

พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและ
ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

สารนิพนธ์
ของ
โชค กิตติพงษ์ถาวร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและ
ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

บทคัดย่อ
ของ
โชค กิตติพงษ์ถาวร

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2549

โชค กิตติพงษ์ถาวร.(2549).พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความ
พึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสาร นิพนธ์
: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลิสร์

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อ ทำการศึกษาค้นคว้า พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหาร
และสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อองค์กร โดย
จำแนกออกเป็น ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ โครงสร้างการบริหาร และทักษะในด้านการ
จัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและความ
น่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อบริษัท เพื่อที่จะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการ
ปรับปรุงการบริหารงานและคัดเลือกบุคคลากรให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของ
บริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานสูงสุด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของ
สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ได้แก่ พนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัย
และผลิตภัณฑ์ ทั้งหมด 40 บริษัท โดยในวิธีการจับฉลากบริษัทเพื่อเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 9
บริษัท โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่า
ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน ค่าความแปรปรวนทาง
เดียว ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 กลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้สถิติโดยใช้ค่า
แบบรายคู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และค่าความสัมพันธ์ โดยใช้การสถิติถดถอย
แบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูล
ทางด้านประชากรศาสตร์ที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 30 –
39 ปี มีการศึกษาในระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 49,999
บาท ทำงานในฝ่ายขาย และมีตำแหน่งเป็นพนักงาน โดยความคิดเห็นของพนักงานบริษัทส่วนใหญ่
ให้คะแนนเรื่องของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในบริษัทอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพ
ค่อนข้างมาก มีแรงจูงใจต่อการเพิ่มพูนความรู้ในระดับมากที่สุด และมีการฝึกอบรมทางด้าน
ทักษะพื้นฐานที่มีคุณภาพดี ส่วนการด้านประสิทธิภาพการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบ
งาน อยู่ในเกณฑ์คุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ผลจากการศึกษาทักษะทางด้านการจัดการของพนักงานที่มีเกณฑ์ระดับมากที่สุด
ทางด้านทักษะด้านเทคนิค พบทักษะความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ส่วนมนุษย์
สัมพันธ์ พบการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป และเรื่องของบุคลิกภาพพบว่าพนักงานส่วนใหญ่
คิดว่ามีบุคลิกภาพเป็นอิสระมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ รายได้ส่วนตัว และฝ่ายที่ทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2. ฝ่ายที่พนักงานทำงานแตกต่างกันมีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน ณ.ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3. ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กันน้อยแต่เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร การจูงใจพนักงาน การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อทำการทดสอบตัวแปรโดยในวิธีความถดถอยแบบพหุคูณ จะเหลือตัวแปรด้านการออกแบบงาน การจูงใจ และการสื่อสาร โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y}=1.581+0.315(\text{การออกแบบงาน } \beta_6)+0.135(\text{การจูงใจ } \beta_2)+0.138(\text{การสื่อสาร } \beta_1)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y}=0.335(\text{การออกแบบงาน } \beta_6)+0.133(\text{การจูงใจ } \beta_2)+0.119(\text{การสื่อสาร } \beta_1)$

4. ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีทิศทางเดียวกันกับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท โดยมีสัมพันธ์กันปานกลางในด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร สำหรับสัมพันธ์กันน้อย ได้แก่ การจูงใจพนักงาน การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท เมื่อทำการทดสอบตัวแปรโดยในวิธีความถดถอยแบบพหุคูณสรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับ การสื่อสาร การออกแบบงาน และ การจูงใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y}=1.113+0.380(\text{การสื่อสาร } \beta_1)+0.296(\text{การออกแบบงาน } \beta_6)+0.155(\text{การจูงใจ } \beta_2)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y}=0.308(\text{การสื่อสาร } \beta_1)+0.269(\text{การออกแบบงาน } \beta_6)+0.144(\text{การจูงใจ } \beta_2)$

5. การศึกษาตัวแปรด้านทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีตัวแปรด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ ที่มีความสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากผลการทดสอบเมื่อมีทักษะมนุษย์สัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y}=2.441+0.325(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท มีผลการทดสอบอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y}=2.868+0.296(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$

6. ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท โดยการทดสอบพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .521 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการให้ความสำคัญกับเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้น

ADMINISTRATIVE ORGANIZATION BEHAVIOR AND SOCIOLOGY AFFECTING
EMPLOYEES' SATISFACTION AND TRUST TO COMPANY

AN ABSTRACT
BY
CHOK KITTIPONGTAVORN

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
May 2006

Chok Kittipongtavorn. (2006). *Administrative Organization Behavior and Sociology Affecting Employee's Satisfaction and Trust to Company*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid

The purpose of this research is to study the Administrative Organization Behavior and Sociology Affecting Employee's Satisfaction and Trust to Company in which are divided into three factors: Number of Population, Management Structure, Management Skill. These factors will clarify the trend of employee's satisfaction and Trust to Company. The result of this research will help organizations in developing their management and recruitment of the right personnel which align to their needs, and increasing the uttermost managing efficiency.

The sample of respondents selected in this research consists of permanent staff from forty companies who are the member of Pharmaceutical Research and Medical Association. From these forty companies, nine companies were selected randomly. This research has applied several analytical statistics, which were listed as below:

- t-test Independent
- One-Way ANOVA at 95% Level of Confidence
- Paired t-test
- Pearson Product Moment Correlation Coefficient
- Stepwise Multiple Regression Analysis

From the total of 382 questionnaires, most of the respondents are: female, age of 30 – 39 years old, holding bachelor degree, earning 30,000 – 49,999 baht monthly base salary, working in sales department, and in staff position. Most respondents give the highest score to motivation in gaining knowledge, efficient internal communication, basic skill training, efficient appraisal, selection, and job design respectively.

From the study, employee's have highest score on management skill, for technical skill find most of employee has ability on reasonability summary. For relationship skill find most of employee can show good friendship to the other and most of them have more freedom personality.

After summarizing the assumptions, this research could be clarified as follows:

1. Personal information, such as sex, age, income, and department will have an affect on the job satisfaction at confidence level 0.05.
2. Only department will have an affect on trust to company at confidence level 0.05.
3. The efficiency of management structure has a less relationship but same direction with employee's job satisfaction, communication efficiency, employee's motivation, training, performance appraisal, and recruitment and selection, and job design. When testing the variable by regression, the remaining variables are job design, employee's motivation, and communication. Can be write to equation $\hat{Y} = 1.581 + 0.315(\text{job design } \beta_6) + 0.135(\text{employee's motivation } \beta_2) + 0.138(\text{communication } \beta_1)$ and standard equation such as $\hat{Y} = 0.335(\text{job design } \beta_6) + 0.133(\text{employee's motivation } \beta_2) + 0.119(\text{communication } \beta_1)$.
4. The efficiency of management structure has a less relationship with trust to company in communication efficiency, employee's motivation, training, performance appraisal, and recruitment and selection, and job design. When testing the variable by regression, the variables communication, job design, and employee's motivation. Can be write to equation $\hat{Y} = 1.113 + 0.380(\text{communication } \beta_1) + 0.296(\text{job design } \beta_6) + 0.155(\text{employee's motivation } \beta_2)$ and standard equation such as $\hat{Y} = 0.308(\text{communication } \beta_1) + 0.269(\text{job design } \beta_6) + 0.144(\text{employee's motivation } \beta_2)$
5. The study of skills management has a slight correlation with employee's motivation, which has different variables including enthusiasm, social interaction, and hospitality can be write to equation $\hat{Y} = 2.441 + 0.325(\text{employee's motivation, which has different variables including enthusiasm, social interaction, and hospitality } \beta_4)$. The result shows that as relationship skills increase, the satisfaction also increase slightly which is consistent with trust to company can be write to equation $\hat{Y} = 2.868 + 0.296(\text{employee's motivation, which has different variables including enthusiasm, social interaction, and hospitality } \beta_4)$.
6. The employee's satisfaction has a moderate positively relationship with trust to company. The correlation test has shown that $r = .521$ at Sig.(2-tailed) level 0.000, which indicates that there are quite strong relationship. In other words, when emphasizing more on employee's satisfaction, trust to company will increase as well.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการ และ ผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่ทุกท่านของ บริษัทแอ็บบอต ลาบอแรตอรีส, แอสตราเซนเนกา, โนวาร์ตีส, โรช ไทยแลนด์, ไฟเซอร์, แกล็กโซสมิทไคลน์, เมอส์ก, ซาโนฟี อเวนติส, ไวเอต-เอเยิร์สท์ ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนข้อมูลเพื่ออ้างอิงในงานวิจัยฉบับนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถามซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และ ขอขอบคุณแฟนของกระผมเอง หนูน้อยศราวดี ทุกคนในครอบครัว และเพื่อนๆ MBA อาจารย์ไพโรบลย์ ปิยะวรรณ ไพรวลัย ศลิษา สรรสิทธิ์ และ กัลยา ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือแนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

โชค กิตติพงษ์ถาวร

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง ..	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย ..	3
ความสำคัญของการวิจัย ..	4
ขอบเขตของการวิจัย ..	5
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ..	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ..	6
นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย ..	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย ..	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..	12
3 วิธีดำเนินการวิจัย ..	83
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	83
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	85
การเก็บรวบรวมข้อมูล ..	92
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ..	93
การกำหนดสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	98
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ..	100
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ ..	156
สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า ..	156
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ..	163
อภิปรายผล ..	182
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	185

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก

บรรณานุกรม	188
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	190
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย	191
ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์	207

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา	48
2	แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ	49
3	การพัฒนาศักยภาพ 8 ขั้นตอนของ Erickson	62
4	ผลการสุ่มตัวอย่าง	84
5	แสดงผลข้อมูลจำนวน(ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบ แบบสอบถาม	103
6	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพทางการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความ น่าเชื่อถือ	106
7	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของระดับการจูงใจ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	108
8	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ที่ประเมินเกี่ยวกับ คุณภาพในเรื่องของการฝึกอบรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความ น่าเชื่อถือต่อบริษัท	110
9	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพการ ประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	111
10	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านทักษะที่มี ผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	112
11	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของบุคลิกภาพที่มีผล ต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	114
12	แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของความพึงพอใจ ของพนักงานในการทำงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท	115
13	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายแห่งประเทศไทย	116
14	แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายแห่งประเทศไทย	117

บัญชีตาราง

[illegible]

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการทำงาน	137
30	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน	140
31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท	142
32	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท	145
33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทักษะในการจัดการ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน	147
34	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน	149
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทักษะในการจัดการ กับ ความน่าเชื่อถือต่อ บริษัท	151
36	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	153
37	แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	155

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวความคิด	11
2	การสื่อสารแบบเซนนอนและวีเวอร์.....	31
3	ขบวนการจูงใจ ของรีอบบินส์ สตีเฟินส์ พี	42
4	แสดงกระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข.....	56
5	แสดงการตอบสนองต่อความไม่พอใจในงาน.....	65

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พฤติกรรมองค์กร เป็นขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างองค์กรซึ่งจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร การศึกษาถึงพฤติกรรมองค์กรจะเป็นความท้าทายและโอกาสสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพและผลผลิตของพนักงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทักษะมนุษย์ ทั้งนี้จะต้องระลึกถึงความแตกต่างของพนักงานและช่วยให้ผู้บริหารเห็นคุณค่าของความหลากหลายของกำลังแรงงานเพื่อเป็นการจัดการที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้บริหารได้เรียนรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และหาวิธีทำให้พนักงานเกิดความภักดี ตลอดจนช่วยเสนอแนะผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมด้วย

มีปัจจัยหลายอย่างในการกำหนดว่าองค์กรนั้น จะมีลักษณะหรือพฤติกรรมคล้ายๆกับบุคลิกของคน การสร้างบุคลิกที่เป็นที่ยอมรับในสังคมให้เป็นที่น่าเชื่อถือก็เป็นความจำเป็นอย่างต่อเนื่องต่อการที่การดำเนินธุรกิจเพื่อที่จะอยู่รอดได้ หากปราศจากที่น่าเชื่อถือแล้ว ธุรกิจก็ไม่สามารถจะดำเนินกิจการหรืออาจจะประสบกับปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ส่งผลให้ผู้บริหารองค์กรมีผลการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพงานลดลง ปัจจุบันหลายๆหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและเอกชนจึงให้ความสำคัญในการบริหารงานบุคคล โดยมีการศึกษาแนวความคิดทางด้านพฤติกรรมองค์กรขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีจำนวนบุคลากรเป็นจำนวนมาก

ในขณะที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลก ต่างหันมาให้ความสนใจกับการจัดทำบรรษัทภิบาล (Good Corporate Governance) สำหรับองค์กร ธุรกิจต่างๆ อย่างจริงจัง หลักจากเกิดเหตุการณ์ความไม่โปร่งใสของบริษัทชั้นนำในต่างประเทศ ทำให้ตลาดหุ้นทั่วโลกเกิดความระส่ำระสายเป็นอันมาก เนื่องจากบริษัทที่มีปัญหาเหล่านี้เป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงโด่งดังเป็นที่รู้จักกันดีโดยทั่วไป ทำให้ส่งผลเสียไปถึงระบบต่างๆ ของประเทศชาติโดยรวม ตลอดจนกระทบกระเทือนไปถึงความเชื่อมั่นและความศรัทธาของประชาชนด้วย ซึ่งความศรัทธานี้ เป็นเรื่องสำคัญ เพราะมนุษย์จะยึดถือเป็นแนวคิด เป็นวิถีชีวิตและเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่กระทำ หากมนุษย์มีความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรธุรกิจใด องค์กรธุรกิจนั้นก็มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จสูงและสังคมจะเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ เพราะมีความสงบสุขและมั่นคงกันทั่วหน้า

จากสาเหตุข้างต้นดังกล่าวจึงส่งผลให้หน้าที่ในการจัดการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ เริ่มมีบทบาทเนื่องจาก พนักงานมีความรู้ความสามารถมากขึ้นทำให้ต้องมีการบริหารจัดการที่สมัยใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับบนสุดขององค์กร ซึ่งเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย ให้กับองค์กรในการขับเคลื่อนธุรกิจทั้งองค์กร โดยเฉพาะความรู้ทางด้านเทคโนโลยี โดยการบริหารงาน

นั้นผู้บริหารระดับบนจะต้องมีการส่งทอดความคิด ให้กับผู้บริหารระดับกลางเพื่อวางกลยุทธ์ การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ การแจกแจงการใช้ทรัพยากรของบริษัทที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็นพนักงาน เงินทุน เครื่องมือต่างๆ ไปช่วยการทำงานให้กับแต่ละแผนก เพื่อให้เกิดการประสานงานของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้การดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ โดยการกำหนดวิธีการดำเนินงาน ให้พนักงาน แต่ละคนใช้ความสามารถให้มากที่สุด โดยการร่วมกันทำงานเป็นทีม การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การแก้ปัญหาในระดับล่าง เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาในระดับสูงต่อไป การนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านมาสร้างคุณค่าให้กับสินค้า และสร้างการเรียนรู้ในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถเพิ่มคุณประโยชน์ในสินค้ามากขึ้นกว่าเดิม องค์กรจำเป็นต้องปรับตัวกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งที่เป็นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแผนกงานใหม่ เพื่อการดำเนินงานของโครงการแต่ละโครงการ

ดังนั้น งานวิจัยในครั้งนี้จึงให้ความสำคัญต่อการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยา สืบเนื่องมาจากปัญหาการลาออกของพนักงานในอุตสาหกรรมนี้ถึงว่าเป็นอันดับที่มีจำนวนพนักงานลาออกมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่นๆ เฉลี่ยร้อยละ 12 ของพนักงานทั้งหมดต่อปี ทำให้ต่อสูญเสียเสียค่าใช้จ่ายในคัดสรรพนักงานและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพราะขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมองค์กรโดยรวมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้ฝ่ายบริหารงานบุคคล นำผลการศึกษาที่ได้ไปหาเทคนิคการสร้างความน่าเชื่อถือในองค์กร อันจะส่งผลต่อการพัฒนาการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น พนักงานเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กร และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในภาพการณ์แข่งขันทางด้านธุรกิจที่รวดเร็วและทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในสังคม

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัท
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อบริษัท
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อบริษัท
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัท
5. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อบริษัท
6. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านทักษะในการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อบริษัท
7. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านทักษะในการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อบริษัท

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ในการสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กร ทำให้การบริหารงานในองค์กร เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
2. ผลการศึกษามาใช้ในการพัฒนางานทางด้านบริหารบุคคลขององค์กร เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงาน
3. ผลจากการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถของแนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป
4. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความแตกต่างของลักษณะของประชากรศาสตร์ โครงสร้างการบริหาร และสังคมวิทยาที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์กร
5. ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะข้อมูลพื้นฐานในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยา (ภายใต้สมาคม จำนวนทั้งสิ้น 8,690 คน (ข้อมูลในวันที่ 31 ธันวาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยในวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$n = \frac{8,690}{1 - 8,690(0.05)^2}$$

$$n = 382 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน โดยเลือกใช้วิธีการเลือกเก็บตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์
 - 1.1.1. เพศ แบ่งเป็น
 - 1.1.1.1. ชาย
 - 1.1.1.2. หญิง
 - 1.1.2. อายุ
 - 1.1.2.1. น้อยกว่า 20 ปี
 - 1.1.2.2. 20 ปี – 29 ปี
 - 1.1.2.3. 30 ปี – 39 ปี
 - 1.1.2.4. 40 ปี – 49 ปี
 - 1.1.2.5. 50 ปี – 59 ปี
 - 1.1.2.6. 60 ปี หรือมากกว่า
 - 1.1.3. การศึกษาสูงสุด
 - 1.1.3.1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
 - 1.1.3.2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 - 1.1.3.3. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช
 - 1.1.3.4. ปวส. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 - 1.1.3.5. ปริญญาตรี
 - 1.1.3.6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
 - 1.1.4. รายได้ส่วนตัวและรายได้ครอบครัว
 - 1.1.4.1. น้อยกว่า 9,999 บาท
 - 1.1.4.2. 10,000 – 29,999 บาท
 - 1.1.4.3. 30,000 – 49,999 บาท
 - 1.1.4.4. 50,000 – 69,999 บาท
 - 1.1.4.5. 70,000 – 99,999 บาท
 - 1.1.4.6. มากกว่า 100,000 บาท
 - 1.1.5. ระดับตำแหน่งงาน
 - 1.1.5.1. ผู้บริหารระดับสูง
 - 1.1.5.2. ผู้บริหาร – ผู้จัดการแผนก
 - 1.1.5.3. พนักงานระดับหัวหน้า
 - 1.1.5.4. ผู้เชี่ยวชาญ
 - 1.1.5.5. พนักงานบริษัท

- 1.2. โครงสร้างการบริหาร
 - 1.2.1. การสื่อสาร
 - 1.2.2. การจูงใจ
 - 1.2.3. การฝึกอบรม
 - 1.2.4. การประเมินผลการทำงาน
 - 1.2.5. การคัดเลือกพนักงาน
 - 1.2.6. การออกแบบงาน
- 1.3. ทักษะในการจัดการ
 - 1.3.1. ทักษะด้านเทคนิค
 - 1.3.2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 1.3.3. ทักษะด้านแนวความคิด

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2. ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ คือ ความน่าเชื่อถือเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งมีขนาด เช่นเดียวกันแต่ค่อนข้างจะเลื่อนลง เมื่อกล่าวถึงทัศนคติเวลาจะวัดว่ามีขนาดอย่างไรเรามักจะ ประเมินค่าระหว่างดีกับเลว มีประโยชน์กับไม่มีประโยชน์ ฉลาดกับโง่ ถ้าทัศนคติในทางดีเราก็มักจะประเมินว่าทัศนคตินั้นดีมีประโยชน์หรือฉลาด แต่ถ้าเป็นทัศนคติในทางไม่ดีเราก็มักจะ ประเมินว่าเลว เป็นอันตรายหรือโง่ เป็นต้น การวัดขนาดของความน่าเชื่อถือจึงไม่ได้วัดเป็นหน่วย ที่แน่นอนแต่วัดในแง่ของการประเมินทิศทางของความน่าเชื่อถือนั้น ซึ่งการประเมินจะต้องได้จากการ เปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกสองอย่างตามที่กล่าว อย่างไรก็ตามการบุคคลจะ ใช้อิทธิพลของทัศนคติ โดยการศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษเกี่ยวกับ โครงสร้างการบริหาร และ ทักษะด้านการจัดการ
2. ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัว ของผู้ให้สัมภาษณ์ ที่มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามความไว้วางใจภายในองค์กร ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระดับรายได้ส่วนตัว แผนก และตำแหน่งหน้าที่
3. โครงสร้างการบริหาร คือ การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ้างค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็ส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ ทำงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้
4. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทผู้จัดจำหน่ายและผลิตยา
5. องค์กร หมายถึง เป็นหน่วยสังคมที่มีการประสานงานกัน ประกอบด้วย บุคคลสองคนขึ้นไปซึ่งทำหน้าที่ที่มีความต่อเนื่องและเกี่ยวข้องกันโดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมาย ร่วมกัน ที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้จัดจำหน่ายและผลิตยาในประเทศไทย
6. การสื่อสาร คือ กิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์มีความเจริญ ความคิดของมนุษย์ที่ล้ำเลิศนั้นอาจเปลี่ยนให้เป็นจริงและนำเอาไปปฏิบัติได้โดยอาศัยกระบวนการ ของการสื่อสารความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปะ สังคมศาสตร์ หรือ พฤติกรรมศาสตร์อาจนำมาถ่ายทอด เก็บรักษาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยอาศัยการสื่อสาร ทั้งสิ้น ความมก้าวนหน้าของสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึก คิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยอาศัยศิลปะของการสื่อสารและการพัฒนา แบบของการ สื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจากอดีตแต่ยังช่วยให้เกิดความ ต่อเนื่องของความเจริญก้าวหน้านั้นแก่สังคมมนุษย์ในอนาคต

7. การจูงใจ (Task Motivation) คือ การให้ผลตอบแทนในการทำงานในอัตราที่น่าพอใจ และจูงใจพนักงานอีกทั้งยังมีการกระตุ้น จากการท้าทายความสามารถ ก็เป็นการกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพ

8. การฝึกอบรม คือ การพัฒนาทักษะที่สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ เทคนิค ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการแก้ปัญหา

9. การประเมินผลการทำงาน คือ กระบวนการประเมินผลการทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลอย่างเป็นระบบซึ่งเกี่ยวกับจุดอ่อน จุดแข็ง ของพนักงานแต่ละคน รวมทั้งการค้นหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านั้นให้ดีขึ้น

10. การคัดเลือกพนักงาน คือ ค้นหาลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น ความสามารถ ประสบการณ์ และอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของงาน ซึ่งในการค้นหาให้ได้ บุคคลที่มีความเหมาะสมกับงานจำเป็นต้องกำหนดความต้องการและความจำเป็นของงานไว้ล่วงหน้า กระบวนการของการกำหนดกิจกรรมในงานนี้เรียกว่า “การวิเคราะห์งาน” (Job analysis)

11. การพัฒนาองค์การ (Organization Development) หรือ นิยมเรียกสั้น ๆ ว่า OD เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การทุกระบบอย่างมีแบบแผน ซึ่งนับว่าเป็นแนวคิดที่ค่อนข้างใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดของการจัดการอื่นๆ พบว่าแนวความคิดของการพัฒนาองค์การก่อให้เกิดความสับสนอยู่มากเพราะเป็นแนวความคิดกว้างมาก แม้กระทั่งความหมายก็ยังไม่ค่อยแน่ใจกันว่าจะมีความหมายใดเป็นที่พอใจและเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

12. วัฒนธรรมองค์การ คือ ค่านิยมที่สนับสนุนกิจกรรมขององค์การ เป็นปรัชญาที่ผู้ก่อตั้งองค์การได้สร้างขึ้น เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือองค์การที่มีต่อลูกค้า กิจกรรมที่องค์การทำอยู่จะสร้างให้เกิดความเชื่อหรือความร่วมมือของสมาชิกในองค์การโดยที่ทุกองค์การจะมีรูปแบบของความเชื่อ สัญลักษณ์ พิธีการ และแนวทางการปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของสมาชิกในองค์การทักษะ คือ ทักษะเป็นความชำนาญเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ องค์การจะต้องมีทักษะความชำนาญที่ดีในการงานที่ได้รับมอบหมาย จึงจะสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต และใช้ทักษะต่างๆ ที่มีอยู่เป็นจุดแข็งที่จะช่วยพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพต่อไป

13. ความสามารถ (Ability) คือ ความฉลาด การศึกษา ความรู้ การฝึกอบรม และความรอบรู้ เป็นต้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความสามารถเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ คนยังมีความฉลาดเท่าไรก็ยิ่งจะสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้นเท่านั้น คงไม่มีใครยอมเสียเวลาฟังข่าวจากบุคคลที่ไม่มีความสามารถ นักเรียนก็ไม่อยากจะเรียนหนังสือกับครูที่ไม่เก่ง หรือเราไม่อยากจะอ่านหนังสือที่ผู้เขียนไม่มีความรู้ในเรื่องที่เขียนอย่างแท้จริง คนทั่วไปมักจะเก่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น นอกจากบางคนที่มีความเชี่ยวชาญหลายเรื่อง

14. ประสบการณ์ คือ ประสบการณ์การบริหารงานของธุรกิจที่ดำเนินอยู่นั้น

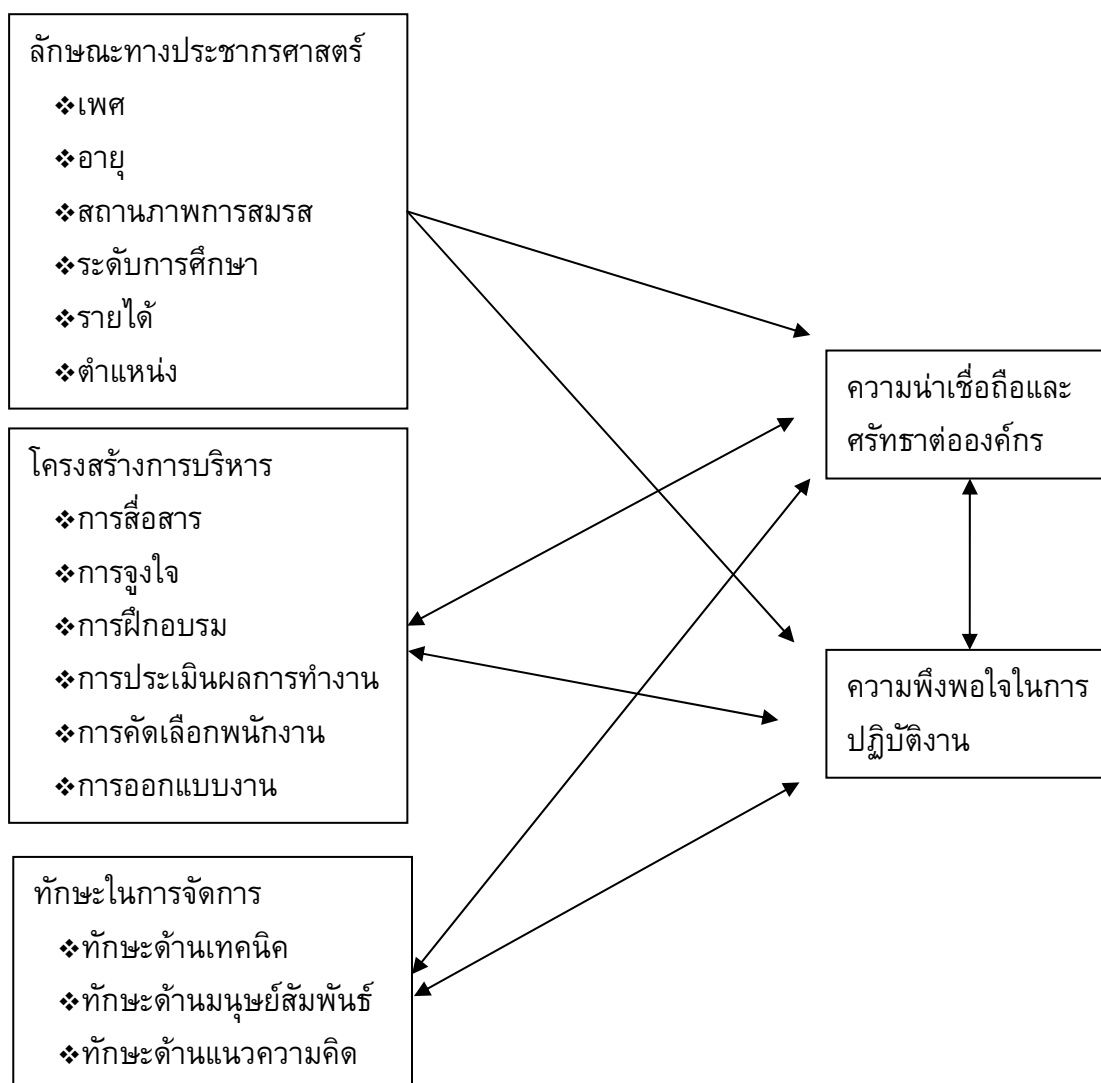
15. ทักษะ (Skill) คือ ทักษะความชำนาญในการดำเนินงาน องค์การจะต้องมีทักษะความชำนาญที่ดีในการดำเนินธุรกิจ สามารถที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในอนาคต และใช้ทักษะต่างๆ ที่มีอยู่ เป็นจุดแข็งที่จะช่วยพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพต่อไป

16. ความเชี่ยวชาญ (Expertise) คือ ประสบการณ์และความสามารถ ของพนักงานโดยเกิดจากชั่วโมงการทำงาน

17. ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม (Walman, 1973: 392) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง สำหรับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจและการบริหารงานที่ส่งผลต่อความ
น่าเชื่อถือของพนักงานบริษัทผู้จำหน่ายและผลผลิตยาในประเทศไทย



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อองค์กร (กรณีศึกษา)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านเทคนิค
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพ
7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
8. แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือต่อองค์กร
9. ประวัติสมาคม
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

องค์การกับการสื่อสาร¹

คนทุกคนย่อมมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องของการสื่อสารอยู่ทุก ๆ วัน ทั้งในขณะที่ทำงานและไม่ได้ทำงาน มากบ้างน้อยบ้าง ในฐานะผู้ส่งข่าวบ้าง ผู้รับข่าวบ้างหรือตกเป็นข่าวเองบ้าง และเราก็มักจะรู้เทคนิคต่าง ๆ ของการสื่อสาร เช่น เรารู้ว่าจะใช้โทรศัพท์อย่างไร จะเขียนจดหมายให้น่าอ่านได้อย่างไร จะออกคำสั่งแบบไหน หรือจะพูดอย่างไรจึงจะทำให้ผู้ฟังสนใจ การที่คนเราค้นเคยอยู่กับรูปแบบและกิจกรรมต่าง ๆ ของการสื่อสารจนเป็นเรื่องปกติธรรมดาอยู่ทุกวัน จึงทำให้เราเข้าใจตัวเองว่าเรามีความรู้ความเข้าใจเรื่องของการสื่อสารดีแล้ว ทุกคนต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารอยู่แล้วเพราะการสื่อสารนั้นเป็นวิถีทางที่ทำให้เราเข้าใจคนอื่นและเข้าใจตัวเอง หรืออย่างน้อยก็ทำให้คนเราพยายามที่จะเข้าใจความคิดซึ่งกันและกันได้ แต่ถ้าเราจะลองถามตัวเองดูว่า เรารู้เรื่องของการสื่อสารอย่างแท้จริงหรือไม่ หรือเราจะถามตัวเองว่าขณะที่เราสื่อสารกับคนอื่นนั้นเขาเข้าใจสิ่งที่เราต้องการให้เขาเข้าใจได้แท้จริงหรือเปล่าและเราก็ได้พูดในสิ่ง

¹ เสนาะ ดิยาว, (2538). การสื่อสารในองค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยศาสตร์

ที่เราต้องการพูดใช่หรือไม่ เราก็ควรจะตอบคำถามนั้นได้อย่างไม่แน่ใจนักว่าเรามีความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารเพียงพอ ทั้งนี้ก็เพราะว่าคนแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันบางอย่างและเหมือนกันบางอย่างในด้านของความคิดเห็น ทักษะคติ ประสบการณ์ ความรู้ความสามารถ ความต้องการ ค่านิยม พฤติกรรม และอื่น ๆ คนแต่ละคนต่างก็มีกรอบแห่งความยึดมั่น (frame of reference) ที่เป็นของตนเอง ดังนั้นเมื่อแต่ละคนสื่อความกับคนอื่นเขาจึงมักจะยึดถือแนวที่เป็นของตัวเองในการถ่ายทอดและแปลความหมายของการสื่อสารนั้นโดยที่ตนเองก็ไม่อาจรู้ตัวว่านั่นคือสิ่งที่เราต้องการจะให้คนอื่นเข้าใจและเราก็เข้าใจความหมายตรงกับที่คนอื่นต้องการหรือไม่

ในสังคมปัจจุบันทุกคนต่างคนก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์การในรูปแบบต่าง ๆ กัน ตั้งแต่เกิดมาจนเมื่อเจริญเติบโตขึ้นได้เรียนหนังสือ เล่น ทำงาน และไม่ว่าเราจะทำกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางด้านสังคม การพักผ่อน ศาสนา และจนกระทั่งเราตาย องค์การก็เข้ามาเกี่ยวข้องกับเราในลักษณะต่าง ๆ กัน องค์การนับว่าเป็นวิถีทางที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นที่รวมเอาความรู้ความสามารถของมนุษย์ เพื่อก่อให้เกิดผลผลิตตามความต้องการของคน องค์การในปัจจุบันได้ทำหน้าที่อันสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นกว่าองค์การในสมัยต้น ๆ ทุกคนในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การจะได้รับความกระทบกระเทือนจากกิจกรรมขององค์การในลักษณะต่าง ๆ กัน หากจะกล่าวอย่างกว้าง ๆ เป้าหมายสำคัญในการก่อตั้งองค์การก็เพื่อการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์อันร่วมกันของสมาชิกในองค์การนั้นนั่นเองการที่องค์การจะทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายจะต้องจัดให้มีนโยบายที่เหมาะสมระเบียบปฏิบัติที่รัดกุมสายการบังคับบัญชางานที่ถูกต้อง การแบ่งงานที่แน่นอน และขยายการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมิฉะนั้นการตั้งองค์การขึ้นมาจะไร้ประโยชน์

การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งขององค์การ ความสำคัญของการสื่อสารจะเกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ไม่เพียงแต่ในองค์การเท่านั้น แต่ที่สำคัญกว่านั้นการสื่อสารจะได้ผลก็ต่อเมื่อคนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารดี ปัญหาใหญ่ของการปฏิบัติงานในองค์การในทุกวันนี้ก็คือการขาดประสิทธิภาพในการสื่อสาร มีอยู่บ่อย ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาคิดเอาเองว่าเขาสามารถสั่งงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาเข้าใจเรื่องได้ดีแล้ว เขาคิดว่าเขาใช้คำพูดตรงกับที่เขาต้องการ และคำที่ใช้หมายความอย่างที่เขาคิด หัวหน้างานบางคนเมื่อจะสั่งงานก็เขียนคำสั่งออกไป การเลือกใช้คำในคำสั่งไม่ได้พิจารณาให้ถ่องแท่ว่าเป็นคำที่ตรงกับความหมายเดียวกันกับของเขาเองและของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ ในทำนองเดียวกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจเข้าใจเรื่องที่หัวหน้าเขาสั่งการตามความหมายของคำที่เขารับรู้ ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงกับ ความหมายของหัวหน้าของเขา เมื่อสมาชิกขององค์การไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารความงานขององค์การก็ไม่อาจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ซึ่งทำให้มนุษย์มีความเจริญ ความคิดของมนุษย์ที่ล้ำเลิศนั้นอาจเปลี่ยนให้เป็นจริงและนำเอาไปปฏิบัติได้โดยอาศัยกระบวนการ

ของการสื่อสารความรู้ทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปะ สังคมศาสตร์ หรือ พฤติกรรมศาสตร์อาจนำมาถ่ายทอด เก็บรักษาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ความมก้าวนำของสังคมมนุษย์เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถที่จะถ่ายทอดความนึกคิดออกมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน โดยอาศัยศิลปะของการสื่อสารและการพัฒนา แบบของการสื่อสารไม่เพียงแต่จะทำให้มนุษย์ได้ประโยชน์จากความรู้ที่สั่งสมมาจากอดีตแต่ยังช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของความเจริญก้าวหน้าในแกสังคมมนุษย์ในอนาคต

ในแง่ของสังคมการสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ของกลุ่มคน องค์กร หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นแต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กรและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงานการสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาทของแต่ละคนและทำให้กิจกรรมของแต่ละหน่วยงานในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์กรเป็นระบบสังคมหนึ่ง ซึ่งแต่ละคนทำงานร่วมกันโดยอาศัยระบบอำนาจบังคับบัญชาและการแบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารนี้ว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของผู้บริหารที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ การติดตามงานและการแก้ไขงานให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์และให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ในขณะที่ตามปกติโครงสร้างขององค์กรย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กรนั้น และมีผลต่อพฤติกรรมทางการสื่อสารของบุคคลในองค์กรนั้นด้วย เช่นการสื่อสารในทางขึ้นและในทางลงระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมจะมีผลแตกต่างกันกับการสื่อสารในแนวนอนระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกันคือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย คนเรารู้ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ได้จากการสื่อสาร เมื่อฟังคนอื่นพูดเราจะได้รับความรู้ประสบการณ์ และเหตุการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลนั้นและยังได้ฟังได้ดูบ่อย ๆ ก็ยิ่งได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น การที่บุคคลมีความเข้าใจความหมายของการสื่อสารก็เพราะคนใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารให้เหมาะสมกับข้อมูลและเหตุการณ์ที่ต้องการ นั่นคือแต่ละคนมีความคิดอยู่ในหัวแล้วว่าจะใช้การสื่อสารอย่างไรจึงจะแสดงความหมายตามที่ต้องการได้ กระบวนการในการสื่อสารที่จะเลือกใช้คำหรือสัญลักษณ์หรือวิธีการใด ๆ ได้ถูกต้องเหมาะสมก็เพราะบุคคลนั้นเข้าใจความหมายของการสื่อสารที่เลือกใช้นั้นซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นที่ติดต่อเข้าใจความหมายอย่างเดียวกันด้วย ตัวอย่างง่าย ๆ ก็คือเมื่อคนหนึ่งติดต่อกับชาวต่างชาติที่ต่างฝ่ายต่างไม่เข้าใจภาษาซึ่งกันและกันเลยบุคคล 2 ฝ่ายจะไม่เข้าใจความหมายของการสื่อสารนั้นได้เลย นอกจากจะมีคนอื่นแปลข้อความให้เป็นภาษาเดียวกัน บุคคลทั้งสองจึงจะเข้าใจกันได้ หากไม่มีผู้แปลภาษาพูดให้บุคคลทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันได้เขาก็ต้องใช้ความพยายามในการสื่อสารโดยวิธีอื่นคือ ภาษาทางกายจนในที่สุด ทั้งสองฝ่ายก็จะเริ่มรู้เรื่องและเข้าใจความหมายของการสื่อสารได้นาน ๆ เข้าก็สามารถติดต่อสื่อสารกันอย่างเข้าใจความหมายซึ่งกันและกันได้

2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยใช้สัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายใด ๆ เป็นเวลานานนอกจากจะทำให้เข้าใจความหมายกันได้แล้วยังทำให้ทั้งสองฝ่ายสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดกันได้ ทั้งนี้เพราะบุคคลย่อมจะเรียนรู้จากประสบการณ์ว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างหนึ่งเกิดจากความคิดอย่างหนึ่งและหากใช้รูปแบบและวิธีการอีกอย่างหนึ่งความคิดจะเป็นอีกอย่างหนึ่งซึ่งแตกต่างกัน จากตัวอย่างง่าย ๆ หากหัวหน้าสั่งงานผู้ใต้บังคับบัญชาคนหนึ่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหัวหน้าก็หวังว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเข้าใจคำสั่งจะปฏิบัติตามคำสั่งและดำเนินการอย่างอื่นใดตามที่เห็นสมควรและเหมาะสมให้เป็นไปตามคำสั่งนั้น หัวหน้าจะใช้วิธีการอย่างเดียวกันออกคำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนอื่นไม่ได้ และเค้าจะหวังให้เกิดผลอย่างเดียวกันกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนแรกก็ไม่ได้เนื่องจากบุคคลทั้งสองต่างกัน เค้าจะต้องใช้วิธีการอีกอย่างหนึ่งหรือออกคำสั่งอีกแบบหนึ่งที่จะก่อให้เกิดผลอย่างเดียวกัน ในทำนองเดียวกัน ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่กับหัวหน้านาน ๆ และเรียนรู้จากประสบการณ์ถึงวิธีการที่ออกคำสั่งของหัวหน้าว่า ถ้าออกคำสั่งอย่างหนึ่งจะรู้ว่าหัวหน้าต้องการอะไรและถ้าออกคำสั่งอีกแบบหนึ่งเค้าก็จะรู้ความคิดของหัวหน้าว่าต้องการอะไร ผู้ใต้บังคับบัญชาก็จะเปรียบเทียบวิธีการและความของหัวหน้าแต่ละบุคคลที่เสนอออกคำสั่งว่ามีส่วนที่แตกต่างและส่วนที่เหมือนกันอะไรบ้าง การเลือกใช้คำที่ดีวิธีการที่ดี ตลอดจนการแสดงกริยาอาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารก็定会สะท้อนให้เห็น แนวความคิดหรือพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลซึ่งหากได้มีการติดต่อสื่อสารกันในระยะแรก ๆ อาจไม่เข้าใจ แต่เมื่อสื่อสารกันนาน ๆ เข้าจนเกิดความคุ้นเคยและเรียนรู้พฤติกรรมทางการสื่อสารจึงสามารถคาดคะเนพฤติกรรมและแนวความคิดของอีกฝ่ายหนึ่งได้

