและเผชิญปัญหาได้ การยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนมากขึ้น

พิสิทธิ ปทุมบาล (2532 : 21-23) ได้ศึกษาผลของการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานระดับบริหารของบริษัททานตะวัน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ได้รับการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไว มีการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น

วิทยา ปิ่นทอง (2529 : บทคัดย่อ) พบว่าความรู้สึกด้านการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ความไว้วางใจต่อกัน ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนเกื้อกูลผู้ใต้บังคับบัญชา ความมีมนุษยสัมพันธ์และความสำเร็จของการทำงานร่วมกันมีความสัมพันธ์กับความพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

อารมณ จินดาพันธ์ (2536 : 120) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน พบว่าเพื่อนร่วมงานเป็นตัวพยากรณ์ที่ดีตัวหนึ่งของความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงาน หมายความว่า ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ดีการเปลี่ยนงานจะลดลง แต่ถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ไม่ดีการเปลี่ยนงานจะสูงขึ้น ดังนั้น เพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อชีวิตการทำงานของบุคคล เป็นแหล่งของการสนับสนุนการช่วย เหลือการให้คำแนะนำและคำปลอบโยนได้ หากบุคคลมีสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมเกิดความสุขในการทำงาน ส่วนสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานย่อมก่อให้เกิดความเครียด ขาดความร่วมมือในการทำงาน ทำให้งานขาดคุณภาพได้ในที่สุด

หัตยา มัทยาท (2541 : 103-104) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยจากจิตใจที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออก พบว่าตัวแปรด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ดีจะส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น ประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่บุคลิกภาพ สัมพันธภาพภายในครอบครัว บรรยากาศในการปฏิบัติงาน รวมถึงสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นกับบุคคลต่างๆ ในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเพศ

ฮารเรล (Harell. 1964 : 260) กล่าวว่า เพศหญิงมักถูกกีดกันในอาชีพบางอย่าง และมีปัญหาในเรื่องค่าแรงที่ไม่เท่าเทียมกับเพศชาย ผู้หญิงมีความทะเยอทะยานและมีความจำเป็นในการใช้เงินน้อยกว่าเพศชาย

กาญจนา ควรสุภา (2516 : 19 ; อ้างอิงมาจาก Jones. 1954) กล่าวว่าไว้ว่า สังคมมิได้มุ่งหวังให้เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมเหมือนกัน ดังนั้นการอบรมบุคคลแต่ละเพศจึงแตกต่างกัน เนื่องจากการยอมรับหรือการปฏิเสธจากสังคมจะมีความหมายต่อเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสังคมมักจะเข้มงวดกับพฤติกรรมของเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้วยเหตุนี้อาจทำให้เพศชายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งเป็นปัญหาในสังคมมากกว่าเพศหญิง

ชนนุช บุญสิทธิ์ (2541 : 29) กล่าวว่าไว้ว่า เนื่องจากเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน เช่น สภาพทางสรีระ การถูกอบรมสั่งสอนจากพ่อแม่ การปฏิบัติที่ได้รับจากสังคมรอบข้าง ทำให้ตัวแปรเพศมีอิทธิพลต่อลักษณะการแสดงออก ศักยภาพและพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ทั้งชีวิตส่วนตัว และการทำงาน

จากเอกสารดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า เพศส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยเพศหญิงนั้นจะถูกอบรมเลี้ยงดูอยู่ในกรอบมากกว่าเพศชายทำให้มีความยึดอัดคับข้องใจมากกว่าเพศชาย

2.1.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับอายุ

แมสเลซ (Maslach. 1986 : 60) กล่าวว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์กับบุคคลหลายประเภท มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น มีความสุขุมรอบคอบ รู้จักชีวิต มองชีวิตกว้างไกล และลึกซึ้งมากขึ้นทำให้สัมพันธภาพในการทำงานดี เนื่องจากสามารถปรับตัวได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เป็นจริงได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อยและมักมีฐานะเป็นปีกแผ่นมั่นคงทางด้านการเงินและการทำงาน

ไรท์ (ปัญญาพร โรจน์เจริญ. 2545 : 14 ; อ้างอิงมาจาก Write. 1997) กล่าวว่า กลุ่มอายุที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดปัญหาด้านความเครียดมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 35- 50 ปี เนื่องจากภาวะร่างกายมีความเสื่อมถอยอีกทั้งปัญหาเรื่องอาชีพ และฐานะเข้ามาท้าทายให้เขาต้องกระทำให้ถึงจุดหมาย

วูห์วิลส์ (Wohwill. 1970 : 49-50) กล่าวว่า อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดด้วยวุฒิบุคคลในสังคม บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและปฏิบัติในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันตามประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้

จากเอกสารดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า อายุมีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเนื่องจากอายุเป็นตัวกำหนดด้วยวุฒิและบทบาทในสังคม โดยบุคคลที่มีอายุอยู่ในวัยกลางคนจะมีปัญหาและความเครียดมากกว่าในวัยอื่น เนื่องมาจากไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวัง

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

กูสกี และคนอื่นๆ (มณฑนา มานะประสพสุข. 2546 : 24 ; อ้างอิงจาก Guskay and others.n.d.) กล่าวว่า ระดับการศึกษามีอิทธิพลทางลบต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขัดสนในอาชีพ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณค่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะหางานใหม่ได้ไม่ยากนัก ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสัมพันธกันดี หากบุคคลนั้นมีระดับการศึกษาที่ต่ำ เพราะหางานทำได้ยาก

คอร์แมน (Korman. 1971 : 163) กล่าวว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูง เพราะเขาตนเองไปอ้างอิงกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเช่นตน เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูง จึงมีแนวโน้มจะมีความพึงพอใจในการทำงานได้

จากเอกสารดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ย่อมส่งผลต่อการมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ หากว่ามีการศึกษาอยู่ในระดับเดียวกัน ย่อมจะทำให้มีความสัมพันธ์กันแน่นแฟ้นมากยิ่งขึ้น แต่หากว่ามีการศึกษาอยู่ในระดับที่ต่างกัน ก็ย่อมจะมีความสัมพันธ์กันน้อยลง

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

ไวท์ และคูเปอร์ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก White & Cooper. 1994) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานชายหญิงพบว่า การมีสถานภาพที่แต่งงานและการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่แต่งงานและมีลูกกลับเป็นการส่งเสริมต่อความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากถูกมองว่ามีความมั่นคงและมีวุฒิภาวะ

ชโรค (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542 : 8 ; อ้างอิงจาก Schrock. 1993) พบว่า จำนวนบุตรเป็นตัวจำกัดความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง

จากงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งมักจะพบในผู้ชายที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ ส่วนผู้หญิงต้องทำหน้าที่หลังสมรสโดยการดูแลครอบครัว

2.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

ฝน แสงสิงแก้ว (2521 : 57) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่าสุขภาพจิต หมายถึงสภาวะของชีวิตที่มีสุขภาพและผู้มีสุขภาพจิตดี คือผู้สามารถปรับตนเองอยู่ได้ด้วยความสุขในโลกซึ่งเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2522 : 4) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่าสุขภาพจิตหมายถึงความต้องการของเราเองที่จะทำให้มีความสุข ความสงบทางจิตใจ มีความสนุกสนานร่าเริง ตลอดจนความพึงพอใจต่างๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวันในสังคมที่อาศัยอยู่

กลมรัตน์ หล้าสูงษ์ (2524 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่าสุขภาพจิตหมายถึงความสมบูรณ์ของจิตใจที่ปราศจากอาการผิดปกติต่างๆ ทางจิต เช่น โรคจิต โรคประสาท ฯลฯ มีความมั่นคงทางจิตใจสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมในสังคมโดยไม่มีข้อขัดแย้งภายในจิตใจ

สุรางค์ จันทน์เอม (2527 : 2) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึงสมรรถภาพในการปรับปรุงตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดี มีความคิดถูกต้อง แก้ปัญหาในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขและสามารถทำประโยชน์ให้แก่ตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรมการแพทย์ (2529 : 3) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึงความสามารถในการแก้ปัญหา สามารถปรับตัวและปรับจิตใจได้อย่างเหมาะสมกับสังคมและสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสุขสบายตามอัตภาพและปราศจากอาการโรคจิต โรคประสาท

สมประสงค์ โอวาทกา และฉวีวรรณ สัตยธรรม (2539 : 42) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิตไว้ว่า เป็นภาวะที่บุคคลมีความพึงพอใจกับสภาพที่ตนเองได้ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมรวมทั้งการกระทำต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้ที่อยู่รอบตัวมีความสุข อบอุ่น ยอมรับผู้อื่นและเป็นตัวของตัวเอง พร้อมทั้งจะเผชิญปัญหาต่างๆ โดยไม่ห่อเหี่ยว ใช้สติปัญญาอย่างสุขุมเพื่อแก้ไขปัญหามากกว่าการใช้อารมณ์ คิดถึงประโยชน์ในระยะยาวมากกว่าเฉพาะหน้า

มูลี (Mouly. 1965 : 165-167) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิต หมายถึง การกระทำพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อสนองความต้องการของบุคคลเพื่อลดความตึงเครียดทางอารมณ์ เพื่อการปรับตัว เพื่อสัมพันธ์ภาพอันดีงามระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมเช่น เพศ วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสภาพทางสังคม

แคนแลน และคนอื่นๆ (Kaplan and others. 1980 : 285) ได้ให้ความหมายของสุขภาพจิต ไว้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง ภาวะของอารมณ์ที่สมบูรณ์ของบุคคลที่สามารถปรับและอยู่อย่างมีความสุขภายในสังคม มีความพึงพอใจในความเป็นตัวของตัวเองและความสำเร็จของตน

จากเอกสารดังกล่าวพอสรุปได้ว่า สุขภาพจิตหมายถึง สภาวะจิตใจของบุคคลด้วยความรู้สึกที่มีต่อตนเองและผู้อื่น สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ตลอดจนความสามารถในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุข และแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันได้

ลักษณะของผู้ที่สุขภาพจิตดี

สุขภาพจิตเป็นเรื่องของวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของมนุษย์ประจำวัน โดยมองในด้านความรู้สึกนึกคิดทั้งต่อตนเองและต่อคนอื่นๆ ในสังคม ความสามารถในการเผชิญต่อชีวิตและความสัมพันธ์กับสังคมได้อย่างราบรื่น จึงมีผู้กล่าวถึงลักษณะของผู้มีสุขภาพจิตดีไว้ดังนี้

สุภา มาลากุล ณ อยุธยา (2527 : 6) กล่าวถึง ลักษณะนิสัยของผู้ที่มีสุขภาพจิตดีได้ดังนี้

1. มีเป้าหมายในชีวิต เป็นเป้าหมายที่เป็นไปได้คามความเป็นจริงและมีลักษณะสร้างสรรค์
2. มีนิสัยในการทำงานดี
3. มีนิสัยในการควบคุมอารมณ์ดี มีความอดทนต่อความไม่สมหวังสูง
4. มีนิสัยในการพักผ่อนหย่อนใจที่ไม่เป็นอันตรายต่อทั้งตนเองและบุคคลอื่น
5. มีนิสัยทางการสังคมดี

สุภาพรรณ โคตรจรัส (2527 : 114 – 116) กล่าวว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีมีลักษณะดังนี้คือ

1. ด้านปัญญาความคิด ความเข้าใจ เป็นผู้ที่มีการรับรู้ตรงตามความเป็นจริง ใช้สติปัญญาในการพิจารณาตนเองและสิ่งแวดล้อม คิดและทำอย่างมีเหตุผล รับรู้และเผชิญปัญหาตามความเป็นจริง เต็มใจที่จะใช้วิธีการแก้ปัญหาโดยตรงในการเผชิญปัญหา

2. ด้านประสบการณ์ทางอารมณ์ สามารถเผชิญความตึงเครียดและความกดดันต่างๆ ได้เป็นอย่างดี เมื่อเผชิญปัญหาจะไม่กระทบกระเทือนเกินกว่าเหตุ รักษาอารมณ์ไว้ในระดับสม่ำเสมอ แสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์มีความมั่นคงทางอารมณ์สามารถเอาชนะความขัดแย้งในใจทั้งภายในและภายนอกได้

3. ด้านการงานทำงานได้เต็มความสามารถ เลือกอาชีพได้ตรงกับความสนใจและความสามารถของตนรับรู้และรู้สึกว่าเป็นประโยชน์กับสังคมมีคุณค่า มีความกระตือรือร้นในชีวิต มีแรงบันดาลใจ มีพลังในการทำงาน

4. ด้านความรักสามารถรักได้อย่างแท้จริง เป็นความรักในมนุษยชาติ เป็นความรักที่ประกอบด้วยความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความใกล้ชิดสนิทสนมความพึงพอใจ เมื่อเห็นผู้ที่ตนรักมีความสุข รวมทั้งความรักทางเพศ

5. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่แยกตัวอยู่คนเดียวหรือแสวงหากิจกรรมทางสังคมจนมากเกินไป จนไม่ทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้อื่นเพียงผิวเผินหรือพึ่งพิงผู้อื่นจนรู้สึกเป็นภาระ ไม่ได้คบผู้อื่นเพื่อหวังประโยชน์ส่วนตัว ยอมรับและเข้าใจตนเองและผู้อื่นอย่างแท้จริงมีความจริงใจ มีสัมพันธภาพที่อบอุ่น

6. ด้านตนเอง มีความเข้าใจตนเอง รู้จักตนเอง ยอมรับตนเอง รู้ว่าตนคือใครต้องการอะไรในชีวิต ยอมรับข้อบกพร่องและภาคภูมิใจในส่วนดีของตนเอง สามารถพัฒนาตนได้อย่างดีที่สุดตามศักยภาพของตนเอง

7. ด้านการเผชิญและควบคุมสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพในการเผชิญและควบคุมสิ่งแวดล้อม ใช้สติปัญญาในการเผชิญปัญหา มีอารมณ์มั่นคงสม่ำเสมอ แสดงออกอย่างเหมาะสม

โรเจอร์ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530 : 66 ; อ้างอิงจาก Roger, n.d.) บุคคลที่มีสุขภาพจิตดี คือ บุคคลที่

1. สามารถยอมรับตนเองตามสภาพความเป็นจริง
 2. สามารถรับรู้ข้อมูลส่วนใหญ่หรือประสบการณ์ต่างๆ อย่างรู้ตัวไม่บิดเบือน
 3. มีความเป็นตัวของตัวเอง โดยปราศจากความกลัว
 4. สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มที่ โดยเปิดตนเองให้กับประสบการณ์ มีชีวิตอย่างเต็มที่
- ที่ ขณะเดียวกันก็เชื่อในการตัดสินใจและการเลือกของตนเอง โดยขึ้นอยู่กับความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบบุคคลอื่นน้อยมาก

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีนั้นจะต้องมีร่างกายที่แข็งแรง สมบูรณ์ ปราศจากโรคภัย ต้องเข้าใจตนเอง มีความคาดหวังและความคิดไปในทางที่เป็นจริงได้ มีการแสดงออกของอารมณ์และพฤติกรรมได้เหมาะสมกับสภาวะต่างๆ สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นได้ มีความกระตือรือร้นในชีวิต สามารถใช้ศักยภาพของตนได้ดีและสามารถเผชิญปัญหาชีวิตได้

2.1.6 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้แตกต่างกันดังนี้

วาร์ธัน ธนวาพิช (2534 : 26) กล่าวว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะปรากฏภายนอก และลักษณะภายในของบุคคล นับตั้งแต่ รูปร่างหน้าตา กริยาท่าทาง เจตนาคติ แรงจูงใจ สติปัญญา ความคิดเห็น ความสามารถ ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์ ลักษณะประจำตัว ต่างๆ ความรู้สึกที่บุคคลนั้นมีต่อตนเองประสบการณ์และสิ่งที่เหลือค้างจากประสบการณ์

รุช (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 41 ; อ้างอิงจาก Ruch. 1953)กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือ ตัวเราทั้งตัว หรืออัตตาที่แสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาและพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงออกมานั้น เป็น กระเจดที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลนั้นๆ

กาดอน (Gardon. 1963 : 62) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่าบุคลิกภาพรวมทั้งหมด ของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในขณะที่ อนาสตาซี (Anastasi.1968 : 11) ได้กล่าวว่าบุคลิกภาพเกิด จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกัน แต่อยู่ในสิ่งแวดล้อมเดียวกัน ต่างกัน อาจก่อให้เกิดบุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่สภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกัน ก็อาจทำให้บุคลิกภาพต่างกันได้

ไอแซงค์ (Eysenck. 1970 : 13 – 14) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่าบุคลิกภาพคือ การกระทำหรือพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลที่ได้รับจากพฤติกรรมและสิ่งแวดล้อมและเป็นของ ปฏิกริยารวมระหว่างส่วนสำคัญ 4 ส่วน คือ ความคิด ลักษณะนิสัย อารมณ์ความรู้สึก และองค์ ประกอบด้านร่างกาย โดยพิจารณาได้สองมิติ คือ มิติแรก เป็นมิติ บุคคลสัมพันธ์ เป็นการแสดงตัว และการเก็บตัว ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อย ได้แก่การมีส่วนร่วมมือ-ไม่ร่วมมือ เข้าสังคม-แยกตัว เข้า ใกล้-ถอยหนี กระตือรือร้น-เฉื่อยชา มิติที่สองเป็นมิติ ความไวของอารมณ์ ได้แก่ เป็นคนเข้มแข็ง-อ่อนแอ มั่นคง-ไม่มั่นคง ลักษณะการแสดงออกทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวลและอื่นๆ

จากเอกสารดังกล่าวพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่รวมกันเป็นแบบฉบับ เฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จากรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีบุคลิกภาพ

ซัลลิแวน (ประนอม สโรชมาน. 2522 : 89 ; อ้างอิงจาก Sullivan. 1962) มีความคิดว่าตลอด เวลาที่มนุษย์เราดำรงชีวิตอยู่ย่อมจะต้องมีสัมพันธ์ภาพต่อกัน (Interpersonal Relation) กับสิ่งแวดล้อม การก่อรูปลักษณะของบุคลิกภาพนั้นเป็นไปในทำนองด้อยที่ด้อยอาศัยระหว่างบุคคลกับโลก ภายนอก เขากล่าวว่าเป็น “กระบวนการเปลี่ยนแปลงพลัง” (Dynamism) ในความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล ซึ่งหมายความว่า พลังที่แสดงออกถึงทำที่ที่คนเราปฏิบัติต่อกันและกัน เขาย้ำว่าคนเรา ปรารถนา ความพอใจ และความปลอดภัยนั้น คือ มนุษย์เราปรารถนา ความอบอุ่นใจ จึงมีการ สัมพันธ์ซึ่งกันและกันขึ้น

ฮอลล์ และลินเชย์ (ศรีเรือน แก้วกังวาล. 2539 : 27 ; อ้างอิงจาก Hall and Lindzey. 1978) ตามแนวคิดของจุไว้ว่า บุคคลมีลักษณะที่แตกต่างกันอันเนื่องมาจากมีแรงจูงที่จะมีความสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมในลักษณะที่ต่างกัน คนที่คิดถึงแต่ตนเองจะมีลักษณะเก็บตัว (Introversion) ส่วน พวกที่ตรงข้ามคือ ใจกว้าง รักพวกพ้อง ชอบอยู่กับคนมากๆ ชอบสังคม จะมีลักษณะเป็นพวกแสดง ตัว (Extroversion) ซึ่งความแตกต่าง 2 ประการนี้ มีอิทธิพลทำให้บุคคลจะมีความรู้สึกนึกคิด ความ

สนใจ ลางสังหรณ์ แตกต่างกันอันจะทำให้ความรู้สึกความต้องการที่อยู่ภายในจิตใจ และการแสดงออกของพฤติกรรมภายนอกของบุคคลมีความแตกต่างกันไปด้วย

มอนโร (Monroe. 1960 : 808) กล่าวว่า จุงได้แบ่งลักษณะของคนออกเป็น 2 แบบ คือ พวกเก็บตัวและแสดงตัว พวกเก็บตัวมีลักษณะหันเข้าหาตัวเอง ขณะที่พวกแสดงตัวมีลักษณะโต้ตอบกับภายนอก คำทั้งสองนี้นำไปใช้กับแบบของการปรับตัวทางสังคม คือ พวกเก็บตัว ชอบที่จะใส่ใจในตัวของเขาเอง มีความกลัว ขี้อาย และเชื่องช้า ทำอะไรด้วยความระมัดระวัง พวกชอบแสดงตัวเป็นพวกที่มีกำลังมาก กระฉับกระฉ่างพูดถือดี ยืนหยัด มีการกระทำที่หุนหันใจเร็ว นอกจากนี้ จุงได้บรรยาย ลักษณะของพวกแสดงตัวไว้ว่า เป็นคนที่ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ได้ ไม่ค่อยวิพากษ์วิจารณ์ตนเอง ทำอะไรขึ้นอยู่กับโลกภายนอก คือ การฝึกหัดและยึดถือความจำเป็นสำคัญ ส่วนพวกเก็บตัวการตัดสินใจขึ้นอยู่กับตนเอง ถือหลัก ทุกสิ่งทุกอย่างต้องสมบูรณ์เป็นคนไม่รู้จักยืดหยุ่น มีความรู้สึกละเอียดอ่อน มีการวิเคราะห์ และวิจารณ์ตนเอง การปรับตัวกระทำโดยหลบหนีการเผชิญ (Hall. 1957 : 86)

ความสำคัญของบุคลิกภาพ

จากคำกล่าวของนักจิตวิทยาหลายท่านสรุปได้ว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จะต้องอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นจึงจะมีชีวิตรอดจะอยู่คนเดียวไม่ได้ ถ้ามนุษย์อยู่คนเดียวได้โดยไม่สัมพันธ์กับผู้อื่น คำว่าบุคลิกภาพก็จะไม่มีไม่เกิดขึ้น มนุษย์มีความกลัว กลัวว่าจะไม่เป็นที่ยอมรับ กลัวคนอื่น ไม่ชอบไม่พอใจ เมื่อได้รับรู้ภาพของตนเองหรือบุคลิกภาพของตนเอง และเนื่องจากมนุษย์มีความต้องการความรัก การยอมรับจากผู้อื่น ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานหนึ่งใน 5 ประการ จากทฤษฎีความต้องการพื้นฐาน 5 ประการของมาสโลว์ จึงทำให้มนุษย์พยายามสร้างภาพให้ผู้อื่นเริ่มรู้ถึงบุคลิกภาพที่ดีของตนเอง (ณรงค์ ช่อนาม. 2537 : 5-6) ครู ซึ่งจะเป็นผู้นำนักเรียนได้นั้น ควรที่จะมีบุคลิกภาพที่ดีด้วย เพราะเป็นสิ่งแรกที่มองเห็นคือ บุคลิกภาพ การที่ครูมีบุคลิกภาพดีก็จะเป็นการช่วยเสริมสร้างศรัทธาให้เกิดแก่นักเรียนด้านหนึ่งด้วย คำว่า บุคลิกภาพ (personality) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บุญส่ง นิลแก้ว(2521 : 1) ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะนิสัยที่เด่นประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งได้รับอิทธิพลจากหลายด้านเช่น ประสบการณ์สิ่งแวดล้อมวัฒนธรรมประเพณี ประสานรวมกัน เป็นพฤติกรรมที่มีระบบเป็นเอกลักษณ์ของบุคคลซึ่งคล้ายกับทัศนะของวิทยา เทพยา (2520 : 1) ที่กล่าวว่าบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะจำเพาะของแต่ละบุคคลซึ่งแสดงออกทางท่าทางความรู้สึกนึกคิดความเฉลียวฉลาด กิริยามารยาท ลักษณะ นิสัยอุปนิสัย สอดคล้องกับในพจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ.2530 (2531 : 305) ได้อธิบายไว้ว่า บุคลิกภาพของคนไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับบุคคลนั้นทั้งหมด ยกเว้นเพียงรูปร่าง หน้าตาสัดส่วน สีผิวของร่างกายแล้วพวกนั้นจะเกิดจากการฝึกฝน การเรียนรู้ จากประสบการณ์ภายหลังทั้งสิ้น

ในการประกอบอาชีพความสำเร็จหรือล้มเหลวส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพเป็นสำคัญ ครูอาจารย์ควรจะให้ความสนใจเรื่องบุคลิกภาพอย่างจริงจังทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพจะมีผลกระทบโดยตรงต่อหน้าที่การงานชีวิตส่วนตัวและการอยู่ร่วมในสังคม บุคลิกภาพจะเป็นลักษณะอันดับแรกในการสร้างความยอมรับนับถือให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่ดี ดังเช่น อาภา ภมรบุตร (2524 : 1-15) ได้ให้ความเห็นว่า บุคลิกภาพที่ดีควรประกอบด้วย

1. มีสุขภาพร่างกายดี
2. มีความประพฤติดี
3. มีความสามารถแสดงออกซึ่งความคิด
4. มีอารมณ์มั่นคง
5. มีความกระตือรือร้น
6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
7. แต่งกายดีเหมาะสมกับกาลเทศะ

ซึ่งความคิดเห็นนี้คล้ายๆ กับ สุรางค์ แสงสนิท (2506 : 37) กล่าวถึงบุคลิกภาพที่ดีประกอบด้วย

1. สุขภาพอนามัยดี
2. ยิ้มแย้มแจ่มใส
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
4. สุภาพ วาจาไพเราะ
5. สุขภาพจิตดี อารมณ์มั่นคง
6. เป็นคนเปิดเผย

บุคลิกภาพที่ดี ดังกล่าวมาแล้วนั้น จะเห็นว่ามี คุณลักษณะที่เหมือนกัน คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่ซึ่งไม่แตกต่างกัน ดังที่ รัชนี ลาซโรจน์(2527 : 293-294) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีสุขภาพอนามัยดี และรับผิดชอบต่อสุขภาพอนามัยของผู้อื่น เข้าใจ และซาบซึ้งในการมีและการใช้ศิลปะในชีวิตประจำวัน

2.1.7 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ในการทำงาน

จากอบสัน (ปัญจพร โรจน์เจริญ) 2545 : 15 ; อ้างอิงจาก Jacobson. 1983) กล่าวว่า ผู้ที่จบการศึกษาใหม่มักมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานสูง แต่เนื่องจากประสบการณ์ยังไม่เพียงพอ ขาดทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงาน รวมทั้งขาดแนวทางในการปรับตัวตามบทบาทวิชาชีพ และระบบราชการต้องประสบกับสถานะการณ์ที่มีความขัดแย้งระหว่างความมุ่งหวังของอาชีพกับความมุ่งหวังของสถาบัน จึงทำให้ไม่สามารถปรับตัว และเกิดปัญหาและความคับข้องใจได้

สงวนศรี วิรัชชัย (2527 : 12) ให้ความหมายของประสบการณ์ว่า การรับรู้สภาพการดำเนินชีวิตทั้งปัญหาและอุปสรรค และความต้องการของคนในสังคมงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532 : 67) กล่าวว่า ประสบการณ์จากสิ่งที่พบเห็นแตกต่างกันไป บางคนได้รับความกดดันจากประสบการณ์อย่างหนึ่งก็มีผลต่อการรับรู้ ความเชื่อของบุคคลนั้น

จากเอกสารงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานทำให้บุคคลเกิดทักษะและความชำนาญในงานที่ทำ และส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ยาวนานต่อกัน

2.1.8 การทางครอบครัว

การทางครอบครัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของสิ่งแวดล้อมภายในครอบครัว ซึ่งการทางครอบครัวนั้น หมายถึง ความรับผิดชอบด้านการเงิน และหรือการเลี้ยงดูของบุคคลที่มีต่อบุตรบิดามารดา ญาติพี่น้อง รวมทั้งบุคคลอื่นๆ ด้วย ส่วนใหญ่ลักษณะครอบครัวของคนไทยจะเป็นแบบพึ่งพาอาศัยกันและจากการศึกษาของทอนตัน, เครบพิทซ์ และวูดส์ (Taunton, Krampitz and Woods. 1989 : 15) พบว่า การทางครอบครัวเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กร และมีงานวิจัยจำนวนมากที่พบว่า การทางครอบครัวเป็นเหตุผลส่วนตัวที่สำคัญทำให้พยายามลาออก สำหรับงานวิจัยที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการทางครอบครัวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานโดยตรงนั้นยังไม่ได้ แต่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยของพรทิพย์ เกยุรานนท์และรัชดา เอี่ยมพึงพานิช (จุฬารัตน์ สุกันธรัตน์. 2541 : 41 ; อ้างอิงจาก พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527 และรัชดา เอี่ยมพึงพานิช. 2531) ที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานของพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ พบว่า ผู้ที่ไม่มีการทางครอบครัว จะมีความเครียดน้อยที่สุด ส่วนผู้ที่มีการทางครอบครัวมักจะมีเครียดมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฬารัตน์ สุกันธรัตน์ (2541 : 94) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศขององค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน พบว่า การทางครอบครัวต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดต่างกัน โดยบุคลากรที่มีการทางครอบครัวน้อย มีระดับความเครียดต่ำกว่าผู้ไม่มีการทางครอบครัว ผู้ที่มีการทางครอบครัวปานกลางและผู้ที่มีการทางครอบครัวมาก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีการทางครอบครัวมากมีแนวโน้มในการมองบรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การด้านบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานในทางบวกสูงกว่าผู้ที่มีการทางครอบครัวปานกลางที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการทางครอบครัวมากต้องการงานที่มีความมั่นคงและคงอยู่ในองค์กรการให้ยาวนานที่สุด เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว

2.1.9 สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

สิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์การจะเป็นองค์การสาธารณชนหรือบริษัทต่างๆ (ประไพ สุวภิรมย์โชติ. 2529 : 58 ; อ้างอิงจาก Davis. 1981) ในขณะที่สุวจิ ศิริปัญญา (2536 : 8) ได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การว่า

หมายถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรรับรู้ มีประสบการณ์และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541 : 18) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ บรรยากาศองค์กร และความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน และได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ 5 ด้านดังนี้

1. โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อน ของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุน ไว้วางใจ การประเมินผลปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและลงโทษของผู้บังคับบัญชา
4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคีและการยอมรับจากผู้ร่วมงาน
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น จัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่างๆ

ในด้านการบริหารงาน นับได้ว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดรูปแบบของงานในเรื่องการกำหนดวิธีปฏิบัติงาน การจัดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคลเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานหรือกรอบสำหรับการพิจารณาคัดเลือกบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานและการกำหนดอัตราในการจ่ายค่าตอบแทน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร รวมทั้งวางแผนองค์กรและประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่สำคัญคือหน้าที่ของงานจะช่วยให้เห็นความแตกต่างของกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรที่บุคคลจะต้องทำงานที่แบ่งชนิดแยกกัน ซึ่งเป็นเครื่องช่วยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานด้านต่างๆ ที่ปฏิบัติโดยคนอื่นๆ ในองค์กรอีกด้วย (แสงทอง ประสุพรรณ. 2541 : 65 ; อ้างอิงจาก ชงชัย สันติวงษ์. 2539) และชาร์ทเดิล (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 ; อ้างอิงจาก Shartle. 1968) กล่าวว่า ภาระงานหรือหน้าที่ หมายถึง องค์ประกอบย่อยของงาน เช่น มีหน้าที่ประสานงาน ประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ภาระงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องทำประจำวัน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีวัตถุประสงค์เฉพาะในแต่ละงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ทำให้เกิดความผูกพันกับงานและต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป

2.2 วิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต

งานวิจัยในต่างประเทศ

แคปแลน และโอเดีย (Kaplan and O'dea. 1953 : 351-354) ได้ทำการวิจัยว่ามีสาเหตุอะไรบ้างที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจิตของครูเกี่ยวกับการเรียนการสอนในชั้นเรียน โดยการให้ครูเขียนรายการเกี่ยวกับสภาพการทำงานที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจ และจากผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าในการทำงานของครูนั้น ถ้ามีภาระหน้าที่มากเกินไปสภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น อาคาร สถานที่ ตลอดจนเครื่องอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์ในการสอน ไม่เหมาะสมหรือเพียงพอและอาจทำให้เกิดความไม่พอใจ อันจะเป็นผลเสียต่อสุขภาพจิตของครูอย่างมาก

คลาก (Clark. 1981 : 4224-A) ได้ทำการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบแห่งความกดดันจากอาชีพของครูโรงเรียนรัฐบาล ในรัฐอลาบามา พบว่า องค์ประกอบของงานที่ทำให้ครูอึดอัดใจมี 5 ประการ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจในอาชีพ ความสัมพันธ์กับครูใหญ่ ความสัมพันธ์ระหว่างครูในโรงเรียน ปัญหาในการสอน และงานสอนหนักเกินไป

ชิริ โบกา และคนอื่นๆ (Chiriboga and others. 1983 : 294-297) ได้ศึกษาเรื่องความเครียดและการปรับตัวของพยาบาลในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อย มักจะมีระดับความเครียดสูงเนื่องจากการรับรู้ และประเมินต่อความเครียดไม่ได้ กว้างขวางลึกซึ้ง ประสบการณ์ไม่เพียงพอ จึงขาดแนวทางในการปฏิบัติงาน

สไลมาน และเมย์ซีเลส (ไฉไล ไชยเสวี. 2539 : 28 ; อ้างอิงจาก Sailmand and Mayseless. 1985) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสนใจของบิดามารดาต่อบุตรกับสุขภาพจิตของบุตร โดยศึกษาจากบิดา มารดา ต่อบุตร ชาวอิสราเอล 84 ครอบครัว ซึ่งนำบุตรไปใช้บริการที่คลินิกสุขภาพจิตเด็ก เหล่านี้มีอายุ 6-18 ปี มารดามีอาชีพแม่บ้าน 38 คน อาชีพรับจ้าง 46 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ถามเกี่ยวกับสัมพันธภาพในครอบครัวและสภาพการทำงานของมารดา ส่วนความรุนแรงของปัญหาสุขภาพจิต ทราบได้จากจิตแพทย์และครู และจากผลการวิจัยพบว่า สุขภาพจิตของเด็กมีความสัมพันธ์ทางลบกับรายได้ของมารดา และความสัมพันธ์ระหว่างบิดากับบุตร นั่นคือ เด็กจะมีปัญหาสุขภาพจิตสูง ถ้ามารดามีรายได้น้อยและเด็กจะมีปัญหาสุขภาพจิตสูงถ้ามีความสัมพันธ์กับบิดาน้อย

งานวิจัยในประเทศ

สุรีย์ โกลากุล และคนอื่นๆ (2529 : 23-24) ได้ศึกษาสุขภาพจิตของนักเรียนระดับประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า นักเรียนที่มีสุขภาพจิตดี จะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ สุขภาพร่างกายดี สัมพันธภาพในครอบครัวดี และสัมพันธภาพนอก ครอบครัวดี

จุฑาธิป วัชรานนท์ (2538 : ก) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงาน โรงงานอุตสาหกรรม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณ

ภาพโดยจัดสนทนากลุ่ม ซึ่งคัดเลือกผู้ใช้แรงงานจากโรงงานอุตสาหกรรม 3 แห่ง ในเขตจังหวัดนนทบุรี 2 แห่ง ในเขตปทุมธานี 1 แห่ง โรงงานทั้ง 3 แห่ง เป็นโรงงานผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ได้จัดสนทนากลุ่มโรงงานละ 1 กลุ่มๆ ละ 8 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษาว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการทำงานของผู้ใช้แรงงาน โรงงานอุตสาหกรรมมาจากลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และเศรษฐกิจ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงาน บรรยากาศองค์กร ลักษณะของผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพภายในครอบครัว เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวสามารถทำให้บุคคลมีสุขภาพจิตดี สามารถปรับตัวและติดต่อ สื่อสารกับบุคคลอื่นได้ดีขึ้นดังนั้น สุขภาพจิตน่าจะมีส่วนสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

งานวิจัยในต่างประเทศ

สตรอม (Strom. 1969 : 387-389) ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้ที่ได้รับปริญญาทางการเรียนจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย จำนวน 125 คน เป็นชาย 83.6 % และหญิง 16.4 % มีอายุตั้งแต่ 26-60 ปี ผลปรากฏว่า ผู้ได้รับปริญญาเอกทางการศึกษากลุ่มนี้ ประกอบด้วยบุคคลมีอารมณ์ดีมาก คะแนนของกลุ่มแสดงความโน้มเอียงชัดเจนมากในทางที่จะเป็นผู้มีการแสดงออกสูง มีความมั่นใจในตนเองในทางที่ดี มีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมได้ดีมาก ชอบสมาคม ชอบอยู่ในกลุ่ม

อายแซงค์ (Eysenck. 1970 : 114-131) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทางครอบครัวที่มีผลต่อบุคลิกภาพของเด็ก โดยศึกษาเด็กชายอายุ 11-12 ปี ใช้แบบสำรวจบุคลิกภาพของเด็กวัยรุ่น (Junior Eysenck Personality Inventory) แล้วหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับขนาดครอบครัวอาชีพของพ่อแม่ ลำดับการเกิด และความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อเด็ก ผลการศึกษา พบว่า พ่อแม่ที่มีระดับอาชีพสูงจำนวนมาก เป็นพ่อแม่ของเด็กที่แสดงตัว และอารมณ์มั่นคง ส่วนในด้านความสนใจของพ่อแม่ที่มีต่อลูก พบว่า เด็กผู้หญิงได้รับความสนใจจากพ่อแม่มากกว่าเด็กผู้ชาย และการที่เด็กได้รับความสนใจจากพ่อแม่นั้นมีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพด้านการแสดงตัวของเด็กด้วย

งานวิจัยในประเทศ

กาญจนา ควรสุภา (2516 : 98) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัวเก็บตัวความรู้สึกรับผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี พบว่าเด็กชายมีลักษณะแสดงตัวมากกว่าเด็กหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและยังพบว่าเด็กที่เป็นบุตรคนแรกตัวน้อยที่สุดหรือมีลักษณะเก็บตัว

จิตรียา ไชยศรีพรหม (2529 : 58) ได้ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพการปรับตัวของเด็กนักเรียนมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6) พบว่า นักเรียนที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว การปรับตัวในชั้นเรียนดีกว่านักเรียนที่มีบุคลิกภาพเก็บตัว

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลเป็นการแสดงออกทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออกที่ทำให้บุคคลแตกต่างจากบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับ

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

งานวิจัยในต่างประเทศ

มูเสส และคองเกอร์ (Musses and Conger. 1956 : 250) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อพัฒนาการของเด็กพบว่าพื้นฐานพฤติกรรมเด็ก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียร ความซื่อสัตย์ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เกิดขึ้นเนื่องจากบรรยากาศของบ้าน ถ้าทุกคนในบ้านมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็แสดงพฤติกรรมที่ดี เป็นมิตร สามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่นด้วย

กรีนเบอร์ก ไชเกิลและไลท์ (ละอองทิพย์ พลาณภาพ. 2532 : 24 ; อ้างอิงจาก Greenberg Siegel and Leitch. 1983.) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มเพื่อนกับบิดามารดา ที่มีต่อสุขภาพจิตของวัยรุ่น ในด้านการมองคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิตในระดับชั้นมัธยม ศึกษา ขอบว่าวัยรุ่นที่มีความใกล้ชิดกับบิดามารดาและกลุ่มเพื่อน มีความสัมพันธ์กับการมองเห็นคุณค่าในตนเองและความพึงพอใจในชีวิต

งานวิจัยในประเทศ

กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ (2526 : 58 – 29) ได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ของสัมพันธภาพภายในครอบครัว และการปรับตัวของวัยรุ่นที่กำลังศึกษาอยู่ในโรงเรียนสหศึกษาระดับมัธยม ศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 499 คน ผลปรากฏว่าสัมพันธภาพในครอบครัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัว โดยมีค่าสหสัมพันธ์ .4534 นั่นคือ เด็กวัยรุ่นที่มีสัมพันธภาพในครอบครัวดี จะมีการปรับตัวดี แต่ถ้าเด็กวัยรุ่นมีสัมพันธภาพในครอบครัวไม่ดี ก็จะไม่ปรับตัวไม่ดีไปด้วย

จรรยา สุวรรณทัต (ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. 2541 : 2 ; อ้างอิงจาก จรรยา สุวรรณทัต. 2531) ศึกษาเกี่ยวกับการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้หญิงจำนวน 110 คน ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจปานกลาง และสูง มีอายุระหว่าง 26-60 ปี โดยไม่คำนึงถึงสภาพสมรส และสถานภาพการทำงานพบว่าสถานภาพทางบ้านหรือครอบครัวของผู้หญิงที่แต่งงานและมีบุตร ไม่ได้ก้าวท้าวหรือเป็นอุปสรรคขัดขวางการตัดสินใจในการทำงานนอกบ้านของผู้หญิง และสถานภาพในครอบครัวของผู้หญิงสามารถดำเนินควบคู่ไปด้วยกันได้เป็นอย่างดี

จากงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ถ้าสัมพันธภาพภายในครอบครัวจะทำให้บุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วย และสามารถปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ แต่ถ้าสัมพันธภาพภายในครอบครัวไม่ดี ก็จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานไม่ดีไปด้วย

2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 131) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

สภานี ทยาธรรม (2537 : 78) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การการดูแลในวิชาชีพกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงานมากที่สุด ในด้านรายได้ และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 และบรรยากาศองค์การสามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 43.90

จเร นาคจุ (2544 : 9) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดนของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน

จากงานวิจัยดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศในการทำงาน ถ้าเป็นที่พึงพอใจของบุคคลที่ปฏิบัติงานก็จะทำให้ปฏิบัติงานอย่างราบรื่น คุณภาพในการทำงานเป็นไปอย่างดี บุคคลต้องการที่จะปฏิบัติงานต่อไปด้วยความตั้งใจ

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.1 ประวัติความเป็นมา

ในบรรดาเครื่องปรุงรสอาหารต่างๆ ผงชูรส "อายิโนะโมะโต๊ะ" เป็นที่รู้จักและนิยมกันอย่างแพร่หลายในผู้บริโภคชาวไทยมาเป็นเวลานานกว่าครึ่งศตวรรษแล้ว โดยการนำเข้าผลิตภัณฑ์ของบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ จำกัด ประเทศญี่ปุ่น ในระยะแรก "อายิโนะโมะโต๊ะ" ที่มาแห่งรสชาติอร่อยได้ถูกค้นพบในปี พ.ศ. 2451 โดย ศ.ดร.คิคุนาเอะ อิเคดะ แห่งมหาวิทยาลัยโตเกียว ประเทศญี่ปุ่น

3.2 โรงงานพระประแดง

เริ่มทำการผลิตผงชูรส "อายิโนะโมะโต๊ะ" ในปี พ.ศ. 2505 นับเป็นก้าวแรกของอุตสาหกรรมการผลิตผงชูรสในประเทศเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ อายิโนะโมะโต๊ะ ผลิตจากแป้งมันสำปะหลังวัตถุดิบจากธรรมชาติ ซึ่งเป็นผลิตผลทางการเกษตรคุณภาพสูง และพืชเศรษฐกิจ

ของประเทศไทย ด้วยกรรมวิธีการหมักภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัยของบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศญี่ปุ่น

ในปี พ.ศ. 2522 โรงงานพระประแดงได้ทำการผลิตวัตถุดิบปรุงแต่งรสอาหารในรูปแบบใหม่คือ รสดี ซึ่งส่วนผสมสกัดจากเนื้อสัตว์ธรรมชาติ เพื่อความสะดวก และประหยัดเวลาในการปรุงอาหาร หลายประเภท ต่อมาในปี 2527 ได้ทำการผลิต อายิโนะโมะโต๊ะพลัส ผงชูรสอีกชนิดหนึ่ง ซึ่งให้รสชาติเข้มข้นเป็น 2 เท่า ของผงชูรสธรรมดาให้ทั้งความอร่อย และความประหยัด ผลิตภัณฑ์ทุกชนิดที่ผลิตจากโรงงานพระประแดง จะได้รับการควบคุมอย่างเข้มงวดในด้านคุณภาพมาตรฐาน รวมทั้งความปลอดภัย การรักษาสภาพแวดล้อมถือเป็นนโยบายที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่บริษัทยึดถือมาตลอดเวลา โดยใช้งบประมาณจำนวนมากจัดตั้งระบบบำบัดน้ำทิ้งประสิทธิภาพสูงด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

3.3 การควบคุมคุณภาพ การวิจัยและพัฒนา

ผลิตภัณฑ์ทุกชนิดของกลุ่มบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ผลิตขึ้นภายใต้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจากประเทศญี่ปุ่น และการควบคุมคุณภาพอย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน ด้วยคุณภาพที่ได้มาตรฐานสากล อันเป็นผลมาจากการวิจัยและพัฒนาโดยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ของบริษัทที่ประเทศญี่ปุ่น และในประเทศไทย ทำให้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทเป็นที่ยอมรับในฐานะผลิตภัณฑ์คุณภาพมาตรฐาน

บริษัทตระหนักถึงความสำคัญของการก้าวหน้าต่อความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงจัดตั้งศูนย์วิจัยและพัฒนา และศูนย์ฝึกอบรมขึ้น เพื่อทำการศึกษาวิจัยการแปรรูปผลิตผลทางการเกษตรต่างๆ การใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์พลอยได้ รวมทั้งฝึกอบรม และถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับพนักงานชาวไทย

3.4 การสนับสนุนด้านเศรษฐกิจ

นโยบายหลักอย่างหนึ่งของบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะคือ การใช้วัตถุดิบภายในประเทศ กลุ่มบริษัทอายิโนะโมะโต๊ะ เป็นผู้ใช้แป้งมันสำปะหลังมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศและเป็นผู้สนับสนุนผลผลิตของเกษตรกรมากกว่า 15,00 ครอบครัว บนพื้นที่กว่า 230,000 ไร่ เพื่อผลิต อายิโนะโมะโต๊ะ และแอล-ไลซีน รวมทั้งส่งออกเพื่อป้อนโรงงานอายิโนะโมะโต๊ะที่ญี่ปุ่นด้วย

3.5 กิจกรรมสังคม

เพื่อเป็นการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปการประกอบอาหารไทยที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ และสุขภาพอาหาร บริษัทร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุขและกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จัดประกวดอาหารไทยทั่วประเทศ ในกลุ่มแม่บ้านขึ้นเป็นครั้งแรกของประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2532 ในโอกาสครบรอบ 80 ปี แห่งการก่อตั้งบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ จำกัด ประเทศญี่ปุ่นและครั้งที่สองในปีต่อมาในโอกาสครบรอบ 30 ปี แห่งการก่อตั้ง

บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ในประเทศไทย โดยจัดให้ผู้ที่ได้รับรางวัลชนะเลิศได้ไปเผยแพร่ตำรับอาหารอันเลื่องชื่อทางโทรทัศน์ที่ประเทศญี่ปุ่น

บริษัทได้จัดทำหนังสือตำรับอาหาร แม่บ้านที่รัก เพื่อเผยแพร่ความรู้ทางด้านอาหารและสารประโยชน์สำหรับแม่บ้านและสมาชิกในครอบครัว โดยจัดพิมพ์เผยแพร่แก่สมาชิกทั่วประเทศมากกว่า 10 ปีแล้ว อีกทั้งยังได้จัดหน่วยรถสาธิตอาหารเคลื่อนที่ “เพื่อนคุณแม่บ้าน” เพื่อสอนการทำอาหารที่มีคุณค่าและประหยัด เป็นบริการแก่ผู้สนใจเป็นหมู่คณะอีกด้วย

3.6 มูลนิธิอายิโนะโมะโต๊ะ

บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ประกอบธุรกิจในประเทศไทยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 เป็นต้นมา โดยได้รับความนิยมนับอย่างดีจากชาวไทยและสังคมไทย บริษัทได้ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อประชาชนและสังคมไทย โดยส่วนรวมเป็นจุดบันดาลใจให้คิดก่อตั้ง “มูลนิธิอายิโนะโมะโต๊ะ” ขึ้นเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2519 โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสนับสนุนการศึกษาทุกระดับชั้น สนับสนุนการจัดทำโครงการอาหารกลางวันในโรงเรียน โดยให้ความช่วยเหลือทั้งในด้านเงินทุน และการอบรมบุคลากรผู้บริหารโครงการ สนับสนุนการประชุมวิชาการแก่ผู้สนใจทั่วไป ช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุธรรมชาติ อีกทั้งร่วมสมทบทุนโดยเสด็จพระราชกุศลโครงการในพระราชดำริต่างๆ ยอดเงินบริจาคตามโครงการต่างๆ ของมูลนิธิอายิโนะโมะโต๊ะ นับตั้งแต่ปีเริ่มก่อตั้ง พ.ศ. 2519 จนถึงปี พ.ศ. 2534 เป็นเงินรวมทั้งสิ้นเกือบ 38 ล้านบาท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน เป็นพนักงานหญิง 125 คน และเป็นพนักงานชาย 75 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว |
| ตอนที่ 2 | แบบคัดกรองสุขภาพจิต |
| ตอนที่ 3 | แบบสอบถามบุคลิกภาพ |
| ตอนที่ 4 | แบบสอบถามด้านภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว |
| ตอนที่ 5 | แบบสอบถามด้านภาระงาน |
| ตอนที่ 6 | แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน |
| ตอนที่ 7 | แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน |

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ตัวอย่าง แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษา
 - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - ☐ ปริญญาตรี
 - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส
 - ☐ โสด
 - ☐ คู่
 - ☐ หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่
5. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

เป็นเครื่องมือวัดคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60 (Thai GHQ 60 = Thai General Health Questionnaire 60) ของเดวิด โกลด์ เบอร์กและพอล ลิวเลียมส์ (David Goldberg and Paul Williams, 1988) แปลเป็นภาษาไทยโดย นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล แบบสอบถาม ไทย จี เอช คิว 60 ประกอบด้วยคำถาม 60 ข้อ เป็นแบบคัดกรองปัญหาสุขภาพจิตเบื้องต้นไม่สามารถวินิจฉัยโรคได้

ตัวอย่าง แบบคัดกรองสุขภาพจิต

คำชี้แจง ให้ตอบแบบสอบถาม โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบให้ใกล้เคียงกับสุขภาพและความรู้สึกของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วงสองถึงสามสัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด

ข้อ 0 สามารถมีสมาธิจดจำสิ่งที่ท่านกำลังทำอยู่ได้

- ☐ ดีกว่าปกติ
- ☐ เหมือนปกติ
- ☐ แย่กว่าปกติ
- ☐ แย่กว่าปกติมาก

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบ 2 ข้อแรก ให้คะแนน	0	คะแนน
ตอบ 2 ข้อหลัง ให้คะแนน	1	คะแนน

การแปลความหมาย (ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคณะ. 2539 : 1-17)

ใช้การนับคะแนนทั้งหมดแล้วนำมารวมกัน และมีจุดตัดคะแนนที่ 11/12 การแปลผล มีดังนี้

คะแนน 0 – 11 หมายถึง สุขภาพจิตปกติ

คะแนน 12 – 60 หมายถึง สุขภาพจิตบกพร่อง

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามบุคลิกภาพของนลินี ธรรมอำนวยสุข (2541)ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพ ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 3.1 และ 3.2

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.5 นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกเป็น 25% ที่คะแนนสูง และ 25% ที่คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 2.145 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 11 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.236 – 3.767

3.6 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 3.5 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8436

ลักษณะของแบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
00	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์การแปลความหมาย (อำนาจ วงศ์วัฒนมงคล. 2533 : 57-58)

ผู้ที่ได้คะแนน 51 – 100 มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้คะแนน 20 – 50 มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวของประกายทิพย์ พิชัย(2539)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 4.1 และ 4.2

4.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4.5 นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกเป็น 25% ที่คะแนนสูง และ 25% ที่คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 2.145 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้แบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว จำนวน 8 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.160 – 5.805

4.6 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 4.5 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7275

ลักษณะของแบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามด้านการระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่านให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	ข้าพเจ้าไม่มีการรับผิดชอบในการดูแลครอบครัว					
00	ข้าพเจ้าหนักใจเรื่องค่าใช้จ่ายที่มีต่อครอบครัวเป็นอย่างมาก					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจสอบและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก ข้อความที่มีความหมายทางลบ

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีภาระความรับผิดชอบมาก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านการงาน

โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องด้านการงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามด้านการงานของประกายทิพย์ พิชัย(2539)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามด้านภาระงาน ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 5.1 และ 5.2

5.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5.5 นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงที่สุดมายังต่ำสุด แล้วแยกเป็น 25% ที่คะแนนสูง และ 25% ที่คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 2.145 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้แบบสอบถามด้านภาระงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.256 – 4.082

5.6 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 5.5 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7305

ลักษณะของแบบสอบถามด้านภาระงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามด้านภาระงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานทุกวันแทบไม่มีเวลาพักผ่อน					
2	ข้าพเจ้าต้องทำงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจสอบและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก ข้อความที่มีความหมายทางลบ

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีภาระงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีภาระงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีภาระงานมาก

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

6.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิตยสารเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

6.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ของประกายทิพย์ พิชัย (2539)

6.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน ให้สอดคล้องกับนิตยสารเฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 6.1 และ 6.2

6.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุฬรัตน์ ตรวจสอบ

สอบหาความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

6.5 นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกเป็น 25% ที่คะแนนสูง และ 25% ที่คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 2.145 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน จำนวน 23 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.286 – 7.492

6.6 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 6.5 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8992

ลักษณะของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามทางกายภาพของที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
0	สถานที่ทำงาน อากาศที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสมดีแล้ว					
00	การถ่ายเทอากาศในห้องทำงานไม่ดี					
0	อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ในห้องทำงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอต่อการใช้งาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจสอบและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก ข้อความที่มีความหมายทางลบ

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

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 8)

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายถึง มีลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 3.66 หมายถึง มีลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ย 3.67 – 5.00 หมายถึง มีลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารงานวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของประกายทิพย์ พิชัย (2539)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 7.1 และ 7.2

7.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่อาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหา และภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