3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันนั้นมีอยู่สองลักษณะคือ ประการแรกเป็นรูปแบบของการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่สำคัญมีสองอย่างคือการสื่อสารด้วยการใช้คำ ได้แก่การพูดหรือเขียนโดยผู้บริหารอาจออกคำสั่งให้พนักงานดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงานเข้ามงาน การเขียนรายงานการบันทึกข้อความและการประชุม ส่วนอีกแบบหนึ่งก็คือการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดเช่นการแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง เวลาพูด กริยาท่าทาง การแต่งตัว การใช้เครื่องประดับ และการจัดโต๊ะเก้าอี้ในที่ทำงาน เป็นต้น การสื่อสารทั้งที่เป็นคำพูดและไม่เป็นคำพูดนี้เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ที่ติดต่อสื่อสารเข้าใจความหมายได้เป็นอย่างดีที่แสดงให้เห็นบทบาทฐานะความสำคัญของบุคคลในองค์การ

ประการที่สองเป็นสภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การ สภาพของการสื่อสารที่เกิดขึ้นได้แก่การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่นการออกคำสั่งที่กระทำในลักษณะตัวต่อตัวหรือการสัมภาษณ์พนักงานในลักษณะพบหน้ากันระหว่างคนสองคน การสื่อสารในกลุ่มย่อยก็เป็นอีกสภาพหนึ่งของการสื่อสารในองค์การ เช่นการพบปะกันระหว่างบุคคลที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกันเพื่อประโยชน์ในการประสานงานกัน การปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน การประชุมเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างในการทำงาน ตลอดจนการทำงานเป็นกลุ่มในหน่วยงานเป็นต้น สภาพการสื่อสารอีกแบบ

หนึ่งคือการสื่อสารเป็นกลุ่มใหญ่ภายในองค์กรและการสื่อสารของสมาชิกในองค์กรกับบุคคลภายนอกองค์กร เช่น การประชุมคนในฝ่ายหรือองค์กร การติดต่อกับลูกค้า ผู้ผลิต ผู้จำหน่าย ผู้ลงทุนเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล ตัวแทนจำหน่ายและสมาคมต่าง ๆ ในสังคมที่องค์กรตั้งอยู่ เป็นต้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่กระทำในรูปแบบต่าง ๆ เหล่านี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

ลักษณะการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานขององค์กรที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปโดยราบรื่นและเกิดการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร รูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นภายในคือ ระหว่างสมาชิกด้วยกันหรือเกิดขึ้นภายนอกองค์กรคือระหว่างองค์กรกับสังคมก็ล้วนแต่เป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งสิ้น กระบวนการทางการสื่อสารเหล่านี้เกิดขึ้นในลักษณะและรูปแบบต่าง ๆ แต่ละรูปแบบก็แสดงให้เห็นทัศนะของการมององค์กรในแง่มุมที่ไม่เหมือนกัน เช่น หากมององค์กรว่าเป็นระบบหนึ่งการสื่อสารก็เป็นผลผลิตของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่าง ๆ ของระบบนั้น หากมีแนวความคิดว่าองค์กรเป็นโครงสร้างอย่างหนึ่งก็จะสรุปได้ว่า การสื่อสารทุกอย่างเป็นเรื่องของเหตุผล และหากพิจารณาว่าองค์กรเป็นการประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ คนแล้ว การสื่อสารก็เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดความหมายเท่านั้น เนื่องจากองค์กรได้มีการวิวัฒนาการมาจนถึงทำให้เป็นการยุ่งยากที่จะวินิจฉัยว่าองค์กรเป็นระบบหรือโครงสร้างหรือบุคคลอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ลักษณะของการสื่อสารในองค์กรอาจแบ่งโดยถือตามทัศนะที่มององค์กรในแง่มุมต่าง ๆ กัน เป็น 3 ประเภทคือ

1. ระบบรวม (Macro Approach) การแบ่งตามวิธีนี้ถือว่าองค์กรเป็นระบบรวมซึ่งต้องมีการติดต่อกับองค์กรอื่นหรือหน่วยงานภายนอก กิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรกระทำถือว่าเป็นกิจกรรมโดยส่วนรวมหรือเป็นงานที่กระทำโดยคนในองค์กรทั้งหมด ตัวอย่างกิจกรรมที่ถือเป็นส่วนรวมได้แก่การผลิตสินค้าหรือบริการ การจัดหาวัตถุดิบให้องค์กรเพื่อการผลิต การสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดี การทำหน้าที่และรับผิดชอบงาน การดำเนินงาน การสั่งการและการควบคุมภายในองค์กร เป็นต้น ลักษณะของการสื่อสารที่ถือว่าองค์กรเป็นระบบรวมนี้แบ่งออกได้ 4 ลักษณะ คือ

1.1. การติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นภายนอก องค์กรจะอยู่รอดได้นานเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การปรับตัวให้เข้ากับสังคมที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ การปรับตัวนี้ องค์กรจะต้องเสาะหาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอกองค์กรแล้วจึงรายงานข้อมูลเหล่านั้นให้ ผู้รับผิดชอบทราบงานนี้รวมถึงการติดตามว่ามีอะไรเกิดขึ้นภายนอกองค์กร การนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์ให้อยู่ในรูปแบบที่อาจนำไปใช้ได้แล้วรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและรวมถึงการกำหนด หลักการที่เหมาะสมเพื่อปรับตัวให้เข้ากับข้อมูลนั้น จากข้อมูลเหล่านี้เองที่จะนำมาใช้เป็นแนวทาง ในการกำหนดเป้าหมาย นโยบายหรือแผนดำเนินงานขององค์กร หน้าที่ดังกล่าวเพื่อทำให้ได้

ข้อมูลจากภายนอกนี้ต้องอาศัยกิจกรรมทางการสื่อสารเป็นสำคัญโดยจะกำหนดว่าใครจะมีหน้าที่รับผิดชอบติดตามข้อมูลแล้วรายงานและวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่เกิดจากข้อมูลนั้น

1.2. การพิสูจน์ให้เห็นจริง จากการติดตามรายงานและวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอกองค์กรก็จะนำไปใช้ในการเจรจาต่อรองเพื่อบรรลุข้อตกลงบางอย่างกับลูกค้า การที่จะให้มีการตกลงได้นี้จะต้องพิสูจน์ให้เห็นจริงเสียก่อนว่าทำได้ตามที่เจรจาต่อรองไว้ ตัวอย่างนี้อาจยกเรื่องการขนส่งทางรถไฟแข่งกับการรถยนต์ การรถไฟจะต้องพิสูจน์ให้เห็นว่าการขนส่งทางรถไฟนั้นสะดวก ประหยัด และปลอดภัยกว่าการขนส่งทางรถยนต์ ในการกระทำเช่นนี้การรถไฟอาจจะต้องมีการโฆษณาให้ผู้โดยสารเชื่อโดยจัดการขนส่งที่สะดวกปลอดภัย จัดให้มีพนักงานที่สุภาพเรียบร้อยจัดสถานที่ให้สะอาด สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้โดยสาร รักษาเวลาและอื่น ๆ ถ้าหากการขนส่งโดยรถไฟเกิดอุบัติเหตุขึ้นบ่อย ๆ การเดินรถล่าช้าเสียเวลาเป็นประจำ บริการไม่สุภาพเรียบร้อยหรือมีความสกปรกบนรถให้เห็นอยู่เสมอก็เป็นการยากที่จะเรียกร้องให้ลูกค้าหันมานิยมเดินทางหรือขนส่งสินค้าโดยรถไฟ เพราะในการพิสูจน์ให้เห็นจริงเช่นนี้ในสาระสำคัญการรถไฟจะต้องสามารถจัดการเดินรถให้สะดวกและปลอดภัยกว่าทางรถยนต์ ปัญหาในเรื่องนี้ก็คือ การที่จะพิสูจน์ให้เห็นได้เพียงใดเป็นเรื่องความรู้สึกของลูกค้าเองที่จะตัดสินใจจากข่าวสารที่ลูกค้าได้รู้เห็นมา ดังนั้น ทางฝ่ายองค์กรจะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ที่จะพิสูจน์ให้เห็นซึ่งวิธีการส่วนใหญ่ก็เป็นเรื่องการสื่อสาร ถ้าหากฝ่ายองค์กรทำให้เกิดข่าวสารในทางบวกเสมอ และสร้างความมั่นใจในเรื่องต่าง ๆ ว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้แล้วก็จะมีอิทธิพลจูงใจให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือได้มาก

1.3. การติดต่อกับองค์กรอื่น การดำเนินงานขององค์กรหนึ่งย่อมจะกระทบกระเทือนต่ออีกองค์กรหนึ่งหรือองค์กรอื่น ๆ กิจกรรมของแต่ละองค์กรย่อมส่งผลซึ่งกันและกันเพราะทุกองค์กรอยู่ภายใต้สภาพการแข่งขันกันหากคู่แข่งผลิตสินค้าและบริการที่ดีกว่าและในราคาถูกกว่าก็จะส่งผลกระทบไปยังผู้ผลิตรายอื่นที่ผลิตและขายสินค้าหรือบริการประเภทเดียวกัน องค์กรแต่ละแห่งต้องคอยตรวจตราติดตามการดำเนินงานขององค์กรอื่นว่าจะส่งผลกระทบมาถึงทั้งทางตรงและทางอ้อมอย่างไร การระวังเช่นนี้องค์กรต้องอาศัยเทคนิคทางด้านการสื่อสารต่าง ๆ เช่นหนังสือพิมพ์ วารสาร เอกสาร ตำรา การอภิปราย การแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญและอื่น ๆ วิธีที่ใช้โดยทั่วไปในการติดต่อกับองค์กรอื่นก็ได้แก่ การติดต่อในรูปขององค์กรสมาคมหรือกลุ่มการค้าที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน สมาชิกของสมาคมดังกล่าวนี้จะมีการประชุมปรึกษาหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานหรือผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

1.4. การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรนับว่าเป็นกิจกรรมที่ต้องอาศัยการสื่อสารมากที่สุด ก่อนที่องค์กรจะกำหนดวัตถุประสงค์จะต้องวิเคราะห์ข้อมูลจากภายนอก พิจารณาขีดความสามารถของลูกค้าและต้องติดต่อกับสถาบันอื่นก่อนแล้วจึงจะมากำหนดเป้าหมายขององค์กรนั้นได้

โดยปกติต้องใช้เวลาช่วงหนึ่งก่อนสำหรับศึกษาภาวะการณ์ต่าง ๆ โดยพิจารณาทั้งผลกระทบที่เกิดจากพลังภายในและภายนอกองค์กร พลังภายในก็รวมถึงทรัพยากรบุคคลและปัจจัยที่ใช้ในการผลิต พลังภายนอกก็ได้แก่แหล่งวัตถุดิบ ที่ทำของลูกค้า กฎเกณฑ์และข้อบังคับของรัฐบาลและพฤติกรรมของคู่แข่ง เป็นต้น จากข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้เองที่นำมาใช้เป็นพื้นฐานของการกำหนดจุดประสงค์ขององค์กร หลักที่ปฏิบัติกันโดยทั่วไปผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ขึ้นมาแล้วให้ผู้บริหารระดับรองลงมาปฏิบัติตามนโยบายที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น แม้ว่าผู้บริหารระดับสูงสุดจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์ แต่ผู้บริหารระดับรองลงมาก็มีส่วนช่วยอย่างมากเพราะผู้บริหารระดับสูงสุดจะต้องได้ข้อมูลจากระดับล่างเรื่อยลงมาจนถึงผู้ปฏิบัติงาน หากผู้บริหารระดับสูงสุดขาดการสนับสนุนในด้านข้อมูลจากผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับรองลงมาแล้วก็เป็นที่ยากลำบากอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรกำหนดวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมขึ้นมาได้ ยิ่งการบริหารในปัจจุบันซึ่งมีข้อจำกัดทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีด้วยแล้ว บุคคลทุกระดับภายในองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมอย่างมาก ในการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้น

2. ระบบย่อย (Micro Approach) การสื่อสารในแง่นี้จะเน้นความสำคัญของหน่วยงานหรือส่วนย่อยขององค์กร ภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยหน่วยต่าง ๆ แต่ละหน่วยก็มีการติดต่อสื่อสารกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน การสื่อสารในระดับนี้แบ่งเป็น 6 ลักษณะ คือ

2.1. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม กลุ่มนับว่าเป็นพฤติกรรมตามปกติธรรมดาของสังคมมนุษย์ที่อยู่ร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน สมาคม หรือการทำกิจกรรมใดๆ องค์กรจึงประกอบด้วยกลุ่มต่างๆ แต่ละกลุ่มก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป้าหมายของกลุ่มบางกลุ่มสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรและบางกลุ่มมีเป้าหมายที่ขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์กร ถ้าหากเป้าหมายของกลุ่มสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร การดำเนินงานของกลุ่มก็เสริมประสิทธิภาพขององค์กร แต่ถ้าหากบางกลุ่มที่เป้าหมายแตกต่างไปจากเป้าหมายขององค์กร การดำเนินกิจกรรมของกลุ่มก็จะทำลายงานขององค์กร การกระทำของสมาชิกในกลุ่มจะมีผลในทางบวกหรือในทางลบ ย่อมขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กรนั้นเป็นไปในทางจิตใจสมาชิกของกลุ่มหรือขัดขวางความรู้สึกของสมาชิกในกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มประเภทใดก็ตามการสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มมีความเข้าใจกัน มีเป้าหมายร่วมกัน ทำงานร่วมกัน ตลอดจนการแสดงออกในความเป็นผู้นำซึ่งจะชักนำกลุ่มให้เป็นประโยชน์ต่องานขององค์กร

2.2. การปฐมนิเทศและการฝึกอบรม การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่ถูกนำไปใช้ในการปฐมนิเทศและฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กรบุคคลอาจเรียนรู้งานได้จากการอ่าน จากการบอกเล่าของคนอื่น หรือจากการที่บุคคลอื่นแสดงให้เห็นถึงวิธีทำงานนั้น ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นวิธีการสื่อสารทั้งสิ้น การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้รับการอบรมเป็นผู้ทันต่อเหตุการณ์ว่าจะไรกำลัง

จะเกิดขึ้นในหน่วยงานของเขา การฝึกอบรมนี้จะประสบความสำเร็จได้ก็ด้วยอาศัยความเป็นผู้นำของหน่วยงานและความร่วมมือของสมาชิกที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานนั้น

2.3. ความเกี่ยวข้องกันของสมาชิก ความเกี่ยวข้องกันระหว่างสมาชิกโดยทั่วไปในการปฏิบัติงานก็คือการที่หัวหน้างานออกคำสั่งแก่พนักงาน เป็นหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยเคร่งครัดเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ วิธีการดังกล่าวนี้เป็นแนวความคิดทางการบริหารสมัยเดิมซึ่งในปัจจุบันนี้เป็นวิธีการที่ไม่ค่อยจะถูกต้องนักที่จะทำให้คนเชื่อฟังคำสั่งโดยการใช้อำนาจหรือการบังคับอย่างเดียวนั้น เพราะยังมีวิธีการและเทคนิคทางการบริหารที่นุ่มนวลอย่างอื่นอีกหลายอย่างที่จะกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานสิ่งสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องคิดก็คือหัวหน้าของเขามีความรู้สึกต่อเขาอย่างไร เขาจะประเมินความสัมพันธ์ของเขากับหัวหน้าจากวิธีการทางการสื่อสารที่หัวหน้าใช้ หัวหน้าไม่เพียงแต่ใช้คำสั่งอย่างเดียวแต่เขาควรจะต้องรับรู้ปัญหาจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย การสื่อสารจึงมีทั้งการสั่งงานจากบนลงมาข้างล่าง การเสนอรายงานจากล่างไปข้างบนและการติดต่อประสานงานกันระหว่างพนักงานในระดับเดียวกันด้วย

2.4. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน บรรยากาศเป็นสภาพทางจิตวิทยาซึ่งเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ความสัมพันธ์เหล่านี้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นในองค์การฝ่ายแผนกส่วนงานตลอดจนกลุ่มบุคคลผู้ปฏิบัติงานถือเป็นบรรยากาศในการทำงานทั้งสิ้น บรรยากาศในการทำงานเกิดขึ้นด้วยพฤติกรรมของหัวหน้าของเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั้งองค์การเป็นส่วนใหญ่และประกอบด้วยสภาพทางวัตถุ เช่น สภาพห้องทำงานที่น้อยอยู่ จำนวนงานที่ทำบุคคลอาจเห็นสภาพการทำงานอย่างเดียวกันแต่มีความรู้สึกแตกต่างกันก็ได้ เช่น ในสภาพการทำงานในองค์การหนึ่งที่ทุกคนต้องทำงานให้ได้ตามมาตรฐานตามที่กำหนดไว้ การพูดคุยกันถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ยอมให้พูดต่างคนต่างจืดจางอยู่กับงานของตน สภาพเช่นนี้บางคนอาจเห็นว่าส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานแต่โดยทั่วไปอาจเห็นว่าบรรยากาศเคร่งเครียดจนเกินไป เมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอีกแห่งหนึ่งที่มีการพูดคุยกันอย่างเสรี การปฏิบัติงานยึดถือความเหมาะสมและยืดหยุ่นตามสถานการณ์ คนชอบบรรยากาศเช่นนี้มากกว่าแม้ว่าบางคนอาจเห็นว่าเป็นสภาพที่ไม่ก่อให้เกิดผลผลิตและสร้างนิสัยการทำงานที่ค่อนข้างเฉื่อยชา การสร้างบรรยากาศในการทำงานแม้ว่าคนจะมองที่งานหรือที่วัตถุตลอดจนการใช้วิธีการที่มีราคาแพงเช่นการเปิดเพลงในขณะทำงานก็ตาม แต่โดยทั่วไปแล้วบรรยากาศอยู่ที่คนโดยเฉพาะอยู่ที่พฤติกรรมทางการสื่อสารของหัวหน้าเป็นสำคัญ

2.5. การควบคุมและการสั่งงาน หน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของบุคคลในระดับบริหารคือการควบคุมและการกำหนดพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา องค์การจึงมีส่วนช่วยอย่างมากที่จะทำให้การบริหารมีประสิทธิภาพ จริงอยู่การควบคุมและการสั่งการเป็นงานของบุคคลระดับบริหารซึ่งเป็นคนส่วนน้อยขององค์การ แต่เป็นงานสำคัญที่มีผลกระทบต่อคนตลอดทั้งองค์การ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่องานและต่อบุคคลที่อยู่ในบังคับบัญชาของเขาที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการควบคุมและสั่งการตลอดจนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

ด้วยกันล้วนแต่เป็นกิจกรรมที่ต้องกระทำโดยอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงสองถึงสามคนไปจนถึงผู้บริหารที่มีผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนร้อยจำนวนพันคนจะต้องอาศัยเครื่องมือทางการสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพจึงจะทำให้เขาสามารถควบคุมพฤติกรรมคนที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของเขาตามที่ต้องการได้

2.6. การสร้างความพอใจ บุคคลที่ทำงานในองค์กรอาจเกิดความไม่พอใจในการทำงานด้วยสาเหตุหลาย ๆ ประการ แต่สาเหตุที่เกิดจากการสื่อสารมีอยู่ 2 สาเหตุใหญ่ ๆ คือ สาเหตุแรกคนไม่พอใจเพราะเหตุว่าเขาไม่มีหรือไม่รู้ข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับงานที่เขาทำ สาเหตุที่สองเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงานไม่ดีพอ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในองค์กรจะทำให้คนมีความสุขในการทำงานและคนที่มีความสุขกับการทำงานจะสร้างผลงานมากกว่าปกติ มีอยู่หลายวิธีในการสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นในการทำงานแต่วิธีหนึ่งก็คือการสร้างระบบการสื่อสารในองค์กรให้เหมาะสม เพราะระบบดังกล่าวจะแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้พนักงานทุกคนทราบ ซึ่งจะเสริมการทำงานของเขอย่างมีประสิทธิภาพและยังขจัดความไม่เข้าใจระหว่างพนักงานด้วยกันอันจะทำให้เขาเกิดความสัมพันธ์อันดีกับผู้ร่วมงานของเขา

3. ระบบเฉพาะบุคคล (Individual Approach) ที่ถือการสื่อสารเป็นระบบเฉพาะบุคคลนั้นพิจารณาในแง่ของพฤติกรรมทางการสื่อสารของแต่ละบุคคลในองค์กร งานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับสื่อสารของสมาชิกทุกคน รูปลักษณะของการสื่อสารในระบบเฉพาะบุคคลนี้อาจแบ่งได้เป็น 6 แบบด้วยกันคือ

3.1. การพูดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกัน กลุ่มบุคคลที่ทำงานด้วยกันจะต้องมุ่งถึงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นสำคัญ ผู้ร่วมปฏิบัติงานจะต้องมีความเข้าใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเพราะต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการทำงานร่วมกัน การพูดกันในกลุ่มที่ทำงานด้วยกันก็เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกันตลอดจนเพื่อแลกเปลี่ยนทัศนคติและความคิดซึ่งกันและกัน การสื่อสารในรูปแบบนี้มีทั้งการพูดระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างกลุ่มทำงานกับบุคคลอื่นภายนอก

3.2. การเข้าร่วมประชุม การประชุมนับว่าเป็นวิธีธรรมดาที่ใช้ในการแก้ปัญหาสำหรับองค์กรซึ่งใช้บ่อย ๆ และมากที่สุดเพราะเป็นวิธีที่กระทำได้ง่ายที่สุดแต่จะได้ผลหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับเทคนิคของการประชุม การประชุมอาจมีค่ามหาศาลต่อการทำงานหรือเป็นตัวการสำคัญที่ทำลายเวลาอันมีค่าของคน การประชุมอาจทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานหรือเป็นตัวการที่สร้างความล้มเหลวในการทำงาน ความสำเร็จในการประชุมจึงขึ้นอยู่กับดำเนินการประชุมซึ่งประกอบด้วยความสามารถในการจัดให้มีข้อมูลที่เพียงพอเมื่อต้องการ การโน้มนำให้บุคคลอื่นยอมรับมติหรือข้อเสนอในที่ประชุมและการนำการประชุมไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

3.3. การเขียนคู่มือ คู่มือ นับว่าเป็นเอกสารที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติงานและเป็นสื่อระหว่างองค์กรกับบุคคลภายนอก การเขียนคู่มือจึงเป็นเรื่องที่ต้องเลือกถ้อยคำและภาษาที่กะทัดรัดและเข้าใจง่าย การใช้ภาษาที่เป็นมาตรฐานเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะ

ช่วยให้เข้าใจความหมายที่ถูกต้องและเป็นหลักประกันว่าเมื่อมีการนำเอาคู่มือนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานย่อมเกิดความถูกต้องในทุก ๆ ด้าน การใช้ภาษาฟุ่มเฟือยเพื่อแสดงว่าผู้เขียนมีความรู้ นั้นควรหลีกเลี่ยงเพราะจะก่อให้เกิดความผิดพลาดในการตีความขึ้นได้

3.4. การร่างจดหมาย การเขียนจดหมายยังคงเป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่จำเป็นยิ่งขององค์การไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างองค์การด้วยกัน หรือระหว่างองค์การกับหน่วยงานต่าง ๆ ผู้เขียนจดหมายจะต้องทำให้ผู้อ่านเกิดความประทับใจข้อความในจดหมายและจะต้องเรียนรู้การเขียนจดหมายให้เสร็จโดยรวดเร็ว เพราะตามปกติการร่างจดหมายมักจะต้องกระทำภายในเวลาจำกัด

3.5. การทำสัญญาขาย การขายสินค้าเป็นงานที่สำคัญที่สุดของการดำเนินธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยกิจกรรมทางการสื่อสาร หากการสื่อสารขอประสิทธิภาพก็ย่อมกระทบต่อการขาย ด้วยการทำสัญญาซื้อขายจะต้องกระทำขึ้นตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันแต่ที่แน่นอนก็คือขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ดังนั้นผู้ทำหน้าที่ทางด้านการขายจะต้องมีความยืดหยุ่นที่จะสนองความประสงค์ของลูกค้า

3.6. การโต้แย้ง โดยทั่วไปในการทำงานจะต้องมีการถกเถียงกันในเรื่องต่าง ๆ กัน เพื่อหาข้อสรุปของการทำงาน เมื่อมีการตัดสินใจกันในที่ประชุมย่อยหรือในการหารือกันก็ดีย่อมจะมีการโต้แย้งหรือมีความเห็นไม่ตรงกันเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเสนอโครงการใหม่ การจัดทำงบประมาณ หรือการเสนอแนะความคิดเห็นใด ๆ ย่อมจะมีทั้งผู้เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย บุคคลจะประสบผลสำเร็จในการโต้แย้งจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการชักนำให้บุคคลอื่นคล้อยตาม

หน้าที่ของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์การเป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์การดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์การ การสื่อสารต่าง ๆ ในทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือสร้างความล้มเหลวให้กับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารนั้นจะเป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การที่ดี หรือเป็นการติดต่อระหว่างองค์การกับภายนอกองค์การก็ดีย่อมเป็นกระทำหน้าที่ทางการสื่อสารทั้งสิ้น และมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ หน้าที่ของการสื่อสารอาจสรุปได้เป็น 3 ประการคือ

1. จัดหาข้อมูลเพื่อสามารถแข่งขันกับองค์การอื่น การดำเนินงานขององค์การจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งอยู่ที่ความสามารถที่จะแข่งขันกับองค์การอื่น โดยเฉพาะทางธุรกิจการแข่งขันกันในด้านคุณภาพบริการและราคาดังนี้เป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน ถ้าองค์การใดไม่สามารถจะแข่งขันกับองค์การอื่นในด้านต่าง ๆ องค์การนั้นก็จะอยู่ไม่ได้ การแข่งขันเป็นเรื่องต้องอาศัยข้อมูลต่าง ๆ หลายอย่าง เพื่อนำมาใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับ

สภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนไป ถ้าหากว่าผู้บริหารรู้ข้อมูลล่าช้าและตัดสินใจไม่ทันความเสียหายก็จะเกิดขึ้น การดำเนินงานโดยขาดข้อมูลมักจะสร้างความวิตกกังวลให้กับผู้บริหาร การทำงานขาดเป้าหมายที่แน่ชัดและปฏิบัติขาดความมั่นใจ ตรงกันข้ามกับสภาพการทำงานที่ผู้บริหารมีข้อมูลพร้อมเขาย่อมอยู่ในสภาพที่ได้เปรียบคู่แข่ง การให้ได้ข้อมูลต่าง ๆ ผู้บริหารจะต้องเสาะแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งจะต้องสนใจข้อมูลทุกชนิด เขาจะต้องเรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือการที่จะให้ได้ข้อมูลมา รู้วิธีที่จะจัดแยกประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายจากข้อมูลเหล่านั้นสำหรับใช้เป็นประโยชน์ในขั้นต่อไป

2. ใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ เป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ คือ พยายามทำให้ธุรกิจนั้นประสบผลสำเร็จ แต่การที่จะประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหาร การตัดสินใจของผู้บริหารในเรื่องต่าง ๆ เช่น การริเริ่มโครงการใหม่ การยกเลิกเปลี่ยนแปลงหรือหยุดดำเนินงาน การเลือกวิธีปฏิบัติ การปรับปรุงแก้ไขกระบวนการผลิตและการขยายงานเหล่านี้ล้วนแต่ต้องอาศัยข้อมูลทั้งสิ้น ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น รายงาน จดหมาย บันทึกความจำ การประชุม ข้อเสนอ ผลงานวิจัยและอื่น ๆ ย่อมมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ขององค์การต้องมีอยู่อย่างพร้อมสรรพ ยิ่งบุคคลอยู่ในตำแหน่งสูงเท่าใดก็ยิ่งต้องอาศัยข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มากขึ้นเป็นเงาตามตัว โดยเฉพาะข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ขององค์การที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะและมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์การซึ่งผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาอย่างรอบคอบและทุกแง่มุม ผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ได้แก่ข้อมูลจากฝ่ายบัญชี การเงิน การผลิต การตลาด การโฆษณา การขนส่ง ด้านเทคนิค และผลการวิจัยใหม่ ๆ หากผู้บริหารได้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องข้อมูลที่คลุมเครือไม่แน่นอน หรือได้ข้อมูลไม่เพียงพอก็ยากที่จะตัดสินใจหรือนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ผู้บริหารที่รอบคอบต้องพยายามแสวงหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อเขาอยู่ตลอดเวลาต้องให้ได้ข้อมูลรวดเร็วทันเวลาและก่อนใคร ๆ ทั้งหมดเพื่อให้ได้รับประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างฉับพลันมีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. สร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์การ ยิ่งองค์การมีขนาดใหญ่ขึ้นเท่าไร ช่องว่างระหว่างพนักงานกับผู้บริหาร และระหว่างบริษัทกับลูกค้าหรือสังคมก็จะยิ่งขยายกว้างขึ้นเท่านั้น ช่องว่างดังกล่าวนี้เป็นสิ่งไม่พึงปรารถนาให้เกิดขึ้นเพราะเป็นผลร้ายต่อองค์การ ผู้บริหารอาจไม่ทราบว่าได้เกิดปัญหาขึ้นในหมู่พนักงาน พนักงานก็อาจไม่รู้ว่าการของตนได้ดำเนินงานไปอย่างไร เขาขาดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตลาด คู่แข่งขันและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์การ พนักงานควรจะรับรู้เรื่องของผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยีทางการผลิตก็ไม่มีข้อมูลหรือควรจะรู้ถึงเหตุผลของการดำเนินงานขององค์การหรือการตัดสินใจของระดับบริหารที่ถูกต้องก็กลับได้รับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้เข้าใจนโยบายและการบริหารในทางผิด ๆ ผู้บริหารบางคนยังคงยึดถือแนวความคิดทางการบริหารแบบเก่าหรือหัวโบราณที่ไม่ยอมเปิดเผยข้อมูลบางอย่างให้พนักงานทราบ โดยคิดว่าพนักงานเหล่านั้นไม่มีทางที่จะรู้ข้อมูลเหล่านั้นแต่ลืมคิดไปว่า

ปัจจุบันระดับการศึกษาของคนเท่ากันหมดทั้งพนักงานและฝ่ายบริหาร ดังนั้นข้อมูลที่คิดว่าจะปิดบังไว้กลายเป็นเรื่องที่รู้กันโดยทั่วไปในหมู่พนักงานเพราะงานต่าง ๆ ทำมากับมือตนเอง องค์การธุรกิจบางแห่งพยายามจะปกปิดข้อมูลบางอย่างไม่ให้บุคคลภายนอก เช่น ลูกค้า ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ และผู้สนใจเพื่อประโยชน์และนโยบายบางอย่างโดยคิดว่าหากคนนอกจะรู้จะเป็นผลเสียต่อการดำเนินงาน โดยเข้าใจผิดว่าจะปกปิดข้อมูลนั้นได้ตลอดไป แต่จริง ๆ แล้วไม่อาจปิดบังได้ตลอด แทนที่จะเป็นผลดีก็กลายเป็นผลเสีย พนักงานทุกคนก็เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ นโยบายและการดำเนินงานใด ๆ ย่อมส่งผลกระทบโดยตรงต่อพนักงาน เขาจึงเป็นบุคคลที่ควรรับรู้ข่าวสารใด ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงาน ผู้บริหารอยู่ในฐานะที่จะต้องจัดหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างทั้งสองฝ่ายซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดความพอใจแล้วยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมอีกด้วย และไม่ว่าองค์การจะดำเนินงานในแนวใดก็จะต้องส่งผลกระทบต่อสังคมที่องค์การนั้นตั้งอยู่ไม่ช้าก็เร็ว ดังนั้นระบบการสื่อสารขององค์การจะช่วยลดช่องว่างต่าง ๆ ระหว่างองค์การกับสังคมนั้นเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน

บทบาทของการสื่อสารในองค์การ

ถ้าหากเราเป็นคนช่างสังเกตกิจกรรมขององค์การจะพบว่า ในแต่ละวันจะเต็มไปด้วยการติดต่อสื่อสารในทุกระดับขององค์การในรูปแบบและด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน กระบวนการสื่อสารเหล่านี้เป็นสายใยระโยงระยางไปทั่วตลอดทั้งองค์การ เสมือนเส้นใยแมงมุมโดยผ่านกิจกรรมทุกอย่างและทุก ๆ คน ตั้งแต่ ประธาน รองประธาน ผู้จัดการใหญ่เรื่อยลงไปจนถึงระดับต่ำสุดขององค์การนั้น ในการปฏิบัติงานในแต่ละวันจะพบว่าคนทุกคนที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้นทำการติดต่อสื่อสารกันด้วยกระบวนการ วิธีการและเครื่องมือต่าง ๆ กันในหลาย ๆ รูปแบบ บ้างก็ติดต่อกันด้วยการพูดคุยกันซึ่งหน้า การใช้โทรศัพท์ติดต่อกัน การอ่านเอกสารต่าง ๆ การบันทึกข้อความ การบอกให้จดตามคำบอก การเขียนและการพิมพ์เอกสาร และยิ่งไปกว่านั้นอาศัยความเจริญของการใช้เครื่องสมองกล (Computer) คนบางกลุ่มกำลังป้อนข้อมูลหรือกำลังอ่านข้อมูลจากการ์ดหรือเทปบันทึก ในบางหน่วยงานจะเห็นกลุ่มของคนในองค์การนั้นกำลังปรึกษารื้อกันในรูปแบบของการประชุม สัมมนาและถกเถียงปัญหากัน จะมีทั้งคนที่กำลังพูด คนกำลังฟัง และคนคอยจดบันทึกการประชุมสัมมนาเหล่านั้นตั้งแต่เริ่มต้นจนเลิกการปฏิบัติงาน ทุก ๆ วันจะเห็นกิจกรรมการติดต่อสื่อสารเหล่านี้เป็นเรื่องปกติธรรมดาของทุกหน่วยงาน

กิจกรรมทางด้านการติดต่อสื่อสารเป็นงานขั้นพื้นฐานขององค์การทุกประเภทเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาและการสิ้นเปลืองทางการบริหารเป็นอันมาก จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญต่อกิจกรรมทางการติดต่อสื่อสารและต้องศึกษาว่าจะทำอย่างไรจึงจะให้การใช้เวลาและทรัพยากรในเรื่องของการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้คู่กับการสิ้นเปลืองดังกล่าวเพราะการขาดประสิทธิภาพในการใช้เวลาทางการบริหารให้กับกิจกรรมทางการติดต่อสื่อสารในองค์การนั้นย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย ต้องเสียค่าใช้จ่ายทำให้ขวัญในการทำงานลดลง กระทบต่องานขององค์การและเป็นการกีดกันความสำเร็จของงานบริหาร

บทบาทของการสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมืออันสำคัญที่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างราบรื่นและช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันและระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ถึงแม้ว่าจะเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งของงานบริหารแต่เรื่องของการสื่อสารในองค์กรก็เพิ่งจะมีการศึกษาอย่างจริงจังกันเมื่อประมาณ 20 ปีมานี้เอง มีเหตุผลหลายอย่างที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรได้เพิ่มความสำคัญต่องานบริหารอย่างมาก แต่เหตุผลสำคัญก็คือความสลับซับซ้อนของโครงสร้างของหน้าที่ในการประกอบการ การขาดความเป็นกันเองของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรอันเนื่องมาจากมีคนเป็นจำนวนมากมาทำงานร่วมกัน วิวัฒนาการของวิชาพฤติกรรมศาสตร์ ความก้าวหน้าของวิชาการสื่อสาร การเพิ่มพูนความสำคัญของนักบริหารอาชีพ ความจำเป็นที่ต้องสนองความต้องการของฝ่ายผู้ใช้แรงงาน และความจำเป็นที่องค์กรต้องติดต่อกับลูกค้า ผู้ขาย รัฐบาล และสังคมคนอื่นใดทั้งทางตรงและทางอ้อม

บุคคลในระดับบริหารขององค์กรจะต้องเรียนรู้บทบาทของการสื่อสารที่มีต่องานของเขาโดยเฉพาะอย่างยิ่งความสลับซับซ้อนของงานและหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรจะต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม เพราะผู้บริหารจะต้องควบคุมงานที่ต้องอาศัยบุคคลผู้มีความรู้ ความชำนาญในการทำงาน เช่น ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จะต้องมีความรู้ความสนใจงานใหม่ ๆ และต้องเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างงานในหน้าที่ต่าง ๆ ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกันอย่างไร หน้าที่ในฐานะผู้ประสานงานของหัวหน้าจึงเป็นหน้าที่ขั้นพื้นฐานที่ต้องอาศัยความรู้ในการสื่อสาร เพราะเมื่องานในหน่วยงานหนึ่งทำเสร็จแล้วก็ต้องส่งงานไปทำต่อในอีกส่วนงานหนึ่งเป็นลำดับไปตามขั้นตอนของสายการบังคับบัญชาและการแบ่งงานกัน บุคคลผู้เหมาะสมที่จะทำหน้าที่หัวหน้างานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี เป็นที่น่าสังเกตว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่ยิ่งมีความจำเป็นต้องใช้ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านที่แยกออกละเอียดมากยิ่งขึ้น จำเป็นต้องใช้ภาษาเฉพาะสำหรับสาขาวิชานั้น ๆ เป็นพิเศษ จะเห็นได้ว่าภาษาเฉพาะของนักวิชาการแต่ละสาขามีความแตกต่างกันและเข้าใจกันเฉพาะนักวิชาการในสาขาวิชานั้น ๆ เท่านั้น นักวิศวกรย่อมใช้ภาษาเฉพาะสำหรับนักวิศวกรซึ่งแตกต่างไปจากภาษาเฉพาะของนักบัญชี นักกฎหมาย นายแพทย์และอาชีพอื่น ๆ การที่คนจะทำงานได้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ เขาจะต้องเข้าใจภาษาเฉพาะของอาชีพของเขา นักการตลาดย่อมเข้าใจภาษาของนักการตลาด นักเศรษฐศาสตร์ก็ย่อมเข้าใจภาษาของนักเศรษฐศาสตร์ด้วยกัน และที่สำคัญกว่าอื่นใดทั้งหมด นักบริหารที่ดีจะต้องเข้าใจความหมายภาษาของผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาต่าง ๆ และสามารถที่จะติดต่อกับบุคคลเหล่านี้ในทุก ๆ ขั้นตอนและทุก ๆ ส่วนงานตลอดโครงสร้างที่สลับซับซ้อนขององค์การงานขององค์กรจึงจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้โดยสมบูรณ์

รูปแบบของกระบวนการสื่อสารโดยทั่วไป

1. สภาพของการสื่อสาร (Communication Context) ได้แก่สถานการณ์แวดล้อมที่กระตุ้นหรือจำกัดการสื่อสารในขณะที่ยังมีการสื่อสารเกิดขึ้นซึ่งจะทำให้การสื่อสารนั้นเด่นชัดหรือคลุมเครือทำนองเดียวกันกับเพลงประกอบภาพยนตร์ซึ่งจะทำให้บรรยากาศของภาพยนตร์เรื่องนั้น

นำดูหรือไม่สภาพของการสื่อสารประกอบด้วยมิติต่าง ๆ อย่างน้อย 4 มิติ ได้แก่ มิติทางวัตถุ ทางสังคม ทางจิตวิทยา และเรื่องของจังหวะเวลา สภาพทางวัตถุจะมีผลต่อเนื้อเรื่องและรูปเรื่องของข่าวสารในการสื่อสารนั้น ปกติก็ได้แก่สภาพแวดล้อมที่มีตัวตนมีรูปร่างมองเห็นได้ เช่น ห้อง ถนนหนทาง สถานที่ทำให้เกิดการสื่อสาร สภาพทางสังคมได้แก่สถานภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้น บทบาทและหน้าที่ของแต่ละคนและมาตรฐานหรือวัฒนธรรมของสังคมที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้น สภาพทางด้านจิตวิทยาประกอบด้วยลักษณะของความรู้สึกเป็นมิตรหรือเป็นศัตรูความเป็นกันเองหรือไม่เป็นกันเองและสภาพของบรรยากาศที่เคร่งเครียดหรือตลกขบขัน เช่นบรรยากาศในการสื่อสารจะราบรื่นในงานที่มีการเลี้ยงฉลองความสำเร็จของคนใดคนหนึ่งแต่บรรยากาศของการสื่อสารจะไม่ราบรื่นถ้างานนั้นเป็นงานศพ สภาพทางด้านจังหวะเวลาได้แก่วันเวลาขณะที่การสื่อสารนั้นเกิดขึ้นและรวมถึงวันเวลาในอดีตที่ทำให้เกิดเหตุการณ์ของการสื่อสารในเรื่องของเวลาการสื่อสารบางอย่างย่อมเลือกเวลาจะเกิดหรือไม่เกิด เช่น ตอนเช้าผู้คนไม่ชอบติดต่อกัน หรือการติดต่อบางอย่างเกิดขึ้นในเวลากลางคืนมักไม่ค่อยเกิดในตอนเวลากลางวัน และการติดต่อบางอย่างเกิดขึ้นเฉพาะเวลากลางวันเท่านั้น โดยเฉพาะพฤติกรรมทางการสื่อสารต้องมีจังหวะเวลาที่เหมาะสม สำหรับเวลาในประวัติศาสตร์นับว่ามีความสำคัญสำหรับการศึกษาและการค้นคว้าวิจัย ทั้งนี้เพราะว่าความสำคัญ ความเหมาะสม ผลกระทบและเบื้องหลังของข่าวสารย่อมจะต้องรู้ระยะเวลาที่ข่าวสารนั้นเกิดขึ้น เช่น เราจะไม่มีวันรู้เรื่องเกี่ยวกับสัญญาชาติ เพศ ศาสนา หรือค่านิยมเลยถ้าเราไม่ทราบว่าข่าวสารนั้นเกิดขึ้นเมื่อไร ลักษณะของมิติทั้งสี่ของสภาพการสื่อสารนี้บางครั้งก็เกี่ยวข้องกันหรือส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน เช่น อุณหภูมิในห้องขณะที่ทำการส่งข่าวซึ่งเป็นมิติทางด้านวัตถุอาจมีผลกระทบต่อมิติทางด้านสังคมและจิตวิทยา ความยากลำบากทำให้คนเห็นใจกันและมีความเป็นมิตรกันมากขึ้น เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงในสภาพของการสื่อสารมีเหตุเนื่องมาจากอิทธิพล 3 ประการ คือ ประการแรกเกิดจากอิทธิพลภายนอกที่ควบคุมไม่ได้ เช่น รถไฟตกรางทำให้ข่าวล่าช้า ประการที่ 2 เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในมิติหนึ่งที่ทำให้กระทบมิติอื่น เช่น การเปลี่ยนแปลงระยะเวลาหรืออุณหภูมิ เป็นต้น และประการสุดท้ายเกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างมิติต่าง ๆ เช่น คนที่เคยไม่ชอบกันอาจชอบกันได้หากต้องเผชิญปัญหาร่วมกัน

2. แหล่งข่าวและการเข้ารหัส

2.1. แหล่งข่าว (source) หมายถึงสิ่งที่ก่อให้เกิดข่าวขึ้นซึ่งอาจเป็นบุคคลคนเดียวหรือบุคคลหลาย ๆ คนทำงานร่วมกัน หรืออาจเป็นวัตถุสิ่งของ สถาบันหรือองค์กรก็ได้ แหล่งข่าวมีความรับผิดชอบที่สำคัญในการจัดเตรียมข่าวและเป็นปัจจัยขั้นแรกของกระบวนการสื่อสารซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายในรูปของข้อความที่จะเป็นข่าวสารตามที่ต้องการ แหล่งข่าวจะแสดงเจตนาของข่าวสารนั้นซึ่งจะมีความแน่นอนชัดเจนหรือไม่ยอมแล้วแต่สถานการณ์ บุคคลผู้รับข่าวตลอดจนทัศนคติ ความรู้ และความสามารถที่จะเข้าใจ ถ้าหากแหล่งข่าวต้องการให้ผู้รับข่าวมีปฏิกิริยาตอบโต้ในทางใดทางหนึ่งผู้ส่งข่าวก็จะทำข่าวในทางที่ทำให้ผู้รับข่าวมี

พฤติกรรมในทางที่เขาต้องการได้ แหล่งข่าวนอกจะทำให้ผู้รับข่าวแล้วยังสามารถควบคุมผู้รับข่าวตามที่ต้องการอีกด้วย

2.2. การเข้ารหัส (encoding) ได้แก่กระบวนการใส่ข่าวสารลงเป็นรหัสหรือการเปลี่ยนข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปแบบหนึ่งให้เป็นอีกรูปแบบหนึ่ง เช่น การเปลี่ยนข่าวสารเป็นสัญญาณหรือเป็นสัญลักษณ์เพื่อจะส่งไปยังผู้รับ ข่าวที่เปลี่ยนเป็นรหัสจะมีความหมายในตัวของมันเองตามรหัสที่จะตกลงกัน เช่น ในการติดต่อสื่อสารกันด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เราจะต้องเปลี่ยนข่าวสารเป็นรหัสหรือเป็นภาษาอีกอย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นภาษาสำหรับจัดทำโปรแกรมเท่านั้น การใส่รหัสเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญซึ่งอาจทำให้ข่าวสารผิดหรือถูกบิดเบือนและ กระทบต่อการสื่อสาร หรือทำให้การสื่อสารชะงักงัน ทำนองเดียวกันที่เกิดการผิดพลาดเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการเขียนโปรแกรมเพื่อป้อนเข้าไปในเครื่องคอมพิวเตอร์ หากภาษาที่ใช้เกิดผิดพลาดไม่ตรงกับรูปแบบที่กำหนดไว้แม้เพียงเล็กน้อยก็จะทำให้โปรแกรมทั้งโปรแกรมล้มกลาวโดยสรุปกิจกรรมที่ก่อให้เกิดข่าวสาร เช่น การพูด การเขียน เรียกว่า การเข้ารหัส ดังนั้นผู้พูดหรือผู้เขียนเราก็เรียกว่าผู้เข้ารหัส (encoder) แหล่งข่าวกับการเข้ารหัสมีความแตกต่างกันที่สำคัญคือลักษณะที่ก่อให้เกิดความคิดขึ้นเรียกว่าแหล่งข่าวและลักษณะที่ก่อให้เกิดข่าวสารหรือสัญลักษณ์ขึ้นเรียกว่า การเข้ารหัส

3. ข่าวสาร (Message) ได้แก่ เครื่องหมายในรูปแบบต่าง ๆ กันที่ใช้ส่งและรับในกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นตัวก่อให้เกิดปฏิกิริยาแก่ผู้รับข่าวสารนั้น ข่าวสารที่คุ้นเคยกันทั่วไปก็ได้แก่ ข่าวสารที่เป็นคำ ซึ่งอาจเป็นคำพูดหรือข้อเขียนแต่ยังมีข่าวสารที่ไม่ใช่คำ เช่น เสื้อผ้าที่สวมใส่ ลักษณะของการเดิน การนั่ง การแสดงตัว การทักทายกันและอื่น ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความหมายต่าง ๆ กัน ข่าวสารโดยทั่วไปจะมีลักษณะที่เหมือนกันหรือไม่เหมือนกันอยู่ 2 ด้านคือ ข่าวสารในแง่ของผู้ส่งข่าวกับข่าวสารในแง่ของผู้รับข่าว ความหมายของข่าวสารทั้ง 2 ด้านนี้อาจต่างกันด้วยเหตุผลทางด้านจิตวิทยาและสถานการณ์ที่แตกต่างระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย (ผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว) และความแตกต่างที่สำคัญที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ ก็ได้แก่ ความผิดพลาดในการเข้ารหัสและการถอดรหัสข่าวสารนั้นอาจอธิบายได้ในอีกลักษณะหนึ่งคือเมื่อคน ๆ หนึ่งต้องการที่จะสื่อความคิดกับคนอื่นเขาจะต้องก่อให้เกิดข่าวสารขึ้นมานั้นคือทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ความคิดออกมาเป็นเรื่องราวในรูปแบบของสัญลักษณ์สำหรับนำไปใช้ในการส่งความคิดไปยังบุคคลอื่นได้ ซึ่งโดยทั่วไปก็กำหนดข่าวสารขึ้นมาเป็นคำพูดเช่นคำว่า “เจ้านาย” ใช้แทนสถานะของบุคคลที่เรากล่าวถึงหรือคำว่า “ไม่ชอบ” ใช้แสดงความรู้สึกภายในของคน เป็นต้น ข่าวสารอาจแสดงในรูปอย่างอื่นที่ไม่ใช่คำพูด เช่น เมื่อพนักงานคนหนึ่งมาถึงที่ทำงานเห็นโต๊ะที่เขาเคยนั่งทำงานอยู่ถูกย้ายไปที่อื่น หากไม่มีคำอธิบายเป็นอย่างอื่น ความหมายของการกระทำนั้นก็คือ การลดตำแหน่งของเขาลง ข่าวสารอาจถูกส่งออกไป (ปฏิกิริยาของพนักงานผู้นั้น) ในรูปของการยิ้ม สันตிரิษะ ขมวดคิ้วหรือปฏิกิริยาอย่างอื่น กล่าวโดยสรุปข่าวสารเป็นผลผลิตที่มีตัวตนจริง ๆ ของผู้ส่งข่าว เช่นเมื่อเราพูด

คำพูดก็เป็นข่าวสาร เมื่อเราเขียนข้อเขียนก็เป็นข่าวสาร เมื่อเราระบายสีรูปภาพก็เป็นข่าวสารเมื่อเขายกมือยกไหล่เล็กคิ้วก็เป็นการแสดงท่าเหล่านั้นก็เป็นข่าวสารทั้งสิ้น

4. ช่องทางของการสื่อสาร (Communication Channel) ได้แก่ สื่อกลางสำหรับใช้นำข่าวสารไปยังผู้รับข่าวหรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวยระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว ลักษณะของช่องทางการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ต้องมีตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ต้องมีวิธีการที่จับกันข่าวสารลงในตัวนำข่าวนั้นและต้องมีสิ่งที่ทำให้ตัวนำข่าวเดินทางไปยังผู้รับที่เราต้องการได้ เช่นในการสื่อสารด้วยวาจาจะระหว่างบุคคล 2 คน สิ่งที่เราเรียกว่าช่องทางของการสื่อสารได้แก่ ประการแรกคือ คลื่นเสียงซึ่งจะนำเสียงของบุคคลแรก ให้บุคคลแรก ให้บุคคลที่ 2 ได้ยิน ประการที่สองผู้ส่งข่าวจะต้องมีความสามารถในการพูดคือพูดเป็นภาษาที่คนอื่นเข้าใจได้ และผู้รับข่าวก็ต้องฟังเป็นหรือมีความสามารถในการฟังและประการสุดท้ายการที่จะทำให้คลื่นเสียงเคลื่อนที่ได้จากผู้พูดไปยังผู้ฟัง จะต้องมียานพาหนะเป็นตัวรองรับ หากจะพิจารณาช่องทางของการสื่อสารที่ใช้กันโดยทั่ว ๆ ไป เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรเลข หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ วารสาร จดหมาย ต่างก็ประกอบด้วยลักษณะทั้ง 3 ประการด้วยกันทั้งสิ้นคือ ตัวนำข่าวก็ต้องอาศัยความรู้ในเรื่องของคลื่นแสง คลื่นเสียง คลื่นไฟฟ้า หรือคลื่นวิทยุ จะต้องมียานพาหนะที่มีความรู้ในการใช้สื่อเหล่านั้นเป็น รู้วิธีพูดวิทยุ โทรศัพท์ รู้วิธีการเขียนข่าว รู้วิธีการถ่ายภาพยนตร์หรือรู้รหัสในการรับส่งโทรเลข และจะต้องมียานพาหนะที่มีความรู้ในเรื่องของคลื่นเสียง แสง ไฟฟ้า หรือวิทยุ ว่าเดินทางอย่างไรจึงได้จัดทำสถานีรับส่งข่าวสารขึ้น ตลอดจนการจัดหน่วยงานเพื่อจัดพิมพ์จำหน่ายและรับส่งเอกสารการพิมพ์เหล่านั้นขึ้นมา

ในอีกแง่หนึ่งอาจให้ความหมายของคำว่าช่องทางของการสื่อสารในแง่ของจิตวิทยาได้แก่ความรู้สึที่ผู้รับข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารจากผู้ส่งข่าวได้ หมายความว่าเราให้คำจำกัดความของช่องทางการสื่อสารในฐานะที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของความรู้สึกที่จะรับรู้ข่าวสาร ช่องทางของการสื่อสารจึงรวมถึงการมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการรับรู้รส เช่น การสื่อสารแบบพบหน้าจะต้องผสมผสานเอาความรู้สึกทั้ง 5 อย่างเข้าด้วยกันไม่ใช่เพียงอย่างเดียวอย่างหนึ่งเท่านั้น ในกรณีเช่นนี้จึงถือว่าช่องทางการสื่อสารเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งของการสื่อสารที่เชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าวเพื่อเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

5. ผู้รับข่าวและการถอดรหัส

5.1. ผู้รับข่าว (receiver) อาจเป็นคนหรือสิ่งของที่ทำหน้าที่รับรู้ข่าวสารที่ส่งมาจากผู้ส่งข่าวผู้รับข่าวอยู่อีกด้านหนึ่งของกระบวนการสื่อสารที่ทำให้การสื่อสารสมบูรณ์ หากจะเปรียบเทียบหน้าที่ของผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าวแล้ว ผู้ส่งข่าวอยู่ในฐานะที่เป็นตัวกระตุ้นและผู้รับข่าวเป็นตัวตอบสนองในการกล่าวถึงผู้รับข่าวอาจมองได้ใน 4 ลักษณะคือ ประการแรกในแง่ของความรู้ทางการสื่อสารหากผู้รับไม่มีความสามารถที่จะฟังให้เข้าใจ อ่านให้รู้เรื่องหรือคิดให้เป็นแล้วเขาก็ไม่สามารถจะรับข่าวสารและแปลความหมายของข่าวสารได้ ประการที่สอง ในแง่ของทัศนคติของผู้รับข่าวนับว่ามีอิทธิพลสำคัญต่อข่าวสารที่ได้รับ ผู้รับข่าวจะแปลความหมายของข่าวสารเป็น

อย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อตัวเอง ต่อแหล่งข่าวและต่อข่าวสารนั้น ประการที่สามขึ้นอยู่กับระดับความรู้ของผู้รับข่าว ถ้าผู้รับข่าวไม่รู้เรื่องเกี่ยวกับรหัสก็จะไม่เข้าใจข่าวสาร หรือถ้าผู้รับข่าวไม่มีความรู้ในเรื่องของข่าวสารก็จะไม่เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรือในส่วนของลักษณะของกระบวนการสื่อสารถ้าผู้รับข่าวไม่เข้าใจก็จะได้รับรู้ข่าวที่ผิด ๆ บิดเบือนเจตนาของข่าวไปอีกอย่างหนึ่งและดำเนินการไปในแนวที่ตนเองสนใจเท่านั้นซึ่งไม่ตรงกับข้อเท็จจริงตามข่าวสาร ประการสุดท้ายอาจกล่าวถึงผู้รับข่าวในสภาพแวดล้อมทางด้านวัฒนธรรมและในระบบทางสังคมที่เป็นอยู่ในขณะนั้นสภาพทางสังคมก็ดี ความคุ้นเคยกับพฤติกรรมบางอย่างก็ดี ตลอดจนบทบาทที่ผู้รับข่าวเป็นอยู่ในฐานะสมาชิกของกลุ่มหรือสถาบันใดก็ดีล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการรับและการแปลความหมายของข่าวสารทั้งสิ้น

เมื่อยกเว้นที่จะกล่าวถึงผลของการสื่อสารแล้วผู้รับข่าวนับว่าเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญที่สุดของกระบวนการสื่อสาร ดูอย่างง่าย ๆ ถ้าข่าวสารส่งไปไม่ถึงผู้รับข่าว ข่าวสารนั้นก็จะไม่บังเกิดผลอะไรขึ้นมาหรือมีผลเท่ากับผู้ส่งข่าวพูดกับตัวเองไม่มีคนอื่นรับรู้ด้วย เพราะผู้รับข่าวเป็นตัวตอบสนองต่อข่าวสาร ซึ่งนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ส่งข่าว เมื่อเราจะเขียนเรื่องอะไรเราจะต้องคำนึงถึงผู้อ่านเรื่องนั้น หรือเมื่อเราจะพูดเราก็ต้องพิจารณาถึงผู้ฟังเป็นไคร่ก่อนสิ่งอื่นผู้รับข่าวจึงเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับผู้ส่งข่าวที่จะต้องนึกถึงก่อน เมื่อจะเลือกใช้รหัสเขาก็จะต้องรู้จักว่าผู้รับข่าวเป็นไคร่ เมื่อจะเลือกเค้าโครงของข่าวสาร เขาก็จะต้องเลือกที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ฟังหรือเมื่อผู้ส่งข่าวจะปฏิบัติต่อข่าวอย่างไร ก็จะต้องรู้ถึงความรู้ ทัศนคติ ความเชี่ยวชาญ และสถานะทางสังคมของผู้รับข่าวด้วย

5.2.การถอดรหัส (decoding) ได้แก่กระบวนการที่สร้างขึ้นเพื่อแปลงข่าวสารให้อยู่ในอีกรูปแบบหนึ่งที่ผู้รับข่าวสามารถนำไปใช้ได้ หรือเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสัญญาณที่ได้รับจากการสื่อสารกลับไปเป็นข่าวสารที่ผู้รับเข้าใจได้โดยอาศัยระบบการใช้รหัสที่กำหนดขึ้นมา การถอดรหัสจะทำให้ข่าวสารอยู่ในรูปแบบที่จะถูกเก็บรักษาไว้สำหรับที่จะหยิบขึ้นมาใช้ได้เพื่อความเข้าใจในการกล่าวถึงผู้รับข่าวและการถอดรหัสจะต้องพิจารณาเปรียบเทียบหน้าที่ทางการสื่อสารของแหล่งข่าวและการใส่รหัสเพราะทั้ง 2 อย่างทำหน้าที่ตรงกันข้ามกัน หน้าที่ของแหล่งข่าวเกิดขึ้นก่อนการใส่รหัสและการถอดรหัสเกิดขึ้นก่อนผู้รับข่าว สมมติว่าบุคคล 2 คนพูดโทรศัพท์กันผู้พูดโทรศัพท์ก็คือแหล่งข่าว (source) ตัวโทรศัพท์เฉพาะส่วนที่ใช้สำหรับพูดเป็นตัวใส่รหัส (encoder) ส่วนผู้ฟังเป็นผู้รับข่าว (receiver) และหูโทรศัพท์ที่ใช้สำหรับฟังเป็นตัวถอดรหัส (decoder) หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่าผู้พูดหรือผู้เขียนเป็นผู้ใส่รหัสและผู้ฟังหรือผู้อ่านเป็นผู้ถอดรหัส

6. สิ่งรบกวน (noise) ได้แก่สิ่งที่เข้ามาในระบบการสื่อสารทำให้ข่าวสารถูกรบกวนถูกบิดเบือนจนผิดไปจากข่าวสารเดิมที่ส่งไปจากแหล่งข่าว สิ่งรบกวนเป็นตัวการที่ทำให้ข่าวของผู้ส่งแตกต่างไปจากข่าวของผู้รับซึ่งอาจเป็นสภาพของวัตถุ จิตวิทยา หรือความรู้สึกใด ๆ ที่มาทำให้ข่าวสารเปลี่ยนแปลงไป เช่น เสียงรถที่ผ่านไปมา การออกเสียงหรือการพูดไม่ชัด เช่น ตัว ล กับ ตัว ร เสียงกระแทกจากอากาศ แสงสะท้อนที่เกิดขึ้น สภาพของห้องส่ง ความรู้สึกของคนรับข่าว

หรือส่งข่าวที่มีต่อข่าวสารนั้นการขาดข้อมูลของผู้ส่งข่าว ตลอดจนพฤติกรรมทางด้านวัฒนธรรม สังคม ศาสนา การเมือง การศึกษาและอื่น ๆ สิ่งรบกวนนี้จะเป็นตัวการที่ลดประสิทธิภาพของการสื่อสารลงหรือทำให้การสื่อสารไม่อาจดำเนินไปได้และเกิดขึ้นได้ในหลาย ๆ ลักษณะตามประเภทของการสื่อสารเช่น การสื่อสารด้วยการเขียน สิ่งรบกวนก็อาจได้แก่ตัวพิมพ์ที่ไม่ชัด ตัวพิมพ์ที่มีลักษณะอ่านได้ยากการเขียนประโยคที่ขาดหลักไวยากรณ์ เป็นต้น ในแง่ของวัฒนธรรมอาจได้แก่ การสื่อสารระหว่างผู้ชายกับผู้หญิง หรือการติดต่อกันระหว่างบุคคลที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ในแง่ของจิตวิทยาได้แก่ความกระตือรือร้นของพนักงานขายที่ต้องการขายสินค้ามากมายในใกล้ชิดตัวเรามากเกินไปจนรู้สึกน่ารำคาญ ความเป็นคนใจแคบและความมีอคติต่อข่าวสารของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าว เป็นต้น โดยทั่วไปแล้วเรามักจะคิดกันว่าสิ่งรบกวนเกิดขึ้นในระหว่างช่องทางการสื่อสารเท่านั้น แต่จริง ๆ แล้วสิ่งรบกวนอาจเกิดขึ้นที่ต้นทางของแหล่งข่าวหรือปลายทาง ณ จุดที่ผู้รับข่าวก็ได้หรือเกิดขึ้นทั้ง 2 จุด จึงแบ่งประเภทของสิ่งรบกวนออกเป็น 2 อย่าง ตามลักษณะที่เกิดขึ้นคือ

6.1. สิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นในระหว่างช่องทาง (Channel Noise) ได้แก่สิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นระหว่างแหล่งข่าวกับผู้รับข่าว เช่น เสียงที่พูดแทรกเข้ามาระหว่างพูดโทรศัพท์ เสียงคลื่นรบกวนในวิทยุ ภาพบนจอทีวีลំม สีของหมึกเปื้อนเลอะเทอะในกระดาษหนังสือพิมพ์ วารสารที่ใช้ตัวพิมพ์เล็กเกินไป และเสียงปิดเปิดประตูขณะกำลังสนทนากัน

6.2. สิ่งรบกวนที่เกิดจากการใช้คำศัพท์ (Semantic Noise) ได้แก่ความผิดพลาดที่เกิดจากการแปลความหมายของข่าวสาร หรือความผิดเพี้ยนจากผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวใช้รหัสแตกต่างกันเช่น ใช้ถ้อยคำหรือเนื้อเรื่องยากเกินไป ผู้ส่งข่าว และผู้รับข่าวตีความหมายของคำคำเดียวกันต่างกัน การใช้รูปแบบภาษาทำให้ผู้รับเกิดความสับสน การวางเนื้อเรื่องของข่าวสารทำให้ผู้รับข่าวเข้าใจผิด ความแตกต่างกันระหว่างผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวในเรื่องของวัฒนธรรม แนวความคิดและทางสังคม

7. ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ได้แก่ การตอบสนองของผู้รับข่าวที่มีต่อข่าว กลับไปยังแหล่งข่าวหรือผู้ส่งข่าวซึ่งทำให้การสื่อสารเป็นแบบ 2 ทาง ข้อมูลย้อนกลับจะเท่ากับเป็นการแยกแยะหรือวิเคราะห์ข่าวสารอย่างหนึ่ง เราจะเห็นตัวอย่างง่าย ๆ ของข้อมูลย้อนกลับเมื่อเราเคลื่อนไหวอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายเรารู้สึกตัวว่าเราเคลื่อนไหวอย่างไร เมื่อเราเขียนหนังสือเราก็เห็นว่าเราเขียนอะไร ข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้ถ้าเราเห็นว่าผิดหรือบกพร่องเราก็อาจแก้ไขได้เปลี่ยนแปลงได้ ข้อมูลย้อนกลับที่มีความสำคัญก็คือข้อมูลย้อนกลับที่เราทราบจากคนอื่นเพราะการที่เราไม่อาจรู้สึกเองได้นั้นจะทำให้ไม่มีโอกาสจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้ทันที ข้อมูลย้อนกลับนี้ทำให้การสื่อสารมีลักษณะเหมือนกับการทำหน้าที่ 2 อย่างในขณะเดียวกัน ทั้งผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าว กล่าวคือขณะที่เราพูดกับคนอื่นนั้นเราทำหน้าที่ส่งข่าวและรับข่าวด้วยและผู้รับข่าวก็ทำหน้าที่ส่งข่าวด้วย หมายความว่าผู้ส่งข่าวจะรับข่าวจากข้อมูลย้อนกลับและผู้รับข่าวก็จะตอบสนองต่อข่าวสารในรูปของข้อมูลย้อนกลับ ข้อมูลย้อนกลับนี้อาจเกิดขึ้นได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันที่ทำให้ผู้ส่งข่าวรู้สึกได้

มองเห็นได้ จับต้องได้ ลิ้มรสได้ ดมได้ หรืออาจได้ยินได้ เช่น ขมวดคิ้ว ยิ้ม พยักหน้าตบหลัง สายตีสระ คำพูดสั้น ๆ ว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การตบมือ การเขียนจดหมายส่งกลับไปยังผู้ส่งข่าว การตอบรับเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นหรือลดลงและอื่น ๆ

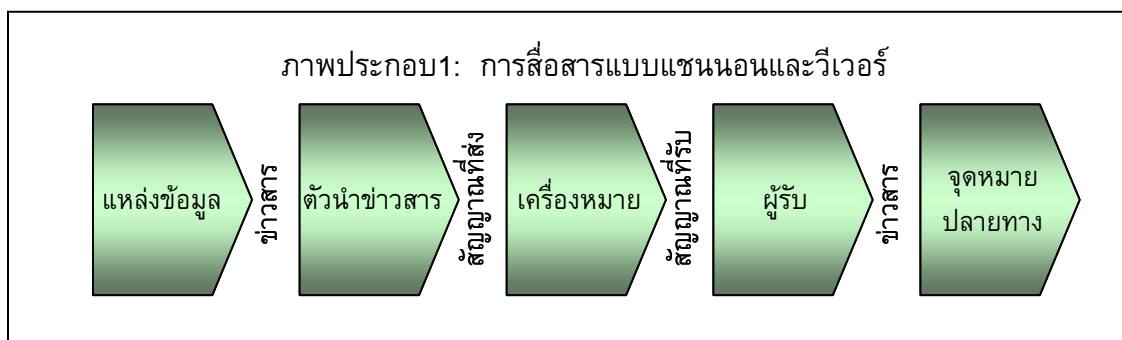
ข้อมูลย้อนกลับนับว่ามีความสำคัญสำหรับผู้ส่งข่าวเพราะเป็นเครื่องมือประเมินประสิทธิภาพของข่าวสารที่เราส่งออกไป ทำให้เรารู้ว่าข่าวที่เราส่งนั้นเป็นข่าวที่เราตั้งใจส่งหรือตรงกับที่เราส่งไปจริงหรือไม่ ลักษณะของข้อมูลย้อนกลับจึงแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ข้อมูลย้อนกลับในทางดี (positive feedback) และข้อมูลย้อนกลับในทางไม่ดี (negative feedback) ข้อมูลย้อนกลับในทางดีจะบอกให้ผู้ส่งข่าวดำเนินงานต่อไปหรือชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารนั้นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ แต่ข้อมูลย้อนกลับในทางไม่ดีจะแสดงให้ผู้ส่งข่าวรู้ว่าควรจะต้องมีการประเมินพฤติกรรมทางการสื่อสารเสียก่อน จะทำหน้าที่เตือนผู้ส่งข่าวว่าจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงอะไรบางอย่างในการที่จะดำเนินการสื่อสารต่อไป ซึ่งเป็นเครื่องชี้ว่าการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลตามที่ต้องการ หากดำเนินการต่อไปจะก่อให้เกิดความไม่ลงรอยกันระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว จึงมีบางคนเห็นว่าข้อมูลย้อนกลับในทางไม่ดีมีประโยชน์กว่าข้อมูลย้อนกลับในทางดี เพราะจะได้แก้ไขข้อบกพร่องมิให้เกิดขึ้นอีกต่อไป ซึ่งจะช่วยให้เกิดผลดีในการสื่อสารที่จะดำเนินการต่อไป หากเปรียบเทียบข้อมูลย้อนกลับในงานทางด้านวิศวกรรมแล้ว ทางด้านวิศวกรรมถือว่าข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งไม่ดีและไม่ต้องการให้เกิดขึ้น เช่นเสียงสะท้อนของผู้พูดในไมโครโฟน แต่ทางด้านการสื่อสารถือว่าข้อมูลย้อนกลับทุกอย่างเป็นสิ่งดีมีประโยชน์ต่อการสื่อสาร

แนวความคิดและทฤษฎีทางการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ทำให้คนเข้าใจกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ คนทุกคนจำเป็นจะต้องปรับปรุงความรู้ความสามารถในการสื่อสารไม่ว่าบุคคลนั้นจะอยู่ในอาชีพใด หรืออยู่ในระดับไหนของสังคม การมีความเข้าใจในแนวความคิดต่าง ๆ ของการสื่อสารทั้งการสื่อสารที่เป็นคำพูดหรือไม่เป็นคำพูดเป็นสิ่งช่วยให้บุคคลปรับปรุงประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ดีขึ้น เพราะระบบการสื่อสารต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วที่ทำให้ต้องติดตามระบบเหล่านั้นที่จะทำให้นามาใช้ได้อย่างเหมาะสม หัวข้อที่จะกล่าวในบทนี้จะเป็นการสำรวจแนวความคิดและทฤษฎีทางการสื่อสารซึ่งเป็นพื้นฐานของการสื่อสาร รวมทั้งกฎเกณฑ์และระบบการสื่อสารที่ใช้ในองค์การ และในงานบริหารการเรียนรู้แนวคิดของการสื่อสารจะทำให้ได้ประโยชน์ที่จะทำให้เข้าใจรูปแบบของการสื่อสารที่ใช้ในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อคนที่สื่อสารกันสามารถเข้าใจความคิด ความต้องการและค่านิยมซึ่งกันและกัน เมื่อคนหนึ่งเข้าใจความคิดของอีกคนหนึ่งการสื่อสารก็เกิดขึ้นโดยไม่คำนึงว่าการสื่อสารนั้นจะกระทำโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ

ทฤษฎีข้อมูล แนวการศึกษาการสื่อสารตามทฤษฎีข้อมูล (Information Theory) นั้นอาศัยวิธีการวิเคราะห์ระบบของการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยถือว่าข้อมูลจะก่อให้เกิดความหมายทฤษฎีจะไม่เน้นถึงสิ่งที่ส่งไปแต่เน้นว่าสิ่งไปนั้นจะต้องถูกต้องหรือข้อมูลที่ส่งกับข้อมูลที่รับตรงกันจะขจัดความแตกต่างทางด้านตัวบุคคลออกไปไม่ว่าจะเป็นค่านิยมก็ดี ดุลพินิจก็ดี หรือความชอบพอส่วนตัวก็ดีไม่มีโดยเสมือนหนึ่งว่ามนุษย์เป็นเครื่องจักรและไม่มี ความแตกต่างทางด้านส่วนตัวเลย เนื่องจากทฤษฎีนี้ผู้ริเริ่มคือ แซนนอน (Claude E. Shannon) ซึ่งเป็นวิศวกรมีความเห็นว่าการสื่อสารเป็นระบบกลไกอย่างหนึ่งซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ตัวข่าวสาร เครื่องหมาย จุดหมายปลายทาง และสิ่งรบกวน แหล่งข่าวจะเป็นตัวเลือกข่าวสารว่าจะป็นข่าวสารชนิดใดที่ควรส่งไปให้ผู้รับแล้วตัวนำข่าวสาร (Transmitter) ก็จะเปลี่ยนข่าวสารเป็นเครื่องหมายหรือสัญญาณ (signal) ส่งผ่านช่องทาง (Channel) การสื่อสารไปยังผู้รับซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสารที่ผู้ส่งข่าวต้องการจะส่งข่าวไปถึง ในระหว่างที่ส่งข่าวสารไปนั้นจะเกิดสิ่งรบกวนซึ่งกระทบให้ข่าวสารผิดไปจากเดิมซึ่งทำให้ข่าวสารต้นทางกับปลายทางไม่ตรงกัน ซึ่งก็คือรูปแบบการสื่อสารแบบแซนนอนและวีเวอร์นั่นเอง ซึ่งได้กล่าวมาแล้วตามรูปแบบโดยสรุปดังนี้

ภาพประกอบ1: การสื่อสารแบบแซนนอนและวีเวอร์



ในแง่ของทฤษฎีข้อมูลนี้ปัญหาของการสื่อสารจะเกิดขึ้นใน 3 ระดับคือ ระดับแรก ทางด้านเทคนิค คือปัญหาที่ว่าสัญญาณที่ส่งไปนั้นจะมีความถูกต้องเพียงใดหมายถึง ข่าวสารที่ต้นทางหรือจากแหล่งข่าวกับข่าวสารที่ปลายทางหรือข่าวที่รับผู้จะตรงกันหรือไม่ ระดับที่สองทางด้านคำศัพท์ที่ใช้คือคำที่ผู้ส่งข่าวเลือกใช้จะตรงกับความหมายตามที่ผู้ใช้ต้องการหรือไม่เพียงใดหมายความว่าเมื่อผู้ส่งข่าวต้องการจะกล่าวถึงเรื่องใดก็จะต้องเลือกคำศัพท์ที่หมายถึงเรื่องนั้น ระดับที่สามทางด้านประสิทธิผลของการสื่อสารคือข่าวสารที่ได้รับนั้นจะก่อให้เกิดผลตามที่ผู้ส่งข่าวต้องการเพียงใดกล่าวโดยสรุปปัญหาทั้ง 3 ระดับก็คือ ทำอย่างไรจึงจะส่งข่าวสารจากแหล่งข่าวไปถึงผู้รับข่าวโดยมีการบิดเบือนหรือการผิดพลาดของข่าวสารมีน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาในเชิงระบบแล้ว หากผู้ส่งได้ส่งข่าวสารออกไปอย่างไร ผู้รับก็จะได้รับข่าวสารอย่างนั้นคืน ไม่มีการบิดเบือนเกิดขึ้นที่จะทำให้ข่าวสารที่รับแตกต่างไปจากข่าวสารที่ส่งในแง่ของทฤษฎีนี้ถือว่าข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นผู้ส่งหรือแหล่งข่าวเป็นผู้เลือกแล้วจากข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและเห็นว่าเหมาะสมที่จะส่ง ปัญหาทางด้านผู้รับก็คือจะต้องแปลความหมายของข่าวสารให้ถูกต้องหากผู้ส่งข่าวไม่ได้เลือกข่าวสารที่ควรส่งก็จะทำให้ผู้รับข่าวเกิดการสับสนว่าควรจะได้รับข่าวสารใดการที่ผู้ส่งข่าวมีโอกาสเลือกข่าวสารมากก็จะยิ่งทำให้เกิดความผิดพลาดหรือการบิดเบือนทางด้านผู้รับข่าวมีมากขึ้นด้วย ตามความเป็นจริงแล้วในกระบวนการส่งข่าวย่อมจะเกิดสิ่งรบกวนขึ้นที่ทำให้ข่าวสารนั้นถูกบิดเบือนและสิ่งรบกวนนี้เป็นสิ่งที่ป้องกันไม่ได้โดยสมบูรณ์ ดังนั้นตามทฤษฎีนี้มีกระบวนการอยู่ 2 กระบวนการที่จะลดความผิดพลาดหรือการบิดเบือนข่าวสารที่เกิดขึ้นในระบบการสื่อสารให้เหลือน้อยที่สุด กระบวนการแรกก็คืออาศัยข้อมูลย้อนกลับ (feed back) ซึ่งเป็นกระบวนการที่จะลดการบิดเบือนของข่าวสารอันเกิดขึ้นจากการกระทำของมนุษย์และเครื่องจักรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้น ข้อมูลย้อนกลับนับว่าเป็นวิธีในการควบคุมระบบการส่งข่าวโดยอาศัยข่าวสารที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ส่งข่าวอย่างหนึ่งไปแล้วได้รับข้อมูลย้อนกลับมาว่าเกิดการผิดพลาดขึ้นไม่ว่าจะเกิดจากทางด้านเทคนิคหรือการเลือกใช้คำศัพท์ก็ตาม ก็จะต้องแก้ไขไม่ได้เกิดขึ้นอีก ผู้ส่งข่าวจะประเมินประสิทธิภาพการส่งข่าวสารจากข้อมูลย้อนกลับว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นตรงกับที่ต้องการจะส่งเพียงใด

กระบวนการที่สองในการลดความผิดพลาดของข่าวสารก็คือการส่งซ้ำ ๆ กันหลาย ๆ ครั้งเพื่อกันสิ่งรบกวนที่จะทำให้เกิดการบิดเบือนของข่าวสาร เนื่องจากสิ่งรบกวนจะเข้ามาขัดขวางระบบการสื่อสารทำให้ข่าวสารของผู้รับแตกต่างไปจากข่าวสารของผู้ส่ง เพื่อป้องกันสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นในระหว่างการส่งข่าวหรือในช่องทางการสื่อสารจึงใช้วิธีส่งซ้ำหลาย ๆ ครั้ง นอกจากการขจัดสิ่งรบกวนแล้วการส่งซ้ำ ๆ ยังช่วยลดความผิดพลาดจากการใช้คำศัพท์อีกด้วย ตามปกติแล้วผู้ส่งข่าวไม่ได้พิถีพิถันในการเลือกคำศัพท์ให้ถูกต้องทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน การส่งซ้ำ ๆ จะเท่ากับเป็นการยืนยันถึงคำศัพท์ที่เชื่อว่าใช้คำใดโดยเฉพาะคำที่ออกเสียงคล้ายกัน ในบางกรณี นอกจากจะส่งซ้ำแล้วยังมีการสะกดคำที่ใช้ด้วยว่าประกอบด้วยตัวพยัญชนะ สระหรือวรรณยุกต์อะไรบ้างในการออกคำสั่งก็ดีการควบคุมการจราจรต่าง ๆ ก็ดี

ตลอดจนการส่งข่าวในระยะทางไกลด้วยวิธีโทรศัพท์ โทรเลข วิทยุก็ดีการส่งข่าวช้า ๆ กันจะช่วยจัดการบิดเบือนของข่าวสารได้มาก อย่างไรก็ตามการส่งข่าวช้า ๆ ไม่ใช่เป็นการทำให้สิ่งรบกวนหมดไปแต่เป็นการลดสิ่งรบกวนลงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการส่งข่าวสาร

การนำเอาทฤษฎีข้อมูลมาใช้ในองค์การจะชวนแก้ปัญหาทางด้านเทคนิคในการส่งข้อมูลผ่านช่องทางที่เกิดสิ่งรบกวนแต่ไม่อาจนำมาใช้กับการสื่อสารของบุคคลที่มีพฤติกรรมเข้ามาเกี่ยวข้องเพราะมนุษย์ไม่ได้แต่เพียงสนใจข่าวสารอย่างเดียว โดยเฉพาะการสื่อสารด้วยคำพูดไม่ใช่เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารด้วยคำพูดแต่แลกเปลี่ยนกิริยาท่าทางระหว่างบุคคลด้วย ความหมายของการสื่อสารไม่ได้เกิดจากคำพูดอย่างเดียวแต่เกิดจากการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดด้วยเช่น กิริยาท่าทาง สีหน้า น้ำเสียง และการแต่งตัว เป็นต้น ทฤษฎีข้อมูลไม่มีความหมายแอบแฝงอยู่ในข่าวสารไม่เหมือนกับการสื่อสารของบุคคลซึ่งความไม่แน่นอนของความหมายมีมาก บุคคลจะเลือกใช้คำใด ๆ ก็ได้ ความหมายของการสื่อสารด้วยการใช้คำยังมีน้อยกว่าความหมายของการไม่ได้ใช้คำพูด กล่าวคือยังมีความหมายของการสื่อสารอยู่อีกมากในสิ่งที่มนุษย์ไม่ได้พูดออกมาเป็นคำพูดซึ่งทฤษฎีไม่อาจครอบคลุมไปถึง แต่แนวความคิดของทฤษฎีมีประโยชน์ที่จะทำให้เข้าใจการสื่อสารของบุคคลและเหมาะกับการสื่อสารที่เป็นแบบพิธีการหรือการสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำซ้ำ ๆ ซาก ๆ หรือในการพูดในการประกอบพิธีการใด ๆ ซึ่งความหมายของข้อมูลเปลี่ยนแปลงไปตามตัวบุคคลและสถานการณ์

อย่างไรก็ตาม แนวความคิดของทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารที่กระทำซ้ำกับรบกวนที่เกิดขึ้นในระบบการสื่อสารก็มีความสำคัญที่อาจนำไปใช้กับการสื่อสารในระบบงานบริหาร หรือการสื่อสารในองค์การได้อย่างเหมาะสม แม้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลสิ่งรบกวนก็เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งรบกวนเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งที่เข้ามารบกวนการสื่อสารของบุคคลซึ่งทำให้กระบวนการส่งข่าวสารของคนผิดพลาดได้เช่นเดียวกัน การขาดความเชื่อมั่น ความวิตกกังวล อาการปวดศีรษะ ความรู้สึกป้องกันตัว ความไม่รู้ การไม่เอาใจใส่ และการขาดการสนใจ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารของบุคคล การเน้นหรือการย้ำจึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่ช่วยจัดสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้น พฤติกรรมการสื่อสารที่เกิดขึ้นจะต้องมีการเน้นย้ำอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยคำพูดหรือด้วยการเขียน โดยเฉพาะคำที่สำคัญจะต้องมีการกล่าวซ้ำหรือต้องใช้เครื่องมืออย่างอื่นช่วยเพื่อให้การสื่อสารมีความชัดเจนและลดการผิดพลาดของข่าวสาร

กฎเกณฑ์ทางการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลโดยอาศัยสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายและและ ความหมายทางการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ส่วนตัวของแต่ละคนซึ่งทำให้มีอิทธิพลต่อการตีความหมายของสัญลักษณ์ แต่โดยทั่วไปการแปลความหมายของการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับส่วนประกอบทางสังคม นั่นคือคนจะแปลความหมายเหมือนกับคนอื่น ๆ ที่อยู่ใกล้ชิดที่ทำงานด้วยและมีการติดต่อสัมพันธ์กัน อย่างไรก็ตามแม้กระบวนการในการแปล

ความหมายของข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญ แต่การสื่อสารก็มีกฎเกณฑ์บางอย่างด้วย กฎเกณฑ์นั้นแบ่งออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. ทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการสื่อสารอยู่เสมอ ไม่มีใครที่จะหลีกเลี่ยงการสื่อสารได้ กล่าวอย่างง่าย ๆ พฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เป็นการสื่อสารหรือมีความหมายในแง่ของการสื่อสารทั้งนั้น ไม่ว่าคนจะพูดหรือไม่พูดและไม่ว่าเราจะแสดงออกหรือไม่แสดงออกทางใด ๆ ล้วนเป็นการสื่อสารหรือมีความหมายทั้งสิ้นและความหมายเหล่านั้นกระทบบุคคลอื่นไม่ทางใดก็ทางหนึ่งในระหว่างที่เรานั่งทำงานอย่างหนึ่งอย่างซุ่มักซุ่มั้นด้วยความเอาใจใส่โดยในใจคิดไม่ยากให้ใครมารบกวนหรือพูดคุยด้วย ด้วยลักษณะท่าทางเช่นนี้เองทั้ง ๆ ที่เราไม่ได้พูดกับใครแต่เพื่อนร่วมงานก็สามารถเข้าใจเราได้ว่าไม่ยากให้ใครมารบกวน เมื่อเราต้องการจะติดต่อกับเพื่อนร่วมงานคนหนึ่ง และเรามองเห็นว่าเพื่อนคนนั้นกำลังยุ่งอยู่กับงานและเอกสารต่าง ๆ ที่วางอยู่เต็มโต๊ะทำงานโดยที่เพื่อนไม่ได้บอกหรือพูดอะไรเราก็ตอบใจได้ว่าเราจะต้องรอนกว่าเขาจะทำงานเสร็จการที่ทุกคนต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้นไม่ได้หมายความว่าสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจโดยการมีแผนมาก่อนหรือจะต้องประสบความสำเร็จตามต้องการเสมอไป การสื่อสารบางอย่างอาจเกิดขึ้นโดยไม่มีเป้าหมายโดยที่ไม่ตั้งใจหรือโดยไม่รู้ตัวและไม่เข้าใจว่าทำไมจะต้องมีการสื่อสารรูปแบบของการสื่อสารก็เกิดขึ้นหลายอย่างทั้งโดยการพูดและโดยการเขียน โดยการใช้กิริยาท่าทางโดยการใช้เสียงที่แตกต่างกัน โดยการแสดงออกทางสีหน้าและร่างกาย ตลอดจนการใช้ระบบต่าง ๆ ในการสื่อสารทั้งใช้สถานที่ เวลา สิ่งของและบุคคล รูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นอย่างเดี่ยวหรือพร้อม ๆ กันหลาย ๆ อย่างขณะเดียวกัน เราอาจเคยเห็นคนที่กล่าวคำทักทายพร้อมทั้งโบกมือหรือโปรยยิ้มพร้อม ๆ กัน หรือคนที่กล่าวคำว่า “ไม่” อาจมีความหมายถึง “ตกลง” หรือ “ขอคิดดูก่อน” ก็ได้ ซึ่งทั้งนี้แล้วแต่กิริยาอาการอย่างอื่นประกอบ