7.5 นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจให้คะแนน เพื่อวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจากสูงสุดมายังต่ำสุด แล้วแยกเป็น 25% ที่คะแนนสูง และ 25% ที่คะแนนต่ำ นำค่าเฉลี่ยรายข้อมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติโดยใช้ t-test เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หรือค่า t ตั้งแต่ 2.145 ขึ้นไป มาเป็นแบบสอบถามในการวิจัย ได้แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน จำนวน 52 ข้อ มีค่า t ระหว่าง 2.160 – 8.078

7.6 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ที่คัดเลือกไว้แล้วในข้อ 7.5 โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9505

ลักษณะของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert scale type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	<u>สัมพันธภาพในหน่วยงาน</u>					
0	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา การสั่งการของผู้บังคับบัญชาไม่เป็นที่ยอมรับของท่าน					
00	ข. การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงานของข้าพเจ้า					
0	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านยอมรับความสามารถในการทำงานของผู้ใต้บังคับ บัญชาตามระดับความสามารถแต่ละคน					
00	ข. การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านด้วยความเต็ม ใจ					
0	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
0	<u>สัมพันธภาพนอกหน่วยงาน</u> สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสมาชิกใน ครอบครัว					
00	ข. การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน สมาชิกในครอบครัวให้ความรักความห่วงใยข้าพเจ้าจนทำ ให้ข้าพเจ้ารู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย					

เกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยตรวจและให้คะแนนตามความหมายของคำถามในแต่ละข้อต่อไปนี้

ข้อความที่มีความหมายทางบวก

ข้อความที่มีความหมายทางลบ

(คะแนน)

(คะแนน)

จริงที่สุด

5

1

จริง

4

2

จริงบ้าง	3	3
จริงน้อย	2	4
จริงน้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538 : 8)

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	หมายถึง	มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังผู้จัดการกลุ่มงานธุรการและบุคคล บริษัท आयिनेमोटि (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 16 – 20 กุมภาพันธ์ 2548 โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ได้กลับคืนมาจำนวน 186 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปคิด ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयिनेमोटि (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयिनेमोटि (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่
 - 2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t – test
 - 2.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่
 - 3.1 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
 - 3.2 วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อจะให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์อยู่ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนมาตรฐาน
Y	แทน	สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน
X_1	แทน	เพศ
X_2	แทน	อายุ
X_3	แทน	ระดับการศึกษา
X_4	แทน	สถานภาพสมรส
X_5	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
X_6	แทน	สุขภาพจิตไทย GHQ60
X_7	แทน	บุคลิกภาพ
X_8	แทน	ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

X_9	แทน	ภาระงาน
X_{10}	แทน	ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

การเสนอผลการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท आयिโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ภาระงาน ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 จำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส

องค์ประกอบ	ระดับองค์ประกอบ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	เพศชาย	69	37.1
	เพศหญิง	117	62.9
	รวม	186	100.0
2. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	22.6
	ปริญญาตรี	118	63.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	14.0
	รวม	186	100.0
3. สถานภาพสมรส	โสด	120	64.5
	คู่	66	35.5
	หม้าย/หย่าร้าง	0	0.0
	รวม	186	100.0

จากตาราง 1 พบว่า องค์ประกอบด้านเพศ ส่วนใหญ่พนักงาน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.9 ส่วนเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.1

องค์ประกอบด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.4, 22.6, และ 14.0

องค์ประกอบด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่พนักงาน มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 64.5 และสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 35.5

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ภาระงาน ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน สุขภาพจิต บุคลิกภาพ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว ภาระงาน ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

องค์ประกอบ	$\bar{X}$	S	การแปลผล
1. อายุ	28.83	5.105	วัยผู้ใหญ่
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	7.06	4.868	ปานกลาง
3. สุขภาพจิต	11.84	14.03	บกพร่อง
4. บุคลิกภาพ	2.79	.598	แบบบี
5. ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว	3.55	.670	มีปานกลาง
6. ภาระงาน	3.56	.625	มีปานกลาง
7. ลักษณะทางกายภาพ	3.01	.733	ดีพอใช้
8. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน	3.61	.562	ดีพอใช้

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริษัท มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 28.83 มีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 7.06 องค์ประกอบด้านสุขภาพจิต มีสุขภาพจิตบกพร่อง องค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ มีลักษณะบุคลิกภาพแบบบี องค์ประกอบด้านภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบด้านภาระงานอยู่ในระดับปานกลาง องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับดีพอใช้ และองค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานอยู่ในระดับดีพอใช้

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	Y
X ₁	1.000	.202**	.253**	.257**	.293**	-.180*	-.033	.403**	.141	-.011	.028
X ₂		1.000	.443**	.378**	.789**	-.267**	.224**	.124	.035	.220**	.029
X ₃			1.000	.350**	.336**	-.196**	-.069	.054	.038	.063	.012
X ₄				1.000	.172*	-.002	-.038	.050	-.027	-.048	-.033
X ₅					1.000	-.275**	.175*	.193**	.099	.230**	.055
X ₆						1.000	-.238**	-.486**	-.697**	-.386**	-.530**
X ₇							1.000	.405**	.352**	.668**	.083
X ₈								1.000	.709**	.388**	.347**
X ₉									1.000	.418**	.601**
X ₁₀										1.000	.100
Y											1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาระความรับผิดชอบความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X₈) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .347 และภาระงาน (X₉) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .601

องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน โดยมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพจิต (X₆) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.530

องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน มีจำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ (X₁) อายุ (X₂) ระดับการศึกษา (X₃) สถานภาพสมรส (X₄) ประสบการณ์ในการทำงาน (X₅) บุคลิกภาพ (X₇) และลักษณะทางกายภาพ (X₁₀)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
Regression	1	16.286	16.286	70.835**
Residual	184	42.303	.230	
Total	185	58.589		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับองค์ประกอบ 1 องค์ประกอบ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ จึงได้คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท
อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
(Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₉	.474	.056	.527	.527	.278	70.835**

$$R = .527$$

$$R^2 = .278$$

$$SE = .479$$

$$a = 1.927$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า องค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ มีจำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านภาระงาน (X₉) ซึ่งองค์ประกอบนี้สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 27.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้้นำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 1.927 + .474 X_9$$

สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .527 X_9$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า

1. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่
2. องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ จำนวน 200 คน เป็นพนักงานหญิง 125 คน และเป็นพนักงานชาย 75 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิต ไทย จี เอช คิว 60

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพจำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8436

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวจำนวน 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7275

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านภาระงานจำนวน 9 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7305

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงานจำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8992

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานจำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9505

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยไปยังผู้จัดการกลุ่มงานธุรการและบุคคล บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร เพื่อเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 16 – 20 กุมภาพันธ์ 2548 โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ได้กลับคืนมาจำนวน 186 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับแล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปคิด ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
3. วิเคราะห์องค์ประกอบด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยการใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_8) และภาระงาน (X_9)

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ สุขภาพจิต (X_6)

3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน มีจำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษา (X_3) สถานภาพสมรส (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_7) และลักษณะทางกายภาพ (X_{10})

4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ ด้านภาระงาน (X_9) ซึ่งองค์ประกอบนี้สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 27.8

5. สมการที่สามารถพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ

5.1 สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้คะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 1.927 + .474 X_9$$

5.2 สมการพยากรณ์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ โดยใช้คะแนนมาตรฐาน

$$Z = .527 X_9$$

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ อภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว (X_8) และภาระงาน (X_9) อภิปรายได้ดังนี้คือ

1.1 ภาวะความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวมากมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีภาวะความรับผิดชอบต่อครอบครัวจะให้ความสำคัญกับการทำงานเต็มที่ ทำให้ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นมากขึ้น และดูแลเอาใจใส่บุคคลอื่นให้เหมือนกับสมาชิกในครอบครัว

ครัว ทำให้บรรยากาศในองค์กรแจ่มใส ลดภาวะความเครียด ก่อให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากขึ้น ดังที่พรทิพย์ เกยุรานนท์ และรัชดา เอี่ยมพืงพานิช (จุฬารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541 : 41 ; อ้างอิงจาก พรทิพย์ เกยุรานนท์. 2527 และรัชดา เอี่ยมพืงพานิช. 2531) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศขององค์กรและความเครียดของบุคคลในโรงพยาบาลตากสิน พบว่า ภาระทางครอบครัวต่างกัน มีผลต่อระดับความเครียดต่างกัน โดยบุคลากรที่มีภาระครอบครัวน้อย จะมีความเครียดต่ำกว่าผู้ไม่มีภาระครอบครัว ผู้ที่มีภาระทางครอบครัวปานกลางและผู้ที่มีภาระทางครอบครัวมาก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่มีภาระทางครอบครัวมากมีแนวโน้มในการมองบรรยากาศองค์กรโดยรวม บรรยากาศองค์การด้านบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานในทางบวกสูงกว่าผู้ที่มีภาระทางครอบครัวปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีภาระทางครอบครัวมากต้องการงานที่มีความมั่นคงและอยู่ในองค์กรให้ยาวมากที่สุด เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท आयิโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานที่มีภาระงานมากมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี ทั้งนี้เพราะ ภาระงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องทำประจำวัน เพื่อให้งานสำเร็จ และมีวัตถุประสงค์เฉพาะในแต่ละงาน ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ทำให้เกิดความผูกพันกับงาน และต้องการอยู่ในองค์กรต่อไป และภาระงานจะช่วยให้เห็นความแตกต่างของกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรที่บุคคลจะต้องทำ งานที่แบ่งชนิดแยกกัน ซึ่งเป็นสิ่งช่วยให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานด้านต่างๆ ที่ปฏิบัติโดยคนอื่น ๆ ในองค์กรอีก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแสงทอง ประสุวรรณ (2541 : 65) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์กับการมีปฏิบัติงาน และการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयิโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

2. องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางลบ กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ สุขภาพจิต แสดงว่า พนักงานที่มีสุขภาพจิตดีมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานดี ทั้งนี้เพราะผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้คะแนนสุขภาพจิตน้อยเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตดี แต่จะได้คะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมาก และพนักงานที่ได้คะแนนสุขภาพจิตมากเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตบกพร่อง แต่จะได้คะแนนสัมพันธภาพระหว่างบุคคลน้อย ดังนั้นการที่สุขภาพจิตดีมีความสัมพันธ์ทางลบกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มิได้หมายความว่าคนที่มีสุขภาพจิตดีมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี แต่หมายความว่าคนที่มีสุขภาพจิตดีมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีด้วย และคนที่มีสุขภาพจิตบกพร่องมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทั้งนี้พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี เป็นผู้มองโลกในแง่ดี ฟังตนเองได้ รวมทั้งเป็นที่ฟังของผู้อื่นได้บ้าง สามารถปรับตัวเข้ากับปัญหาอุปสรรคของชีวิตได้ มีการแสดงออกและควบคุมอารมณ์ของตนดี มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับวัยและภาวะของตน (สมพงษ์ รังสีพราหมณกุล. 2525 : 1) ซึ่งสอดคล้อง

คล้องกับความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และเปลี่ยนจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ มีการสนับสนุนช่วยเหลือกัน ทั้งนี้จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีก็ย่อมจะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นดีด้วย (Chickering. 1969 : 94) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของพนิดา ผกานรินทร์ (2544 : 89-90) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตากสิน กรุงเทพมหานคร พบว่าสุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางลบกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายุโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

3. องค์ประกอบที่ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน มีจำนวน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ เพศ (X_1) อายุ (X_2) ระดับการศึกษา (X_3) สถานภาพสมรส (X_4) ประสบการณ์ในการทำงาน (X_5) บุคลิกภาพ (X_7) และลักษณะทางกายภาพ (X_{10}) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.1 เพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานหญิงบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี ทั้งนี้เพราะพนักงานหญิงมีความสุภาพ อ่อนโยน มีบุคลิกภาพท่าทีที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการแสดงออกอย่างเหมาะสมจึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

แต่พนักงานหญิงบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานหญิงบางคนเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ หงุดหงิด โมโหง่าย ใจร้อน มีการแสดงออกการควบคุมอารมณ์ไม่ดีจึงทำให้มีสัมพันธภาพไม่ดีกับบุคคลอื่น ตามที่อุบล ภัตตะ (2535 : 24) กล่าวว่า ความแตกต่างในแง่ความสามารถในการทำงานระหว่างเพศลดน้อยลง แต่ความแตกต่างระหว่างเพศยังเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อจิตใจและพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเอนก สงสุวรรณ (2533 : 81) ที่ศึกษาทักษะของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงานพบว่าครูชายและครูหญิง มีทักษะต่องานและเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายุโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.2 เพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานแสดงว่าพนักงานชายบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานชายมีความใจกว้างสุภาพ มีความมั่นใจในตนเองและปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมได้ดี มีอารมณ์ขัน จึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

แต่พนักงานขายบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานขายบางคนมีบุคลิกภาพทำที่ไม่เป็นมิตร ขาดมนุษยสัมพันธ์ ขัดแย้งกับผู้อื่นบ่อยๆ มีการแสดงออกอย่างไม่เหมาะสมจึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปลายมาศ ชุนภักดี (2533 : 97) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า เพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายุโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.3 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีอายุมากบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากบางคนมีประสบการณ์ในการทำงานมามาก เข้าใจสังคมเข้าใจคนรวมทั้งตัวเองยอมรับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลง ยอมรับความสามารถของคนอื่นจึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และพนักงานที่มีอายุน้อยบางคนยอมรับความสามารถของตนเองและยอมรับความสามารถของคนอื่น ยอมรับความเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลง จึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