2. การสื่อสารจะเกิดขึ้นสองระดับ หมายความว่าสื่อสารจะประกอบด้วย เนื้อหา (content) ส่วนหนึ่งกับความสัมพันธ์ (relationships) อีกส่วนหนึ่ง เนื้อหาได้แก่สิ่งที่กล่าวถึงหรือข้อความที่สื่อสาร เมื่อมีการส่งข่าวสารให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบข้อมูลที่ส่งไปนั้นเป็นเนื้อหาซึ่งจะทำให้ผู้รับข่าวรู้เรื่องว่าเป็นข้อมูลอะไรมีความหมายอย่างไร ส่วนความสัมพันธ์ได้แก่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าวซึ่งจะแสดงว่าจะแปลความหมายของข่าวสารนั้นอย่างไร ถ้าข่าวสารนั้นเป็นคำสั่งก็หมายถึงว่าผู้ส่งข่าวเป็นผู้มีอำนาจเหนือกว่าผู้รับข่าว และผู้รับข่าวจะต้องปฏิบัติตามคำสั่งนั้น ถ้าข่าวสารเป็นเพียงการขอความร่วมมือก็แสดงว่าความสัมพันธ์ของผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าวอยู่ในฐานะเท่าเทียมกันจะปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตามก็ได้ขึ้นอยู่กับระดับของความร่วมมือ แต่ถ้าข่าวสารนั้นเป็นการกระทำเพื่อความสนุกสนานผู้รับข่าวก็ไม่ต้องปฏิบัติตาม การแสดงความสัมพันธ์นั้นไม่จำเป็นจะต้องแสดงให้เห็นปรากฏในคำพูดหรือข้อความแต่จะแสดงโดยการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดเช่นกิริยาอาการน้ำเสียง สีหน้าท่าทางที่พูด เป็นต้น ความสัมพันธ์ในข่าวสารจะแสดงว่าผู้รับข่าวจะปฏิบัติตัวอย่างไรต่อผู้ส่งข่าว ในบางกรณีการสื่อสารจะแสดงถึงความสัมพันธ์ได้ชัดแจ้ง เช่น ในหลักการดำเนินธุรกิจนั้นถือกันว่าลูกค้าเป็นใหญ่เสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะทำการอย่างไร

ก็ถือว่าลูกค้านั้นไม่ผิด การที่ผู้ชายก็ดี พนักงานขายก็ดีช่วยเหลือดูแลและเอาใจใส่ลูกค้านั้นก็ เป็นหน้าที่อยู่แล้วซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนขายกับลูกค้า ในเรื่องนี้จะกล่าวอีกหัวข้อ หนึ่งต่อไป

3. การสื่อสารเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนที่ไม่อาจจะบอกได้ว่าอะไรเกิดก่อนและ

อะไรเกิดหลัง หมายความว่ากระบวนการของข่าวสารนั้นไม่อาจกล่าวได้อย่างชัดเจนว่าการสื่อสาร เกิดขึ้นเมื่อไร หรือสิ้นสุดเมื่อไร เริ่มต้นที่ไหนหรือจบตรงไหน อะไรเป็นเหตุให้เกิดการสื่อสารและ อะไรเป็นผลของการสื่อสาร สิ่งใดเป็นกระตุ้นและสิ่งใดเป็นตอบสนอง ตลอดจนใครเป็นผู้รับข่าว และใครเป็นผู้ส่งข่าว แม้ว่าตามกระบวนการสื่อสารจะระบุว่าข่าวสารเริ่มจากผู้ส่งข่าวโดยใช้ สัญลักษณ์ส่งข่าวสารส่งผ่านช่องทางการสื่อสารไปยังผู้รับข่าวแล้วถอดรหัสแปลความหมายของ ข่าวสารออกมาเป็นข้อมูลที่พร้อมจะนำไปใช้ได้ แต่ตามความเป็นจริงแล้วเป็นการยากที่จะระบุ ลำดับของกระบวนการสื่อสาร การจัดข้อมูลเป็นกลุ่มหรือเป็นหมวดหมู่และการจัดลำดับอาจมีความ แตกต่างกันขึ้นอยู่กับว่า ใครเป็นคนจัดเพราะผู้จัดจะจัดไม่เหมือนกัน การที่จะระบุว่าอะไรเป็น สาเหตุอะไรเป็นผลของการสื่อสารก็เห็นแตกต่างกันเช่น นายจ้างอาจเห็นว่าลูกจ้างไม่สนใจงาน ทำงานผิดพลาดบ่อย ๆ และไม่อุทิศเวลาให้กับงานจึงต้องมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ผลงานดี ขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ในแง่ของนายจ้างก็จะบอกว่าการไม่เอาใจใส่งาน การทำงานผิดพลาด และการ ไม่อุทิศเวลาเป็นสาเหตุให้ต้องมีการควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด แต่ถ้าจะไปถามลูกจ้างดูก็จะได้ คำตอบที่แตกต่างกันคือ ลูกจ้างอาจบอกว่าเขาเกิดความสับสนในการทำงานและรู้สึกอึดอัดใจที่ นายจ้างมาเฝ้าดูพวกเขาทำงานตลอดเวลาจึงทำให้ทำงานผิดพลาด นายจ้างไม่เปิดโอกาสให้พวกเขาแสดงความคิดเห็นเริ่มทำให้ลูกจ้างไม่มีความภาคภูมิใจในหน้าที่การงานของเขา ลูกจ้างเห็นว่า พฤติกรรมของนายจ้างเป็นสาเหตุทำให้งานผิดพลาด จะเห็นได้ว่าจากเหตุการณ์เดียวกันบุคคลแต่ละฝ่ายมองปัญหาไม่เหมือนกัน โดยสาระสำคัญของเหตุการณ์ก็คือ การที่ลูกจ้างไม่สนใจงานแต่ อะไรเป็นสาเหตุอะไรเป็นผลนั้นเป็นเรื่องยากที่จะระบุลงไป นายจ้างต้องควบคุมโดยใกล้ชิดเพราะ ลูกจ้างทำงานผิดพลาดหรือเพราะว่านายจ้างควบคุมโดยใกล้ชิดทำให้พนักงานเกิดความอึดอัดใจจึง ทำงานผิดพลาด อันนี้เป็นตัวอย่างซึ่งยากที่จะระบุว่าอะไรเป็นเหตุและอะไรเป็นผลของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันแต่เป็นการยากที่จะระบุว่าอะไรเป็น ตัวกระตุ้น และอะไรเป็นตัวตอบสนองที่ทำให้เกิดลำดับของการสื่อสาร เช่น สามียที่ชอบดื่มสุรา เพราะเห็นว่าภรรยาทำตัวก้ำกั้นชอบคบผู้ชาย หรือเพราะว่าสามีชอบดื่มสุราจึงทำให้ภรรยา ประพฤติเช่นนั้น การที่จะบอกว่าพฤติกรรมของสามีเป็นเหตุให้ภรรยาเรียกร้องให้สามีสนใจโดยการ คบหาสมาคมกับชายอื่นก็เป็นเรื่องยากพอ ๆ กับที่จะบอกว่าเพราะพฤติกรรมของภรรยาจึงทำให้ สามีดื่มสุรา ในแง่ของภรรยาเห็นว่า พฤติกรรมของสามีเป็นตัวกระตุ้น และพฤติกรรมของภรรยา เป็นตัวตอบสนองแต่ในแง่ของสามีเห็นในทางตรงกันข้ามกัน อย่างไรก็ตามในแง่ของการสื่อสาร ยังคงจะต้องแบ่งการสื่อสารว่าเหตุการณ์อย่างหนึ่งเป็นตัวกระตุ้นและเหตุการณ์อีกอย่างหนึ่งเป็นตัว ตอบสนอง แม้ว่าจะเป็นเรื่องยุ่งยากที่ระบุให้ถูกต้องเพราะว่าแต่ละคนมองสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน

4. พฤติกรรมทางการสื่อสารเกิดขึ้นในลักษณะที่เท่าเทียมกันและที่ไม่เท่า

เทียมกัน หมายความว่าสถานภาพหรือบทบาทของผู้ที่ติดต่อสื่อสารกันอาจเท่าเทียมกันหรือไม่เท่าเทียมกันได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความรู้สึกขณะที่ทำการสื่อสาร หากการสื่อสารมีลักษณะเท่าเทียมกันจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความรู้สึกในด้านดีและก่อให้เกิดความนับถือและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่เกิดความรู้สึกว่าถูกบังคับต่างฝ่ายต่างมีอิสระไม่ต้องอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกันความสัมพันธ์อยู่ในสถานะที่เท่าเทียมกัน ส่วนลักษณะการสื่อสารที่ไม่เท่าเทียมกันนั้นฝ่ายหนึ่งจะอยู่ในสถานภาพสูงกว่าอีกฝ่ายหนึ่งทั้งสองฝ่ายจะอยู่โดยอิสระไม่ได้จะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างมารดากับบุตร ซึ่งมารดาต้องเลี้ยงดูบุตร และบุตรก็ต้องพึ่งพาอาศัยมารดาทั้งสองฝ่ายจะต้องอาศัยซึ่งกันและกัน ส่วนลักษณะความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเสมอ ทั้งสองฝ่ายอยู่ในสถานภาพที่แตกต่างกันในด้านของการทำงาน นอกจากนี้สภาพทางสังคมก็ก่อให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันอีกด้วย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างหมอกับคนไข้ ครูกับนักเรียน ผู้มีรายได้สูงกับผู้มีรายได้ต่ำ และเพศชายกับเพศหญิง เป็นต้น บุคคลผู้อยู่ในสถานภาพสูงกว่าจะเป็นผู้กำหนดความสัมพันธ์โดยผู้อยู่ในสถานภาพที่ต่ำกว่าจะต้องยอมรับและทำตาม ทั้งนี้การตัดสินใจของบุคคลเหล่านี้ หมอก็คือ ครูก็ดี หรือผู้มีรายได้สูงก็ดี จะมีผลต่อคนไข้ นักเรียน หรือผู้มีรายได้ต่ำตามลำดับ ความสัมพันธ์ระหว่างทั้งสองฝ่ายอาจดีหรือไม่ดีก็ได้

เนื้อหาและความสัมพันธ์ของการสื่อสาร

การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองฝ่ายจะประกอบด้วยลักษณะ 2 อย่างคือ ส่วนแรกได้แก่เนื้อหา (content) และส่วนที่สองได้แก่ลักษณะที่แสดงความสัมพันธ์ (relationship) ระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายลักษณะของเนื้อหาจะแสดงว่าพฤติกรรมอะไรจะเกิดขึ้นซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อการสื่อสารนั้น ส่วนลักษณะของความสัมพันธ์จะแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารนั้นจะมีส่วนเกี่ยวข้องกันอย่างไร เช่นเมื่อหัวหน้างานสั่งเราว่า “ให้ไปพบที่ห้องทำงานตอน 9.00 น.” สิ่ง que แสดงถึงเนื้อหาได้แก่พฤติกรรมที่หัวหน้าต้องการพบเราในเวลานั้น ลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ก็คือการแสดงว่า ข้อความให้ไปพบนั้นเป็นคำสั่งซึ่งหมายถึงความแตกต่างระหว่างสถานะของบุคคลทั้งสอง คือระหว่างเรากับหัวหน้า คือ หัวหน้างานออกคำสั่งต่อเราได้ ลักษณะของการสื่อสารอาจแสดงให้เห็นถึงเนื้อหาและความสัมพันธ์ได้ 2 แบบคือ การสื่อสารที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่แสดงความสัมพันธ์ต่างกัน กับการสื่อสารที่แสดงถึงเนื้อหาต่างกันแต่มีความสัมพันธ์เหมือนกัน เช่น ตามตัวอย่างดังกล่าวหัวหน้าของเราอาจพูดว่าให้ไปพบที่ห้องทำงานตอน 9.00 น. หรือ “ถ้าไม่มีธุระยุ่งละก็ขอให้ไปหาที่ห้องตอน 9.00 น.” การพูดใน 2 ลักษณะจะแสดงเนื้อหาเหมือนกันคือไปหาที่ห้องหัวหน้า แต่แสดงความสัมพันธ์ต่างกัน ตามคำสั่งแรกแสดงความสัมพันธ์ในแบบหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ตามคำสั่งแบบที่สอง แสดงความเป็นกันเองมากกว่าที่จะเป็น

หัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในทำนองเดียวกันการสื่อสารบางอย่างแสดงเนื้อหาต่างกันแต่แสดงความสัมพันธ์เหมือนกัน เช่นเราอาจพูดกับหัวหน้าว่า “วันศุกร์หน้าขอลาหยุดงาน 1 วัน” และ “วันนี้ขออนุญาตกลับก่อนเวลา 2 ชั่วโมง เป็นต้น จะแสดงเนื้อหาต่างกันแต่ลักษณะความสัมพันธ์เหมือนกันที่ว่าหัวหน้ามีสิทธิที่จะอนุญาตหรือไม่อนุญาตตามที่เราขอได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างหนึ่ง ได้แก่สาเหตุจากการไม่ยอมรับว่าเนื้อหาในระดับความสัมพันธ์ในการสื่อสารนั้นแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่องของระดับความสัมพันธ์จะก่อให้เกิดปัญหาบ่อย ๆ เช่นทั้งผู้จัดการฝ่ายผลิตและผู้จัดการฝ่ายบุคคลต่างมีความเห็นตรงกันว่า จะต้องก่อให้เกิดการอบรมพนักงานขึ้นในระหว่างวันสุตสัปดาห์แรกของเดือนหน้า ซึ่งหมายความว่าในเนื้อหาของสื่อสารคือการจัดให้มีการอบรมนั้นต่างก็เหมือนกัน แต่ปัญหาระดับความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นคือผู้จัดการฝ่ายผลิตคาดหวังว่าจะได้รับการปรึกษาหารือในรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อของการฝึกอบรม แต่ผู้จัดการฝ่ายบุคคลกลับจัดการในเรื่องรายละเอียดดังกล่าวเสียเองทั้งหมดโดยไม่ได้อาศัยความเห็นจากฝ่ายผลิตเพราะเห็นว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของฝ่ายบุคคล

ซึ่งอันที่จริงแล้วถ้าหากผู้จัดการฝ่ายบุคคลได้ปรึกษาหารือกับฝ่ายผลิตก่อนรายละเอียดหัวข้อของการฝึกอบรมก็จะไม่ผิดไปจากที่ฝ่ายบุคคลได้กำหนดขึ้น แต่การที่ไม่ได้ขอคำปรึกษาปัญหาซึ่งเกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องของระดับความสัมพันธ์ในการสื่อสาร ดังนั้นพอจะกล่าวได้ว่าการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของสื่อสารนั้นแก้ได้ง่ายโดยการศึกษาจากตำรา รายงานการวิจัยหรือสอบถามข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นได้ แต่การแก้ปัญหาที่เกิดจากระดับความสัมพันธ์นั้นยากเพราะส่วนหนึ่งเรามักจะไม่ค่อยยอมรับว่าปัญหาในการสื่อสารนั้นเกิดขึ้นมาจากระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำหน้าที่สื่อสารนั่นเอง

อาการที่แสดงออกทางกายของผู้พูดและน้ำเสียงของคำพูดจะแสดงให้เห็นถึงความหมายที่แท้จริงของข่าวสาร การแสดงท่า การเคลื่อนไหว การเน้นเสียงและอื่น ๆ ที่ประกอบคำพูดเหล่านี้นับว่าเป็นภาษาทางกาย (body language) ซึ่งเป็นภาษาอีกอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการสื่อสาร เมื่อเราเห็นคน ๆ หนึ่งกำลังพูดอยู่อย่างอื่นที่เห็นจะมีความหมายต่อการพูดนั้น เช่น เมื่อคนพูดด้วยเสียงนุ่มนวลและด้วยจังหวะการพูดอย่างช้า ๆ ไม่รีบร้อนก็แสดงความหมายของผู้พูดว่าต้องการที่จะสนทนากับเราอย่างเป็นมิตรและด้วยความอบอุ่น แต่ต้องแน่ใจว่าการแสดงออกเหล่านั้นจะต้องไม่เป็นการกระทำที่เตรียมหรือคิดไว้ก่อนล่วงหน้าอย่างมีแผน ตามปกติความคิดของคนย่อมต้องแสดงออกมาบ้างด้วยลักษณะท่าทางที่เดิน การเน้นเสียง การยกแขน การมอง การพูด การส่ายศีรษะและอื่น ๆ อาการเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยธรรมชาติและเป็นผลมาจากการเรียนรู้ นิสัย และอิทธิพลอื่น ๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องหมายที่แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น ทศนคติ ความต้องการและอื่น ๆ ของเขา ภาษาทางกายนับว่าเป็นการสื่อความที่โน้มน้าวใจคนให้เห็นคล้อยตาม สัญหน้าที่แสดงอาการไม่พอใจสามารถที่จะบ่ง

บอกความคิดเห็นของเขาให้เราทราบได้ดีกว่าคำพูดทั้งหลาย ๆ คำ ในสภาพบางอย่างการกำหนดแนบ การผงกศีรษะหรือการพูดอย่างเย็นชานับว่าเป็นการสื่อความที่มีความหมายถูกต้องกว่าวิธีใด ๆ

สิ่งที่ควรต้องระลึกอยู่เสมออีกอย่างหนึ่งก็คือ การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด (nonverbal communication) นี้มักจะเกิดขึ้นสัมพันธ์กับคำพูดและถูกใช้ในลักษณะที่ควบคู่ไปกับข่าวสารนั้นซึ่งอาจใช้สลับหรือเน้นหรือเสริมต่อด้วยประกอบใด ๆ ในขณะที่กำลังพูด อนึ่งพฤติกรรมหรือสิ่งกระตุ้นอย่างอื่น ๆ อาจถือว่าเป็นภาษาทางการสื่อสารอย่างหนึ่งด้วย สิ่งที่เห็นบ่อย ๆ เหล่านี้ได้แก่ เครื่องแบบ เครื่องยศ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง น้ำหอม ท่าทาง เวทีที่ใช้พูด เครื่องประดับและอื่น ๆ ระยะทางระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังก็เป็นสิ่งสำคัญที่แสดงความหมายบางอย่าง สายตาที่มองผู้ฟังตลอดจนอาการเฉย ๆ หรือการไม่แสดงพฤติกรรมใด ๆ ก็เป็นส่วนหนึ่งของเนื้อหาของข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เราทราบว่า ผู้พูดหรือผู้ส่งข่าวก็เป็นผู้รับฟังหรือผู้รับข่าวด้วยในขณะที่เขาพูดหรือส่งข่าวเขาก็จะรับข่าวที่ไม่ใช่คำพูดด้วยภาษาของการยิ้ม การแสดงออกทางสีหน้า น้ำเสียง สายตา ท่าทางของผู้ฟัง เป็นการสะท้อนกลับที่นำไปใช้แปลความหมายและถูกใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการสื่อความหมาย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าตราใบที่มีบุคคล 2 คนอยู่ด้วยกัน พลังที่มีอยู่ของคนที่ทั้งสองด้วยการมองเห็น การได้ยินสัมผัสและอื่น ๆ ก็ทำให้เกิดการสื่อความระหว่างกันได้ ถึงแม้การสื่อความนั้นจะไม่ใช้คำพูดก็ตาม แต่เป็นการสื่อสารกันด้วยภาษาทางกาย

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดจะเกิดขึ้นตลอดเวลาไม่ว่าบุคคลจะสื่อสารหรือไม่ก็ตาม การใช้การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดนั้นจะใช้ทำหน้าที่ 3 อย่างคือ ใช้แทนคำพูด ใช้สนับสนุนคำพูด และใช้หน้าที่ที่ขัดแย้งกับคำพูด ระบบภาษาที่ไม่ใช่คำพูดที่จะทำให้บุคคลเข้าใจกันได้นั้นอาจกระทำโดยอาศัยภาษาในหลายรูปแบบ และแต่ละแบบก็มีความหมายแตกต่างกัน ที่ใช้กันมากและเป็นที่ใช้เข้าใจกันก็คือภาษาของเวลา พื้นที่ สิ่งของ วัฒนธรรม การสัมผัส และการแต่งกาย ในแต่ละสังคมจะใช้ภาษาต่าง ๆ ที่ไม่ใช่คำพูดดังกล่าวมีความหมายที่แตกต่างกันบ้างและเหมือนกันบ้าง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งต่าง ๆ แสดงความหมายของภาษาในการสื่อสารในรูปแบบใด การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดจะมีลักษณะสำคัญ 4 ประการคือประการแรกพฤติกรรมทุกอย่างก่อให้เกิดความหมายในการสื่อสารทั้งสิ้น ประการที่สองการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดจะมีความหมายอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมนั้น ๆ กล่าวคือ ในสภาพที่แตกต่างกันพฤติกรรมอย่างเดียวกันจะมีความหมายแตกต่างกัน ประการที่สามการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดมีความเชื่อถือสูงว่าการสื่อสารที่เป็นคำพูด ประการที่สี่การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดทุกอย่างจะมีความสอดคล้องกัน

การสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูดที่มีความสำคัญมากก็คือการสื่อสารทางร่างกายซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการพูดของบุคคล การเคลื่อนไหวทางร่างกายนี้แบ่งเป็น 3 ประเภทคือ ประเภทแรกการเคลื่อนไหวของอวัยวะทางร่างกายทั้งที่มีความหมายและไม่มี ความหมาย ประเภทที่สองเป็นการเคลื่อนไหวที่มีความหมายแตกต่างกันและประเภทที่สามได้แก่การเคลื่อนไหวที่มีความหมายเฉพาะอย่าง การเคลื่อนไหวทางร่างกายมีลักษณะที่แสดง

ความหมายแตกต่างกัน 5 ลักษณะคือ การใช้เครื่องหมาย การแสดงออก การแสดงท่าทาง การกระตุ้นเตือนและการปรับตัว

ระยะห่างในการสื่อสารนับว่ามีความสำคัญที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สื่อสารกันซึ่งแบ่งลักษณะความสัมพันธ์ได้ 4 แบบคือ ความสนิทสนมซึ่งเป็นระยะใกล้ที่สุด ความสัมพันธ์ที่แสดงว่าคุ้นเคยกันจะห่างออกไปอีก ความสัมพันธ์ในด้านสังคมจะเป็นระยะที่คนติดต่อกันในทางสังคมและธุรกิจสุดท้ายคือความสัมพันธ์ทางด้านชุมชนซึ่งเป็นระยะที่ไกลที่สุด ภาษาที่ไม่ใช่คำพูดอีกอย่างหนึ่งที่มีความใกล้เคียงกับคำพูดก็คือภาษาเทียบเคียงคำพูด เป็นขนาดหรือระดับของการออกเสียงที่ไม่เป็นภาษาพูด เช่น การหัวเราะ ร้องไห้ เสียงสูง เสียงต่ำ การถอนหายใจ และอื่น ๆ ที่แสดงความหมายแตกต่างกัน หัวข้อสุดท้ายก็คือการใช้ภาษาทางกายนั้นมีใช้มากอยู่ 5 ประเภทคือ หน้า มือ แขน ขา และส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย การเคลื่อนไหวแต่ละอย่างจะมีความหมายแตกต่างกันตามสถานการณ์

ลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารระหว่างบุคคลก็มีลักษณะอย่างเดียวกันกับพฤติกรรมของบุคคลคือ อาจมีประสิทธิภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพอาจสร้างความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้เกิดขึ้นได้ทั้งนั้น ตลอดจนอาจเป็นสิ่งมีคุณค่าหรือไร้คุณค่าก็ได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของการสื่อสารที่บุคคลเป็นผู้ปฏิบัติอันที่จริงแล้วคนทุกคนอยากรจะให้การสื่อสารของตนเองมีประสิทธิภาพแต่ก็พึงระมัดระวังว่าการกระทำกิจกรรมทางการสื่อสารของแต่ละคนอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพของการสื่อสาร และการสื่อสารวิธีเดียวกันที่ใช้ในสภาพการสื่อสารอย่างหนึ่งเหมาะสมดี แต่กับอีกสภาพการสื่อสารหนึ่งใช้ไม่ได้ผล ดังนั้นพึงพิจารณาให้รอบคอบว่าควรจะได้เลือกใช้การสื่อสารแต่ละลักษณะให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อย่างไรบ้าง การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1.การเปิดเผย (Openness) การเปิดเผยประกอบด้วยลักษณะอย่างน้อย 3 ประการ คือ ประการแรกบุคคลจะต้องมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดต่อบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งไม่ได้หมายความว่า เป็นการเปิดเผยเรื่องส่วนตัวของเราให้กับบุคคลที่เราติดต่อสื่อสารด้วย แต่หมายถึงความเต็มใจที่เราจะเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือเรื่องราวที่ทำการสื่อสารนั้น เพราะการเปิดเผยทุกอย่างบางครั้งก็ไม่จำเป็นหรือน่าสนใจหากเรื่องที่เปิดเผยนั้นไม่เกี่ยวกับหัวข้อของการสื่อสารระหว่างบุคคล ประการที่สองบุคคลผู้ทำการสื่อสารอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งได้รับรู้ข้อมูลจะต้องมีความเต็มใจที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยนั้นอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา การนิ่งเฉย การไม่วิพากษ์วิจารณ์และการไม่มีความรู้สึกรับรู้ต่อข้อมูลนั้นจะทำให้การเปิดเผยของอีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งที่ไร้ความสำคัญลงโดยสิ้นเชิง ทุกคนต้องการหรืออย่างน้อยก็หวังที่จะได้เห็นปฏิกิริยาที่แสดงออกของอีกฝ่ายหนึ่งต่อข้อมูลที่ฝ่ายแรกเปิดเผยออกมา แม้การแสดงออกนั้นจะเป็นการไม่เห็นด้วยก็ยังดีกว่าไม่แสดงอะไรออกมาเลย ประการที่สามการเปิดเผย

หมายถึง การยอมรับว่าความรู้สึกและความคิดที่เราแสดงออกนั้นเป็นของเราเองและเรายินดีรับผิดชอบต่อข่าวสาร หรือข้อมูลที่เราเปิดเผยนั้น บางครั้งเรื่องหรือหัวข้อที่เราเปิดเผยไปนั้นก่อให้เกิดผลขึ้นมาก็คือเป็นหน้าที่ของผู้เปิดเผยที่จะต้องรับผิดชอบโดยตรงไม่พยายามที่จะผลักความรับผิดชอบนั้นไปยังบุคคลอื่น

2.มีความรู้สึกร่วมด้วย (Empathy) หมายถึงมีความรู้สึกในทางเดียวกันกับบุคคลผู้นั้นเขาดีใจเราดีใจด้วย เขาเสียใจเราก็เสียใจด้วย มีความยินดีที่เขาได้ประสบความสำเร็จและรู้สึกเสียใจด้วยเมื่อเขาประสบความสำเร็จทุกอย่าง การที่เรารู้สึกอย่างเดียวกับที่คนอื่นรู้สึกเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจสถานะของเขาดี เราเข้าใจสิ่งที่เขาเป็นหรือกำลังประสบอยู่และเข้าใจในสิ่งที่เขากำลังจะกระทำต่อไป ซึ่งเป็นการแสดงว่าเราไม่ตัดสินเขาว่าสิ่งที่เขาเป็นอยู่ หรือความคิดเห็นของเขานั้นผิดหรือถูก การแสดงความรู้สึกของเรามีทัศนคติที่กว้างไกลจะช่วยส่งเสริมให้คนอยากที่จะติดต่อกับเราด้วย

3.ความรู้สึกสนับสนุน (Supportiveness) การแสดงความรู้สึกเห็นด้วย หรือมีแนวคิดในทางเดียวกันกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งย่อมจะส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพราะการแสดงความรู้สึกเห็นใจอย่างเดียบบางครั้งก็ไม่อาจทำให้บรรยากาศของการสื่อสารดีขึ้น ตลอดจนการแสดงความเห็นหรือการวิพากษ์วิจารณ์ทัศนคติหรือพฤติกรรมที่เขาเปิดเผยก็อาจทำให้บุคคลอีกฝ่ายหนึ่งไม่ยินดีที่จะเปิดเผยโดยเฉพาะการวิจารณ์ในเชิงคัดค้าน หรือมีความเห็นตรงกันข้าม ดังนั้นลักษณะที่จะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพจึงต้องอาศัยความรู้สึกในทางสนับสนุนหรือเห็นด้วยกับบุคคลที่เราสื่อสาร

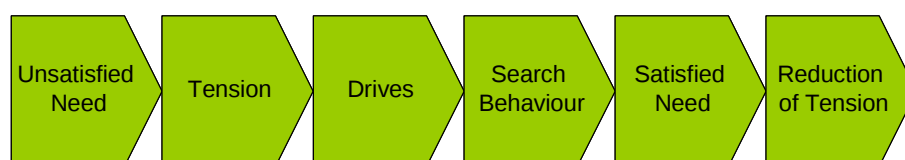
4.ความรู้ในแง่ดี (Positiveness) การรู้สึกในด้านดีจะก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ ประการแรกจะทำให้ตัวเองรู้สึกในทางดีแก่ตัวเอง คนที่มีความรู้สึกทางด้านร้ายหรือมองสิ่งต่าง ๆ ในแง่ร้ายก็จะมองตัวเองในด้านไม่ดีด้วย ผลของการมีความรู้สึกไม่ดีจะตกกับตัวเอง หากเรามองคนอื่นในแง่ดีความดีจะตกอยู่กับเราเพราะความดีจะตอบสนองเราในด้านดีตอบด้วย ประการที่สองจะทำให้คนอื่นดีกับเราและเต็มใจที่จะติดต่อกับเราอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะบุคคลอื่นจะเกิดความรู้สึกในด้านดีอันจะส่งเสริมให้เขาเปิดเผยข้อความหรือข่าวต่อเราทั้งหมด ประการที่สามจะก่อให้เกิดผลดีโดยส่วนรวมแก่การสื่อสารระหว่างทั้งสอง เมื่อทั้งสองฝ่ายรู้สึกในด้านดีก็จะยินดีที่จะติดต่อสื่อสารต่างฝ่ายต่างรู้สึกว่าการสื่อสารนั้นเป็นความสุขและเป็นสิ่งที่สร้างความสบายใจ

5.ความเท่าเทียมกัน (Equality) เป็นเรื่องยากที่จะทำให้สิ่งต่าง ๆ เท่าเทียมกันเพราะคนเราก็ไม่ได้เหมือนกันทุกอย่างมีส่วนที่ดีกว่ากันบ้างและเลวกว่ากันบ้าง บางคนมีคุณสมบัติเด่นในบางด้านและมีความด้อยอยู่อีกด้านหนึ่ง ไม่มีใครที่มีดีไปทุกอย่างหรือเสียไปทุกอย่าง และที่สำคัญไม่มีบุคคลใดเลยที่เหมือนกันทุกอย่าง ในแง่ของการสื่อสารผู้ที่มีความเท่าเทียมกันสามารถที่จะสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ไม่ได้แปลว่าคนที่ไม่เท่าเทียมกันจะสื่อสารกันไม่ได้ ความเท่าเทียมกันในแง่บุคลิกภาพจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากกว่า ถ้าทราบใดบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายมีความรู้สึกว่าคุณค่าของความเป็นมนุษย์เหมือนกัน และแต่ละฝ่ายต่างมีความสำคัญต่อการ

สื่อสาร หากจะระบุให้ชัดเจนไปอีกความเท่าเทียมกันในการสื่อสารก็คือ ความเท่าเทียมกันระหว่าง การพูดกับการฟัง เช่น ถ้าฝ่ายหนึ่งพูดอยู่ตลอดเวลาขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งฟังตลอดเวลา อย่างนี้ เรียกว่าขาดลักษณะของความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร นั่นคือต่างฝ่ายต่างควรทำหน้าที่ทั้งรับและ ส่งข่าวสารในลักษณะที่เท่าเทียมกันซึ่งไม่ได้หมายความว่า การพูดจะต้องใช้เวลาให้เท่ากับการฟัง แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่กระทำในการสื่อสารว่าการพูดกับการฟังมีส่วนส่วนกันอย่างไร หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่งบุคคลที่สื่อสารควรทำหน้าที่ของตนเองให้สมกับหน้าที่หรืองานอาชีพของตนเอง นักเรียนคงไม่อยากพูดให้เท่าเทียมกับฟังในขณะที่อาจารย์กำลังสอนอยู่ทำนองเดียวกัน อาจารย์ก็ ไม่อยากพูดกับพนักงานขายที่มาเสนอขายสินค้าในอัตราส่วนที่เท่าเทียมกัน หรือคนขับรถฝ่าฝืน กฎจราจรจะต้องพูดในลักษณะที่เท่าเทียมกันกับตำรวจจราจรแต่ละคนก็มีทางหรือบทบาทของ ตัวเองในเรื่องของการสื่อสาร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

ขบวนการจูงใจ ของ ร็อบบินส์ สตีเฟนส์ พี (2546: 185) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนเองด้วย



ภาพประกอบ 2: ขบวนการจูงใจ ของ ร็อบบินส์ สตีเฟนส์ พี

มนุษย์ทั้งหลายล้วนมีความต้องการ และเมื่อความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเกิดความตึงเครียด ซึ่งจะไปกระตุ้นให้เกิดแรงขับเคลื่อน เพื่อหาวิธีการหรือหาพฤติกรรม ที่จะนำไปสู่หรือนำมาให้ได้ซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ ซึ่งหากได้ตามที่ต้องการแล้ว ความตึงเครียดก็จะผ่อนคลาย การจูงใจพนักงานจะอยู่ในขั้นตึงเครียด คือ ทำให้พนักงานมีความเครียดเพื่อพฤติกรรมที่จะนำไปสู่การผ่อนคลายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและของส่วนตัว พนักงานจะเกิดมีความพยายามในการปฏิบัติงาน ยิ่งมีความตึงเครียดสูง ก็จะยิ่งทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ประเด็นสำคัญของการจูงใจจึงอยู่ที่ว่าความต้องการส่วนตัวบุคคลของพนักงานกับเป้าหมายขององค์กร มีความตอบสนองกันมากน้อยเพียงใด หากความสอดคล้องสูง การจูงใจก็จะยิ่งประสบความสำเร็จสูงด้วย

วงจรการจูงใจ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นตลอดเวลาตราบเท่าที่มนุษย์ยังมีความต้องการโดยธรรมชาติ เมื่อมนุษย์มีความต้องการ สภาวะร่างกายจะเกิดความไม่สมดุล เป็นการขาดสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น น้ำ อาหาร อากาศ และที่อยู่อาศัย เป็นต้น

การจูงใจตามแนวคิดของ แล็ดแมนท์ ดับบลิว ฟอส์เตอร์ และ เอ็ดเวด อี ลอว์เลอร์ (Lyman W. Porter and Edward E. Lawler)

เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับผลผลิตและการตอบสนองความพอใจ (Productivity and Satisfaction Porter and Lawler's Model) ทฤษฎีนี้มีความเชื่อว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ตามแนวความคิดนี้ได้แบ่งเป็นสองประเภท คือ

1. ผลตอบแทนภายใน ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน
2. ผลตอบแทนภายนอก ซึ่งได้แก่ เงินเดือน และความมั่นคงของงาน

การจูงใจตามแนวคิดของ ดับบลิว ไอ ทอมมัสต์ (W. I Thomas) หรือเรียกว่าความปรารถนา 4 ประการ ดังนี้

1. ความปรารถนาที่จะมีความมั่นคงและปลอดภัย หมายถึง การมีอาชีพที่มั่นคงเป็นปึกแผ่น มีรายได้พอสมควรแก่การครองชีพ ไม่มีข้อวิตกกังวลว่าจะถูกกลั่นแกล้งใดๆ ทั้งสิ้นและได้รับความยุติธรรม เป็นอาชีพที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตทั้งครอบครัวและทรัพย์สิน จึงสามารถทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ และสติปัญญาให้แก่งานได้อย่างเต็มที่
2. ความปรารถนาที่จะให้ผู้อื่นยอมรับนับถือ โดยปกติแล้วมนุษย์มักมีความรู้สึกว่าตัวเองสำคัญ ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจะพยายามหลีกเลี่ยงการตำหนิติเตียนคนอื่นโดยเฉพาะผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะการตำหนิติเตียน เป็นการทำลายความทะเยอทะยานของบุคคลให้สูญสิ้นไป ดังนั้นควรจะยกย่องสรรเสริญเขาให้รู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ โดยการแสดงออกด้วยคำพูดที่ไพเราะ หรืออาการยิ้มแย้มก็พอ หรือแสดงการเคารพให้เกียรติจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่ต้องยกย่องด้วยสุจริตใจและจริงใจ
3. ความปรารถนาที่จะได้รับการตอบสนองจากเพื่อน ตามปกติคนเรานั้นต้องการให้คนอื่นแสดงออกต่อตนเองในทางที่ดี ให้ความรักความสนใจเป็นนอกเหนือใจ ยกย่องนับถือ ยอมรับความเป็นมิตร สนับสนุนร่วมมือแนะนำช่วยเหลือ ให้ความอบอุ่นและปลอดภัย เพราะเมื่อได้รับการตอบสนองด้วยดีแล้วก็สามารถที่จะทำกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างง่ายดายและสบาย ความสำเร็จความพอใจในงานก็เกิดขึ้น และขวัญในการทำงานก็สูง
4. ความปรารถนาที่จะมีประสบการณ์ใหม่ๆ ตามธรรมชาติคนเรามีแรงขับเคลื่อนให้อยากรู้อยากเห็น อยากค้นคว้า อยากสำรวจ อยากเล่น อยากลอง อยากแก้ปัญหา อยากเผชิญกับสิ่งแปลกใหม่อยู่เสมอ ความอยากเหล่านี้จึงใจให้แสดงพฤติกรรมออกมาแปลกแตกต่างกันอยู่เรื่อยไปโดยไม่มีที่สิ้นสุด ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถใช้แรงขับเคลื่อนที่เกิดจากความปรารถนาข้อนี้เป็นเครื่องส่งเสริมการทำงานของผู้ร่วมงานให้ได้ผลดี เช่น เปิดโอกาสให้ได้เข้ารับการอบรมฝึกฝนความรู้แปลกและใหม่ นอกจากนั้นควรจะช่วยหาทางสนับสนุนให้ได้ก้าวหน้าไปทำงานในตำแหน่ง

หน้าที่ ที่มีควรรับผิดชอบใหม่และสูงขึ้นบ้านพอสมควรแก่โอกาสและความสามารถเพื่อเป็นกำลังใจในการทำงานต่อไป

การจูงใจตามแนวคิดของ เฟ็ดเลอร์ เฮิร์เบิร์ต (Federick Herzberg)

มีทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory) อธิบายว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการทางใจหรือปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor) มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) และเป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจ (Motivation) ด้วย ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก (Extrinsic Factor) จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfaction)

1. เฮิร์เบิร์ต สรุปว่าปัจจัยกลุ่มที่นำไปสู่ความพึงพอใจจะไม่เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ดังนั้นผู้บริหารที่คิดว่าจะแก้ไขสิ่งที่พนักงานไม่พึงพอใจ เช่น นโยบาย บริษัท เงินเดือน และจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจได้คงจะไม่ใช่ เมื่อพนักงานหมดความไม่พึงพอใจก็จะเพียงแค่ “ไม่มีความไม่พึงพอใจ” หรือเฉยๆ ความต้องการกลุ่มนี้ จึงเป็นความต้องการพื้นฐานที่พนักงานถือว่าผู้บริหารจะต้องให้กับพนักงานเป็นความต้องการที่จะเป็นต้องการที่จำเป็นต้องมีหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และถึงแม้จะให้กับพนักงาน ก็จะไม่สามารถกระตุ้นหรือจูงใจพนักงานให้ทำงาน การจะจูงใจพนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องตอบสนองความพึงพอใจภายในหรือทางใจ โดยใช้ปัจจัยจูงใจ

2. ในการบริหารองค์การในปัจจุบันจำเป็นต้องมีความยืดหยุ่น ในวิธีการจูงใจพนักงานซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลาย เช่น วิธีการจูงใจพนักงานที่เป็นแม่หม้ายลูกสองที่ทำงานเต็มเวลา ย่อมต้องแตกต่างจากการจูงใจพนักงานสาวหรือหนุ่มที่ยังเป็นโสดที่มาทำงานนอกเวลา และแตกต่างกับการจูงใจพนักงานสูงวัยที่มาทำงานเพื่อให้มีรายได้เสริมรายได้จากบำนาญ พนักงานแต่ละคนจะมีความต้องการและเป้าหมายในการทำงานแตกต่างกัน การจูงใจพนักงานจำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างดังกล่าวของพนักงานด้วย

รูปแบบการจูงใจที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน คือ การจัดตารางการทำงานให้มีความยืดหยุ่น เช่น

1. การให้พนักงานมีชั่วโมงการทำงานในวันที่ทำงานยาวนานขึ้นโดยลดจำนวนวันที่ทำงานให้น้อยลง
2. การจัดตารางทำงานโดยกำหนดจำนวนชั่วโมงการทำงานที่แน่นอนให้แก่พนักงานแต่ให้อิสระกับพนักงานแต่ละคนที่จะเลือกเวลาทำงานได้ เช่น เวลาเริ่มทำงาน เวลาเลิกงาน เวลาพักทานอาหาร
3. การจัดให้พนักงาน 2 คนหรือมากกว่า ร่วมรับผิดชอบในการทำงานเดียวกัน การให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านโดยเชื่อมต่อกับที่ทำงานโดยคอมพิวเตอร์ และ โมเด็ม

ผู้บริหารองค์การในปัจจุบันยังควรคำนึงถึงความแตกต่างกันของวัฒนธรรมของพนักงาน และใช้วิธีการจูงใจให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมดังกล่าวด้วย การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการจูงใจซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลงานวิจัยในสหรัฐอเมริกา และอาจใช้ได้กับคนอเมริกัน แต่อาจใช้ไม่ได้กับผู้คนในวัฒนธรรมอื่นๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

ความสามารถของพนักงานส่วนใหญ่ไม่คงอยู่ตลอดไปเนื่องจากการเสื่อมลงของทักษะและการล้าสมัย ดังนั้นองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จึงมีการจ่ายเงินจำนวนมากในแต่ละปีสำหรับการฝึกอบรมแบบเป็นทางการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายของการฝึกอบรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความรุนแรงของการแข่งขัน และการแสวงหาแนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพ เช่น วิศวกรจำเป็นต้องปรับปรุงความรู้ด้านเครื่องจักร และด้านระบบไฟฟ้าให้ทันสมัย พนักงานทั้งหลายจะเข้าร่วมการสัมมนาในด้านการแก้ปัญหา การปรับปรุงคุณภาพ และทางการสร้างทีมงาน เสมียนฝ่ายบุคคลได้ลงทะเบียนเรียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ล่าสุดเพื่อใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารก็เข้าร่วมอบรมการปฏิบัติการ วิธีการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงหรือการพัฒนาแผนกลยุทธ์สำหรับการทำงานของพวกเข

ประเภทของทักษะที่สามารถนำมาฝึกอบรมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. เทคนิค เป็นการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของงานเนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ และวิธีการปรับปรุงที่ดีขึ้น เช่น อบรมการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติที่ใช้ในการทำงาน และนวัตกรรมอื่นๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติการ
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหลายขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของเขา พนักงานบางคนมีทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างดี แต่บางคนจำเป็นต้องฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงทักษะในด้านนี้ ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้การเป็นผู้ฟังที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน และการแสดงบทบาทเป็นสมาชิกที่ดีของทีมงาน
3. การแก้ปัญหา ผู้บริหารและพนักงานที่ปฏิบัติไม่ใช่งานประจำจะต้องแก้ปัญหาการทำงานของตน เมื่อบุคคลต้องการทักษะทางด้านนี้ แต่ยังไม่มีความบกพร่อง พวกเขาสามารถเข้ามีส่วนร่วมในการอบรมการแก้ปัญหา ซึ่งจะประกอบด้วยกิจกรรมที่ทำให้เกิดความเครียดในด้านแนวความคิด เหตุผล และทักษะในการกำหนดปัญหา ซึ่งก่อให้เกิดความสามารถในการประเมินสาเหตุ การพัฒนาทางเลือก การวิเคราะห์ทางเลือกและการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหา การฝึกอบรมการแก้ปัญหาเป็นพื้นฐานส่วนหนึ่งของความพยายามขององค์กรทุกแห่งเพื่อการแนะนำทีมในการบริหารตนเอง หรือการปฏิบัติการด้วย TQM (Total Quality Management)

วิธีการฝึกอบรม มีดังนี้

1. การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน โดยทั่วไปวิธีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การหมุนเวียนงาน และการมอบหมายให้ศึกษางานเพื่อทดแทน การหมุนเวียนงาน เกี่ยวข้องกับการโยกย้ายงานในระดับเดียวกันเพื่อทำงานที่แตกต่างกัน พนักงานจะได้เรียนรู้งานที่ หลากหลายเพิ่มขึ้น และเกิดความชำนาญได้หลายด้าน โดยพนักงานใหม่ที่เรียนรู้งานของเขาโดย การเข้าทดแทนคนเดิม เรียกว่า “apprenticeship” สำหรับในงานของพนักงานระดับกลาง เรียกว่า “การสอนงาน” (Coaching) หรือ Mentor (เป็นพนักงานที่แนะนำผู้ใต้บัญชาให้มีทักษะการทำงาน ขึ้น) ซึ่งในแต่ละวิธีเป็นการศึกษางานด้วยการสังเกตจากคนงานที่มีประสบการณ์ที่ลงมือปฏิบัติจริง เป็นรูปแบบให้พยายามเลียนแบบตามนั่นเอง

การหมุนเวียนงานและการมอบหมายให้ศึกษางานเป็นการเรียนรู้ทักษะด้าน เทคนิค แต่ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการแก้ปัญหาต้องเรียนรู้จากการเข้าไปแทนที่ ในงาน

2. การฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน วิธีการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงานที่นิยมใช้ คือ การบรรยายในห้องเรียน วิดีโอ และการฝึกอบรมปฏิบัติจำลอง การบรรยายในห้องเรียนเป็นวิธีที่ เหมาะสมกับการให้ข้อมูลเฉพาะเจาะจงจึงสามารถใช้ได้ผลดีกับการพัฒนาทักษะด้านเทคนิค และ การแก้ปัญหา วิดีโอสามารถนำมาใช้ในการสาธิตทักษะด้านเทคนิค ได้อย่างชัดเจนเปิดเผยที่ไม่ สามารถนำเสนอได้ง่ายด้วยวิธีการอื่นๆ ส่วนทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการ แก้ปัญหาสามารถเรียนรู้ได้ดีโดยวิธีการฝึกจำลอง เช่น การวิเคราะห์กรณีศึกษา การฝึกที่ได้จาก ประสบการณ์ การแสดงบทบาท และการประชุมร่วมกันของกลุ่ม เช่น โมเดลคอมพิวเตอร์แบบ ชับซ้อนที่ใช้โดยสามการบินในการฝึกอบรมแบบทดลอง เป็นอีกชนิดหนึ่งของการฝึกปฏิบัติจำลองที่ ใช้สอนทักษะทางด้านเทคนิค พนักงานที่เรียนรู้งานด้วยเครื่องมือแบบเดียวกัน เรียกว่า การ ฝึกอบรมแบบ Vestibule (Vestibule training) ซึ่งเป็นการฝึกอบรมที่ดำเนินจากงานจริง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านเทคนิค

ความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ โดยทั่วไปแล้วความสามารถของบุคคลในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน ความสามารถทางสติปัญญาสามารถทดสอบหรือวัดได้จากแบบทดสอบ IQ (Intellectual Quotient test) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถด้านความถนัด (Aptitude test) ความเข้าใจภาษา (Verbal comprehension) ความไวในการรับรู้ (Perceptual speed) การให้เหตุผลเชิงอนุมานและอุปมาน (Inductive and deductive reasoning) ความเข้าใจในการมองภาพและรูปทรงต่าง ๆ (Spatial visualization) และความจำ (Memory) ตารางที่ 3.1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา

ตาราง 1 แสดงลักษณะความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability)

ความสามารถทางสติปัญญา	รายละเอียด	งานที่เหมาะสม
ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว	นักบัญชี นักคำนวณ
ความเข้าใจภาษา	ความสามารถที่จะเข้าใจในสิ่งที่ได้อ่าน ฟัง และมองเห็นความสัมพันธ์ของคำพูดที่ใช้ในภาษา	ผู้จัดการโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายที่ระบุไว้ในกิจการ
ความไวในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็นความเหมือน ความคล้ายคลึง และความแตกต่างอย่างรวดเร็วและถูกต้อง	การสอบสวน
การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน และการแก้ไขได้ถูกต้อง	นักวิจัยตลาด, นักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า
การให้เหตุผลเชิงอุปมาน	ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	หัวหน้างานซึ่งทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ควบคุมดูแลพนักงาน
ความเข้าใจในการมองภาพ	ความสามารถในการจินตนาการตกแต่ง และปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สวยงาม	นักออกแบบ ตกแต่งภายใน
ความจำ	ความสามารถในการจำ และระลึกข้อมูลต่าง ๆ ได้	พนักงานขายที่จำชื่อลูกค้าได้แม่นยำ

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์การ กล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพดีจะมีร่างกายแข็งแรงอดทนที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ดังตารางที่ 3.2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Basic physical abilities) 9 ประการ

ตาราง 3.2 แสดงลักษณะความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) 9 ประการ (Robbins. 1996 : 88)

ความสามารถทางกายภาพ	ลักษณะที่เป็นรายละเอียด
ปัจจัยด้านความแข็งแรง 1. ความคล่องตัว 2. การทรงตัว 3. ความอดทนแข็งแรง 4. ความแข็งแกร่งของร่างกายเป็นพิเศษ	● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อติดต่อกันเป็นเวลานาน ● ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อหรือการทรงตัว ● ความสามารถในการทำงานหนัก ยกย้ายสิ่งของ ● ความสามารถที่จะใช้พลังงานได้อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานที่ยากลำบาก
ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น 5. ความยืดหยุ่นของร่างกาย 6. ความยืดหยุ่นหรือความคล่องตัว	● ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว การใช้แรงในการแบกหามของหนัก ● ความสามารถในการทำกิจกรรมเคลื่อนไหวได้รวดเร็ว
ปัจจัยด้านอื่น ๆ 7. การประสานของร่างกาย 8. ความสมดุล 9. ความคงทน	● มีความสามารถในการทำงานที่ประสานสอดคล้องกันของอวัยวะทุกส่วนในร่างกาย ● ความสามารถในการรักษาสมดุลของร่างกาย ● ความสามารถในการใช้ความพยายามอย่างสูงติดต่อกันเป็นเวลายาวนาน

บุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่างทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เซวน์ปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้นปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่ พันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ ลักษณะด้านร่างกาย เช่น ความสูง สีผิว เพศ ชนิดของโลหิต เป็นต้น ลักษณะทางสติปัญญา และโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน ตาบอดสี เป็นต้น

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ เช่น สภาพแวดล้อมก่อนเกิด หลังเกิดการอบรมเลี้ยงดู การศึกษา กลุ่มเพื่อน ๆ ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้น
4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด-6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individuals are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก (No two persons are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทบุคลิกภาพตามท้องถื่นการคัดเลือก (Selected organization personality)

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย (Physical) หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพ อนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งเนื้อแต่งตัว เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทางวิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน
3. เซอร์ปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. ความสนใจ (Interests) หมายถึง ความเอาใจใส่ ความสนใจของแต่ละคนว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่ตนร่ำเรียนมา เป็นต้น
5. นิสัยใจคอ (Habit or disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหล ไม่สุจริต โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขี้โมโห จุนเจียว เยือกเย็น

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็ก บอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปร่าง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย
2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง
3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น
4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น
5. บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น จะเป็นรูปร่าง ท่าทางกริยา ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น ยอมแพ้คนทุกกรณี เป็นต้น
6. บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉย ๆ กล้าหาญ ขลาดใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุม บังคับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เนือยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อด้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัด อุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดัง ๆ แสดงสี หน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality determinants) เป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็น ตัวกำหนด ดังนี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (ทางด้านร่างกายและจิตใจ) (Constitutional determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด โดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่ง ได้แก่ ลักษณะความสูง ผิว สติปัญญา เป็นต้น

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่ม ครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัด เกลาหรือการอบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับ ด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียน มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือพัฒนา บุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียน ของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมี ชีวิตในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาย่ถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่ สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มี อิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลาย บทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามเณร ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานมูลนิธิ วิทยากร ที่ปรึกษา การมีหลายบทบาทก็ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่ แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situational determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวยสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรม ของบุคคลเนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความ กัดดันและว้าวุ่นใจ วิธีการลดความกดดันหรือว้าวุ่นใจอาจใช้กลไกป้องกันตัว

5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดีย่อมเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใคร ๆ ก็ต้องการ หรือ ชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) Sigmund Freud จิตแพทย์ชาวเวียนนา ประเทศออสเตรีย เป็นผู้เสนอทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และยอมรับว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างจิต 3 ระบบ คือ Id, Ego และ Superego

1. อิด (Id) คือ โครงสร้างของจิตที่เป็นแรงขับภายในที่ยึดหลักความพอใจ (Pleasure) และเป็นแรงขับที่ยังไม่ได้รับการขัดเกลา แบ่งเป็น

1.1. สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Life instinct) ได้แก่ ความต้องการอาหารต้องการพักผ่อน ต้องการความสุขสบาย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย

1.2. สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death instinct) ได้แก่ ความต้องการทำลายตนเองหรือผู้อื่น Freud เน้นความต้องการทางเพศ Sex และความก้าวร้าว Aggression ว่าสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตและความตาย เป็นแรงขับดันภายในที่สำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่แสดงออกมาเพื่อความสุข ความพอใจของตนเองหรือยึดหลักความพอใจ (Pleasure principle)

2. อีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่ติดต่อกับโลกภายนอก จึงควบคุม Id ให้รู้จักหลักแห่งความจริง (reality principle) ไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเองอย่างเดียว แต่ต้องคิดและแสดงออกอย่างมีเหตุผล

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นโครงสร้างของจิตที่เริ่มพัฒนาในวัยเด็กเมื่ออายุได้ 3-5 ปีจากการอบรมและถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคม หรือกระบวนการสังคมประเพณี โดยอาศัยหลักของศีลธรรมจรรยาบรรณนิยมประเพณี และค่านิยมต่างๆ ในสังคม (Moral principle) Superego เป็นตัวควบคุมความคิดและความต้องการให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างจิตทั้ง 3 แบบ มีความสัมพันธ์กัน ถ้าจิต 3 ระบบทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสม มีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับตน แต่ถ้าพฤติกรรมโครงสร้างของจิตทำงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน บุคคลก็จะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

Ego จะเป็นระบบที่ใช้พลังมากที่สุด เพราะมีหน้าที่ควบคุม Id ในการปรับตัวเข้ากับสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ บางครั้ง Ego ไม่สามารถควบคุม Id ได้ บุคคลก็จะแสดงสิ่งต่างๆ ออกมาตามที่ Id ปราศรัย โดยไม่ยึดหลักแห่งความจริง สำหรับคนที่เคร่งครัดต่อระเบียบ หรือกฎเกณฑ์มากๆ นั้น พลังจิตส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ใน Superego เพื่อต่อต้าน Id ทำให้ พลังงานจิตที่มีระบบ

Ego ลดน้อยลง จึงทำให้ปรับตัวลำบากเช่นกัน เพราะเกิดความกลัววิตกกังวลตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม Ego ต้องทำหน้าที่ประนีประนอมทั้ง Id และ Superego ให้แสดงออกอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

กลไกป้องกันตัว (Defense mechanism) เมื่อบุคคลเติบโตขึ้นอิทธิพลของหารเรียนรู้ จะทำให้รู้จักปรับตัวได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากการขัดแย้งภายในใจของบุคคลนั่นเอง โครงสร้างจิตระบบ Ego จะมีหน้าที่ป้องกันไม่ให้บุคคลมีความวิตกกังวลมากเกินไป โดยใช้หลักแห่งความจริงมาแก้ปัญหา แต่ในบางครั้ง Ego จำเป็นต้องแก้ปัญหาในลักษณะที่บิดเบือน และไม่ชอบด้วยเหตุผล เพื่อป้องกันการจู่โจมของ Id และ Superego ซึ่งเรียกว่า “ กลไกป้องกันตัว ” อันเป็นวิธีที่มนุษย์ได้จากการเรียนรู้ และเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องใช้วิธีนี้ แต่หากบุคคลแก้ความวิตกกังวลโดยใช้หลักกลไกป้องกันตัวมากเกินไป จะทำให้สูญเสียพลังมากไป ทำให้พลังงานจิตที่ Ego จะนำไปใช้ประนีประนอม Id กับ Superego โดยใช้หลักแห่งความจริงน้อยลง และอาจมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลได้ ทำให้ไม่ยอมเผชิญกับความเป็นจริงและนำไปสู่ปัญหาบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาากลุ่มจิตวิเคราะห์ได้เสนอกลไกป้องกันตัวไว้หลายวิธีดังนี้

1. การเก็บกด (Repression) เป็นการเก็บความรู้สึกทุกข์ เศร้าโศก ผิดหวัง หรือความละอายใจต่างๆ ออกไปจากจิตสำนึก เพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น
2. การโยนบาป (Projection) เป็นการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เพื่อความสบายใจของตน แต่เป็นการทำงานในระดับจิตสำนึก
3. การอ้าางเหตุผล (Rationalization) เป็นกลไกป้องกันตัวที่บุคคลพยายามหาเหตุผลมาอ้าง หรือแก้ตัวเพื่อให้ตนเองสบายใจ ดังคำพังเพยที่ว่า “ อุ่นเปรี้ยวมะนาวหวาน ”
4. การทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับความรู้สึก (Reaction Formation) เป็นการกระทำที่บุคคลนั้นก็ไม่รู้สึกตัวเพราะเป็นการทำงานในระดับจิตใต้สำนึก ตัวอย่าง แม่เลี้ยงบางคนอาจเกลียดลูกเลี้ยงมาก แต่ไม่กล้าแสดงออกเพราะกลัวโดนตำหนิจากคนรอบข้าง จึงมีพฤติกรรมที่ตรงข้ามเพื่อลดความวิตกกังวล เช่น เอาใจใส่เกินกว่าเหตุ
5. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการบอกปิด หรือการไม่ยอมรับข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่างๆ ตัวอย่าง เช่น เมื่อบุคคลได้รับสิ่งสะท้อนใจ ข่าวร้าย บุคคลก็จะปฏิเสธไปทันทีว่าไม่จริง ไม่เชื่อ เป็นไปไม่ได้ ฯลฯ
6. การถอยกลับ (Regression) บางครั้งเมื่อบุคคลเกิดความไม่สบายใจ อาจมีพฤติกรรมถอยกลับสู่วัยต้นๆ อีก เพื่อลดความกังวลใจที่เกิดขึ้น เช่น เด็กที่พ่อแม่มีลูกใหม่ และกลัวว่าตนเองจะไม่ใช่ที่สนใจของพ่อแม่จึงมีพฤติกรรมพูดไม่ชัด หรือขอดูดขวดนมเหมือนเด็กเล็กๆ อีก
7. การเพ้อฝัน (Fantasy) เป็นการนึกเพ้อฝันเพื่อให้เกิดความสบายใจ เพราะในความเป็นจริงไม่สามารถเกิดขึ้นได้

8. การชดเชย (Compensation) คนบางคนมีปมด้อย และรู้สึกกังวลถึงปมด้อยของตนตลอดเวลา จึงมีพฤติกรรมชดเชยโดยการสร้างปมเด่น เพื่อชดเชยปมด้อยของตนเอง ทำให้สบายใจขึ้น ตัวอย่าง นักเรียนที่เรียนหนังสือไม่เก่ง แต่อาจมีความสามารถจนเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงที่สุดได้

9. การระบาย (Sublimation) การแสดงถึงความต้องการบางอย่าง สังคมอาจไม่ยอมรับ บุคคลจึงหาทางระบายเพื่อความสบายใจ เช่น นักเขียน หรือนักกีฬาที่สามารถแต่งนิยายรักได้ ตีเยียมหรือจิตรกรที่วาดภาพเปลือยได้สวยงาม ซึ่งเป็นการระบายความต้องการทางเพศในลักษณะที่จะทำให้สังคมยอมรับ เช่น วาดภาพหรือบทกวี เป็นต้น

การเรียนรู้

พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น การเรียนรู้ภาษา เรียนรู้ที่จะเดิน อ่าน เขียน พูด กิริยามารยาท การรับประทานอาหาร การรู้จักทักทาย เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด แต่เป็นผลจากการเรียนรู้ทั้งสิ้น

พฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ทุกโอกาส ทุกสถานที่ ไม่ใช่เกิดขึ้นเฉพาะในห้องเรียนอย่างที่คนทั่วไปเข้าใจเท่านั้น การเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต

การเรียนรู้ (Learning) หมายถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวรอันเป็นผลจากการฝึกฝน หรือการมีประสบการณ์ ไม่ใช่เป็นผลจากการตอบสนองตามธรรมชาติ สัญชาตญาณวุฒิภาวะ หรืออิทธิพลของฤทธิ์ยาที่ได้รับ การเรียนรู้เป็นไปได้ทั้งในทางที่ดีขึ้นหรือเลวลง เช่น การว่ายน้ำได้ การขับรถยนต์ได้ การสูบบุหรี่ ดื่มของมึนเมา เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ (Changing Domain) นักจิตวิทยา ได้อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ของบุคคล ซึ่งมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ (1) รู้จำ (Memory) (2) รู้เข้าใจ (Comprehension) (3) รู้นำไปใช้ (Application) (4) รู้วิจยวิเคราะห์ (Analysis) (5) รู้รวบรวมใหม่ (Synthesis) (6) รู้คุณค่า (Evaluation) ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้ในเรื่องเนื้อหาสาระของสิ่งที่เรียน ซึ่งผ่านการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสมอง

2. การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ (Affective domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความรู้สึก ทศนคติ และค่านิยม เมื่อบุคคลได้เรียนรู้สิ่งใหม่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ ความเชื่อ ความสนใจ

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านการปฏิบัติ (Psychomotor domain) หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ที่บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก ค่านิยม แล้วจึงได้นำสิ่งที่เรียนรู้แล้วไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะ มีความชำนาญมากขึ้น

ฉะนั้นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ จะต้องทำให้ผู้เรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 ด้านดังกล่าว คือ ด้านความรู้สึก และการปฏิบัติ เช่น คนได้เรียนรู้ว่า การสูบบุหรี่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ จะเกิดความรู้สึกว่าเป็นเช่นนั้นจริงเพราะเห็นโทษของการสูบบุหรี่ บุคคลที่เคยสูบบุหรี่ก็จะลด ละ และเลิกการสูบบุหรี่ในที่สุด

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of learning) นักจิตวิทยาได้ศึกษาและเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ ซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ในที่นี้จะกล่าวถึง 3 ทฤษฎีดังนี้

1. การเรียนรู้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning theory) พาฟลอฟ (Ivan Petrovich Pavlov) นักสรีรวิทยาชาวรัสเซีย ได้เสนอผลการทดลองเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ โดยศึกษาพฤติกรรมการหลั่งน้ำลายของสุนัข โดยได้ทดสอบคุณลักษณะของสิ่งเร้า 2 ชนิด คือ เสียงกระดิ่ง และผงเนื้อ พบว่าสุนัขตอบสนองแตกต่างกัน กล่าวคือ เสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่สุนัขไม่มีการตอบสนอง แต่อาหาร(ผงเนื้อ) เป็นสิ่งเร้าที่ทำให้สุนัขตอบสนอง โดยหลั่งน้ำลายได้ จากนั้นพาฟลอฟได้นำเอาเสียงกระดิ่งมาเสนอคู่กับอาหาร พบว่าสุนัขมีอาการน้ำลายไหลตามปกติ และนำเสนอสิ่งเร้าคู่นี้หลาย ๆ ครั้ง สุนัขก็ยังคงมีอาการน้ำลายไหลเช่นเดิม ต่อมาพาฟลอฟได้เสนอสิ่งเร้าที่เป็นเสียงกระดิ่งแต่เพียงอย่างเดียว ก็ปรากฏว่าสุนัขมีอาการน้ำลายไหลด้วย แสดงว่าเสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้สุนัขคาดเดาว่าอะไรจะเกิดขึ้น หลังจากได้ยินเสียงกระดิ่ง นั่นก็คือ อาหารจะตามมา และเป็นตัวเสริมแรงให้สุนัขตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง เรียกว่าเป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก

ขั้นที่ 1 ก่อนวางเงื่อนไข

เสียงกระดิ่ง (CS) —————> ไม่มีการตอบสนอง
อาหาร (US) —————> สุนัขน้ำลายไหล (UR)

ขั้นที่ 2 ระหว่างวางเงื่อนไข

เสียงกระดิ่ง (CS) + อาหาร (US) —————> สุนัขน้ำลายไหล (UR)

ขั้นที่ 3 ภายหลังการวางเงื่อนไข

เสียงกระดิ่ง (CS) —————> สุนัขน้ำลายไหล (CR)

ภาพประกอบ 3 แสดงกระบวนการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไข (Classical conditioning)

จากรูป ขั้นที่ 1 เสียงกระดิ่งเป็นสิ่งเร้าที่ไม่มีอำนาจดึงให้สุนัขตอบสนองได้ คือไม่มีอาการน้ำลายไหล จึงจัดเป็นสิ่งเร้าที่นำมาวางเงื่อนไข (CS = Conditioned Stimulus) ในขณะที่อาหารเป็นสิ่งเร้าที่มีอำนาจดึงให้สุนัขมีพฤติกรรมโดยมีน้ำลายไหลได้ จึงจัดเป็นสิ่งเร้าที่ไม่ต้อง

วางเงื่อนไข (US = Unconditioned Stimulus) พฤติกรรมน้ำลายไหลของสุนัขเพราะอาหาร เป็นการตอบสนองที่ไม่ต้องวางเงื่อนไข (UR = Unconditioned Response) เช่นกัน แต่การที่สุนัขเกิดน้ำลายไหลเพราะได้ยินเสียงกระดิ่งเพียงอย่างเดียว จัดเป็นการตอบสนองที่ถูกวางเงื่อนไขแล้ว (CR = Conditioned Response)

2. การเรียนรู้การวางเงื่อนไขการกระทำ (Operant conditioning) ของ B.F. Skinner นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งเป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard) เน้นการกระทำของผู้เรียนมากกว่าสิ่งเร้า กล่าวคือเมื่อต้องการให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง ก็จะทำให้ผู้เรียนเลือกแสดงพฤติกรรมเอง โดยไม่บังคับ เมื่อผู้เรียนแสดงพฤติกรรมการเรียนรู้โดยการตอบสนองจะขึ้นอยู่กับ การเสริมแรง (Reinforcement)

มีการทดลองฝึกหนูกดคัน โดยมียกล่องสกินเนอร์ ซึ่งมีที่ซ่อนอาหารไม่ให้หนูเห็น มีกลไกสำหรับควบคุมหรือปล่อยให้สิ่งเร้าออกมาตามปริมาณที่ต้องการ ขั้นแรกของการทดลองก็สร้างแรงขับให้หนูหิวมาก ๆ จึงปล่อยให้หนูเข้าไปในกล่องสกินเนอร์ หนูที่กำลังจะแสดงพฤติกรรมวิ่งไปรอบ ๆ กัดแทะสิ่งที่อยู่ในกล่องจนขาของหนูแตะลงไปบนคัน (S1 หรือ CS) ทำให้อาหารหล่นลงมาจากที่ซ่อน ลงในถาดอาหารซึ่งอยู่ในกล่องทันที หนูจะกินอาหารจนอิ่ม จากการสังเกตทุกครั้งทีหนูหิว หนูจะไปกดคัน เพื่อจะได้กินอาหาร และขั้นสุดท้ายได้ปล่อยหนูเข้าไปในกล่องสกินเนอร์ หนูจะแสดงอาการกดคันทันที และก็จะได้กินอาหาร แสดงว่าหนูเกิดการเรียนรู้การกดคันจะทำให้ได้กินอาหาร หรืออาหารก็คือตัวเสริมแรงนั่นเอง

ดังนั้นการเรียนรู้การกระทำซึ่งเกิดจากการได้รับการเสริมแรง การเสริมแรงคือการที่คนได้รับสิ่งเร้า และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยแบ่งการเสริมแรงดังนี้

2.1. การเสริมแรงทางบวก (Positive reinforcement) หมายถึงการที่คนได้รับสิ่งเร้าที่ทำให้พอใจทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำเพิ่มขึ้น โดยอาจเป็นคำชมเชย ผลตอบแทนที่เป็นเงิน สิ่งของ รางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง เป็นต้น

2.2. การเสริมแรงทางลบ (Negative reinforcement) หมายถึงการที่คนถูกนำความพึงพอใจออกไป ทำให้พฤติกรรม หรือการกระทำลดลง เช่น พนักงานขายพุดจาไม่สุภาพกับลูกค้า การถูกลดเงินเดือน เป็นต้น

3. การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning) ของ A. Bandura พฤติกรรมนิยมสมัยใหม่ชาวอเมริกันได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมว่า การเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเกิดจากการสังเกตและเลียนแบบจากต้นแบบ (Model) จากเหตุการณ์ บุคคล และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เรียนเกิดความสนใจ

การเลียนแบบเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานภาพของตัวแบบมีผลทำให้คนสนใจเลียนแบบ ได้แก่ กลุ่มเพื่อน บุคคลที่สำคัญ บุคคลที่มีชื่อเสียง เช่น วิทยุชื่นชอบเลียนแบบดารา เป็นต้น

การทดลองที่มีชื่อเสียงของแบนดูรา คือการแสดงผลพฤติกรรมความก้าวร้าวของผู้ใหญ่ ทำให้เด็กมีพฤติกรรมก้าวร้าวตามตัวแบบ

กระบวนการเลียนแบบ ประกอบด้วย

3.1.กระบวนการความสนใจ (Attentional Process) คือการที่ผู้เรียนรู้สึกสนใจในตัวแบบ ซึ่งอาจเป็นตัวอย่างที่มีหรือไม่มีชีวิต เช่น นักเรียนชอบครูผู้สอนก็จะสนใจครูผู้นั้น หรือชอบดูภาพยนตร์ก็จะสนใจแบบหรือสิ่งที่อยู่ในภาพยนตร์

3.2.กระบวนการความจำ (Retention process) คือการที่บุคคลจะเลียนแบบได้ดี ขึ้นอยู่กับการที่คนนั้นจะสามารถจำพฤติกรรมของตัวแบบได้ดีเพียงใด

3.3.กระบวนการการแสดงออก (Motor reproduction process) คือการที่คนสังเกตตัวแบบแล้วกระทำตามตัวแบบ

3.4.กระบวนการการเสริมแรง (Reinforcement process) หากบุคคลได้รับการเสริมแรงทางบวกก็จะแสดงผลพฤติกรรมนั้นอีก

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Intergroup relations) ในการเจรจาตกลงจำเป็นต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเช่นเดียวกับภายในกลุ่ม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจะเป็นสะพานเชื่อมกลุ่มในองค์การ

ปัจจัยซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Factors affecting intergroup relations) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเกิดจากการร่วมมือ สิ่งที่สามารถทำให้เกิดการร่วมมือ มีดังนี้

1. การพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependence) กลุ่มจำเป็นต้องมีการร่วมมือกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับวิธีการพึ่งพาอาศัยระหว่างกลุ่มซึ่งมีอยู่ 3 แบบ คือ

1.1. การพึ่งพาอาศัยกันเฉพาะผลผลิตรวม (Pooled interdependence) แต่ละกลุ่มจะทำงานของตนเองโดยอิสระแต่ผลผลิตของแต่ละกลุ่มจะต้องตอบสนองเป้าหมายขององค์การ คือ ผลผลิตรวม

1.2. การพึ่งพาอาศัยทิศทางเดียวอย่างต่อเนื่อง (Sequentially interdependent) คือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต้องพึ่งพาอาศัยอีกกลุ่มหนึ่งฝ่ายเดียว เช่น กลุ่ม A ผลิตอะไหล่ส่งให้กับฝ่าย B หรือฝ่ายการผลิตผลิตสินค้าให้กับฝ่าย C เป็นต้น

1.3. การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันทั้ง 2 ฝ่าย (Reciprocal interdependent) การแลกเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าและผลผลิตระหว่างกลุ่ม เช่น กลุ่ม A ส่งผลผลิตให้กับกลุ่ม B และกลุ่ม B ก็ส่งผลผลิตให้กับกลุ่ม A

2. ความไม่แน่นอนเกี่ยวกับงาน (Task uncertainty) มี 3 กรณี คือ

2.1. งานที่ทำเป็นงานประจำสูงจะมีความไม่แน่นอนของงานต่ำ กิจกรรมของกลุ่มนี้จะมีวิธีดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน และมีความต้องการข่าวสารต่ำ

2.2. งานที่ไม่ประจำ จะมีความไม่แน่นอนเกี่ยวกับงาน (Task uncertainty) สูง มีแนวโน้มที่จะมีมาตรฐานในการทำงานต่ำและมีความต้องการข่าวสารและกระบวนการทำงานสูง

2.3. กลุ่มซึ่งทำงานมีมาตรฐานจะไม่มีปฏิกริยามากนักกับกลุ่มอื่นในทางตรงข้ามกลุ่มที่งานไม่ประจำจะมีปฏิกริยากับกลุ่มอื่นสูง

3. เวลาและการกำหนดทิศทางของเป้าหมาย (Time and goal orientation) กลุ่มมีความแตกต่างกันในเรื่องภูมิหลังและความคิดของสมาชิกอย่างไร เหล่านี้เป็นความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับอัตราการร่วมมือระหว่างกลุ่ม งานวิจัยแสดงให้เห็นว่าการรับรู้ของกลุ่มงาน อาจแตกต่างกันไปตามพื้นฐานของกรอบของเวลาของงานและการกำหนดทิศทางของเป้าหมายซึ่งจะมีความยากลำบากสำหรับกลุ่มเพราะมีการรับรู้แตกต่างกัน

เนื่องจากกลุ่มงานมีเวลาและการกำหนดทิศทางของเป้าหมายแตกต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงจึงมีวิธีการมอบหมายงานโดยการให้งานที่ธรรมดาให้กับกลุ่มที่มีหน้าที่ธรรมดาและสั่งกลุ่มเหล่านี้ด้วยเป้าหมายเฉพาะ เมื่อเป็นดังนี้คนที่ได้รับการจ้างจะต้องมีประสบการณ์และมีความ

ชำนาญจึงทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้ ความแตกต่างของงานคนที่ได้รับการจ้างจะต้องมีประสบการณ์และมีความชำนาญจึงทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมายได้ ความแตกต่างของงานและการจ้างผู้ชำนาญงานทำให้การร่วมมือภายในกลุ่มง่ายขึ้น แต่ก็เพิ่มความยากลำบากในการร่วมมือระหว่างกลุ่ม

วิธีการกำหนดทิศทางที่แตกต่างกันระหว่างกันระหว่างกลุ่มงาน เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลในโรงงานมักจะมีเวลาน้อย เพราะจะกังวลกับตารางการผลิตและผลผลิตในแต่ละสัปดาห์ ในทางตรงกันข้ามคนที่ทำงานวิจัยและพัฒนาจะมองระยะยาว เพราะเขาจะเกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กลุ่มงานมักจะมีวิธีการกำหนดทิศทางของเป้าหมายแตกต่างกัน พนักงานขายต้องการขายสินค้าให้ได้ทุกอย่าง เป้าหมายของเขาก็คือยอดขายและเพิ่มส่วนแบ่งของตลาดลูกค้าจะสามารถจ่ายได้หรือไม่พนักงานขายมักจะไม่เกี่ยวข้องด้วย แต่แผนการเงินและบัญชีต้องการให้แน่ใจว่าการขายจะได้แต่ลูกค้ามีเครดิตดี ทั้ง 2 ฝ่ายมีเป้าหมายที่แตกต่างกันบ่อยครั้งจึงเป็นเรื่องยากที่จะติดต่อสื่อสารกันเข้าใจและร่วมมือกันทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพได้รับความสนใจจากนักจิตวิทยาเป็นเวลหลายร้อยปี ในที่นี้ ผู้เขียนจะได้กล่าวถึงทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพของฟรอยด์ (Freud) อีริกสัน (Erickson) อาร์จิริส (Argyris) และโรเจอร์ (Rogers)

1. ฟรอยด์ (Freud)

Sigmund Freud เห็นว่าบุคลิกภาพของบุคคลประกอบด้วยระบบย่อย (Subsystems) 3 ระบบ ได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูปเปอร์อีโก้ (Superego)

1.1. อิด (Id) เป็นบุคลิกภาพที่เกิดจากการแสวงหาความพอใจ (Pleasure) ดังนั้นบุคลิกภาพจึงถูกสร้างขึ้นมาจากพลังงาน เพื่อแสวงหาความพอใจให้มากที่สุดและลดความเจ็บปวด อิดเป็นแก่นแท้ของจิตใต้สำนึก มีลักษณะเป็นสัญชาตญาณ จึงแสวงหาความพอใจอย่างไม่มีขอบเขตให้กับตัวเองให้มากที่สุด

1.2. อีโก้ (Ego) เป็นการแสดงออกของจิตสำนึก จึงทำให้มีบุคลิกภาพที่เน้นความเป็นจริง (Reality) อีโก้เป็นสิ่งที่เกิดจากการพัฒนาอิด จึงทำหน้าที่ควบคุมพลังงานของอิดให้อยู่ภายใต้หลักความเป็นจริง อีโก้จึงอยู่ระหว่างอิดและซูปเปอร์อีโก้ ซึ่งเป็นความจริงที่ตรงกับโลกภายนอก

1.3. ซูปเปอร์อีโก้ (Superego) เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก ดังนั้น บุคลิกภาพจึงเป็นทั้งรวมของจริยธรรมและศีลธรรม (Ethical and Moral)

นอกจากนั้น Freud ได้อธิบายถึงการพัฒนาบุคลิกภาพออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ
ขั้นที่ 1 ความสุขอยู่ที่ปาก (Oral Stage) เป็นระยะแรกเกิดจนถึง 1 ขวบ หากความสุขอยู่ที่ปากไม่ได้รับการตอบสนองในขั้นนี้ Freud เชื่อว่า เด็กจะเกิดการพัฒนาที่หยุดชะงัก ซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพตอนเป็นผู้ใหญ่ เช่น จะกลายเป็นคนโลภมาก คนขี้คุย ชอบนอนกิน ชอบสูบบุหรี่จัด เป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความสุขอยู่ที่ทวารหนัก (Anal Stage) เป็นระยะ 1-3 ขวบ ประกอบด้วย (1) เป็นคนก้าวร้าว เลอะเทอะ ฉุนเฉียว หงุดหงิด (2) เป็นคนดีใจ ระเบียบและตระหนี่ การหยุดชะงักในขั้นตอนนี้จะส่งผลต่อบุคลิกภาพตอนเป็นผู้ใหญ่กลายเป็นคนขี้นี้อยู่ รั้น หรือหวงแหน

ขั้นที่ 3 ขั้นพอใจวัยเพศ (Phallic Stage) เป็นระยะ 4-5 ขวบ ซึ่งเป็นคนที่ยังไม่มีวุฒิภาวะและมักจะแสดงอาการตื่นเต้น พฤติกรรมในขั้นนี้จะเป็นคนเจ้าโทสะและมีอารมณ์ได้ง่าย

2. อิริคสัน (Erickson)

ในขณะที่ Freud ได้แบ่งการพัฒนาศักยภาพออกเป็น 3 ขั้นตอน แต่ Erickson ได้แบ่งออกเป็น 8 ขั้นตอน ดังนี้

ตาราง 3 การพัฒนาศักยภาพ 8 ขั้นตอนของ Erickson

ขั้นตอน	ช่วงเวลา	ลักษณะความสำเร็จ VS ความล้มเหลว
1. วัยทารกแรกเกิด	ตั้งแต่เกิดจนถึงประมาณ 1 ปี	มีความไว้วางใจ VS ไม่ไว้วางใจ
2. วัยทารกตอนปลาย	ประมาณ 1-3 ปี	ความต้องการอิสระ VS ความละเอียดและความสงสัย
3. วัยเด็กตอนต้น	ประมาณ 4-5 ปี	ความคิดริเริ่ม VS ความรู้สึกผิด
4. วัยเด็กตอนกลาง	ประมาณ 6-11 ปี	ความขยันหมั่นเพียร VS ความรู้สึกด้อย
5. วัยรุ่น	ประมาณ 12-20 ปี	ทำความเข้าใจตัวเอง VS สับสนในบทบาท
6. วัยผู้ใหญ่ตอนต้น	ประมาณ 20-40 ปี	ใกล้ชิดสนิทสนม VS โดดเดี่ยวอ้างว้าง
7. วัยกลางคน	ประมาณ 40-65 ปี	สร้างความมั่นคง VS เฉื่อยชา
8. วัยชรา	ประมาณ 65 ปีขึ้นไป	ความมั่นคง VS ความอาลัย

3. อาร์จิริส (Argyris)

Chris Argyris แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้เสนอทฤษฎีการพัฒนาศักยภาพขึ้น เขาเห็นว่า บุคคลที่มีสุขภาพดีคือคนที่มีการเปลี่ยนแปลงจากคนที่มีวุฒิภาวะไปเป็นคนที่มีวุฒิภาวะ ดังนี้

- 3.1. จากคนที่เฉื่อยชาเหมือนทารก เป็นคนกระตือรือร้นเหมือนผู้ใหญ่
- 3.2. จากคนที่พึ่งพาคนอื่นเหมือนทารก เป็นคนที่มีอิสระเหมือนผู้ใหญ่
- 3.3. จากคนที่มีความประพฤติดีเพียง 2-3 แบบเหมือนทารก เป็นคนที่มีความประพฤติหลายๆ แบบเหมือนผู้ใหญ่
- 3.4. จากคนที่สนใจเพียงผิวเผินชั่วคราวเหมือนทารก เป็นคนที่สนใจอย่างลึกซึ้งและหนักแน่นเหมือนผู้ใหญ่
- 3.5. จากคนที่มองระยะสั้นเฉพาะปัจจุบันเหมือนเด็ก เป็นคนที่มีมุมมองการณ์ไกลทั้งในอดีตและอนาคตเหมือนผู้ใหญ่
- 3.6. จากคนที่อยู่ภายใต้คนอื่นเหมือนเด็ก เป็นคนที่มีฐานะเท่าเทียมคนอื่นหรือเป็นหัวหน้าเหมือนผู้ใหญ่

3.7. จากคนที่ไม่รู้จักตนเหมือนเด็ก เป็นคนที่รู้จักตนและควบคุมตัวเองเหมือนผู้ใหญ่

4. โรเจอร์ (Rogers)

Carl Rogers ได้เสนอทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพที่สำคัญทฤษฎีหนึ่ง ที่เรียกว่า ทฤษฎีการเข้าใจตัวเอง (Self-Concept Theory) โดยกล่าวว่า บุคคลแต่ละคนจะต้องเข้าใจว่าตัวเองเป็นใคร และใครมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเข้าใจตัวเองที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อเราจะได้เข้าใจตัวเองในแต่ ละสภาพสังคม