แต่พนักงานที่มีอายุมากหรือพนักงานที่มีอายุน้อยบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากหรือพนักงานที่มีอายุน้อยบางคนขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ไม่ยอมรับแนวความคิดใหม่ๆ มีพฤติกรรมเฉื่อยชา เกิดความเบื่อหน่ายกับงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและมีผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้ร่วมงานคนอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสเปียร์ (Spear. 1980 : 179) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตกับปัจจัยทางกายภาพและความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนประกันชีวิตในรัฐเนวาดา 150 คน ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาข้อมูลทางกายภาพได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ อายุ เพศ ความสูง น้ำหนัก สถานภาพการสมรส การศึกษาและใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อศึกษาความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่าปัจจัยทางกายภาพและความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายุโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.4 ระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงาน แสดงว่าพนักงานบางคนที่มีการศึกษาสูง มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้สูง และเอาตนเองไปอ้างอิงกับกลุ่มที่มีการศึกษาสูงเช่นตนเอง เมื่อมีการตั้งมาตรฐานสูง จึงมีความต้องการสูงและมีแนวโน้มพึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

แต่พนักงานบางคนที่มีระดับการศึกษาต่ำอาจมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำจะตั้งมาตรฐานตนเองไว้ต่ำ และไม่เอาตนเองไปเปรียบเทียบกับใคร เมื่อมีการตั้งมาตรฐานต่ำ จึงทำให้มีการทำงานไปวันๆ ไม่จริงจังกับงาน ต้องการอยู่อย่างสันโดษ และไม่มีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นดังที่กูสกี และคนอื่นๆ (มณฑนา มานะประสพสุข. 2546 : 24 ; อ้างอิงจาก Guskys and others. n.d.) กล่าวว่า ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลทางลบต่อองค์กร โดยให้เหตุผลว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีความขุ่นสนในอาชีพ ส่วนพนักงานบางคนที่มีการศึกษาสูงย่อมมีความปรารถนาในคุณต่างานสูง ซึ่งยากที่องค์กรจะตอบสนองได้อย่างเพียงพอ ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีความมั่นใจว่าจะหางานใหม่ได้ไม่ยากนัก ดังนั้น การศึกษาจำเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีสัมพันธ์กันดีหากบุคคลนั้นมีระดับการศึกษาที่ต่ำ เพราะหางานทำได้ยาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของชิลิต พูลศิลป์ (2526 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา มีความพึงพอใจในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของครูแตกต่างกัน ส่วนเพศและวุฒิการศึกษา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของครู

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด

3.5 สถานภาพโสด ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานโสดไม่ต้องมีภาระในการดูแลครอบครัว เช่น สามี ภรรยา บุตรธิดา ขณะเดียวกันก็ได้รับแรงสนับสนุนจาก บิดา มารดา พี่น้อง ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมในการปฏิบัติงานจึงทำให้มีเวลาทุ่มเทให้กับการทำงาน เพื่อนร่วมงานและบุคคลอื่นจึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

แต่พนักงานที่มีสถานภาพโสดบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่เป็นโสด เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่มีคู่คิดคอยให้คำปรึกษา ขาดสิ่งยึดเหนี่ยวทางจิตใจมีผลให้เกิดความเครียด ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นในขณะที่ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของปราณี เถกิงผล (2527 : 46) ที่ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูที่สอนในระดับมัธยมศึกษา พบว่าครูโสดและครูที่สมรสแล้วมีปัญหาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของชิดหทัย ผลานันต์ (2541 : 69) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่าไม่พบความสัมพันธ์ของสถานภาพการสมรสกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สถานภาพโสดไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयिनेमोटे (ประเทศไทย) จำกัด

3.6 สถานภาพสมรสคู่ ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส เมื่อมีปัญหาทั้งเรื่องส่วนตัวและการงาน ก็เป็นที่

ปรึกษาสามารถระบายความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก สามารถที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีด้วย

แต่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่บางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานต้องดูแลสมาชิกในครอบครัว เช่น สามี ภรรยาหรือบุตรธิดา มีเวลาทุ่มเทให้กับงานได้น้อย มีเวลาเป็นส่วนตัวน้อย ความช่วยเหลือเกื้อกูลบุคคลอื่นลดน้อยลง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยลง ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและผลกระทบโดยตรงต่อการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอื่นๆ ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 192) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถม ศึกษาในภาคกลาง ที่กล่าวว่าครูที่สมรสแล้วเมื่อมีปัญหาก็สามารถปรึกษาหารือกับครอบครัวได้ ทำให้ลดแรงกดดันในการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของประพาพรรัตน์ บุรีรัตน์ (2535 : 69) ที่กล่าวว่าคนที่สมรสแล้วอาจมีปัญหาภายในครอบครัว มีปัญหาความยุ่งยากในการจัดแบ่งเวลาให้ครอบครัวและการทำงาน ทำให้เกิดความกดดันมากกว่าคนโสดอันเป็นผลมาจากความขัดแย้งในครอบครัว ดังนั้นจึงทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดความเครียดและนำปัญหาเหล่านี้ไปเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นในขณะปฏิบัติงานด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า สถานภาพสมรสคู่ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท आयโอะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.7 ประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะมีทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับระบบการทำงาน มีความอดทนต่อแรงกดดันในการทำงาน จึงทำให้มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงาน

แต่พนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคน มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานบางคนอาจเกิดความเบื่อหน่ายจากการปฏิบัติงานซ้ำๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะเวลานาน ความคาดหวังที่ตั้งไว้เกี่ยวกับงานไม่เป็นดังหวัง ยิ่งนานวันยิ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ส่งผลกระทบต่องานและการปฏิบัติงานกับผู้ร่วมงานคนอื่นทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนิยม ยอดวิเศษ (2521 : 47-50) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัด ตำแหน่งครู เขตการศึกษา 9 พบว่าครูที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกับครูที่มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันและสอดคล้องผลการวิจัยของเอนก สง สุวรรณ (2533 : 80) ที่ศึกษาทัศนคติของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานไม่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่องานและเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ประสพการณ์ในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.8 บุคลิกภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพดีต้องมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดี ทั้งนี้เพราะบุคลิกภาพเป็นคุณลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมซึ่งทำให้บุคคลมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบเข้าสังคม กระฉับกระเฉง ชอบปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ๆ ทำอะไรขึ้นอยู่กับโลกภายนอกจะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้ดี

แต่พนักงานที่มีบุคลิกภาพไม่ดี อาจเป็นเพราะไม่ชอบเข้าสังคมทำให้รู้จักกับบุคคลอื่นน้อยและจะเลือกคบคนอย่างระมัดระวัง ขี้อาย และเขื่องช้า ทำให้มีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับบุคคลอื่นดังที่ รัชนี ลาซโรจน์ (2527 : 293-294) ได้กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพที่ดีนั้น จะต้องสามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สโตรม(Strom, 1969 : 387-389) ที่ได้ศึกษาบุคลิกภาพของผู้ที่ได้รับปริญญาทางการเรียนจากมหาวิทยาลัยโคลัมเบีย จำนวน 125 คน เป็นชาย 83.6% และหญิง 16.4% มีอายุตั้งแต่ 26-60 ปี ผลปรากฏว่า ผู้ได้รับปริญญาเอกทางการศึกษากลุ่มนี้ประกอบด้วยบุคคลมีอารมณ์ดีมากคะแนนของกลุ่มแสดงความโน้มเอียงชัดเจนมากในการที่จะเป็นผู้มีการแสดงออกสูง มีความมั่นใจในตนเองในทางที่ดี มีการปรับตัวตามสภาวะแวดล้อมได้ดีมาก ชอบสมาคม ชอบอยู่ในกลุ่ม และสอดคล้องกับกาญจนา ควรรสุภา (2516 : 98) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัวเก็บตัวความรู้สึกรับผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองที่ดี พบว่าเด็กชายมีลักษณะแสดงตัวมากกว่าเด็กหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบว่าเด็กที่เป็นบุตรคนแรกตัวน้อยที่สุดหรือมีลักษณะเก็บตัว

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

3.9 ลักษณะทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน แสดงว่าลักษณะทางกายภาพที่ดี จะทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีด้วย ทั้งนี้เพราะการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นระเบียบสวยงาม ขนาดของห้องทำงานไม่คับแคบ เป็นสัดส่วน มีสภาพแวดล้อมทางด้านอาคารทำงาน สภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่เหมาะสม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานได้มาตรฐาน มีการปรับแสงสว่างภายในตัวอาคารเหมาะสมกับสภาพของกิจกรรม จะช่วยส่งเสริมสมรรถภาพในการทำงานของบุคลากร

แต่ลักษณะทางกายภาพที่ไม่ดี จะทำให้พนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไม่ดี ทั้งนี้เพราะการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เป็นระเบียบ ไม่เป็นสัดส่วน ขนาดของห้องที่ทำงานคับแคบส่งผลทำให้พนักงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐสินี หาญกิตติชัย (2541 : 54) ที่ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเกษตรจังหวัดและสำนักงานเกษตรอำเภอ สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร จังหวัดนราธิวาส พบว่าตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานได้แก่สถานที่ทำงานวัสดุอุปกรณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการวิจัย

ของประทวน สมบูรณ์ (2542 : 53-54) ที่ศึกษาการบริหารบุคลากรในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดขอนแก่น ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อองค์กรคือ ช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงานเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน ในขณะที่ประชุมรอดประเสริฐ(2538 : 112) ได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการ (Welfare) ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมที่เป็นแรงจูงใจและขวัญกำลังใจของบุคคลที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความรักงาน เต็มใจที่จะทำงานให้มีคุณภาพที่ดี

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะทางกายภาพไม่มีความสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

4. องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อายิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีจำนวน 1 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านภาระงาน แสดงว่า พนักงานที่มีภาระงานมากทำให้มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมาก ทั้งนี้เพราะปริมาณงานที่พนักงานต้องปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และทำในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง เป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันกับงานและกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ปริมาณงานมากทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน และมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ยิ่งปริมาณงานมีมากเท่าใดย่อมส่งผลต่อความเป็นอยู่ และความมั่นคงต่อองค์กร และต่อตนเองมาก ทำให้พนักงานต้องทุ่มเททั้งด้านร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพูดคุยกับเพื่อนพนักงานด้วยกันมากขึ้นเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ทำให้เกิดความสัมพันธ์กันมาก และปริมาณงานนั้นจะส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงาน และนอกจากนี้ลักษณะของงานทำให้มีการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่างๆ หลายหน่วยงาน จึงทำให้ต้องใช้ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลต่างๆ ได้อย่างดี ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2536 : 92) กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ทำให้เกิดความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานสร้างสรรค์มีประโยชน์ ท้าทาย ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงาน มีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานนั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (พัชรี เอมะนาวัน. 2536 : 47)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ภาระงานส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าองค์ประกอบด้านภาระงาน ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมากที่สุด ดังนั้น เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารสามารถแก้ไขและส่งเสริมสัมพันธภาพได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านภาระงานเพราะเป็นตัวที่ส่งผลมากที่สุด ผู้บริหารควรดำเนินการในเรื่องของปริมาณงานที่ทำเป็นกิจวัตรประจำวันอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแบ่งงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน และปรับปรุงแก้ไขในเรื่องของความก้าวหน้าของงาน ให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและโอกาสในการเติบโตในสายงานที่ทำอยู่ รวมทั้งปรับปรุงแก้ไขการประสานงานกับหน่วยงานอื่นซึ่งหากสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานเป็นไปในทางที่ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาองค์ประกอบเพิ่มเติมอื่นๆ ที่มีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน เช่น ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน นโยบายการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัว จากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.2 ควรมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น พนักงานที่ปฏิบัติงานหน้าทีในโรงงานอุตสาหกรรม พนักงานที่ปฏิบัติงานในภาครัฐวิสาหกิจ และพนักงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการ เป็นต้น