“I” หมายถึง การที่เราเป็นเจ้าของตัวเองบนพื้นฐานของประสบการณ์ต่างๆ ที่ เราได้รับ นั่นก็คือทุกสิ่งที่เราได้เรียนรู้และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของตัวเอง ส่วน “me” หมายถึง ผลสะท้อนที่คนอื่นมองเรา ซึ่งมีระดับของการเห็นด้วยเกี่ยวกับ “I” และ “me” มาเป็นตัวกำหนด พฤติกรรม กล่าวคือ การคาดหวังพฤติกรรมของคนเราจำเป็นต้องใช้ทั้งการมองตัวเองและการรับรู้ ของคนอื่นที่มีต่อเรา หากการมองแตกต่างกันผลที่ตามมาก็คือ การคาดหวังของพฤติกรรมที่ไม่ คงที่และจะก่อให้เกิดความกระวนกระวายใจในตัวบุคคล จนทำให้เราต้องประเมินการเข้าใจตัวเอง เสียใหม่หรือยอมรับความตึงเครียดและความกระวนกระวายใจนั้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การประเมินความพึงพอใจในงาน (Measuring job satisfaction) ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา งานของคนใดคนหนึ่งเป็นสิ่งที่มีความหมายมากกว่าการเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นเท่านั้น เช่น การพิมพ์ การรอคอยลูกค้า การขับรถส่งของ งานที่เราจะรวมถึงการปฏิริยาโต้ตอบต่อกันกับผู้ร่วมงานและเจ้านาย การทำตามกฎเกณฑ์และนโยบายขององค์กร การทำงานให้มีคุณภาพเข้าขั้นมาตรฐาน การมีชีวิตอยู่กับสภาพการทำงาน ซึ่งบ่อยครั้งมีคุณภาพต่ำกว่าที่เราคิดและอื่น ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาพนักงานจะมีการประเมินว่าเขาพอใจหรือไม่

ความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจ สบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์การทำงานของคน ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกายและด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกจ้างจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานได้

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด. 2530:56-57)

LOCKE (1976) สรุปองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้

1. งาน (WORK) เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วยก็就会有ความพอใจในงานสูง นอกจากนี้งานต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย จำนวนงานหรือปริมาณงานต้องพอดีกับความสามารถและเวลาของบุคคลหรืองานนั้นส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จและสามารถพัฒนาตนเองได้
2. ค่าจ้าง (PAY) ค่าจ้างอาจเป็นเงินหรือเป็นอย่างหนึ่งที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมก็จะทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าจ้างแรงงานต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันด้วย
3. โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง (PROMOTION) ในการทำงานทุกคนตั้งความคาดหวังว่าจะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้
4. การยอมรับ (RECOGNITION) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ
5. ผลประโยชน์ (BENEFIT) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงานหรือคาดหวังว่าจะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

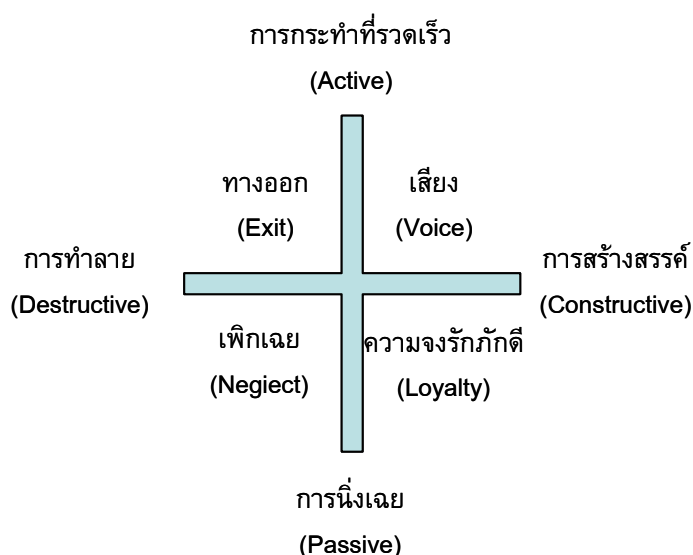
6. สภาพการทำงาน (WORKING CONDITIONS) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น อุณหภูมิ ความชื้น แสง เสียง เป็นต้น

7. หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (LEADER) บุคคลที่ทำงานจะมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับหัวหน้าแบบต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อผู้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน

8. เพื่อนร่วมงาน (CO-WORKERS) เพื่อนร่วมงานเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงาน

8.1. องค์การและการจัดการหรือการบริหาร (ORGANIZATION AND MANGEMENT) การที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ้างค่าแรงสวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็ขส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างหรือผู้ที่ทำงานนำมาคิด ตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานได้

วิธีที่พนักงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจ (How employee can express dissatisfaction) พนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจได้หลายวิธี เช่น เข้าร่วมกลุ่มเพื่อนที่ไม่พอใจด้วยกันขโมยสิ่งของ ขาดความรับผิดชอบในงาน ดังรูปที่ 5.1 แสดงการโต้ตอบ 4 รูปแบบ โดยแกนนอนด้านซ้ายแทนการทำลายและด้านขวาแทนการสร้างสรรค์ แกนตั้งด้านบนแทนการกระทำที่กระตือรือร้นรวดเร็ว และด้านล่างแทนการนิ่งเฉยการ แสดงออกของพนักงานซึ่งไม่พอใจจะแสดงออก 4 รูปแบบคือ



ภาพประกอบ 4 แสดงการตอบสนองต่อความไม่พอใจในงาน (Responses to job dissatisfaction) (Robbins. 1996 : 196)

1. ทางออก (Exit) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วโดยการทำลาย (ลาออก) หรือการมองหาตำแหน่งใหม่
2. เสียง (Voice) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วในทางสร้างสรรค์ โดยการแนะนำให้ปรับปรุงสภาพต่าง ๆ ให้ดีขึ้น การอภิปรายปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้าและมีกิจกรรมร่วมกับสหภาพแรงงาน
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในทางสร้างสรรค์คือ รอคอยสภาพที่ปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งการพูดเกี่ยวกับองค์กรเมื่อเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ภายนอกในด้านดีเพราะมีความไว้วางใจในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารที่ถูกต้อง
4. การเพิกเฉย (Neglect) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในทางทำลาย คือ อยู่เฉย ๆ รอให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น โดยการหยุดงานอย่างต่อเนื่อง ลดความพยายามในการทำงานและทำงานผิดพลาด มากขึ้น
5. พฤติกรรมทางออกและเพิกเฉย จะทำให้เกิดสภาวะที่หลากหลายขึ้น เช่น กระทบต่อผลผลิต ทำให้เกิดการหยุดงาน และการออกจากงาน

ในโมเดลมีการแสดงออกความไม่พอใจอีก 2 รูปแบบคือ เสียง และความจงรักภักดี เป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์ซึ่งเป็นการยอมให้พนักงานแสดงออกถึงสถานการณ์ที่ไม่ดีหรือเป็นการทำให้สภาพการทำงานที่ไม่ดี กลับมีชีวิตชีวาสดชื่นขึ้นมาอีกครั้ง เสียงและความจงรักภักดีจะช่วยให้เราเข้าใจสถานการณ์ เช่น พนักงานบางคนเข้าไปในสหภาพแรงงานที่มีการรวมกลุ่มของคนที่ไม่พอใจในงานน้อย สมาชิกสหภาพแรงงานจะแสดงความไม่พอใจโดยใช้วิธีการพูดถึงความทุกข์หรือติดต่อแบบเป็นทางการเพื่อให้มีการเจรจาตกลง กลไกของกลุ่มเหล่านี้เรียกว่ากลุ่มเสียง ซึ่งเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานเพื่อเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการกับบริษัทแล้วก็จะกลับเข้าทำงาน โดยเขามักมีความคิดว่าสิ่งที่เขาทำไปนั้นเป็นการปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือต่อองค์กร

ความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ (credibility) ข่าวสารหรือแหล่งข่าวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของการสื่อสารซึ่งมีอิทธิพลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้รับข่าว กล่าวคือความน่าเชื่อถือของข่าวสารนั้นจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคนได้ เมื่อเราอยู่ในฐานะผู้ฟังหรือผู้รับข่าวต่างก็เคยเกิดความรู้สึกว่าเชื่อถือหรือไม่เชื่อถือข่าวสารบางอย่างหรือผู้พูดบางคนมาแล้ว ปัญหาที่น่าจะพิจารณาก็คือ ทำไมเราจึงเชื่อและทำไมเราจึงไม่เชื่อ และอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เราเชื่อหรือไม่เชื่อบุคคลคนนั้น โดยเฉพาะนักการเมืองแล้วความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เราลงคะแนนหรือไม่ลงคะแนนให้ในการเลือกตั้ง หากจะพิจารณาอย่างง่าย ๆ แล้วความเชื่อที่มีต่อนักการเมืองนั้นขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพอย่างหนึ่งและข้อมูลเกี่ยวกับนักการเมืองคนนั้นอีกอย่างหนึ่ง บุคลิกภาพมองเห็นได้แต่ข้อมูลเป็นเรื่องยากที่จะทำให้ตัดสินใจได้ว่าควรเชื่อถือหรือไม่เชื่อถือเพราะจะต้องพิจารณาพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตลอด แต่สำหรับบุคคลโดยทั่วไปความน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือเป็นความรู้สึกอย่างหนึ่งที่มีต่อแหล่งของข่าวสารหรือผู้ให้ข่าวสารซึ่งอาจมีผลทั้งในทางบวกและในทางลบก็ได้ไม่ใช่เฉพาะผู้ให้ข่าวสารหรือแหล่งข่าวสารเท่านั้นที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ แต่ขึ้นอยู่กับบุคคลผู้รับข่าวสารนั้น เป็นความรู้สึกของผู้ฟังหรือผู้รับข่าวเองที่คิดว่าข่าวนั้นน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ

คำว่าความน่าเชื่อถือของข่าวสารนั้นก็คือระดับในทางดีหรือไม่ดีที่ผู้รับข่าวรับรู้ข่าวสารนั้น ซึ่งมีผลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้รับข่าวที่มีต่อแหล่งข่าวนั้น ข่าวสารทุกอย่างจะก่อให้เกิดระดับของความน่าเชื่อถือสูงและต่ำขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ปัจจัยที่สำคัญก็ได้แก่ ภาพพจน์ ความสามารถในการโน้มน้าวใจ เกียรติยศของผู้พูด ความชอบหรือไม่ชอบของผู้ฟัง และความรู้สึกเคารพนับถือที่มีต่อแหล่งข่าว เช่นการที่ผู้ฟังแหล่งข่าวนั้นจะทำให้ข่าวสารนั้นมีความน่าเชื่อถือกว่าการที่ผู้ฟังไม่ชอบแหล่งข่าวนั้น ความน่าเชื่อถือแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

การกำหนดภาพพจน์ที่น่าเชื่อถือขององค์กร

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : องค์การกับการสื่อสาร) ภาพลักษณ์ที่พึงปรารถนาขององค์กรจะกำหนดขึ้นภายใต้ปัจจัยที่สำคัญหลายอย่างที่มีส่วนร่วมในการสร้างสมและขัดเกลาเป็นภาพลักษณ์

ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างภาพพจน์โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ตาม ทุกปัจจัยก็จะมีผลกระทบที่มองข้ามไม่ได้และจะมีน้ำหนักต่อการนำมาใช้สำหรับการออกแบบกลยุทธ์ขององค์กรด้วย

ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญที่ต้องเข้าใจไว้ในที่นี้ก็คือ ความน่าเชื่อถือจะมีมากน้อยเพียงใดและจะเป็นไปอย่างไรนั้น ในทางปฏิบัติจะขึ้นกับความเข้าใจจากการรับรู้ของกลุ่มผู้รับเป็นสำคัญ และแม้ว่าในความเป็นจริงนั้นองค์กรอาจจะเป็นอย่างอื่นอย่างเช่น กรณีของการจะสร้างภาพพจน์

ในความเป็นเลิศของสถาบันการศึกษานั้น ในทางปฏิบัติแม้ว่าบางแห่งอาจมีคุณภาพเป็นเลิศและเหนือกว่าบางแห่งก็ตาม แต่ว่าสถาบันนั้นมีคุณภาพที่ดีกว่าแล้ว แต่ไม่ได้ทำการสื่อสารให้เข้าใจไปกว้าง ก็ไม่อาจเป็นที่รู้หรือเข้าใจเหมือนกับสถาบันที่รู้จักใช้เงินลงทุนโฆษณาสร้างภาพพจน์

องค์กรใดก็ตาม ถ้าหากไม่อาจสร้างภาพพจน์ที่ดีและให้เป็นที่น่าเชื่อถือให้สำเร็จแล้ว โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนก็อาจมีน้อย ซึ่งจะพลอยทำให้งานและสิ่งดี ๆ ที่มีอยู่ไม่ได้รับการสนับสนุน และไม่อาจบรรลุในวัตถุประสงค์ที่ต้องการ เหมือนกับบางสถาบันที่สนใจและมุ่งสร้างภาพพจน์ให้เกิดความเชื่อในหมู่ผู้รับ โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจะมีมากกว่า

ในกรณีนี้จะเห็นได้ว่าปัจจัยการสื่อสารจะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือและภาพพจน์ขององค์กรค่อนข้างสูง เพราะฉะนั้นการกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน จะทำให้กำหนดภาพพจน์ความน่าเชื่อถือขององค์กรมีความง่ายในการวางกลยุทธ์ต่อไป

ขนาดและระดับของความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งซึ่งมีขนาดเช่นเดียวกันแต่ค่อนข้างจะเลื่อนกลาง เมื่อกล่าวถึงทัศนคติเวลาจะวัดว่ามีขนาดอย่างไรเรามักจะประเมินค่าระหว่างดีกับเลว มีประโยชน์กับไม่มีประโยชน์ ฉลาดกับโง่ ถ้าทัศนคติในทางดีเราก็มักจะประเมินว่าทัศนคตินั้นดีมีประโยชน์หรือฉลาด แต่ถ้าเป็นทัศนคติในทางไม่ดีเราก็มักจะประเมินว่าเลว เป็นอันตรายหรือโง่ เป็นต้น การวัดขนาดของความน่าเชื่อถือจึงไม่ได้วัดเป็นหน่วยที่แน่นอนแต่วัดในแง่ของการประเมินทิศทางของความน่าเชื่อถือนั้น ซึ่งการประเมินจะต้องได้จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกสองอย่างตามที่กล่าว อย่างไรก็ตามการบุคคลจะใช้อิทธิพลของทัศนคติ ความเชื่อ ความคิดเห็น หรือค่านิยมต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นจะต้องรู้จักส่วนประกอบหรือขนาดของความน่าเชื่อถือซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความสามารถ คำที่ใช้ชี้แสดงถึงความสามารถของคนก็ได้แก่ ความฉลาด การศึกษา ความรู้ การฝึกอบรม และความรอบรู้ เป็นต้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความสามารถเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุดที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ คนยังมีความฉลาดเท่าไรก็ยิ่งจะสร้างความน่าเชื่อถือมากขึ้นเท่านั้น คงไม่มีใครยอมเสียเวลาฟังข่าวจากบุคคลที่ไม่มีความสามารถ นักเรียนก็ไม่อยากจะเรียนหนังสือกับครูที่ไม่เก่ง หรือเราไม่อยากจะอ่านหนังสือที่ผู้เขียนไม่มีความรู้ในเรื่องที่เขียนอย่างแท้จริง คนโดยทั่วไปมักจะเก่งในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น นอกจากบางคนที่มีความเชี่ยวชาญหลายเรื่อง อย่างไรก็ตามเมื่อคนหนึ่งมีความฉลาดในเรื่องหนึ่งเราก็มักจะสรุปว่าบุคคลนั้นมีความฉลาดในเรื่องอื่นด้วย เช่น คนที่มีความรู้ในวิชาเศรษฐศาสตร์อย่างมากก็จะคิดว่าบุคคลคนนั้นเก่งในทางการเมือง ในการบริหาร และในเรื่องอื่น ๆ ด้วย เหตุที่คนคิดเช่นนั้นก็เพราะความฉลาดของคนเป็นส่วนประกอบที่สำคัญที่สุด

2. คุณลักษณะส่วนตัว พฤติกรรมของบุคคลที่จะสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นก็คือ คุณสมบัติส่วนตัวที่เรียกว่าความมีศีลธรรม พื้นฐานของความมีศีลธรรมที่สำคัญได้แก่ความซื่อสัตย์ สุจริต คุณสมบัตินี้จะสะท้อนถึงความน่าเชื่อถือของบุคคลในทุก ๆ ด้าน เป็นที่ไว้วางใจเชื่อใจให้กับบุคคลที่คบหาสมาคมด้วย พฤติกรรมจะไม่เป็นอันตรายกับใคร

3. ความเปิดเผย บุคคลที่มีความกระตือรือร้น ความคิดก้าวหน้า ไม่ยอมอยู่หนึ่ง และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา ย่อมสร้างความน่าเชื่อถือว่าคุณลักษณะตรงกันข้าม ทั้งนี้เพราะว่าคนที่เปิดเผยจะเป็นคนที่ให้ข้อมูลถูกต้องตรงไปตรงมาไม่มีอะไรแอบแฝงซ่อนเร้นเหมือนกับคนที่อายเก็บตัว และไม่กระตือรือร้น การสื่อสารกับคนที่เปิดเผยจะมีประสิทธิภาพสูง และสร้างความประทับใจให้รู้สึกที่จะเอาอย่าง

4. ความสำรวม เป็นลักษณะของความสุ่มรอบคอบ และการควบคุมตัวเอง ขาวสารใด ๆ ก็ตามจะเชื่อมากน้อยเพียงใดนอกจากจะพิจารณาตัวขาวสารแล้วจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมด้วย บุคคลที่มีพฤติกรรมไม่แน่นอน เจ้าอารมณ์และไม่สามารถควบคุมตัวเองได้นั้น ไม่อาจอ่านความคิดที่แท้จริงได้เหมือนกับคนที่มีความสุ่มรอบคอบ

5. ความเป็นมิตร คนโดยทั่วไปมักจะคบหาสมาคมกับคนที่ตัวเองชอบ คนที่มีความเป็นกันเอง และมีความเข้าใจ ความเป็นมิตรทำให้มีความจริงใจต่อกันและรู้ว่าอะไรผิดอะไรถูกจึงสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นได้

ระดับของความเชื่อถือก็เป็นอีกลักษณะหนึ่งที่มีมักจะเกิดขึ้นมากน้อยแตกต่างกันและมีผลต่อคุณภาพของการสื่อสาร ระดับที่ทำให้ความเชื่อถือเกิดขึ้นมากน้อยแตกต่างกัน มีปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ ผู้ให้ขาวสารกับหัวเรื่องของขาวสาร บุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ให้ขาวสารมีผลต่อความน่าเชื่อถือ จะเห็นได้ว่าบางคนความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ โดยไม่ต้องพิจารณาบุคลิกภาพ แต่บางคนบุคลิกภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ หากจะประเมินความน่าเชื่อถือของแพทย์ที่รักษาคนโดยทั่วไป จะพิจารณาในแง่ของความสามารถโดยไม่พิจารณาถึงบุคลิกภาพ แต่สำหรับดาราดาราภาพยนตร์คนมักจะประเมินความน่าเชื่อถือจากรูปร่างหน้าตา โดยไม่ค่อยได้ดูว่าความสามารถเป็นอย่างไร หัวเรื่องของขาวสารที่กล่าวถึงก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ เมื่อบุคคลกล่าวถึงเรื่องเศรษฐกิจเราจะเกิดความเชื่อถือหากบุคคลคนเดียวกันนั้นกล่าวถึงเรื่องการแต่งตัว ดนตรี หรือภาพยนตร์ ความน่าเชื่อถือจะลดน้อยลง เช่น ถ้านายแพทย์พูดถึงเรื่องการผ่าตัดจะเกิดความน่าเชื่อถือมากกว่าที่เขาจะพูดถึงเรื่องดนตรี หรือ ศิลปะหรือวิธีการต่อสู้ ความน่าเชื่อถือไม่ใช่เป็นสิ่งแน่นอนหรือพิสูจน์ได้ แต่เป็นเพียงทัศนคติของคนอย่างหนึ่ง เราจึงไม่อาจกล่าวได้ว่าใครเป็นคนน่าเชื่อถือหรือใครเป็นคนไม่น่าเชื่อถือ ไม่เหมือนกับการระบุว่าอะไรเป็น สสารและอะไรเป็นพลังงาน

อย่างไรก็ตามความน่าเชื่อถือนั้นเป็นทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารกับตัวเองกล่าวคือ เป็นเรื่องของทัศนคติที่บุคคลมีต่อบุคคลอื่น เป็นเรื่องของการประเมินคนอื่นในขณะที่มีการสื่อสาร

กัน ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการประเมินตัวเองด้วยเช่นเดียวกัน คนทุกคนมักจะคิดเห็นว่าตัวเองเป็นอย่างไร คิดเห็นว่าตัวเองมีทั้งแง่ดีและแง่ไม่ดี คิดว่าตนเองเก่งในบางเรื่องและไม่เก่งในบางเรื่องทัศนคติเช่นนี้ทำให้มีพฤติกรรมบางอย่างที่อาจเหมือนหรือไม่เหมือนกับบุคคลอื่นพฤติกรรมของแต่ละคนจะขึ้นอยู่กับความนึกคิดและความเชื่อถือของตัวเอง เมื่อเราคิดว่าตัวเองเป็นอย่างไรเราก็จะพิจารณาคณอื่นว่าเป็นอย่างนั้นหรือไม่ และเมื่อเราเห็นคนอื่นว่าเป็นอย่างนั้นหรือไม่ และเมื่อเราเห็นคนอื่นเป็นอย่างไรเราก็กลับมาพิจารณาว่าตัวเองเป็นอย่างนั้นหรือเปล่า การที่เราประเมินว่าคนอื่นมีความรู้ความสามารถ ความฉลาดความเอาใจใส่ ความมีศีลธรรม และอื่น ๆ เราก็มักจะกลับมาดูสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมีอยู่ในตัวเราเองอย่างไรจากการประเมินว่าคนอื่นน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือเพียงใด เราก็มักจะกลับมาประเมินตัวเองว่าเราน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถืออย่างไร ดังนั้นระดับของความน่าเชื่อถือที่มีบุคคลอื่นส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับระดับของความน่าเชื่อถือที่มีต่อตัวเอง คนที่ไม่มี ความเชื่อถือตนเองก็เป็นการยากที่จะทำให้คนอื่นมาเชื่อถือตนเองได้

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ

จริยธรรม : หมายถึง มาตรฐานคุณค่าแห่งความดีงามของการกระทำหนึ่งๆ และ/หรือพฤติกรรมโดยรวม

ธุรกิจ : หมายถึง บุคคล นิติบุคคล หรือองค์การใดๆ ที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการผลิตสินค้า และ/หรือบริการ เพื่อผลตอบแทนในรูปของการลงทุนที่จะได้มาซึ่งผลกำไร

จริยธรรมธุรกิจ จึงหมายถึง มาตรฐานการผลิตสินค้า และ/หรือบริการเพื่อผลตอบแทนตามคุณค่าของการลงทุน โดยเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย กล่าวคือ ทั้งเจ้าของกิจการ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้บริโภค ผู้รับบริการ รัฐบาล และสังคม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในเชิงเศรษฐกิจร่วมกัน จริยธรรม ธุรกิจไม่ได้หมายความว่าเฉพาะความชอบธรรมของตัวธุรกิจเท่านั้น แต่ยังหมายถึงรวมถึงกลไกในการจัดการกับองค์ประกอบอื่นๆ เช่น คน ทรัพยากรทุน เทคโนโลยี สังคม ฯลฯ ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิผลสูงสุดของธุรกิจนั่นเอง หน้าที่อันแท้จริงของธุรกิจนั้นก็คือ การจัดหาสินค้าและบริการในราคาและคุณภาพที่สังคมต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแรงจูงใจจากการได้กำไรในการทำหน้าที่ดังกล่าว หน้าที่ของธุรกิจไม่ใช่การดูแลและพัฒนาสังคม ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์แก่ประชาชน หรือป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมอื่นๆ ซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐบาลและองค์การกุศล การปล่อยให้แต่ละฝ่ายทำหน้าที่ของตนจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมมากกว่าที่แต่ละฝ่ายจะพยายามไปทำหน้าที่ของฝ่ายอื่น เพราะแต่ละฝ่ายย่อมมีความพหุและความพร้อมต่างกัน องค์การธุรกิจจึงแสดงความรับผิดชอบและทำประโยชน์ให้แก่สังคมได้ดี เมื่อมุ่งทำหน้าที่ของตนโดยมุ่งแสวงหากำไร เพราะการที่องค์การธุรกิจมุ่งแสวงหากำไรให้ได้มากๆ และให้ได้นานๆ นั้น เป็นการทำประโยชน์ต่อสังคมอย่างมากในด้านเศรษฐกิจ เพราะในระบบการตลาดผู้ที่ทำอะไรได้ดีในระยะยาว ก็คือผู้ที่ผลิตและให้บริการแก่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพ การแข่งขันในระบบตลาดจะทำให้ผู้ประกอบการที่ไม่มีประสิทธิภาพต้องเลิกกิจการไป เพราะธุรกิจประสบความขาดทุนหรือได้กำไรไม่คุ้ม

คุณค่าแห่งจริยธรรมธุรกิจ

คุณค่าแห่งจริยธรรมธุรกิจนั้น เป็นสิ่งที่ประมาณค่าไม่ได้ ในขณะที่ความพร้อมทางด้านบุคลากร ทรัพยากร เทคโนโลยี และอื่นๆ เป็นองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ จริยธรรม ก็คือหนทาง แห่งความสำเร็จนั่นเอง หากธุรกิจใดปราศจากซึ่งจริยธรรมแล้ว ผู้ประกอบการจะพบว่ากิจการของตนเต็มไปด้วยปัญหา และมีแนวโน้มที่จะประสบความหายนะในที่สุด ตัวอย่างเช่น พ่อค้าที่ซอปรโกหกมดเท็จ หลอกลวง กะล่อน โกง ใครที่ทราบความจริงข้อนี้ ย่อมปฏิเสธที่จะคบค้าสมาคมด้วยกับเขา

หากธุรกิจใดก่อปรด้วยจริยธรรม ย่อมเป็นที่ยอมรับ เชื่อถือได้รับโอกาส มีความได้เปรียบในเชิงธุรกิจและมีแนวโน้มที่จะรุ่งโรจน์ ตัวอย่างเช่น พ่อค้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความซื่อตรง และเป็นธรรม ใครๆก็อยากที่จะคบค้าสมาคมด้วย เขาย่อมได้รับโอกาสทางด้านการค้ามากมาย ดังนั้นจริยธรรม คือ หนทางแห่งความสำเร็จที่จำเป็นต่อการประกอบธุรกิจ หากจะประเมินประโยชน์ของจริยธรรมต่อธุรกิจแล้ว สามารถที่จะจำแนกออกได้ดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมก่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ (Credit) โดยธรรมชาติความน่าเชื่อถือนั้นเกิดจากความซื่อสัตย์ ดังนั้นคนที่มีจริยธรรมดี ก่อปรด้วยความซื่อสัตย์เสมอ ย่อมได้รับความเชื่อถือและความเชื่อถือ คือที่มาของเครดิตทางการค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทั้งในด้านการลงทุนและการตลาด

2. จริยธรรมก่อให้เกิดการทุ่มเท (Devotion) ของคนทำงาน อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพอันทรงคุณภาพ ต่อการผลิตที่เต็มกำลัง หากบริษัทก่อปรด้วยความมีจริยธรรม ปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างมีมนุษยธรรม และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่องย่อมเป็นที่รัก ที่ผูกพันของพนักงาน พนักงานย่อมทุ่มเทควมสามารถต่อการผลิต หรือการบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถ อันนำมาซึ่งผลการผลิตหรือการบริการที่ดี

3. จริยธรรมก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีมีผลต่อตำแหน่งทางการค้าของบริษัท และมีผลต่อความภักดีที่ผู้บริโภคมีต่อสินค้า และบริการของบริษัท และภาพลักษณ์ทางการค้าที่ดีมีผลโดยตรงต่อการกำหนดราคาและความคลั่งดีต่อสินค้าและบริการมีผลโดยตรงต่อยอดขาย ซึ่งราคาขายและยอดขายมีผลโดยตรงต่อกำไร ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจคือมีมาแห่งความร่ำรวย

4. จริยธรรมก่อให้เกิดการลดหย่อนทางกฎหมาย บริษัทที่มีประวัติทางจริยธรรมที่ดีงาม เมื่อพลัดพลังไปมีคดีความกับบุคคลอื่นก็ดี หรือกับรัฐก็ดี ย่อมได้รับข้อลดหย่อนในบทลงโทษตามโทษานุโทษที่บัญญัติไว้ตามกฎหมายของแต่ละสังคม

5. จริยธรรมก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีความสุข เมื่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทไม่ว่าจะเป็นผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมงานในบริษัทคู่ค้า ลูกค้า ผู้บริโภค รัฐบาล และสังคม ต่างก็มีจริยธรรมที่ดีต่อกัน ย่อมเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีและอบอุ่นขึ้น ทุกฝ่ายจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสบายใจ

และไม่มีปัญหาบาดหมางใจกันเกิดขึ้น หรือหากมีบ้างโดยอุบัติเหตุก็จะแก้ไขได้โดยง่าย การทำงานอย่างมีจริยธรรมต่อตนเอง และต่อกันและกัน จึงเป็นชีวิตการทำงานที่เป็นความสุข ปราศจากความเครียดใดๆ นอกจากความเครียดอันเกิดจากการแบกความเสี่ยงในอัตราสูงของธุรกิจบางประเภทนั่นเองและแม้จะมีความเครียดจากภาระเสี่ยงบ้าง จริยธรรมในการปฏิบัติงานก็จะช่วยผ่อนคลายและลดความเครียดไปได้มากทีเดียว

การพัฒนาความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันให้สูงขึ้น

ทีมที่มีสมรรถนะการทำงานสูงต้องมีความเชื่อถือไว้วางใจซึ่งกันและกันในระหว่างสมาชิก โดยสมาชิกจะต้องมีความเชื่อถือในความซื่อสัตย์ สุจริต อุปราสัย และความสามารถซึ่งกันและกัน การสร้างบุคคลต้องใช้เวลายาวนานแต่ถูกทำลายได้โดยง่ายและยากที่จะสร้างขึ้นใหม่ ความไว้วางใจ และเช่นเดียวกันความไม่ไว้วางใจก็ก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ดังนั้นการสร้าง ความไว้วางใจในการบริหารจึงต้องตั้งใจทำอย่างระมัดระวัง

มิติของความเชื่อถือไว้วางใจ (Dimension of trust) ผลงานวิจัยของ โรบินส์ (Robbins. 1996 : 356) ทศนะ 5 ประการ ซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้²

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) : ความซื่อสัตย์และความจริงใจ
2. ความสามารถ (Competence) : ความรู้และทักษะทางเทคนิคและการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ความคงเส้นคงวา (Consistency) : ความไว้วางใจได้ ความสามารถคาดคะเนได้ ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่างๆ
4. ความจงรักภักดี (Loyalty) : ความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง
5. ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) : ความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารข้อมูลอย่างเต็มที่

ทักษะ 5 ประการนี้มีการจัดลำดับความสำคัญ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์จะมีความสำคัญมากกว่าความสามารถ
2. ความสามารถมีความสำคัญมากกว่า ความจงรักภักดี
3. ความจงรักภักดีจะมีความสำคัญมากกว่าความคงเส้นคงวา
4. ความคงเส้นคงวามีความสำคัญมากกว่าความเป็นคนเปิดเผย ความซื่อสัตย์และ

² พฤติกรรมองค์การ, ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, บริษัท วีระฟิล์ม และโซเท็กซ์, 2541, กทม, หน้า 178

ความสามารถเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพื่อการตัดสินใจเลือกบุคคลที่มีความเชื่อถือไว้วางใจในคนใดคนหนึ่ง ความซื่อสัตย์ดูเหมือนจะถูกให้คะแนนสูงสุด เพราะว่าคนเราปราศจากการรับรู้ในระบบคุณธรรมและไม่มีพื้นฐานแห่งความซื่อสัตย์แล้วก็จะไม่เกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อกัน

ท่านจะสร้างความเชื่อถือไว้วางใจได้อย่างไร (How do you build trust) ผู้จัดการและผู้นำที่มีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศแห่งความเชื่อถือไว้วางใจในทีมงาน ดังนั้นผู้จัดการและผู้นำทีมจำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจในทีมงานดังนี้

1. ในการทำงานต้องให้ความสนใจบุคคลอื่นเช่นเดียวกับตนเอง (Demonstrate you're working for others' interests as well as your own) คนเรามักจะทำในสิ่งที่ตนเองสนใจ แต่ถ้ามีคนอื่นเห็นว่าท่านกำลังให้ความสนใจกับทีมงาน แผนกหรือองค์กรของท่านเป็นพิเศษเพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนตัวความเชื่อถือได้ของท่านจะถูกทำลายลง

2. ทำงานเป็นทีม (Be a team player) เมื่อต้องเผชิญกับสิ่งโจมตีจากภายนอกควรให้การสนับสนุนทีมงานของตนเอง ตลอดจนใช้คำพูดและการกระทำ ปกป้องทีมงานและสมาชิกในทีมงาน ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นการแสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีที่มีต่อทีมงานของท่าน

3. ฝึกฝนให้เป็นคนเปิดเผย (Practice openness) การเปิดเผยจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ดังนั้นให้อธิบายการตัดสินใจอย่างซื่อตรงและเปิดเผยเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับปัญหาอย่างเต็มที่

4. มีความยุติธรรม (Be fair) ก่อนการตัดสินใจหรือกระทำการใดๆ จงพิจารณาว่าคนอื่น ๆ จะรับรู้หรือรู้สึกว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ให้ความยุติธรรมในการประเมินผลโดยยึดหลักความเสมอภาคหรือความเป็นธรรมในการให้รางวัล

5. พูดตรงตามความรู้สึกของตัวเอง (Speak your feeling) การพูดอย่างจริงใจจะทำให้เกิดการเคารพผู้พูดมากขึ้น

6. แสดงความคงเส้นคงวาในคุณค่าอันเป็นพื้นฐานซึ่งจะนำท่านไปสู่การตัดสินใจ (Show consistency in the basic values that guide your decision making) ให้เวลาคิดเกี่ยวกับสิ่งที่เป็คุณค่าและเป็นที่เชื่อถือแล้วนำมาป็นเครื่องชี้การตัดสินใจโดยต้องรู้ถึงความประสงค์ แล้ววางโครงการซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือความไว้วางใจ

7. รักษาความเชื่อมั่นความไว้วางใจ (Maintain Confidences) เช่น ควรปฏิบัติคนให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจจากบุคคลในทีมงาน

8. แสดงให้เห็นถึงความสามารถ (Demonstrate Competence) ทำให้คนอื่นมีความชื่นชมและมีความเคารพนับถือโดยการแสดงให้เห็นถึงความสามารถด้านอาชีพและเทคนิคต่างๆ ความรู้สึกที่ดีต่อธุรกิจ ให้ความสนใจในการพัฒนาการสื่อสาร การสร้างทีมงาน และทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสร้างควมไว้วางใจ³

ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามทั้งหลายมักต้องการผู้นำที่มีความ “น่าเชื่อถือ (Credibility)” และ “น่าไว้วางใจ (Trust)”

ความน่าเชื่อถือของผู้นำจะเกิดได้จากการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาใน 3 เรื่องคือ

1. ความซื่อสัตย์ (Honesty) ของตัวผู้นำ ซึ่งถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญที่สุด
2. ความรู้ความสามารถ (Competence) ในเรื่องต่างๆ
3. ความสามารถถ่ายทอด (Inspire) ความคิดและปฏิบัติให้กับผู้ตาม

ความน่าไว้วางใจหมายถึง การที่ผู้ตามมีความเชื่อว่าผู้นำมีความมั่นคง มีคุณสมบัติกับความเป็นผู้นำ และมีความสามารถเยี่ยงผู้นำสูง ความน่าไว้วางใจประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ

1. ความซื่อตรงและมั่นคง (Integrity)
2. ทักษะทั้งในงานและมนุษย์สัมพันธ์ (Competence)
3. มีความสามารถในการพยากรณ์และมีวิจยารณญาณในการแก้ปัญหาได้ดีเสมอ

(Consistency)

4. มีความเต็มใจและผูกพันที่จะปกป้องผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งกาย และจิตใจของผู้ใต้บังคับบัญชา (Loyalty)

5. รับฟังและให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วม และให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ตาม (Openness)

ข้อแนะนำที่จะให้ผู้นำสร้างความน่าไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชามีดังนี้

1. ตัดสินใจและดำเนินงานอย่างโปร่งใส เปิดเผย ไม่มีวาระซ่อนเร้น (Practice

Openness)

2. ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Be fair)

3. พูดหรือแสดงความรู้สึกที่แท้จริง ไม่เสแสร้ง (Speak your fallings)

4. บอกความจริงกับผู้ใต้บังคับบัญชา แม้จะเป็นเรื่องทางลบ (Tell the truth)

5. มีความสม่ำเสมอ อยู่ในร่องในรอย ไม่ปรับเปลี่ยนตลอดเวลา (Show

consistency)

6. รักษาสัญญากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Fulfill your promises)

7. เก็บความลับของผู้ใต้บังคับบัญชา (Maintain confidences)

8. พัฒนาตัวผู้นำเองให้มีความสามารถในด้านต่างๆ ยิ่งๆ ขึ้น (Demonstrate

competence)

³ การจัดการและพฤติกรรมองค์กร, Stephen P. Robbins and Mary Coulter, บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด, 2003, กรุงเทพฯ.