2.3 ควรมีการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้วยเทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมการแพทย์. (2529). คู่มือสุขภาพจิตสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข. กรุงเทพฯ : มิตรสยาม.
- กาญจนา ควรสุม. (2516). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแสดงตัว-เก็บตัว ความรู้สึก
รับผิดชอบและคุณธรรมแห่งพลเมืองดี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร. อุดสาเนา.
- กุลวรรณ วิทยาวงศ์รุจิ. (2526). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัวกับการปรับตัว.
ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดสาเนา.
- เกษสุตา ดันขุน. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล
วิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กันยา สุวรรณแสง. (2533). การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.
- จรรยา สุวรรณทัต. (2531). "การสื่อสารในครอบครัว," การวิจัยและแนวทางปฏิบัติ.
กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จเร นาคจุ. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อกองบัญชาการตำรวจตระเวน
ชายแดน ของตำรวจตระเวนชายแดนส่วนกลาง. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตริยา ไชยศรีพรหม. (2529). ลักษณะบุคลิกภาพการปรับตัวของเด็กนักเรียนมัธยมศึกษา
(ม.1-ม.6) ในกรุงเทพมหานคร. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑาทิป วัชรานนท์. (2528). การศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดจากการ
ทำงานของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม. นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต
กระทรวงสาธารณสุข.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากร
ในโรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไฉไล ไชยเสรี. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัว การมีส่วนร่วมใน สังคม
ความพึงพอใจในชีวิต ความวิตกกังวลในสภาพการสูงอายุ และการสนับสนุนทางสังคมกับ
สุขภาพจิตของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาล ตำรวจ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- ชมนุช บุญสิทธิ์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุนทรรัตนารามวิทยาคม กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยพร วิชชาวุธ. (2530) เอกสารสอนชุดวิชามนุษยศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐสุดา สุจินันท์กุล. (2541). ปัจจัยด้านครอบครัวการทำงานและลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- เดชา บ่อวาริ. (2545). ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อการปฏิบัติงานของบัณฑิตโครงการจัดการศึกษา กศ.บป. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี. สารนิพนธ์. กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทัศนาศ บุญทอง. (2528). "กรณีเลือกสรรการพยาบาลมารดาและการพยาบาลจิตเวช," เอกสารจัดประกอบการสอนวิชาชีพวิทยาศาสตร์สุขภาพ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : นำถึงการพิมพ์.
- ทิตนา แคมมณี. (2545). กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : นิชนแอตเวอร์ไทซ์กรุ๊ป.
- ธนา นิลชัยโกวิทย์ และคนอื่นๆ. (2539, กรกฎาคม-กันยายน). ความเชื่อถือได้และความแม่นยำของ General health Questionnaire ฉบับภาษาไทย. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย. 41(1) : 1-17.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บ้านาญ บำรุงรส. (2534). ขวัญกำลังใจของตำรวจภูธรในจังหวัดเลย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- ประกายทิพย์ พิชัย. (2539). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดอนเมืองทหารอากาศบำรุง กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประนอม สโรชมาน. (2522). เอกสารประกอบการบรรยายจิตวิทยาทั่วไป ฉบับที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริการงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. (2530). ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปริญญาณิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์.
- ฝน แสงสิงแก้ว. (2521). สุขภาพจิตศึกษา. กรุงเทพฯ : กองสุขภาพจิต.
- พนิดา ผกานรินทร์. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลตากสินกรุงเทพมหานคร.
- ปริญญาณิพนธ์.กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรทิพย์ เย็นจะมก และกมลรัฐ อินทรทัศน์. (2541). "ศิลปะการสื่อสาร," ศิลปะการดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพโรจน์ ทองอุไร. (2529). สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทางการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม.
- พิสิทธิ์ ปทุมบาล. (2532). ผลของการเข้ากลุ่มแบบ *Sensitivity Training* ต่อการพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรรัตน์ แยมแก้ว. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มณี ดีประสิทธิ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล อัตมโนทัศน์ สัมพันธภาพเข้าช่วยเหลือของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการตัดสินใจทางการพยาบาลฉุกเฉินของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์.พย.ม. (การพยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุวดี เทียรฆประสิทธิ์. (2536). เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยา 323 : จิตวิทยาวัยรุ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วรรณ อาภาอดุล. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครู วิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์.กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- วารุณี ธนรภาพิช. (2534, มีนาคม). "การพัฒนาบุคลิกภาพ," การศึกษากรุงเทพมหานคร.
14(1) : 6.
- วิจิตร อาวะกุล. (2526). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- วิมล หนองพงษ์. (2538). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนงคราญ. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยา
การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิไลลักษณ์ พินิจบุญภากร. (2546). การศึกษาเจตคติที่มีต่องานของพนักงานใน
บริษัทเอกชนอุตสาหกรรมเคมีแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538, กุมภาพันธ์ – มีนาคม). ค่าเฉลี่ยกับการแปรความหมาย : เรื่องง่ายๆ
ที่บางครั้งก็พลาดได้. ข่าวสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) : 8-11.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2539). "ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ รู้เขา รู้เรา," หมอชาวบ้าน.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ศิริรัตน์ ผุดผ่อง. (2540). ผลการฝึกสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนตามรูปแบบของจอยซ์
และคณะของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี
สวรรคประจักษ์ จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ : อักษรวิพัฒน์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จีรรัชการพิมพ์.
- สุภาพรณ โคตรจรัส. (2527). สุขวิทยาจิต. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.
- อัสรา อวรณ์. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพในครอบครัว การสนับสนุน
ทางสังคมและปัจจัยทางเชิงสังคมกับความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง
ของผู้สูงอายุ ในชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- Anastasi, Anne. (1961). *Psychological Testing*. 2nd ed. New York : The Macmillan.
- Arnold, H.J., and Feldman, D.C. (1980). *Organizational Behavior*. New York :
McGraw-Hill.
- Carkhuff, R.R. and Berenson, B.G. (1977). *Beyond Counseling and Therapy*. 2nd ed.
New York : Holl, Printchart and Winston.
- Chickering, S.W. (1969). *Education and Identity*. Sanfrancisco : Jossey Bass.

Clark, Ernestiltart. (1981, April). "An Analysis of Occupation Stress Factors as Perceived by Public school Teacher," *Dissertation Abstracts Knternational*. 40(7) : 422 a-A.

Eysenck, H.J. (1970). *The Structure of human Personality*. New Jersy : Barnes Nobel. Inc.

Gordon, Leonard V. (1963). *Manual of Gordon Personal Profile*. New York : Test Department of Harcourt, Brece and World.

Kaplan, I. and O'Dea, J.D. Z1953, January). "Mental health Hazards in School," *Education Leadership*. 10(1) : 351-354.

Schultz, William C. (1966). *FIRO : A three diminution theory of Interpersonal Behavior*. New York : Rinihart.

Sasse R. (1975). **"Person to Person,:** Proria II. New Jersey : Prentice-hall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
ของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด
สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงานบริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ ขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนด แล้วตอบตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่าน คำตอบของท่านจะมีประโยชน์ต่อตัวท่านเองและผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน ข้อมูลแต่ละข้อที่ท่านตอบผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับ โปรดอ่านแบบสอบถามแต่ละข้ออย่างรอบคอบและตอบแบบสอบถามทุกส่วนให้สมบูรณ์

แบบสอบถามทั้งหมดมี 7 ตอน ดังนี้

- | | | |
|--------|---|---|
| ตอนที่ | 1 | แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว |
| ตอนที่ | 2 | แบบคัดกรองสุขภาพจิต |
| ตอนที่ | 3 | แบบสอบถามบุคลิกภาพ |
| ตอนที่ | 4 | แบบสอบถามการระบับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว |
| ตอนที่ | 5 | แบบสอบถามด้านภาระงาน |
| ตอนที่ | 6 | แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน |
| ตอนที่ | 7 | แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน |

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายรัชชัย ไชยวงศ์
นิสิตปริญญาโท (ภาคพิเศษ) วิชาเอกจิตวิทยาการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เมื่ออ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความในช่องว่าง (.....) ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ คู่

☐ หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่

5. ประสบการณ์ในการทำงาน ปี

ตอนที่ 2 แบบคัดกรองสุขภาพจิต

คำชี้แจง สุขภาพโดยทั่วไปของท่านในระยะ 2-3 สัปดาห์ที่ผ่านมา เป็นอย่างไรบ้าง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ใกล้เคียงกับสภาพของท่านในปัจจุบัน หรือในช่วงสองถึงสามสัปดาห์ที่ผ่านมามากที่สุด โดยไม่รวมถึงปัญหาที่ท่านเคยมีในอดีต และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. รู้สึกสบายและมีสุขภาพดี
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
2. รู้สึกต้องการยานำรุ่งให้มีกำลังวังชา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
3. รู้สึกทรมานและสุขภาพไม่ดี
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
4. รู้สึกไม่สบาย
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
5. เจ็บหรือปวดบริเวณศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
6. รู้สึกตึงหรือคล้ายมีแรงกดที่ศีรษะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
7. สามารถมีสมาธิจดจ่อกับสิ่งที่กำลังทำอยู่ได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
8. รู้สึกกลัวว่าตนเองจะเป็นลมหมดสติไปในที่สาธารณะ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
9. มีอาการวูบร้อนหรือหนาว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
10. มีเหงื่อออกมาก
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
11. ตื่นเช้ากว่าปกติหรือหลับต่อไม่ได้
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
12. หลังจากตื่นนอนแล้ว รู้สึกนอนไม่เต็มอิ่ม
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
13. รู้สึกเฟื่องฟูมาก และไม่มีแรงแม้แต่จะกินอาหาร
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

14. นอนไม่หลับเพราะกังวลใจ

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

15. รู้สึกตื่นตัว และความคิดว่องไว

☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก

16. รู้สึกมีกำลังวังชา

☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก

17. เมื่อเข้านอน ใช้เวลานานกว่าจะหลับได้

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

18. ไม่สามารถหลับได้สนิทหลังจากหลับแล้ว

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

19. ผันไม่ดีหรือน่ากลัว

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

20. มีอาการกระสับกระส่าย หลับไม่สนิท

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

21. หออะไรทำ และทำให้ตัวเองไม่มีเวลาว่างได้

☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก

22. ทำอะไรช้ากว่าปกติ

☐ เร็วกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ช้ากว่าปกติ ☐ ช้ากว่าปกติมาก

23. รู้สึกขาดความสนใจในกิจกรรมที่เคยทำตามปกติ

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

24. ปล่อยปละละเลย ไม่สนใจรูปร่างหน้าตาของตัวเอง

☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

25. พิถีพิถันกับการแต่งเนื้อแต่งตัวน้อยลง

☐ พิถีพิถันมากกว่าปกติ ☐ เท่าๆ ปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก

26. ออกไปนอกบ้านบ่อยเท่าที่เคย

☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก

27. จัดการกับสิ่งต่างๆ ได้ดีพอๆ กับคนส่วนใหญ่ที่อยู่ในสภาพเดียวกับท่าน

☐ ดีกว่ามาก ☐ ดีพอๆ กัน ☐ ค่อนข้างน้อยกว่า ☐ น้อยกว่ามาก

28. รู้สึกว่าโดยทั่วไปแล้วทำอะไรๆ ได้ดี

☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก

29. ไปทำงานหรือทำงานบ้านสาย

☐ ไม่สายเลย ☐ ไม่สายกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างสายกว่าปกติ ☐ สายกว่าปกติมาก

30. พอใจกับการที่ทำงานลุล่วงไป
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
31. สามารถมีความรู้สึกรักและอบอุ่นต่อคนใกล้ชิดได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
32. รู้สึกว่าสามารถเข้ากับคนอื่นได้ง่าย
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
33. ใช้เวลาคุยเล่นกับคนอื่นมาก
☐ ใช้เวลามากกว่าปกติ ☐ เท่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่ามาก
34. รู้สึกกลัวที่จะพูดอะไรออกไปต่อหน้าคนอื่น เพราะเกรงจะทำให้ตัวเองดูโง่
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
35. รู้สึกว่าได้ทำตัวให้เป็นประโยชน์ในเรื่องต่างๆ
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
36. รู้สึกว่าสามารถตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
37. รู้สึกว่าตัวเองไม่สามารถที่จะเริ่มทำอะไรได้เลย
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
38. จะทำอะไรก็รู้สึกหวาดกลัวไปหมด
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
39. รู้สึกตึงเครียดอยู่ตลอดเวลา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
40. รู้สึกว่าไม่สามารถที่จะเอาชนะความลำบากต่างๆ ได้
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
41. รู้สึกว่าชีวิตต้องดิ้นรนอยู่ตลอดเวลา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
42. สามารถมีความสุขกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันตามปกติได้
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
43. มองอะไรเครื่องเครียดไปหมด
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ค่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
44. รู้สึกหงุดหงิด อารมณ์ไม่ดี
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
45. รู้สึกกลัว หรือตกใจโดยไม่มีเหตุผลสมควร
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ค่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก

46. สามารถที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาต่างๆ ของตนเองได้
☐ ดีกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ แย่กว่าปกติ ☐ แย่กว่าปกติมาก
47. รู้สึกเรื่องต่างๆ ทั้บถมจนรับไม่ไหว
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
48. มีความรู้สึกว่คนรอบข้างจับตามองคุณอยู่
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
49. รู้สึกไม่มีความสุข และเศร้าหมอง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
50. รู้สึกเสียความมั่นใจในตนเองไป
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
51. คิดว่าตนเองเป็นคนไร้ค่า
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
52. รู้สึกว่ชีวิตนี้หมดหวังโดยสิ้นเชิง
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
53. รู้สึกมีความหวังในอนาคตของตนเอง
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ก่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
54. รู้สึกมีความสุขดีตามสมควร เมื่อดูโดยรวมๆ
☐ มากกว่าปกติ ☐ เหมือนปกติ ☐ ก่อนข้างน้อยกว่าปกติ ☐ น้อยกว่าปกติมาก
55. รู้สึกกังวลกระวนกระวาย และเครียดอยู่ตลอดเวลา
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
56. รู้สึกไม่คุ้มค้ำว่จะมีชีวิตอยู่ต่อไป
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
57. คิดว่มีความเป็นไปได้ว่จะอยากจบชีวิตตนเอง
☐ ไม่อย่างแน่นอน ☐ ไม่คิดว่เป็นอย่างนั้น ☐ มีอยู่บ้านเหมือนกัน ☐ มีแน่ๆ
58. รู้สึกว่บางครั้งทำอะไรไม่ได้เลย เพราะประสาทตึงเครียดมาก
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
59. พบว่ตนเองรู้สึกอยากตายไปให้พ้นๆ
☐ ไม่เลย ☐ ไม่มากกว่าปกติ ☐ ก่อนข้างมากกว่าปกติ ☐ มากกว่าปกติมาก
60. พบว่มีความรู้สึกว่อยากจะทำลายชีวิตตนเอง เข้ามาอยู่ในความคิดเสมอๆ
☐ ไม่อย่างแน่นอน ☐ ไม่คิดว่เป็นอย่างนั้น ☐ มีอยู่บ้านเหมือนกัน ☐ มีแน่ๆ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือของข้อความหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	เมื่อท่านมีนัดท่านจะไปถึงที่นัดก่อนเวลา					
2	ท่านรู้สึกโมโห ถ้ามีคนมาขัดจังหวะในขณะที่ท่านทำสิ่งที่ท่านตั้งใจไว้					
3	ท่านรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลา ถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่น					
4	ท่านคิดว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
5	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ต้องเข้าคิวเพื่อรอรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ					
6	ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการทำงานของ ท่าน					
7	ท่านเป็นคนจริงจังกับการทำงาน					
8	ท่านเป็นคนที่ไม่ยอมเสียเวลาเพื่อฟังคนอื่นพูดเพื่อเจ้อ					
9	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จบท่านรู้สึกทนไม่ได้					
10	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากท่านรู้สึกหงุดหงิด					
11	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านภาระความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ข้าพเจ้าไม่มีการะับผิดชอบในการดูแลครอบครัว					
2	ข้าพเจ้านักใจเรื่องค่าใช้จ่ายที่มีต่อครอบครัวเป็นอย่างมาก					
3	ภาระความรับผิดชอบในการดูแลครอบครัวทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเดือดร้อนและวิตกกังวล					
4	ข้าพเจ้ามีหน้าที่รับผิดชอบทำงานบ้าน					
5	สมาชิกในบ้านมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้าคลายกังวลเรื่องความรับผิดชอบต่อครอบครัว					
6	ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัวถือเป็นเรื่องใหญ่สำหรับข้าพเจ้า					
7	ข้าพเจ้ามีความสุขกับการได้ดูแลและรับผิดชอบภาระครอบครัว					
8	ข้าพเจ้าเบื่อกับการดูแลครอบครัว					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามด้านภาระงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติงานทุกวันแทบไม่มีเวลาพักผ่อน					
2	ข้าพเจ้าต้องทำงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด					
3	ในวันหยุดประจำสัปดาห์ข้าพเจ้าต้องมาทำงานจนไม่มีเวลาเป็นของตนเอง					
4	ข้าพเจ้าชอบทำงานให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
5	ข้าพเจ้าสามารถติดต่อประสานงานกับแผนกอื่นได้ดี					
6	ข้าพเจ้ารู้สึกหงุดหงิดเวลาแผนกอื่นมาติดต่อสอบถาม					
7	ข้าพเจ้าไม่ชอบการประชุมกับหน่วยงานอื่นเพราะทำให้งานของข้าพเจ้าหยุดชะงัก					
8	เวลาแผนกอื่นเดือดร้อนข้าพเจ้าเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่					
9	ข้าพเจ้าสามารถอธิบายหรือให้คำปรึกษาเรื่องงานกับผู้อื่นได้					
10	เมื่อเพื่อนร่วมงานร้องขอให้ช่วยเหลือข้าพเจ้าเต็มใจช่วยเหลือทุกครั้ง					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
11	เมื่อข้าพเจ้ามีปัญหาเรื่องงานเพื่อนร่วมงานมักหนีหายและช่วยเหลืออะไรไม่ได้เลย					
12	ข้าพเจ้าไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้เมื่อทำอะไรผิดพลาด					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
1	สถานที่ทำงาน					
2	อากาศที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสมดีแล้ว					
3	การถ่ายเทอากาศในห้องทำงานไม่ดี					
4	ห้องทำงานมีกลิ่นเหม็นอับชื้นอยู่ตลอดเวลา					
5	ระบบทำความเย็นมักเสียเสมอในเวลาอากาศร้อน					
6	ห้องทำงานมีฝุ่นฟุ้งกระจายอยู่ทั่วไปในบริเวณห้อง					
7	หน่วยงานของข้าพเจ้าไม่เป็นสัดส่วนและไม่มีพื้นที่เพียงพอที่จะจัดเก็บเอกสารต่างๆ ได้					
8	การจัดตั้งอาคารและบริเวณต่างๆเหมาะสมตามลักษณะการใช้งาน					
9	การจัดแบ่งบริเวณต่างๆ ภายในหน่วยงานมีลักษณะเป็นสัดส่วน					
10	สถานที่ทำงานสภาพห้องทำงานเหมาะสมกับลักษณะของงาน					
11	บริเวณที่ทำงานมีโต๊ะและผู้คนแออัดเป็นจำนวนมาก					
12	ภายในห้องที่ทำงานมีเสียงดังรบกวนเวลาทำงานมาก					
13	ข้าพเจ้าพอใจกับสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
13	ข้าพเจ้าไม่ชอบให้เพื่อนคุยกันเสียงดังรบกวนสมาธิในการทำงาน					
14	อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ในห้องทำงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอต่อการใช้งาน					
15	ข้าพเจ้าได้รับความสะดวกในการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน					
16	หน่วยงานของท่านไม่มีเครื่องมือในการปฏิบัติงานอย่าง เพียงพอ					
17	ข้าพเจ้าคิดว่าจำนวนคนกับอุปกรณ์ในการทำงานสมดุลกัน					
18	ท่านต้องเสียเวลากับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่อยู่ใน สภาพพร้อมจะใช้งานได้โดยสะดวกทันที					
19	หน่วยงานของท่านมีการตรวจสอบสภาพเครื่องมือในการปฏิบัติ งานอย่างสม่ำเสมอ					
20	อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานมีคุณภาพที่ไม่ดี					
21	ข้าพเจ้าเห็นว่าหน่วยงานของข้าพเจ้าไม่มีเจ้าหน้าที่ให้ความ สะดวกในการบริการวัสดุอุปกรณ์					
22	การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสารในหน่วยงานของ ข้าพเจ้ามีความสะดวกคล่องตัว					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในชีวิตประจำวันของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาว่า เป็นจริงตรงกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่มากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่อง ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

จริงที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
จริง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านบ้างในบางครั้ง
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	<u>สัมพันธภาพในหน่วยงาน</u>					
	สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา					
1	ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา					
	การสั่งการของผู้บังคับบัญชาไม่เป็นที่ยอมรับของท่าน					
2	ข้าพเจ้าไม่ใส่ใจคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา					
3	ข้าพเจ้ามีความเชื่อมั่นขณะปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
4	ข้าพเจ้าสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาได้เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
5	ข้าพเจ้าเต็มใจทำกิจกรรมทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย					
6	ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา					
7	ข้าพเจ้าไม่ชอบนิทาผู้บังคับบัญชา					
8	ข้าพเจ้าชอบประจบสอพลอผู้บังคับบัญชาเพื่อเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือน					
9	เวลาทะเลาะกับผู้บังคับบัญชาข้าพเจ้าไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
10	ข. การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้บังคับบัญชานับสนุนการทำงานของข้าพเจ้า					
11	ผู้บังคับบัญชาพอใจขณะปฏิบัติงานร่วมกับท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชาแสดงท่าทีที่ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกเป็นกันเอง					
13	ผู้บังคับบัญชาชี้แนะแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าพเจ้า					
14	ผู้บังคับบัญชาไม่เคยรับรู้หรือเข้าใจปัญหาในการปฏิบัติงาน ของท่าน					
15	ผู้บังคับบัญชาไม่มีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้ามีกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน					
16	ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
17	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาของ บุคลากรทุกระดับ					
18	ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมกับพนักงานทุกระดับ					
19	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้า					
20	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเด็ดขาดในการสั่งงานหรือทำงาน					
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา						
1	ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ท่านยอมรับความสามารถในการทำงานของผู้ใต้บังคับ บัญชาตามระดับความสามารถแต่ละคน					
2	ท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าเทียมกันทุกคน					
3	ท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการศึกษาเพิ่มเติม					
4	ท่านเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการระบาย ความในใจ					
5	ท่านให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
6	ท่านไม่ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความก้าวหน้า					
7	ข. การปฏิบัติตนของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านด้วยความเต็ม ใจ					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
8	ผู้ได้บังคับบัญชายอมรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจาก ท่านและรู้จักปรับปรุงตนเอง					
9	ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามที่ ท่านมอบหมายให้					
10	ผู้ได้บังคับบัญชาไม่ให้ความเคารพนับถือท่าน					
11	ผู้ได้บังคับบัญชาไม่ใส่ใจคำแนะนำของท่าน					
12	ผู้ได้บังคับบัญชาไม่เห็นด้วยกับวิธีการบริหารงานของท่าน					
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน						
1	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
2	การรวมตัวกันเป็นกลุ่มเพื่อทำงานหรือทำกิจกรรมพิเศษ ของข้าพเจ้ากับเพื่อนร่วมงานทำได้ยาก					
3	เมื่อมีปัญหาหารือกันเพื่อนร่วมงานปิดความรับผิดชอบให้กับ ข้าพเจ้า					
4	เมื่อท่านทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานให้อภัยและไม่นำไป พูดให้ร้าย					
5	เพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันด้วยความเป็นมิตร					
6	มีการรักษาความสามัคคีกันเป็นอย่างดีในกลุ่มเพื่อนร่วม งาน					
7	ข้าพเจ้าไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้ เมื่อทำอะไรผิดพลาด					
8	เมื่อมีงานเร่งด่วนท่านและเพื่อนจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
9	เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกับข้าพเจ้า					
สัมพันธภาพนอกหน่วยงาน						
สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว						
1	ก. การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของสมาชิกใน ครอบครัว					
2	ข้าพเจ้าไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของสมาชิกในครอบครัว					
3	ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์อันดีกับสมาชิกในครอบครัว					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่ สุด	จริง	จริง บ้าง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
4	ข้าพเจ้าไม่มีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัว					
5	ข. การปฏิบัติตนของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน สมาชิกในครอบครัวให้ความรักความห่วงใยข้าพเจ้าจนทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกอบอุ่นและปลอดภัย					
6	สมาชิกในครอบครัวมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
7	สมาชิกในครอบครัวไม่เคยเข้าเติมเวลาข้าพเจ้ามีปัญหา					
8	สมาชิกในครอบครัวให้กำลังใจเมื่อข้าพเจ้าท้อแท้					
9	สมาชิกในครอบครัวให้การอบรมสั่งสอนให้ข้าพเจ้าประพฤติปฏิบัติตัวดี					
10	สมาชิกในครอบครัวยอมรับฟังความคิดเห็นของข้าพเจ้า					
11	สมาชิกในครอบครัวคาดหวังกับความสำเร็จของข้าพเจ้ามากเกินไป					

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือ



ที่ ศธ 0519.12/๒๐๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๙ มกราคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการกลุ่มงานธุรการและบุคคล บริษัท อาซิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายรัชชัย ไชยวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวย์นี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท อาซิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 230 คน ตอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมะโต๊ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายรัชชัย ไชยวงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6399500 ต่อ 410

ที่ ศธ 0519.12/3571



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอให้แบบคัดกรองสุขภาพจิต

เรียน นายแพทย์ธนา นิลชัยโกวิทย์

เนื่องด้วย นายธวัชชัย ไชยวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวณิ กริทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความประสงค์ จะขอให้แบบคัดกรองสุขภาพจิต Thai GHQ 60 เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมโต้ะ (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายธวัชชัย ไชยวงศ์ ได้ใช้แบบคัดกรอง ดังกล่าว และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 09-2047457



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/874

วันที่ ๗ มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นายรัชชัย ไซวงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมะไค้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์เวอร์นี กรีทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณรัตน์ พลอยล้อมแสง อาจารย์พาสนา จุลรัตน์ และ อาจารย์วีไลลักษณ์ พงษ์โสภา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน บริษัท อาซิโนะโมะไค้ (ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายรัชชัย ไซวงศ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

1. แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามบุคลิกภาพ
2. แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามการความรับผิดชอบที่มีต่อครอบครัว
3. แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามภาระงาน
4. แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน
5. แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ตาราง แสดงว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของด้านบุคลิกภาพ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.575
2	3.416
3	2.722
4	2.411
5	3.767
6	3.532
7	2.449
8	2.256
9	2.624
10	2.236
11	2.853

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8436

ตาราง แสดงว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ด้านการระดมความคิดชอบที่มีต่อครอบครัว

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.326
2	3.147
3	4.571
4	5.805
5	3.795
6	2.160
7	2.799
8	3.035

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .7275

ตาราง แสดงว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ด้านภาระงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.326
2	2.333
3	2.898
4	2.256
5	2.758
6	3.326
7	2.701
8	4.082
9	2.824
10	2.411
11	2.593
12	3.361

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .7305

ตาราง แสดงว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ลักษณะทางกายภาพของที่ทำงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	2.898	13	2.966
2	4.072	14	3.552
3	3.384	15	3.761
4	2.806	16	2.497
5	2.986	17	4.160
6	3.055	18	2.286
7	3.211	19	3.005
8	2.925	20	2.688
9	2.553	21	3.144
10	7.492	22	2.443
11	4.965	23	3.113
12	2.553		

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8992

ตาราง แสดงว่าค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t)
1	3.416	27	5.000
2	2.411	28	3.130
3	5.227	29	2.909
4	3.051	30	3.473
5	3.600	31	3.631
6	2.593	32	3.334
7	6.355	33	3.667
8	2.160	34	2.411
9	2.256	35	3.416
10	4.320	36	3.667
11	5.150	37	5.150
12	5.020	38	3.211
13	3.556	39	3.424
14	2.308	40	3.121
15	2.353	41	2.505
16	3.162	42	3.454
17	2.743	43	3.631
18	2.582	44	2.411
19	3.989	45	2.346
20	2.923	46	4.438
21	3.795	47	4.292
22	2.160	48	6.110
23	2.646	49	4.292
24	4.243	50	3.000
25	3.606	51	3.795
26	3.121	52	8.078

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9505

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายธวัชชัย ไชยวงศ์
วันเดือนปีเกิด	7 สิงหาคม 2517
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55/1 ซอยรัชฎาภรณ์ ถนนราชปรารภ แขวงมักกะสัน เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
สถานที่ทำงาน	บมจ. พรูเด็นเชียล ทีเอสไอพี ประกันชีวิต 82 อาคารแสงทองธานี ชั้น 28, 30-31 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500 โทรศัพท์ 0-2639-9500 ต่อ 410
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาการณ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2544	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2548	การศึกษามหาบัณฑิต (เอกจิตวิทยาการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