สรุปแนวคิดและทฤษฎี

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ทฤษฎีข้อมูล แนวการศึกษาการสื่อสารตามทฤษฎีข้อมูล (Information Theory) นั้น อาศัยวิธีการวิเคราะห์ระบบของการส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งโดยถือว่าข้อมูลจะก่อให้เกิด ความหมายทฤษฎีจะไม่เน้นถึงสิ่งที่ส่งไปแต่เน้นว่าสิ่งไปนั้นจะต้องถูกต้องหรือข้อมูลที่ส่งกับข้อมูลที่ รับตรงกันจะวัดความแตกต่างทางด้านตัวบุคคลออกไปไม่ว่าจะเป็นค่านิยมก็ดี ดุลพินิจก็ดี หรือ ความชอบพอส่วนตัวก็ดีไม่มีโดยเสมือนหนึ่งว่ามนุษย์เป็นเครื่องจักรและไม่มีความแตกต่างทางด้าน ส่วนตัวเลย เนื่องจากทฤษฎีนี้ผู้ริเริ่มคือ แซนนอน (Claude E. Shannon)

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

ขบวนการจูงใจ ของ ร็อบบินส์ สตีเฟนส์ พี (2546: 185) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) คือ ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์การ และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์การจึงมีผล ตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์การ ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนเองด้วย

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

ความสามารถของพนักงานส่วนใหญ่ไม่คงอยู่ตลอดไปเนื่องจากการเสื่อมลงของทักษะ และการล้าสมัย ดังนั้นองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จึงมีการจ่ายเงินจำนวนมากในแต่ละปี สำหรับการฝึกอบรมแบบเป็นทางการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มค่าใช้จ่ายของการฝึกอบรม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ความรุนแรงของการแข่งขัน และการแสวงหาแนวทางการปรับปรุง ประสิทธิภาพ เช่น วิศวกรจำเป็นต้องปรับปรุงความรู้ด้านเครื่องจักร และด้านระบบไฟฟ้าให้ทันสมัย พนักงานทั้งหลายจะเข้าร่วมการสัมมนาในด้านการแก้ปัญหา การปรับปรุงคุณภาพ และทางการ สร้างทีมงาน เสนียนฝ่ายบุคคลได้ลงทะเบียนเรียนโปรแกรมซอฟต์แวร์ล่าสุดเพื่อใช้ประโยชน์จาก คอมพิวเตอร์ ผู้บริหารก็เข้าร่วมอบรมการปฏิบัติการ วิธีการเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพสูงหรือการพัฒนาแผนกลยุทธ์สำหรับการทำงานของพวกเขา (พฤติกรรมองค์การ, ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่น ๆ: 2541)

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านเทคนิค

เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ โดยทั่วไปแล้วความสามารถของ บุคคลในองค์การแบ่งออกเป็น 2 ประการคือ ความสามารถทางสติปัญญาและความสามารถทาง กายภาพ (Robbins. 1996 : 88)

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Intergroup relations) ในการเจรจาตกลงจำเป็นต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเช่นเดียวกับภายในกลุ่ม เพราะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มจะเป็นสะพานเชื่อมกลุ่มในองค์การ (พฤติกรรมองค์การ, ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ: 2541)

6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลิกภาพ

การพัฒนาบุคลิกภาพได้รับความสนใจจากนักจิตวิทยามาเป็นเวลาหลายร้อยปี ในที่นี้ผู้เขียนจะได้กล่าวถึงทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพของฟรอยด์ (Freud) อีริกสัน (Erickson) อาร์จิริส (Argyris) และโรเจอร์ (Rogers)

7. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด. 2530:56-57)

LOCKE (1976)

8. แนวคิดเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือต่อองค์กร

มิติของความเชื่อใจไว้วางใจ (Dimension of trust) ผลงานวิจัยของ โรบินส์ (Robbins. 1996 : 356) ทศนะ 5 ประการ ซึ่งเป็นพื้นฐานของแนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Integrity), ความสามารถ (Competence), ความคงเส้นคงวา (Consistency), ความจงรักภักดี (Loyalty) และ ความเป็นคนเปิดเผย (Openness)

ประวัติสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ (PReMA)

ประวัติสมาคม

เกิดจากการรวมตัวของบริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายยาที่ได้เข้ามาทำธุรกิจในประเทศไทยเป็นเวลานานกว่า 100 ปี และได้ตั้งสำนักงานตลอดริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งขณะนั้น โรงพยาบาลศิริราชได้ริเริ่มใช้ยาแผนปัจจุบันในประเทศไทย บริษัทเหล่านั้นจึงได้เริ่มมีบทบาทสำคัญในงานด้านสาธารณสุขของประเทศนับแต่นั้นเป็นต้นมาเลย

เมื่อถึงช่วงปลายทศวรรษ 1960 บริษัทต่างๆ ในธุรกิจเภสัชอุตสาหกรรมได้เริ่มปรึกษากันถึงการก่อตั้งสมาคม หลังจากนั้น มร.เฮนรี อาร์ โคเช็ค จากบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล ฟาร์มาซูติคอลและ มร.เลียวนาร์ด ชาน จากบริษัท ไฟเซอร์ อินเตอร์เนชั่นแนลได้เริ่มก่อตั้งสมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์หรือ PPA ขึ้น เพื่อให้ความร่วมมือต่อภาครัฐในประเด็นของกฎหมายและดำเนินการในอีกหลายประเด็นที่เกิดขึ้นภายในวงการเภสัชอุตสาหกรรม

ในปี 2513 บริษัทผู้ผลิตยากว่า 35 แห่ง ได้รวมตัวกันจัดตั้ง สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์หรือ PPA ก่อนที่จะเปลี่ยนเป็นชื่อและตราสัญลักษณ์ใหม่เป็น PReMA หรือ สมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2547 PReMA เป็นองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงผลกำไร ก่อตั้งเพื่อเป็นตัวแทนของผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์และธุรกิจอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในประเทศไทย ปัจจุบัน มีสมาชิกทั้งหมด 43 บริษัท มีพนักงานรวมทั้งสิ้นกว่า 12,000 คน บริษัทเหล่านี้ ล้วนเป็นผู้นำในการวิจัยและพัฒนา รวมถึง ผลิตและจำหน่ายยาที่มีคุณภาพสูง เพื่อให้ประชาชนมีชีวิตที่ยืนยาว มีสุขภาพที่สมบูรณ์และคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าเดิม รากฐานแห่งความมุ่งมั่นของ PReMA ที่จะสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่ประเทศไทย สามารถนับย้อนกลับไปได้กว่า 100 ปี เมื่อบริษัทที่เป็นสมาชิก ได้ให้การช่วยเหลือในการนำยาสมัยใหม่เข้ามาใช้ในประเทศ และเมื่อเภสัชอุตสาหกรรมของประเทศเริ่มเติบโตขึ้น PReMA ก็มีบทบาทสำคัญ รวมทั้งเป็นผู้นำในการผลิตและส่งเสริมยานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพสูง มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมทั้งสอดคล้องกับจริยธรรมทางธุรกิจ

PReMA ยังมุ่งมั่นที่จะสร้างแรงบันดาลใจด้านการวิจัยและพัฒนาภายในเภสัชอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นพลังผลักดันสู่การคิดค้นยาใหม่ๆ ที่คุณภาพดีกว่าเดิม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของประชาชนไทยโดยทั่วไป ยาใหม่เหล่านี้มีประสิทธิภาพสูง ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพดีและความสามารถในการผลิตเพิ่มขึ้น ส่งผลดีต่อธุรกิจต่างๆ และเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

พันธกิจของเรา

สมาคมผู้ผลิตและวิจัยเภสัชภัณฑ์มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ด้วยการเข้าถึงยานวัตกรรมที่ผ่านขบวนการวิจัยและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สมาคมฯ สนับสนุนสิทธิของประชาชนและผู้ประกอบวิชาชีพทางแพทย์ เภสัชกรรม และพยาบาล ในการเลือกใช้อาณัติที่สามารถให้ผลการรักษาได้สูงสุด

รายชื่อสมาชิก

1. บริษัท แอ็บบอต ลาบอแรตอรีส์ จำกัด
2. บริษัท แอสตราเซนเนกา (ประเทศไทย) จำกัด
3. บริษัท แบ็กซ์เตอร์ เฮลท์แคร์ (ประเทศไทย) จำกัด
4. บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด
5. บริษัท บีเจซี เทรตติ้ง จำกัด
6. บริษัท เบอริงเกอร์ อินเทลไฮม์ (ไทย) จำกัด
7. บริษัท บูทส์ (ประเทศไทย) จำกัด
8. บริษัท บริสตอล-ไมเยอร์ สควิบบ์ (ประเทศไทย) จำกัด
9. บริษัท แคพซูลเจล จำกัด
10. บริษัท ไดอิจิ ฟาร์มาซูติคอล (ประเทศไทย) จำกัด
11. บริษัท ดีทแฮล์ม จำกัด
12. บริษัท เอไซ (ประเทศไทย) มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
13. บริษัท อีไลลิลลี่ เอเชีย อิงค์ (สาขาประเทศไทย) จำกัด
14. บริษัท เฟรเซนอุส คาปิ ไทยแลนด์ จำกัด
15. บริษัท แกล็กโซสมิทไคลน์ (ประเทศไทย) จำกัด
16. บริษัท เกร็ดอีสเทอร์นดริค จำกัด
17. บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล ฟาร์มาซูติคัล จำกัด
18. บริษัท ไอดีเอส มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
19. บริษัทแจนเซน-ซีแลก จำกัด
20. บริษัท ลาบอราทอรี ฟอเนียร์ (ประเทศไทย) จำกัด
21. บริษัท เมดิแคป จำกัด
22. บริษัท เมอร์ค จำกัด
23. บริษัท เอ็มเอสดี (ประเทศไทย) จำกัด
24. บริษัท โนวาร์ตีส (ประเทศไทย) จำกัด
25. บริษัท โอลิค (ประเทศไทย) จำกัด
26. บริษัท ออร์กานอน (ประเทศไทย) จำกัด
27. บริษัท แปซิฟิค เฮลท์แคร์ (ประเทศไทย) จำกัด.
28. บริษัท ไฟเซอร์ (ประเทศไทย) จำกัด
29. บริษัท โรช ไทยแลนด์ จำกัด
30. บริษัท ซาโนฟี อเวนต์ิส จำกัด
31. บริษัท เซริง จำกัด
32. บริษัทเซอริง-พลาว จำกัด

33. บริษัท เซอร์เวีย (ประเทศไทย) จำกัด
34. บริษัท ทาเคดา (ประเทศไทย) จำกัด
35. บริษัท ไทยเมจิ ฟาร์มาชีวิคัล จำกัด
36. บริษัท ไทยโอซูก้า จำกัด
37. บริษัท ยูซึบิ ฟาร์มา (ไทยแลนด์) จำกัด
38. บริษัท ยู.เอส.ซัมมิต (โอเวอร์ซีส์) จำกัด
39. บริษัท ไวเอท-เอเยิร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
40. บริษัท ยามาฮากะ (ไทยแลนด์) จำกัด
41. บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด
42. บริษัท ไอเอ็มเอส เฮลท์ จำกัด – สาขาประเทศไทย

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบหลักของ PReMA อยู่กับการพัฒนาเภสัชอุตสาหกรรมที่เน้นการวิจัย นอกจากนั้นยังส่งเสริมหลักการปฏิบัติที่นานาชาติยอมรับ และถูกต้องตามจริยธรรม ให้บริการแก่สมาชิก และเป็นตัวแทนของสมาชิก เมื่อต้องดำเนินการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐบาล

PReMA ส่งเสริมให้สมาชิก ยึดมั่นในนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมขององค์กร ในการดำเนินการผลิตและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดเภสัชภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของสหพันธ์สมาคมผู้ผลิตยานานาชาติ (International Federation of Pharmaceutical Manufacturers Association-IFPMA) และเป็นไปตามกฎหมายไทย พร้อมทั้งยังให้การยอมรับต่อกฎเกณฑ์การปฏิบัติอื่นๆ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย

PReMA ยังได้รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลสถิติต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ระเบียบ การพัฒนาตลาดตลอดจนอุตสาหกรรมที่ทันสมัย และยังได้จัด หลักสูตรอบรมการพัฒนาเทคนิคต่างๆ ที่ทันสมัย แก่สมาชิก แพทย์และเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งจัดการประชุมประจำปีเดือนในหมู่สมาชิก การฝึกอบรม สัมมนา และการบรรยายพิเศษต่างๆ นอกจากนี้ ในฐานะสมาชิกของสภาหอการค้าและสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย PReMA ยังคอยประสานงานและแลกเปลี่ยนมุมมองใหม่ๆ กับหน่วยงานของภาครัฐและสมาคมการค้าต่าง ๆ ในเรื่องราวและประเด็นที่สนใจตรงกัน

PReMA และกลุ่มบริษัทที่เป็นสมาชิกได้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคมเป็นจำนวนมาก โดยบทบาทสำคัญที่สุดคือ การสนับสนุนการวิจัย พัฒนาและการใช้ยานวัตกรรมต่างๆ นอกจากนั้นแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้ประชาชนในชนบทยากจน มีโอกาสได้รับยามากขึ้น, ทำการวิจัยและพัฒนายาเพื่อต่อสู้กับโรคที่แพร่หลายในประเทศไทย และจัดโปรแกรมให้การศึกษาทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน

นับตั้งแต่ก่อตั้งสมาคม PReMA ได้บริจาคเงินช่วยเหลือให้แก่องค์กรและโครงการต่างๆ ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อาทิเช่น โครงการในพระราชดำริ สภากาชาดไทย ผู้เดินทางไปประกอบพิธีฮัจญ์และมหาวิทยาลัยมหิดล เป็นต้น

นอกจากกิจกรรมการกุศลแล้ว PReMA ยังได้ร่วมมือกับสภาหอการค้า สมาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และองค์กรเอกชนอื่นๆ หาวิธีการต่างๆ เพื่อรับใช้สังคม บริษัทสมาชิก PReMA หลายบริษัทยังได้ให้ความช่วยเหลือแก่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช ในด้านทรัพยากรบุคคลและความช่วยเหลือทางเทคนิค

โปรแกรมการสัมมนาและจัดอบรมของ PReMA ก็ให้ประโยชน์แก่ผู้อยู่ในวงการเภสัชอุตสาหกรรมเช่นกัน นอกจากนี้ PReMA ยังได้จัดทำสิ่งพิมพ์และเว็บไซต์ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้อยู่ในวิชาชีพและบุคคลทั่วไป ซึ่งมีความปรารถนาจะช่วยให้ผู้อื่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จากจำนวนประชากรที่ทำการสำรวจพบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีอายุตั้งแต่ 20-29 ปี มีสถานภาพเป็นโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อายุงานน้อยกว่า 3 ปี มีรายได้รวมต่อเดือน 5,000 - 7,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานถึงพนักงานอาวุโส การศึกษาทางด้านแรงจูงใจพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้าน แบ่งออกเป็น ด้านความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนผลที่อยู่ในระดับสูงได้แก่ การยอมรับนับถือ และความรับผิดชอบ ส่วนผลที่อยู่ในระดับน้อยได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน ส่วนทางด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในด้านค่อนข้างต่ำ การวัดผลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่าทางด้านประชากรศาสตร์ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระดับตำแหน่ง สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความพึงพอใจพบว่ามีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน คือพนักงานจะมีความพึงพอใจมากถึงมีแรงจูงใจในด้านความสำเร็จ การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ส่วนประสิทธิภาพจะต้องเกิดจากความตั้งใจและยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ๆ บรรยากาศในการทำงานจะต้องเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด

ไชยรุท ตริสกุล (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อร่วมงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้าน ที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม และเป็นรายด้านทั้งหมด 6 ด้าน อยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือน

พวงเพชร วงศ์เยี่ยมยอง (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ สรุปผลคือ

พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11 – 20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน รายได้ และสวัสดิการ

รุจ เจริญลาภ (2548: บทคัดย่อ) การวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรกลุ่มธุรกิจอินฟอร์เมชันแอนด์คอมมิวนิเคชันโมบาย บริษัท ซีเมนส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 26-30 ปี สถานภาพโสด มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 5 ปี มีระดับตำแหน่ง SG5-SG6 และอยู่ในแผนก Service พนักงานมีความไว้วางใจภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความสำเร็จในผลงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีความตรงไปตรงมาโดยรวมในระดับปานกลาง และพนักงานมีการแสดงความเอาใจใส่โดยรวมในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงาน ความสำเร็จในผลงาน และการแสดงความเอาใจใส่ (จากการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท” ซึ่งในบทนี้จะกล่าวถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนโดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอเสนอตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัทที่อยู่ในสมาคมผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 8,690 คน (ข้อมูลในวันที่ 31 ธันวาคม 2547)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทที่อยู่ในสมาคมผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 8,690 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรจึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยในวิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580-581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$n = \frac{8,690}{1 + 8,690(0.05)^2}$$

$$n = 382 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน แล้วจะทำการเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนบริษัท 40

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ได้นำกำหนดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละลำดับชั้น โดยใช้วิธีกำหนดโควต้ากลุ่มตัวอย่างในแต่ละบริษัท ดังตารางด้านล่าง

ตาราง 4 ผลการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 บริษัท สามารถเลือกบริษัทและกำหนดจำนวนของพนักงานแต่ละบริษัท ดังนี้

บริษัท	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
แอ็บบอต ลาบอเรตอรีส	200	43
แอสตราเซนเนกา	200	42
โนวาร์ตีส	220	42
โรช ไทยแลนด์	150	42
ไฟเซอร์	240	42
แกล็กโซสมิทไคลน์	180	42
เมอส์ก	120	43
ซานofi อเวนติส	250	43
ไวเอต-เอเยิร์สท์	150	43
รวม	910	382

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. กำหนดกรอบความคิดในงานวิจัย และศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อเป็นศึกษา พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท กรณีศึกษา บริษัทในสมาคมผู้จัดจำหน่ายแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open – Ended) และคำถามปลายปิด (Close – Ended) โดยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 8 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การสื่อสารในองค์กร

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์การลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 12 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีอย่างมาก

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มีประสิทธิภาพมาก
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มีประสิทธิภาพปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มีประสิทธิภาพน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่มีประสิทธิภาพเลย

ส่วนที่ 2 การจูงใจในการทำงาน

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการการจูงใจในการทำงานลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 15 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมาก
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การฝึกอบรม

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 9 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีย่างมาก

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3.1 การประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงาน

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 3 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีอย่างมาก

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคล

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคลลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) ทักษะจำนวน 14 ข้อ และ บุคลิกภาพจำนวน 8 ข้อโดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือ

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 2 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่อนข้างมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนของค่าเฉลี่ยมีดังนี้

การอภิปรายผลการวิจัยของส่วนที่ 4 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

4.21-5.00	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก
2.61-3.40	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
1.00-1.80	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

และ คำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) สำหรับคำถามนี้จะกำหนดให้ผู้ตอบเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง หรือเลือกให้เพียงคำตอบเดียว

คะแนน 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มี
คะแนน 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่มี

ถ้าตอบว่ามี จะเป็นคำถามที่เว้นที่ให้ผู้ตอบบันทึกคำตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบ

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และ อาชีพ มีลักษณะของคำถามแบบคำตอบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choices) โดยเลือกคำตอบที่เหมาะสมที่สุด เพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ

ข้อที่ 1.1	เพศ	ระดับการวัดข้อมูล	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 1.2	อายุ	ระดับการวัดข้อมูล	เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 1.4	ระดับการศึกษา	ระดับการวัดข้อมูล	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 1.5	รายได้ส่วนตัว/เดือน	ระดับการวัดข้อมูล	เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 1.6	อาชีพ	ระดับการวัดข้อมูล	นามบัญญัติ (Nominal Scale)

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หรือเรียกว่า ความเที่ยงตรง เป็นเทคนิคที่ใช้วัดเครื่องมือว่าให้สอดคล้องกัน หรือคล้ายกัน หรือเหมือนกันหรือไม่ หรือกล่าวได้ว่า Reliability เป็นเทคนิคที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ โดยที่เมื่อนำเครื่องมือนั้นมาวัดหลายๆ ครั้ง ผลที่ได้จะต้องเหมือนกัน หรือมีความสอดคล้องกัน เช่น การถามคำถามเดียวกันหลายๆ ครั้ง คำตอบต้องเหมือนกันหรือไปในทางเดียวกัน

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือก เครื่องมือที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ ว่าเป็นค่าความสอดคล้องภายในของคำตอบสัมประสิทธิ์ Alpha ที่ได้รับความนิยมมาก เพราะไม่ต้องวัด 2 ครั้งหรือไม่ต้องมีการแบ่งครึ่ง ค่า Cronbach's Alpha (กลยา วาณิชยบัญชา. 2546)

$$Cronbach's Alpha = \frac{k \overline{con variance} / \overline{variance}}{1 + (k - 1) \overline{con variance} / \overline{variance}}$$

ในกรณีที่มี Standardized แต่ละคำถาม ค่า Cronbach's Alpha จะกลายเป็น

$$Cronbach's Alpha = \frac{k\bar{r}}{1 + (k - 1)\bar{r}}$$

สัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha เป็นค่าที่ใช้วัดความเชื่อถือได้ หรือพูดง่ายๆ ว่าเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในของคำตอบ สัมประสิทธิ์ Alpha ค่า Cronbach's Alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม โดย

นำแบบสอบถามที่ได้ไปทำการทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของ

Cronbach (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2547 : 447-454) ซึ่งค่าอัลฟาจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

- แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.8047

- แบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการจูงใจ ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.7143

- แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.8926

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 420 ชุด โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละบริษัทตามสัดส่วนที่ได้กำหนดไว้
2. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
3. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มาทำการลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences) ต่อไป

การจัดประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ 2 ประเภท ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Description Analysis)

1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

1.2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ใช้สัญลักษณ์ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 :

65)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.

2541 : 65)

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliable) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 449) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\frac{\text{เมื่อ } k \text{ แทน จำนวนคำถาม}}{\text{covariance}} \quad \text{แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่าง ๆ}$$

$$\frac{\text{var ience}}{\text{แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม}}$$

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน โดยจะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95% โดยสถิติที่นำมาทดสอบมีดังนี้

3.1 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทางลักษณะทางประชากรศาสตร์กับ

พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อองค์การ โดยใช้การทดสอบ T – test ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (ตามตัวแปรเฉพาะเพศ) เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่ม 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

ถ้าพบ $(\sigma_1^2) = (\sigma_2^2)$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

ถ้าพบ $(\sigma_1^2) \neq (\sigma_2^2)$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
	$X_1 X_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S_1^2 S_2^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1 n_2$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

3.2 ใช้ค่า F – test ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม (ตามตัวแปรอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544 : 135)

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต
จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ (F – Distribution)
 MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
 MS_w แทน ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k - 1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n - k)}$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
 SS_w แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within group sum of Square)
K แทน จำนวนกลุ่ม
n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k-1) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (df_b)
(n-k) แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (df_w)

และถ้าผลทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2544 : 332-333)

เมื่อ $t_{1-\alpha/2; n-k}$ คือค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ T – test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE [n_i + 1 / n_j]}$$

MSE คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (M_{sw})

n_i คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j คือ จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 311-312)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณ X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 437) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
- 3) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (ตารางคณา อติสรประเสริฐ, เอกสารประกอบการสอน ระเบียบวิธีการวิจัยทางธุรกิจ.2546) มีดังนี้

มีค่าระหว่าง 0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์เลย (No Correlation)
มีค่าระหว่าง 0.01-0.20	หมายถึง	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์เลย (Virtually Correlation)
มีค่าระหว่าง 0.21-0.45	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันน้อย (Weak Correlation)
มีค่าระหว่าง 0.46-0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง (Moderate Correlation)
มีค่าระหว่าง 0.76-0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์มาก (Strong Correlation)
มีค่าระหว่าง 0.91-0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์มากที่สุด (Very Strong Correlation)
มีค่าระหว่าง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สมบูรณ์ (Perfect Correlation)

3.4 การวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Regression and Correlation Analysis) โดยทั่วไป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ Y จะมีหลายปัจจัยหรือกล่าวได้ว่ามีตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีอิทธิพลต่อ Y การพยากรณ์ดังนั้นจะต้องทราบตัวแปรอิสระต่าง (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2545 : 428-429)

ถ้ามีตัวแปรอิสระ k ตัว ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยที่ความสัมพันธ์อยู่ในรูปเชิงเส้น จะได้สมการความถดถอยเชิงซ้อน ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Y และ ($X_1, X_2, \dots, X_k$) ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัวแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ค่า β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ X ตัวอื่นๆ มีค่าคงที่

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคลของคนวัยทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (ส่วน5 ข้อ S1)

ด้าน เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 1

ด้าน อายุ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 2

ด้าน การศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 3

ด้าน รายได้ส่วนตัว สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 4

ด้าน แผนกและตำแหน่ง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 6

สมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคลของคนวัยทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความน่าเชื่อถือแตกต่างกัน (ส่วน5 ข้อ R1)

ด้าน เพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 1

ด้าน อายุ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 2

ด้าน การศึกษา สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 3

ด้าน รายได้ส่วนตัว สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 4

ด้าน แผนกและตำแหน่ง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ f-test ใช้คำถามส่วนที่ 7 ข้อ 6

สมมติฐานข้อที่ 3

โครงสร้างการบริหาร ได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (ส่วน5 ข้อ S1) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation และ Stepwise Multiple Regression Analysis แยกเป็นส่วนดังต่อไปนี้

ด้าน การสื่อสาร สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 1

ด้าน การจูงใจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 2

ด้าน การฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 3

ด้าน การประเมินผล คัดเลือก และออกแบบงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถาม

สมมติฐานข้อที่ 4

ทักษะด้านการจัดการ ได้แก่ ทักษะและบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (ส่วน 5 ข้อ S1) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation และ Stepwise Multiple Regression Analysis แบ่งเป็นส่วนดังต่อไปนี้

ด้าน ทักษะและบุคลิกภาพ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 4

ด้าน ความน่าเชื่อถือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 6

สมมติฐานข้อที่ 5

โครงสร้างการบริหาร ได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (ส่วน 6 ข้อ R1) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation และ Stepwise Multiple Regression Analysis แบ่งเป็นส่วนดังต่อไปนี้

ด้าน การสื่อสาร สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 1

ด้าน การจูงใจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 2

ด้าน การฝึกอบรม สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 3

ด้าน การประเมินผล คัดเลือก และออกแบบงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถาม

สมมติฐานข้อที่ 6

โครงสร้างการบริหาร ได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท (ส่วน 6 ข้อ R1) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation และ Stepwise Multiple Regression Analysis แบ่งเป็นส่วนดังต่อไปนี้

ด้าน ทักษะและบุคลิกภาพ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 4

ด้าน ความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้คำถามส่วนที่ 5

สมมติฐานข้อที่ 7

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท (ส่วน 5 และ 6) โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท” การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
F-Prop. ,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

ผลการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ของพนักงานบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 3 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 4 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 4.1 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 5 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 5.1 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตอนที่ 6 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ส่วนตัว รายได้ครอบครัว และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ส่วนตัว รายได้ครอบครัว และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน

สมมุติฐานข้อที่ 3.1 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

สมมุติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

สมมุติฐานข้อที่ 4.1 ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

สมมุติฐานข้อที่ 5 ทักษะด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน

สมมุติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านการจัดการ

สมมุติฐานข้อที่ 6 ทักษะด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

สมมุติฐานข้อที่ 6.1 ความน่าเชื่อถือมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านการจัดการและความ

น่าเชื่อถือ

สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อ

บริษัท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 แสดงผลข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทที่ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 5 แสดงผลข้อมูลจำนวน(ความถี่) และร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.1 เพศ		
ชาย	98	25.7
หญิง	284	74.3
รวม	382	100.0
1.2 อายุ		
20 – 29 ปี	119	31.2
30 – 39 ปี	203	53.1
40 – 49 ปี	46	12.0
50 – 59 ปี	14	3.7
รวม	382	100.0

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใน การศึกษาครั้งนี้จำนวน 382 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย โดยที่เพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และเพศชาย มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ตามลำดับ

อายุ พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ มีอายุ ระหว่าง 20 – 29 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ตามลำดับ

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.3 ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช	7	1.8
ปวส อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	13	3.4
ปริญญาตรี	230	60.2
ปริญญาโท หรือ สูงกว่า	132	34.6
รวม	382	100.0
1.4 รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 29,999 บาท	114	29.9
30,000-49,999 บาท	148	38.7
50,000-69,999 บาท	63	16.5
มากกว่า 70,000 บาท	57	14.9
รวม	382	100.0

ระดับการศึกษาที่สำเร็จ พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือ สูงกว่า มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 49,999 บาท มากที่สุด มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 29,999 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000-69,999 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 โดยผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 70,000 บาท มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

ตาราง 5 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์		จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.5 แผนก			
	ฝ่ายขาย	199	52.2
	บุคคล	49	12.8
	การตลาด	45	11.8
	การเงิน	23	6.0
	บัญชี	20	5.2
	ไอที	15	3.9
	ฝ่ายสนับสนุน	31	8.1
	รวม	382	100.0
1.6 ตำแหน่งงาน			
	ผู้บริหาร	52	13.7
	พนักงานระดับหัวหน้า	57	14.9
	ผู้เชี่ยวชาญ	102	26.7
	พนักงานบริษัท	170	44.7
	รวม	382	100.0

แผนก พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ทำงานในฝ่ายขาย มากที่สุด มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมาคือ ฝ่ายบุคคล มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 การตลาด มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 การเงิน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 บัญชี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ไอที มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ ฝ่ายสนับสนุน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากที่สุด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ ผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานระดับหัวหน้า มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และผู้บริหาร มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7

ตอนที่ 2 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 6 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือ

ปัจจัยทางการสื่อสาร	ระดับประสิทธิภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร	3.96	0.76	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
2. การกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน	3.60	0.76	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
3. เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง	3.48	0.74	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
4. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า	3.53	2.15	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน	3.48	0.80	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
6. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย	3.48	0.88	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม	3.50	0.68	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
8. การสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล	3.60	0.76	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
9. จังหวะเวลาในการติดต่อสื่อสาร	3.51	0.68	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
10. การเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ	3.28	0.72	มีประสิทธิภาพปานกลาง
11. ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว	3.37	0.77	มีประสิทธิภาพปานกลาง
12. เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร	3.99	0.76	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก
ประสิทธิภาพทางการสื่อสารโดยรวม	3.57	0.87	มีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพทางการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่าพนักงานคิดว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในบริษัทอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

2. การให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96

3. การสื่อสารโดยใช้หลักเหตุผล มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68
4. การกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60
5. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53
6. จังหวะในการติดต่อสื่อสาร มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51
7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50
8. แก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48
9. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48
10. เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48
11. ไม่ชี้หน้าสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37
12. การเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28

ตอนที่ 3 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 7 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของระดับการจงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับจงใจ	ระดับความจงใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ลักษณะเฉพาะของงาน	3.76	0.75	จงใจมาก
2. การมอบหมายงาน	3.57	0.72	จงใจมาก
3. รายละเอียดของงาน	3.56	0.73	จงใจมาก
4. การเพิ่มพูนความรู้	4.43	4.35	จงใจมากที่สุด
5. การชี้แจงผลงาน	3.60	0.79	จงใจมาก
6. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.84	0.98	จงใจมาก
7. การเน้นให้เห็นว่างานมีความสำคัญ	3.87	0.85	จงใจมาก
8. การแข่งขัน	3.30	0.82	จงใจปานกลาง
9. การมอบอำนาจ	3.42	0.88	จงใจมาก
10. ผลตอบแทนที่เป็นเงิน	3.82	1.00	จงใจมาก
11. ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เป็นเงิน	3.58	0.94	จงใจมาก
12. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.90	0.83	จงใจมาก
13. สวัสดิการต่างๆ	3.98	0.80	จงใจมาก
14. โปรแกรมการมีส่วนร่วมจากพนักงาน	3.61	0.83	จงใจมาก
15. โปรแกรมค่าตอบแทนแปรได้	3.49	0.85	จงใจมาก
ภาพรวมของระดับแรงจงใจ	3.72	1.08	จงใจมาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยของระดับการจงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่า

พนักงานมีแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมีแรงจูงใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 โดยมีรายละเอียดดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการเพิ่มพูนความรู้ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาอยู่ในระดับที่จงใจมากได้แก่ สวัสดิการต่างๆ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน การเน้นให้เห็นว่างานมีความสำคัญ, ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทนที่เป็นเงิน, ลักษณะเฉพาะของงาน, โปรแกรมการมีส่วนร่วมจากพนักงาน, การชี้แจง

ผลงาน, ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน, การมอบหมายงาน, รายละเอียดงาน, โปรแกรมค่าตอบแทนแปรผันได้ การมอบอำนาจการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.90, 3.87, 3.84, 3.82, 3.76, 3.61, 3.60, 3.58, 3.57, 3.56, 3.49, 3.42 และ 3.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการฝึกอบรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 8 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ที่ประเมินเกี่ยวกับคุณภาพในเรื่องของการฝึกอบรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

คุณภาพของการฝึกอบรม	ระดับคุณภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ให้งานมีทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงาน	3.91	0.75	ดี
2. การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานเนื่องจากเทคโนโลยี	3.75	0.75	ดี
3. ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.63	0.77	ดี
4. การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร	3.65	0.72	ดี
5. การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณ	3.61	0.79	ดี
6. การอบรมการแก้ปัญหา	3.46	0.88	ดี
7. วิธีที่ใช้ฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน	3.54	0.75	ดี
8. วิธีที่ใช้ฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน	3.33	0.80	ปานกลาง
9. การพัฒนางานอาชีพ	3.50	0.81	ดี
คุณภาพโดยรวมด้านการฝึกอบรม	3.60	0.78	ดี

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพในเรื่องของการฝึกอบรมที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีระดับคุณภาพรวมด้านการฝึกอบรมในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าให้ฝึกอบรมทางด้านทักษะพื้นฐานที่จำเป็นในการทำงานมีมีคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานเนื่องจากเทคโนโลยี, การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร, ทักษะด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณ, วิธีที่ใช้ฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน, การพัฒนางานอาชีพ, การอบรมการแก้ปัญหา และ วิธีการใช้ฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.65, 3.63, 3.61, 3.54, 3.50, และ 3.46 สำหรับวิธีที่ใช้ฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงานมีคุณภาพปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 4.1 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 9 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง คุณภาพการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

คุณภาพในการประเมินผล, คัดเลือก และออกแบบงาน	ระดับของคุณภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.การประเมินผลการทำงาน	3.67	0.72	มาก
2.การคัดเลือกพนักงาน	3.54	0.71	มาก
3.การออกแบบงาน	3.40	0.67	ปานกลาง
คุณภาพโดยรวมของการประเมินผล, คัดเลือก และออกแบบงาน	3.54	0.60	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงานที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีระดับคุณภาพโดยรวมของการประเมินผล คัดเลือก และออกแบบงานเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. การประเมินผลการทำงานแสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67
2. การคัดเลือกพนักงานแสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54
3. การออกแบบงานแสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40

ตอนที่ 5 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 10 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ทางด้านทักษะที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ระดับทักษะด้านต่าง ๆ	ระดับทักษะ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ทักษะด้านเทคนิค			
1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	3.65	1.71	มาก
2. ความเข้าใจภาษา	3.45	0.69	มาก
3. ความไวในการรับรู้	3.82	0.63	มาก
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง	3.75	0.6	มาก
5. ความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล	3.85	2.1	มาก
6. ความสามารถในการจินตนาการ	3.49	0.73	มาก
7. ความสามารถในการจำ และระลึกข้อมูล	3.72	2.27	มาก
ระดับทักษะด้านเทคนิคโดยรวม	3.68	1.25	มาก
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์			
1. เป็นผู้เข้าถึงจิตใจคน	3.75	0.75	มาก
2. เป็นคนคงเส้นคงวา	3.78	2.18	มาก
3. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป	3.83	0.69	มาก
4. มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น	3.53	0.74	มาก
5. รู้สึกพูดได้ดี ต่อหน้าคน	3.37	0.83	ปานกลาง
6. รู้สึกมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือท่าน	3.41	0.68	มาก
ระดับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม	3.61	0.98	มาก
ภาพโดยรวมด้านทักษะ	3.65	1.12	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านทางด้านทักษะที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีระดับทักษะโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.65 จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. ทักษะด้านเทคนิคแสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีทักษะอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68

โดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปพนักงานมีระดับทักษะความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล อยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อันดับรองลงมา คือ ความไวในการรับรู้, ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง, ความสามารถในการจำและระลึกข้อมูล, ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข, ความสามารถในการจินตนาการ และอันดับสุดท้ายคือความเข้าใจภาษา โดยมีค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ 3.82, 3.75, 3.72, 3.65, 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ

2. ด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีทักษะด้านนี้อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61

โดยมีรายละเอียดดังนี้

การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป เป็นระดับที่พนักงานมีทักษะมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาก็คือ เป็นคนคงเส้นคงวา, เป็นผู้เข้าถึงจิตใจคน, มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น, และรู้สึกมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.75, 3.53, 3.41 และ 3.37 ตามลำดับ สำหรับทักษะปานกลาง คือ ความรู้สึกพูดได้ดีต่อหน้าคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ตอนที่ 5.1 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ตาราง 11 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ระดับบุคลิกภาพ	ระดับของบุคลิกภาพ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. เก็บตัว ขี้อาย	2.59	0.78	น้อย
2. มีความกระตือรือร้นและทะเยอทะยาน	3.58	0.73	มาก
3. มีความเป็นอิสระ	3.96	0.69	มาก
4. ชอบเข้าสมาคม มีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความร่วมมือ	3.79	0.77	มาก
5. เชื่อมั่นในตัวเอง มีอุดมคติ ยึดมั่นในหลักการ	3.81	0.71	มาก
6. ไม่มีระบบ ไม่ใช่นักปฏิบัติ	2.35	0.91	น้อย
7. มีความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง	3.69	0.77	มาก
8. เป็นคนอารมณ์รุนแรง	2.61	0.98	ปานกลาง
ระดับบุคลิกภาพโดยรวม	3.30	0.79	ปานกลาง

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพในเรื่องของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีระดับบุคลิกภาพตรงคำถามในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีบุคลิกภาพเป็นอิสระมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาก็คือ มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นในตัวเอง มีอุดมคติ ยึดมั่นในหลักการ, ชอบเข้าสมาคม มีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความร่วมมือ, มีความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง, มีความกระตือรือร้น และทะเยอทะยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.69 และ 3.58 ตามลำดับ สำหรับระดับปานกลาง คือเป็นคนอารมณ์รุนแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ส่วนพนักงานที่คิดว่าตนเองเป็นคน เก็บตัว ขี้อาย และมีบุคลิกภาพที่ไม่มีระบบ ไม่ใช่นักปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และ 2.35

ตอนที่ 6 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

ตาราง 12 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง ของความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ระดับความพึงพอใจ	3.64	0.627	มีระดับความพึงพอใจมาก
ระดับความน่าเชื่อถือ	3.69	0.665	มีระดับความน่าเชื่อถือมาก

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือของพนักงานจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีความพึงพอใจระดับอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 ส่วนระดับความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.69

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของ พนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถจำแนกออกเป็น สมมติฐานย่อยได้ 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Significant (Sig.) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบ สมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.79	0.542	2.851**	380	0.005
	หญิง	3.60	0.647			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านเพศ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าและแตกต่างกันจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.146	3	1.715	4.489**	0.004
	ภายในกลุ่ม	144.435	378	0.382		
	รวม	149.581	381			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านอายุ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับตารางที่ 15

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

อายุ	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 29 ปี	30-39 ปี	มากกว่า 40 ปี
ต่ำกว่า 29 ปี	3.639		0.043 (0.554)	-0.178 (0.072)
30-39 ปี	3.596			-0.221* (0.017)
มากกว่า 40 ปี	3.817			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 29 ปี กับ 30-39ปี มีค่า sig. เท่ากับ 0.554 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ต่ำกว่า 29 ปี กับ 30-39ปี ไม่มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
2. กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 29 ปี กับ อายุมากกว่า 40 ปี มีค่า sig. เท่ากับ 0.072 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 29 ปี กับ อายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน
3. กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 30-39 ปี กับ อายุมากกว่า 40 ปี มีค่า sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุ 30-39ปี กับ อายุมากกว่า 40 ปี มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.221

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.814	3	0.938	2.416	0.066
	ภายในกลุ่ม	146.768	378	0.388		
	รวม	149.581	381			

จากตาราง 16 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านการศึกษา กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.066 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.668	3	2.889	7.751**	0.000
	ภายในกลุ่ม	140.913	378	0.373		
	รวม	149.581	381			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านรายได้ส่วนตัว กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า รายได้ส่วนตัวที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับดังตารางที่ 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับรายได้ส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

รายได้ส่วนตัว	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่า 29,999	30,000-49,999	50,000-69,000	มากกว่า 70,000
		บาท	บาท	บาท	บาท
ต่ำกว่า 29,999 บาท	3.46	--	-0.177*	-0.456**	-0.237*
			(0.021)	(0.000)	(0.017)
30,000-49,999 บาท	3.64	--	--	-0.279**	-0.060
				(0.000)	(0.530)
50,000-69,000 บาท	3.92	--	--	--	0.219
					(0.051)
มากกว่า 70,000 บาท	3.70	--	--	--	--

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 18 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท มีค่า sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.177

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท มีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.456

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาท มีค่า sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท กับ มากกว่า 70,000 บาทมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท กับ รายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาทมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาทมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.279

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาทมีค่า sig. เท่ากับ 0.530 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาทมีค่า sig. เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท กับ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาท มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.436	5	0.887	2.299*	0.045
	ภายในกลุ่ม	145.145	376	0.386		
	รวม	149.581	381			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านพนักงานที่อยู่ในแผนกแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับดังตารางที่ 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับแผนกของกลุ่มตัวอย่างที่มีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจในการทำงาน

แผนก	ค่าเฉลี่ย	บัญชี	การเงิน	การตลาด	ขาย	บุคคล	อื่นๆ
บัญชี	3.55	--	-0.059 (0.758)	0.083 (0.618)	-0.154 (0.293)	-0.226 (0.172)	0.072 (0.667)
การเงิน	3.61	--		0.142 (0.373)	-0.095 (0.489)	-0.167 (0.289)	0.130 (0.412)
การตลาด	3.47	--	--	--	-0.237* (0.021)	-0.309* (0.017)	-0.012 (0.929)
ขาย	3.70	--	--	--		-0.072 (0.468)	0.225* (0.027)
บุคคล	3.78	--	--	--	--	--	0.297* (0.020)
อื่นๆ	3.48	--	--	--	--	--	--
	3.55						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชีกับ ทำงานในแผนกการเงิน มีค่า sig. เท่ากับ 0.758 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการเงิน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.618 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.293 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกขาย มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

5. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.667 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.373 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

7. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.489 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกขาย มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

8. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.289 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกบุคคลมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

9. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกบุคคลมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.348

10. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกขายมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีใน

แผนการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

11. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนการตลาด กับ ทำงานในแผนบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนการตลาด กับ ทำงานในแผนบุคคลมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.309

12. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนการตลาด กับ ทำงานในแผนอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนการตลาด กับ ทำงานในแผนอื่นๆมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

13. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนขาย กับ ทำงานในแผนบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.468 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนขาย กับ ทำงานในแผนบุคคลมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

14. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนขาย กับ ทำงานในแผนอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนขาย กับ ทำงานในแผนอื่นๆมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

15. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนบุคคล กับ ทำงานในแผนอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนบุคคล กับ ทำงานในแผนอื่นๆมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.297

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.059	3	0.686	1.755	0.155
	ภายในกลุ่ม	147.395	377	0.391		
	รวม	149.454	380			

จากตาราง 21 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน กับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.155 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของ พนักงานที่แตกต่างกัน มีความเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อย ได้ 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อถือแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า Significant (Sig.) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศมีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ชาย	4.09	0.659	2.276*	380	0.024
	หญิง	3.92	0.662			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านเพศ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า เพศชายมีระดับความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมากกว่าและแตกต่างจากเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.196	2	0.098	0.221	0.802
	ภายในกลุ่ม	168.215	379	0.444		
	รวม	168.411	381			

จากตาราง 23 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านอายุ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.802 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	0.582	2	0.291	0.657	0.519
	ภายในกลุ่ม	167.829	379	0.443		
	รวม	168.411	381			

จากตาราง 24 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านอายุ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.519 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	2.039	3	0.680	1.544	0.203
	ภายในกลุ่ม	166.372	378	0.440		
	รวม	168.411	381			

จากตาราง 25 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านรายได้ส่วนตัว กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.203 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และทำสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า รายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่ทำงานแผนกแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	6.732	5	1.346	3.131**	0.009
	ภายในกลุ่ม	161.679	376	0.430		
	รวม	168.411	381			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านพนักงานที่อยู่ในแผนกแตกต่างกัน กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ทำงานในแผนกแตกต่างกันมีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับดังตารางที่ 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่เกี่ยวกับแผนกของกลุ่มตัวอย่างที่มีอิทธิพลต่อ
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

		บัญชี	การเงิน	การตลาด	ขาย	บุคคล	อื่นๆ
แผนก	ค่าเฉลี่ย						
บัญชี	3.950	--	-0.093 (0.641)	0.083 (0.637)	-0.025 (0.872)	-0.254 (0.145)	0.254 (0.148)
การเงิน	4.043	--	--	0.177 (0.294)	0.069 (0.635)	-0.161 (0.333)	0.348* (0.038)
การตลาด	3.867	--	--	--	-0.108 (0.318)	-0.337* (0.013)	0.171 (0.214)
ขาย	3.975	--	--	--	--	-0.229* (0.029)	0.279** (0.010)
บุคคล	4.204	--	--	--	--	--	0.508** (0.000)
อื่นๆ	3.696	--	--	--	--	--	--

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 27 โดยการทดสอบแบบ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ ได้ดังนี้ คือ

1. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชีกับ ทำงานในแผนกการเงิน มีค่า sig. เท่ากับ 0.641 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการเงิน มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.637 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.872 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกขาย มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.145 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

5. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.148 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบัญชี กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

6. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีค่า sig. เท่ากับ 0.294 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกการตลาด มีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

7. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.635 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกขาย มีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

8. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.333 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกบุคคลมีความเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

9. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการเงิน กับ ทำงานในแผนกอื่นๆมีความเชื่อถือต่อบริษัทที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.348

10. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกขาย มีค่า sig. เท่ากับ 0.318 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกขายมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทที่ไม่แตกต่างกัน

11. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกบุคคลมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.337

12. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกการตลาด กับ ทำงานในแผนกอื่นๆมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

13. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกขาย กับ ทำงานในแผนกบุคคล มีค่า sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกขาย กับ ทำงานในแผนกบุคคลมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกขายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229

14. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกขาย กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกขาย กับ ทำงานในแผนกอื่นๆมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.279

15. กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบุคคล กับ ทำงานในแผนกอื่นๆ มีค่า sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในแผนกบุคคล กับ ทำงานในแผนกอื่นๆมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.508

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

เนื่องจากสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way of Variance : One Way Anova) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบการศึกษาผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	F-test for Equality of Means				
		SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท	ระหว่างกลุ่ม	1.755	3	0.585	1.323	0.267
	ภายในกลุ่ม	166.655	377	0.442		
	รวม	168.409	380			

จากตาราง 28 พบว่า การทดสอบสมมติฐานด้านพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.267 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H0 : ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H1 : ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการทำงาน

ประสิทธิภาพของโครงสร้าง การบริหาร	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
การสื่อสาร	0.301**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การจูงใจ	0.286**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การฝึกอบรม	0.324**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การประเมินผลการทำงาน	0.312**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การคัดเลือกพนักงาน	0.293**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การออกแบบงาน	0.421**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 พบว่าการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ คือ

1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .301 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

2. ด้านประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .286 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

3. ด้านประสิทธิภาพการฝึกอบรม กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

4. ด้านประสิทธิภาพการประเมินผล กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .312 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการประเมินผลเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

5. ด้านประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการ

ทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .293 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

6. ด้านประสิทธิภาพการออกแบบงาน กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .421 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 3.1 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6$ หรือ ความพึงพอใจของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

$H_1 : \beta_0 \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า หรือ ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

เพื่อพยากรณ์ถึงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่ตัวแปรตามจะใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Regression and Correlation Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน

Stepwise Multiple Regression Analysis						
Model	Adjusted R^2	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	--	1.581	.234	--	6.741**	.000
การออกแบบงาน	.185 ^a	.315	.050	.335	6.300**	.000
การจูงใจ	.203 ^b	.135	.050	.133	2.690*	.007
การสื่อสาร	.212 ^c	.138	.060	.119	2.296**	.022

a. Predictors: (Constant), การออกแบบงาน

b. Predictors: (Constant), การออกแบบงาน, การจูงใจ

c. Predictors: (Constant), การออกแบบงาน, การจูงใจ, การสื่อสาร

d. Dependent Variable: ความพึงพอใจในการทำงาน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่าปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 6 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และ การออกแบบงาน จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มี

ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีความสัมพันธ์ กับ โครงสร้างการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับ การออกแบบงาน การจูงใจ และการสื่อสาร โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 1.581 + 0.315(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.135(\text{การจูงใจ } \beta_2) + 0.138(\text{การสื่อสาร } \beta_1)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.335(\beta_6) + 0.133(\beta_2) + 0.119(\beta_1)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้

1. β_1 (การสื่อสาร) = .138 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .138 หน่วย

2. β_2 (การจูงใจ) = .135 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .135 หน่วย

3. β_6 (การออกแบบงาน) = .315 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .315 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

H_1 : ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

ประสิทธิภาพของโครงสร้าง การบริหาร	ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
การสื่อสาร	0.466**	0.000	สัมพันธ์กันปานกลาง	ทางเดียวกัน
การจูงใจ	0.313**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การฝึกอบรม	0.382**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การประเมินผลการทำงาน	0.364**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การคัดเลือกพนักงาน	0.384**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน
การออกแบบงาน	0.450**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 พบว่าการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ คือ

1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .466 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง
2. ด้านประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .313 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย
3. ด้านประสิทธิภาพการฝึกอบรม กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .382 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย
4. ด้านประสิทธิภาพการประเมินผล กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .364 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการประเมินผลเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

5. ด้านประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .384 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

6. ด้านประสิทธิภาพการออกแบบงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .450 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 4.1 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6$ หรือ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

$H_1 : \beta_0 \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า หรือ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

เพื่อพยากรณ์ถึงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่ตัวแปรตามจะใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Regression and Correlation Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

Stepwise Multiple Regression Analysis						
Model	Adjusted R^2	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	--	1.113	.233	--	4.774**	.000
การสื่อสาร	.216 ^a	.380	.060	.308	6.335**	.000
การออกแบบงาน	.291 ^b	.296	.050	.269	5.404**	.000
การจูงใจ	.307 ^c	.155	.050	.144	3.111*	.002

a. Predictors: (Constant), การสื่อสาร

b. Predictors: (Constant), การสื่อสาร, การออกแบบงาน

c. Predictors: (Constant), การสื่อสาร, การออกแบบงาน, การจูงใจ

d. Dependent Variable: ความน่าเชื่อถือ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่าปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 6 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และ การออกแบบงาน จากผลลัพธ์

ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์ กับ โครงสร้างการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับ การสื่อสาร การออกแบบงาน และการจูงใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 1.113 + 0.380(\text{การสื่อสาร } \beta_1) + 0.296(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.155(\text{การจูงใจ } \beta_2)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.308(\text{การสื่อสาร } \beta_1) + 0.269(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.144(\text{การจูงใจ } \beta_2)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้

1. β_1 (การสื่อสาร) = .380 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .380 หน่วย
2. β_2 (การจูงใจ) = .155 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .155 หน่วย
3. β_6 (การออกแบบงาน) = .296 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .296 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 5 ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ทักษะในการจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

H_1 : ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทักษะในการจัดการ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน

ทักษะในการจัดการ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ทักษะด้านเทคนิค	0.114*	0.027	แทบไม่มีความสัมพันธ์เลย	ทางเดียวกัน
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.114*	0.027	แทบไม่มีความสัมพันธ์เลย	ทางเดียวกัน
บุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง	0.017	0.737	ไม่มีความสัมพันธ์	--
บุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ	0.277**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 พบว่าการทดสอบทักษะทางด้านการจัดการ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ คือ

1. ทักษะด้านเทคนิค กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .114 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มี

ความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะด้านเทคนิคเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .114 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

3. ทักษะบุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .737 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ทำสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านลบ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านบวก มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .277 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 5.1 ทักษะในการจัดการและความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4$ หรือ ความพึงพอใจของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการจัดการ

$H_1 : \beta_0 \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า หรือ ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทักษะในการจัดการ

เพื่อพยากรณ์ถึงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่ตัวแปรตามจะใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Regression and Correlation Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน

Stepwise Multiple Regression Analysis						
Model	Adjusted R^2	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	--	2.441	.222	--	10.985**	.000
บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบ	.071 ^a	.325	.060	.271	5.436**	.000
เข้าสมาคม และมี						
น้ำใจ						

a. Predictors: (Constant), ความพึงพอใจในการทำงาน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับ ทักษะในการจัดการ อย่างมี

นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ
 บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ
 $\hat{Y} = 2.441 + 0.325(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$ และในรูป
 คะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.271(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้ β_4 (บุคลิกภาพ
 ด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ) = .325 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อ
 บริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีพนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย
 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .325 หน่วย

สมมติฐานข้อที่ 6 ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ทักษะในการจัดการไม่มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

H_1 : ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทักษะในการจัดการ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

ทักษะในการจัดการ	ความพึงพอใจในการทำงาน			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ทักษะด้านเทคนิค	0.139**	0.007	แทบไม่มีความสัมพันธ์เลย	ทางเดียวกัน
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.139**	0.007	แทบไม่มีความสัมพันธ์เลย	ทางเดียวกัน
บุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง	0.053	0.298	ไม่มีความสัมพันธ์	--
บุคลิกภาพด้านความ กระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ	0.247**	0.000	สัมพันธ์กันน้อย	ทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 พบว่าการทดสอบทักษะทางด้านการจัดการ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ คือ

1. ทักษะด้านเทคนิค กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มี

ความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะด้านเทคนิคเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

3. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านลบ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านลบ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านบวก กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านบวก มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .247 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 6.1 ทักษะในการจัดการและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4$ หรือ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะในการจัดการ

$H_1 : \beta_0 \neq 0$ อย่างน้อย 1 ค่า หรือ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับทักษะในการจัดการ

เพื่อพยากรณ์ถึงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามจะใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยและสหสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multiple Regression and Correlation Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่พยากรณ์ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

Stepwise Multiple Regression Analysis						
Model	Adjusted R^2	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	--	2.868	.237	--	12.079**	.000
บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ	.052 ^a	.296	.064	.233	4.625**	.000

a. Predictors: (Constant), ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 พบว่าปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับ ทักษะในการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ

บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 2.868 + 0.296(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.233(\text{บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ } \beta_4)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้ β_4 (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ) = .296 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีพนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .296 หน่วย หรือ ร้อยละ .296

สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้ คือ

H_0 : ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

H_1 : ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

	ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท			
	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	ระดับความ สัมพันธ์	ทิศทาง
ความพึงพอใจในการทำงาน	.521**	.000	ความสัมพันธ์ปานกลาง	ทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 พบว่า การทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจในการทำงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .521 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการให้ความสำคัญกับเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งทำการศึกษาค้นคว้า พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคม วิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อองค์กร โดยจำแนกออกเป็น ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ โครงสร้างการบริหาร และทักษะในด้านการจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือของพนักงาน ที่มีต่อบริษัท เพื่อที่จะสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานและ คัดเลือกบุคคลากรให้มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของบริษัท เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการบริหารงานสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ บริษัท
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มี ต่อบริษัท
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความน่าเชื่อถือของ พนักงานที่มีต่อบริษัท
4. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ บริษัท
5. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของพนักงานที่มีต่อ บริษัท
6. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านทักษะในการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของ พนักงานที่มีต่อบริษัท
7. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านทักษะในการจัดการที่ส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของ พนักงานที่มีต่อบริษัท

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานบริษัท จะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนทางด้านการบริหารงานบุคคลและปรับปรุงคุณภาพการทำงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างการบริหาร การคัดสรรพนักงานให้มีบุคลิกภาพตรงตามความต้องการของบริษัท ทำให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของบริษัท

สมมุติฐานของงานวิจัย

เป็นการทดสอบสมมุติฐานจำนวน 7 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

- ข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ส่วนตัว รายได้ครอบครัว และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน
- ข้อที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ส่วนตัว รายได้ครอบครัว และตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน
- ข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน
- ข้อที่ 4 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท
- ข้อที่ 5 ทักษะด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน
- ข้อที่ 6 ทักษะด้านการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท
- ข้อที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

- 1.1 ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ ,อายุ,ระดับการศึกษา ,แผนก ,ตำแหน่งงาน
- 1.2 ความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือต่อโครงสร้างการบริหาร
- 1.3 ความพึงพอใจและความน่าเชื่อถือต่อทักษะในด้านการจัดการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือพนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ได้แก่ พนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ ทั้งหมด 40 บริษัท โดยในวิธีการจับฉลากบริษัทเพื่อเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 9 บริษัท

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การสื่อสารในองค์กร เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 12 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 2 การจูงใจในการทำงาน เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจในการทำงานลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 15 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จูงใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การฝึกอบรม เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมลักษณะคำถามแสดงระดับความ
 มากน้อย (Scale Questions) จำนวน 9 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจาก
 ด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3.1 การประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงาน เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ
 ฝึกอบรมลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 3 ข้อ โดยสเกลเป็น
 การแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดย
 กำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดีมาก
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ดี
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดี
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะบุคคล เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมพื้นฐานเฉพาะ
 บุคคลลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) ทักษะจำนวน 14 ข้อ และ
 บุคลิกภาพจำนวน 8 ข้อโดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้าน
 หนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือลักษณะคำถามแสดงระดับความมากน้อย (Scale Questions) จำนวน 2 ข้อ โดยสเกลเป็นการแสดงระดับความคิดเห็นจะเรียงจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่ง แบ่งออกเป็นมี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	มากที่สุด
ระดับ 4	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่อนข้างมาก
ระดับ 3	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ปานกลาง
ระดับ 2	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อย
ระดับ 1	หมายถึง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 6 ข้อมูลทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ มีลักษณะของคำถามแบบคำตอบมีหลายตัวเลือก (Multiple Choices) โดยเลือกคำตอบที่เหมาะสมที่สุด เพียงข้อเดียว จำนวน 6 ข้อ

ข้อที่ 1.1	เพศ	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 1.2	อายุ	เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 1.4	ระดับการศึกษา	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 1.5	รายได้ส่วนตัว/เดือน	เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 1.6	อาชีพ	นามบัญญัติ (Nominal Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้เคยวิจัยไว้แล้ว เอกสาร ตำราทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ งานวิจัยที่เคยมีการค้นคว้า

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยที่ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ทั้งสิ้นจำนวน 382 ชุด ซึ่งจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำของบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์

3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล โดยกำหนดช่วงระยะเวลาในการแจกแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 09.00 – 18.00 น. โดยการสอบถามจากพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้วิจัยและผลิตเภสัชภัณฑ์ เพื่อให้ได้กลุ่มของพนักงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ในการศึกษา

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try-Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามพร้อมตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการ Cronbach ด้วย คอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows Version 11.0 ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ตามรายละเอียด ดังนี้ คือ

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.8047

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการจูงใจ ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.7143

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรม ได้ค่า Reliability Coefficient เท่ากับ 0.8926

4.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อมูลแล้ว ออกเก็บข้อมูลตามสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบจำนวน 382 คน แล้วจึงทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วลงรหัสเพื่อประมวลผล ด้วยคอมพิวเตอร์โดยโปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows Version 11.0

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1. ข้อมูลส่วนที่ 1 แสดงผลข้อมูล จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนของพนักงาน บริษัทที่ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลส่วนที่ 2 แสดงผลข้อมูล จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

3. ข้อมูลส่วนที่ 3 แสดงผลข้อมูล จะใช้วิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ของการจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

4. ข้อมูลส่วนที่ 4 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการฝึกอบรม, การประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

5. ข้อมูลส่วนที่ 5 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะ และบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

6. ข้อมูลส่วนที่ 6 แสดงผลข้อมูลค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

1. สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (จากแบบสอบถามข้อที่ 7.1 – 7.6) ใช้สถิติ t – test ในการทดสอบเรื่องของเพศ และทำการวิเคราะห์โดยวิธีของ Anova (One-way Analysis of Variance) ในเรื่องของ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา แผนก และ ตำแหน่ง

2. สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน (จากแบบสอบถามข้อที่ 7.1 – 7.6) ใช้สถิติ t – test ในการทดสอบเรื่องของเพศ และทำการวิเคราะห์โดยวิธีของ Anova (One-way Analysis of Variance) ในเรื่องของ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา แผนก และ ตำแหน่ง

3. สมมุติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน (จากแบบสอบถามส่วนที่1-3) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson Correlation

4. สมมุติฐานข้อที่ 3.1 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร (จากแบบสอบถามส่วนที่1-3) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

5. สมมุติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท (จากแบบสอบถามส่วนที่1-3) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson Correlation

6. สมมุติฐานข้อที่ 4.1 ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร (จากแบบสอบถามส่วนที่1-3) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

7. สมมุติฐานข้อที่ 5 ทักษะ และบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน (จากแบบสอบถามข้อที่ P1 – C1) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson Correlation

8. สมมุติฐานข้อที่ 5.1 ความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับทักษะ และบุคลิกภาพ (จากแบบสอบถามข้อที่ P1 – C1) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

9. สมมุติฐานข้อที่ 6 ทักษะ และบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท (จากแบบสอบถามข้อที่ P1 – C1) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson Correlation และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

10. สมมุติฐานข้อที่ 6.1 ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับทักษะ และบุคลิกภาพ (จากแบบสอบถามข้อที่ P1 – C1) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

11. สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท (จากแบบสอบถามข้อที่ S1 และ R1) หาค่าความสัมพันธ์ โดยใช้ Pearson Correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทที่เป็นสมาชิกสมาคมผู้จำหน่ายยาแห่งประเทศไทย, ประสิทธิภาพในโครงสร้างการบริหารงาน และทักษะในด้านการจัดการสามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ

ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าย่อย

ผลจากการศึกษาวิจัยกลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน โดยที่ข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ พบข้อมูลดังนี้ พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย โดยที่เพศหญิง จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และเพศชาย มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 ส่วนอายุ พบว่า เป็นผู้มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มากที่สุด มีจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท หรือ สูงกว่า มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 49,999 บาท มากที่สุด มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 29,999 บาท มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ

29.9 ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 50,000-69,999 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 โดยผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 70,000-99,999 บาท มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

แผนก พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ทำงานในฝ่ายขาย มากที่สุด มีจำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ฝ่ายบุคคล มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 การตลาด มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 การเงิน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 บัญชี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ไอที มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ ฝ่ายสนับสนุน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากที่สุด มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ ผู้เชี่ยวชาญ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานระดับหัวหน้า มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และผู้บริหาร มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหาร

ผลจากการศึกษาด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารโดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพทางด้านการสื่อสารต่อที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่าพนักงานคิดว่าประสิทธิภาพการสื่อสารภายในบริษัทอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้ การให้ความสำคัญในการติดต่อสื่อสาร, การกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน, เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง, การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า, การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน, การแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย, การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม, การสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล, จังหวะเวลาในการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และ เทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับค่อนข้างมาก สำหรับ ไม่ขึ้นสิ่งที่คุณควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว และการเชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านประสิทธิภาพการจูงใจ

พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการเพิ่มพูนความรู้ในระดับที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ สวัสดิการต่างๆ, สภาพแวดล้อมในการทำงาน การเน้นให้เห็นว่างานมีความสำคัญ, ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน, ผลตอบแทนที่เป็นเงิน, ลักษณะเฉพาะของงาน, โปรแกรมการมีส่วนร่วมจากพนักงาน, การชี้แจงผลงาน, ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน, การมอบหมายงาน, รายละเอียดของงาน, โปรแกรมค่าตอบแทนแปรได้, การมอบอำนาจ, การแข่งขัน มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98, 3.90, 3.87, 3.84, 3.82, 3.76, 3.61, 3.60, 3.58, 3.57, 3.56, 3.49, 3.42 และ 3.30 ตามลำดับ

3. ด้านประสิทธิภาพการฝึกอบรม

ผลจากการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่คิดว่าการฝึกอบรมทางด้านทักษะพื้นฐานมีคุณภาพดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาก็คือ การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานเนื่องจากเทคโนโลยี, การเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, จริยธรรมและจรรยาบรรณ, อบรมในขณะปฏิบัติงาน, การพัฒนางานอาชีพ, การแก้ปัญหา และ อบรมนอกเวลาขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.65, 3.63, 3.61, 3.54, 3.50, 3.46 และ 3.33 ตามลำดับ

4. ด้านประสิทธิภาพการประเมินผล, คัดเลือก และการออกแบบงาน

ผลจากการศึกษาการประเมินผลการทำงานแสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67, การคัดเลือกพนักงานแสดงให้เห็นได้ว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54 และ การออกแบบงานแสดงให้เห็นได้ว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40

ด้านทักษะทางด้านการจัดการ

ผลจากการศึกษาด้านการจัดการโดยจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. ทักษะด้านเทคนิค

ผลจากการศึกษาด้านทักษะด้านเทคนิค สรุปได้ว่าพนักงานมีระดับทักษะความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล อยู่ในเกณฑ์ที่มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อันดับรองลงมา คือ ความไวในการรับรู้, ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง, ความสามารถในการจำและระลึกข้อมูล, ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข, ความสามารถในการจินตนาการ และอันดับสุดท้ายคือความเข้าใจภาษา โดยมีค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้ 3.82, 3.75, 3.72, 3.65, 3.49 และ 3.45 ตามลำดับ

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ผลจากการศึกษาด้านมนุษยสัมพันธ์ พบการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป เป็นระดับที่พนักงานมีทักษะมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาคือ เป็นคนคงเส้นคงวา, เป็นผู้เข้าถึงจิตใจคน, มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น, และรู้สึกมั่นใจว่าผู้อื่นนับถือท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.75, 3.53, 3.41 และ 3.37 ตามลำดับ สำหรับทักษะปานกลาง คือ ความรู้สึกพูดได้ดีต่อหน้าคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

3. ทักษะด้านบุคลิกภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพในเรื่องของบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือต่อบริษัท จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 382 คน พบว่ามีระดับบุคลิกภาพตรงคำถามในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 โดยมีรายละเอียดดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีบุคลิกภาพเป็นอิสระมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ มีบุคลิกภาพเชื่อมั่นในตัวเอง มีอุดมคติ ยึดมั่นในหลักการ, ชอบเข้าสมาคม มีมนุษยสัมพันธ์ดีให้ความร่วมมือ, มีความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง, มีความกระตือรือร้น และทะเยอทะยาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81, 3.79, 3.69 และ 3.58 ตามลำดับ สำหรับระดับปานกลาง คือ

เป็นคนอารมณ์รุนแรง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ส่วนพนักงานที่คิดว่าตนเองเป็นคน เก็บตัว ขี้อาย และมีบุคลิกภาพที่ไม่มีระบบ ไม่ใช่นักปฏิบัติ อยู่ในระดับน้อยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.59 และ 2.35

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จากผลการทดสอบพบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จากผลการทดสอบพบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มอายุมากกว่า 40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.221

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถแยกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.177

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่ำกว่า 29,999 บาท มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวมากกว่า 70,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 30,000-49,999 บาทมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัว 50,000-69,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.279

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่ทำงานฝ่ายแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่ทำงานในแผนกแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถแยกราชยะเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.348

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกขาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.237

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกการตลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.309

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.225

5. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.297

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ตำแหน่งงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน สามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน เพศที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่ามีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน
จากผลการทดสอบพบว่าอายุที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 พนักงานที่มีรายได้ส่วนตัวแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่ารายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 พนักงานที่ทำงานฝ่ายแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่ทำงานในแผนกแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถแยกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.348
2. กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกบุคคล โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.337
3. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกขายมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกขายมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.279
5. กลุ่มตัวอย่างที่มีในแผนกบุคคลมีค่าเฉลี่ยมากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำการอยู่ในแผนกอื่นๆ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.508

สมมติฐานข้อที่ 2.6 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกันไม่มีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ คือ

1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .301 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย
2. ด้านประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .286 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย
3. ด้านประสิทธิภาพการฝึกอบรม กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย
4. ด้านประสิทธิภาพการประเมินผล กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .312 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการประเมินผลเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

5. ด้านประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .293 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมี ประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

6. ด้านประสิทธิภาพการออกแบบงาน กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .421 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 3.1 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

จากผลการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง สามารถอธิบายได้เป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้ ตัวแปรทั้ง 6 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับ โครงสร้างการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ การออกแบบงาน การจูงใจ และการสื่อสาร โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 1.581 + 0.315(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.135(\text{การจูงใจ } \beta_2) + 0.138(\text{การสื่อสาร } \beta_1)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.335(\beta_6) + 0.133(\beta_2) + 0.119(\beta_1)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้

1. β_1 (การสื่อสาร) = .138 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .138 หน่วย หรือ ร้อยละ .138

2. β_2 (การจูงใจ) = .135 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .135 หน่วย หรือ ร้อยละ .135

3. β_6 (การออกแบบงาน) = .315 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .315 หน่วย หรือ ร้อยละ .315

สมมติฐานข้อที่ 4 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

จากผลการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพโครงสร้างการบริหาร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายชื่อได้ดังนี้ คือ

1. ด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .466 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการจูงใจพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .313 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

3. ด้านประสิทธิภาพการฝึกอบรม กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .382 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

4. ด้านประสิทธิภาพการประเมินผล กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการประเมินผล มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .364 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการประเมินผลเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

5. ด้านประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการคัดเลือกพนักงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .384 แสดงว่ามี สัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการคัดเลือก พนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

6. ด้านประสิทธิภาพการออกแบบงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพการออกแบบงาน มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .450 แสดงว่ามีสัมพันธ์ กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่ม มากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 4.1 ประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

จากผลการทดสอบทางด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง สามารถอธิบายได้เป็นรายละเอียดดังต่อไปนี้ ปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 6 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทตัวแปรดังกล่าวได้แก่ การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์ กับ โครงสร้างการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กับ การสื่อสาร การออกแบบงาน และ การจูงใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 1.113 + 0.380(\text{การสื่อสาร } \beta_1) + 0.296(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.155(\text{การจูงใจ } \beta_2)$ และในรูปคะแนนมาตรฐานได้แก่ $\hat{Y} = 0.308(\text{การสื่อสาร } \beta_1) + 0.269(\text{การออกแบบงาน } \beta_6) + 0.144(\text{การจูงใจ } \beta_2)$ จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้

1. β_1 (การสื่อสาร) = .380 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพในการสื่อสารเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .380 หน่วย หรือ ร้อยละ . 380

2. β_2 (การจูงใจ) = .155 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการจูงใจพนักงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .155 หน่วย หรือ ร้อยละ .155

3. β_6 (การออกแบบงาน) = .296 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีประสิทธิภาพการออกแบบงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทเพิ่มขึ้น .296 หน่วย หรือ ร้อยละ .296

สมมติฐานข้อที่ 5 ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบทักษะทางด้านการจัดการ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้ คือ

1. ทักษะด้านเทคนิค กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .114 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแบบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะด้านเทคนิคเพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแบบไม่มีความสัมพันธ์เลย

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .114 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแบบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแบบไม่มีความสัมพันธ์เลย

3. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .737 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ มีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .277 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 5.1 ทักษะในการจัดการและความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

จากปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับ ทักษะในการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 2.441 + 0.325$ (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ β_4) และในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่ $\hat{Y} = 0.271$ (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ β_4) จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้ β_4 (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ) = .325 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีพนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .325 หน่วย หรือ ร้อยละ .325

สมมติฐานข้อที่ 6 ทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ผลต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท จากผลการทดสอบทักษะทางด้านการจัดการ กับ ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท จำแนกเป็นรายข้อได้ ดังนี้ คือ

1. ทักษะด้านเทคนิค กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะด้านเทคนิคเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับแทบไม่มีความสัมพันธ์เลย

3. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรงกับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .298 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านลบ ไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

4. ทักษะด้านบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจกับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านบวก มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .247 แสดงว่ามีสัมพันธ์กันในระดับน้อยและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีทักษะมนุษยสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้นในระดับน้อย

สมมุติฐานข้อที่ 6.1 ทักษะในการจัดการและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทมีความสัมพันธ์กันในรูปเส้นตรง

จากปัจจัยหรือตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรดังกล่าวได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ จากผลลัพธ์ ค่าคงที่ β_0 มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 จึงปฏิเสธสมมุติฐานนั้นคือ $\beta_0 \neq 0$ นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ กับ ทักษะในการจัดการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อทดสอบตัวแปรอิสระ สรุปได้ว่าความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ โดยสามารถเขียนเป็นสมการ $\hat{Y} = 2.868 + 0.296$ (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ β_4) และในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่ $\hat{Y} = 0.233$ (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ β_4) จากสมการความถดถอยเชิงเส้น โดยสามารถอธิบายสมการได้ดังต่อไปนี้ β_4 (บุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจ) = .296 มีความสัมพันธ์ กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าบริษัทมีพนักงานมีทักษะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .296 หน่วย หรือ ร้อยละ .296

สมมุติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

การผลทดสอบสมมุติฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับ ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .521 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อมีการให้ความสำคัญกับเรื่องของความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ความน่าเชื่อถือต่อบริษัทก็จะเพิ่มมากขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านปัจจัยข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

1.1 ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอายุพบว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 40 ปีมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าอายุ 30-39 ปี สำหรับปัจจัยทางการศึกษาไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน รายได้ส่วนต่อของพนักงานเป็นตัวหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 29,999 บาทมีระดับความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่าระดับรายได้ส่วนตัวตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ส่วนพนักงานที่ทำงานแตกต่างกันพบว่า การตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับการขายและฝ่ายบุคคลมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่า สำหรับขายเมื่อเปรียบเทียบกับฝ่ายอื่นๆ แล้วอยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่าเล็กน้อย และฝ่ายบุคคลก็มีความพึงพอใจสูงกว่าฝ่ายอื่นๆ เล็กน้อยเช่นกัน สุดท้ายตำแหน่งของพนักงานไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน จากผลสรุปข้างต้นก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยรุต ตรีสกุล (2542 : ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้ และผลประโยชน์ที่ได้รับ)

1.2 ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

จากการวิจัยพบว่า กลุ่มพนักงานเพศชายมีความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัทสูงกว่าเพศหญิง ส่วนด้านอายุ, ด้านการศึกษา, รายได้ส่วนตัว ไม่พบความแตกต่างของความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท ส่วนพนักงานที่ทำงานฝ่ายแตกต่างกันมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทไม่เท่ากับ พบว่าฝ่ายการเงินมีความน่าเชื่อถือต่อบริษัทสูงกว่าฝ่ายอื่นๆ สำหรับฝ่ายกับฝ่ายบุคคลพบว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ต่ำกว่า สำหรับฝ่ายขายมีเกณฑ์ต่ำกว่าฝ่ายบุคคล แต่อยู่สูงกว่าฝ่ายอื่นๆ และฝ่ายบุคคลมีเกณฑ์ที่สูงกว่าฝ่ายอื่นๆ สุดท้ายตำแหน่งของพนักงานไม่มีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท จากผลสรุปข้างต้นก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุจ เจริญลาภ (2548 : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร กลุ่มธุรกิจอินฟอร์เมชันแอนด์คอมมิวนิเคชันโมบาย บริษัท ซีเมนต์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงาน)

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

2.1 ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า โครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน โดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้ การสื่อสาร, การจูงใจ, การฝึกอบรม, การประเมินผลการทำงาน, การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อยแต่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หลังจากนั้นได้ทำการหาปัจจัยเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจ พบว่ามีการออกแบบงานเป็นอันดับแรก ส่วนการจูงใจเป็นอันดับที่สอง และการสื่อสารเป็นอันดับสุดท้าย ที่มีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางด้านความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่ามีส่วนใกล้เคียงกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชรผุด. 2530 : รวบรวมทฤษฎีของ LOCKE 1976 เอาไว้ดังต่อไปนี้: สรุปลองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการจ้างงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน)

2.2 ความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

จากการวิจัยพบว่า โครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการทำงาน โดยจำแนกได้ดังต่อไปนี้ การสื่อสาร มีความสัมพันธ์ปานกลาง ส่วนการจูงใจ, การฝึกอบรม, การประเมินผลการทำงาน, การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับความน่าเชื่อถือ ในระดับน้อยแต่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หลังจากนั้นได้ทำการหาปัจจัยเพื่อพยากรณ์ความพึงพอใจ พบว่ามีการสื่อสารเป็นอันดับแรก ส่วนการออกแบบงานเป็นอันดับที่สอง และการจูงใจเป็นอันดับสุดท้าย ที่มีส่วนร่วมในการทำนายระดับผลสัมฤทธิ์ทางด้านความน่าเชื่อถือต่อบริษัท เมื่อเปรียบเทียบแล้วพบว่ามีความใกล้เคียงกับผลงานการวิจัย โรบินส์ (Robbins. 1996 : ทศนะ 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) : ความซื่อสัตย์และความจริงใจ, ความสามารถ (Competence) : ความรู้และทักษะทางเทคนิคและการสื่อสารระหว่างบุคคล, ความคงเส้นคงวา (Consistency) : ความไว้วางใจได้ ความสามารถคาดคะเนได้ ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่างๆ, ความจงรักภักดี (Loyalty) : ความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และ ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) : ความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารข้อมูลอย่างเต็มที่)

3. ปัจจัยทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยาแห่งประเทศไทย

3.1 ความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิจัยพบว่า ทักษะด้านเทคนิคกับด้านมนุษยสัมพันธ์แทบไม่มีความสัมพันธ์เลยกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจมีความสัมพันธ์กันน้อยและบุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง ไม่มีความสัมพันธ์เลย เมื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสรุปผลได้ว่า มีเพียงบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจเท่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเปรียบเทียบแล้วพบว่าไม่ตรงกับองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (อารี เพชร ผุศ. 2530 : รวบรวมทฤษฎีของ LOCKE 1976 เอาไว้ดังต่อไปนี้: สรุปองค์ประกอบพื้นฐานไว้ดังนี้ งาน ค่าจ้าง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง การยอมรับ ผลประโยชน์ สภาพการทำงาน หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน)

3.2 ความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท

จากการวิจัยพบว่า จากการวิจัยพบว่า ทักษะด้านเทคนิคกับด้านมนุษยสัมพันธ์แทบไม่มีความสัมพันธ์เลยกับความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท ส่วนบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจมีความสัมพันธ์กันน้อยและบุคลิกภาพด้านความเป็นอิสระ มีอุดมการณ์ และอารมณ์รุนแรง ไม่มีความสัมพันธ์เลย เมื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามสรุปผลได้ว่า มีเพียงบุคลิกภาพด้านความกระตือรือร้น ชอบเข้าสมาคม และมีน้ำใจเท่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเปรียบเทียบแล้วพบว่าตรงกับเรื่องทักษะ 5 ประการ เพียงเรื่องเดียวคือความสามารถกับลักษณะบุคลิกภาพที่เป็นคนเปิดเผยของโรบินส์ (Robbins. 1996 : ทักษะ 5 ประการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ (Integrity) : ความซื่อสัตย์และความจริงใจ, ความสามารถ (Competence) : ความรู้และทักษะทางเทคนิคและการสื่อสารระหว่างบุคคล, ความคงเส้นคงวา (Consistency) : ความไว้วางใจได้ ความสามารถคาดคะเนได้ ความสามารถในการใช้วิจารณญาณที่ดีในสถานการณ์ต่างๆ, ความจงรักภักดี (Loyalty) : ความเต็มใจที่จะปกป้องและช่วยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และ ความเป็นคนเปิดเผย (Openness) : ความเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนความคิดและข่าวสารข้อมูลอย่างเต็มที่)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

กลุ่มลูกค้าตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 382 คน แยกเป็นข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ พบข้อมูลดังนี้ พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย สำหรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาที่ปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า โดยรายได้ต่อเดือนพบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 – 49,999 บาท มากที่สุด รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 29,999 บาท และผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 70,000-99,999 บาท เมื่อทำการแบ่งตาม แผนก พบว่า พนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ทำงานในฝ่ายขาย มากที่สุด รองลงมาคือ ฝ่ายบุคคล การตลาด การเงิน บัญชี ไอที และ ฝ่ายสนับสนุน ตามลำดับ สุดท้ายคือตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงาน มากที่สุด รองลงมาคือ ผู้เชี่ยวชาญ พนักงานระดับหัวหน้า และผู้บริหาร ตามลำดับ

สำหรับผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งเป็นหัวข้อได้ทั้งหมด 6 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านปัจจัยข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยาแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศชายจะมีความพึงพอใจในระดับที่สูงกว่า ส่วนอายุของพนักงานจะมีทิศทางสอดคล้องไปในทางเดียวกัน ถ้ารายได้ส่วนตัวอยู่ในระดับที่สูงก็จะมีค่าความพึงพอใจสูงเช่นกัน การให้ความสำคัญของแต่ละหน่วยงานก็จะแสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หมายความว่าถ้าพนักงานรู้สึกว่ามันเองทำงานอยู่ในแผนกที่มีความสำคัญ ก็จะส่งผลถึงระดับความพึงพอใจเช่นกัน โดยสรุปถ้าพนักงานบริษัทเป็นเพศชาย มีประสบการณ์ ระดับรายได้ค่อนข้างสูง ทำงานอยู่ในแผนกที่สำคัญของบริษัท ก็จะมีค่าความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง ดังนั้นบริษัทจึงควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องคุณสมบัติของพนักงาน เพราะถ้าเป็นตำแหน่งที่สำคัญแล้วการที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อยเนื่องจากปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์บริษัทอาจใช้วิธีการแก้ไขโดยกำหนดคุณสมบัติของผู้รับสมัครที่ชัดเจน เพื่อป้องกันพนักงานลาออกเนื่องจากไม่พึงพอใจในการทำงาน

2. ปัจจัยด้านปัจจัยข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายยาแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์มีผลต่อความน่าเชื่อถือ มีความสอดคล้องในหลายปัจจัยเริ่มต้นจากเรื่องเพศของพนักงาน จะเห็นได้ว่าพนักงานเพศชายมีระดับความเชื่อถือบริษัทที่สูงกว่าเพศหญิง ส่วนอายุ, การศึกษา และรายได้ส่วนตัวไม่พบระดับที่แตกต่างกัน ส่วนฝ่ายที่พนักงานทำงานอยู่ก็มีผลต่อระดับความน่าเชื่อถือ เพราะฉะนั้นในส่วนนี้ถ้าบริษัทต้องการให้มีระดับความน่าเชื่อถือสูงขึ้น ควรให้ความสำคัญในเรื่องของเพศพนักงานและฝ่ายที่พนักงาน

ทำงาน และมีแนวการพัฒนาเพื่อให้เกิดพฤติกรรมองค์การที่ชัดเจนว่าต้องการให้พนักงานบริษัทมีระดับความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอยู่ในระดับใด โดยกำหนดจากลักษณะประชากรศาสตร์ข้างต้น

3. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันแต่อยู่ในระดับน้อย เมื่อทำการพยากรณ์โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบถดถอยจะพบว่ามีเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การออกแบบงาน การจูงใจ และการสื่อสาร เพราะฉะนั้นถ้าผู้บริหารต้องการในพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก็ควรให้ปัจจัยดังกล่าวอยู่ในแผนกลยุทธ์ศาสตร์การบริหาร นอกเหนือจากการพิจารณาหรือให้ความสำคัญในรูปแบบของตัวเงิน

4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของโครงสร้างการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัท พบว่า การสื่อสาร การจูงใจ การฝึกอบรม การประเมินผลการทำงาน การคัดเลือกพนักงาน และการออกแบบงาน ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กันแต่อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับน้อย เมื่อทำการพยากรณ์โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์แบบถดถอยจะพบว่ามีเพียง 3 ปัจจัยเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ในระดับนัยสำคัญ 0.05 คือ การสื่อสาร การออกแบบงาน และการจูงใจ จะเห็นได้ว่าเป็นความแตกต่างกับความพึงพอใจ คือ การสื่อสาร ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญ ต่อการสร้างความน่าเชื่อถือ ตามด้วยการออกแบบงานต้องมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง และการจูงใจเพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น ทั้งในรูปแบบของตัวเงิน (ค่าจ้าง) และรูปแบบที่ไม่ใช่ตัวเงิน (สวัสดิการต่าง ๆ) เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพและสร้างความน่าเชื่อถือต่อบริษัทอีกด้วย

5. ปัจจัยทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในตัวแปรนี้ไม่ค่อยพบความสัมพันธ์ที่ชัดเจนนั้น คือ บุคลิกภาพของพนักงานไม่ค่อยมีผลต่อความพึงพอใจมากนัก แต่จากการพิจารณาน่าจะมีผลกระทบทางอ้อม คือ เป็นความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเท่านั้น

6. ปัจจัยทักษะในการจัดการมีความสัมพันธ์ต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัท ในตัวแปรนี้ไม่ค่อยพบความสัมพันธ์ที่ชัดเจนนั้น คือ บุคลิกภาพของพนักงานไม่ค่อยมีผลต่อความน่าเชื่อถือต่อบริษัท คิดว่าน่าจะเป็นลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัวเท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรที่จะทำการวิจัยในเรื่องของวิธีออกแบบงาน นโยบายการจูงใจพนักงานที่ไม่ใช้ตัวเงิน และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในบริษัท ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
2. ควรที่จะทำการวิจัยในเรื่องของวิธีออกแบบงาน นโยบายการจูงใจพนักงานที่ไม่ใช้ตัวเงิน และแนวทางการพัฒนาการสื่อสารภายในบริษัท ที่ส่งผลความน่าเชื่อถือที่มีต่อบริษัท
3. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการคัดเลือกพนักงานให้มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
4. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการคัดเลือกพนักงานให้มีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงาน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือต่อบริษัท

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชยปัญญา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*.

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____ (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

_____ (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสรี วงศ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์ทางการตลาด การวางแผนทางการตลาด*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ.

บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

รองศาสตราจารย์สมยศ นาวิการ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ.

สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991.

จรัส สุวรรณเวลา. (2546). *จุดบอดทางสูตรรามาภิบาล บทบาทของบอร์ดองค์การมหาชน*.

พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. บริษัทธนาเพรส แอนด์ กราฟฟิค จำกัด.

Mastering Office Politics. ชานน์ จิตรติลล (แปล). *กลยุทธ์การรับมือ จัดการ แก้ปัญหา*

การเมืองในองค์กร. กรุงเทพฯ. บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สุพัตรา สุภาพ. (2541). *จับใจคน จับใจงาน (เล่ม 4)*. กรุงเทพฯ. บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

จำกัด.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2537). *กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมธุรกิจสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ลิปรีช.

พิภพ วังเงิน. (2545). *จริยธรรมวิชาชีพ*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ อมรการพิมพ์

ไชย ณ พล อัครศุภเศรษฐ์. (2544). *ก้าวสู่สากลกับการบริหารด้วยระบบศรัทธาและจรรยาบรรณทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ. เคล็ดไทย

อลงกรณ์ มีสุทรา และ สมิต สัจฉกร. (2545). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม)*.

กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.

ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2537). *กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมธุรกิจสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์ลิปรีช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การ การออกแบบ และทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ. Management Center Bangkok.

ศาสตราจารย์ เสนาะ ดิยาวี. (2538). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์. (2547). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ไชยรุต ตรีสกุล. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- พวงเพชร วงศ์เยี่ยมย่อง. (2543). ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- รุจ เจริญลาภ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจภายในองค์กรกลุ่มธุรกิจอินฟอร์เมชันแอนด์คอมมิวนิเคชันโมบาย บริษัท ซีเมนส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินูญานินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5731

ที่ ศธ 0519.12/0596

วันที่ ๑๗ มกราคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายโชค กิตติพงษ์ถาวร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมองค์การทางการจัดการ และการสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่ดีต่อบริษัท (กรณีศึกษา)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม พฤติกรรมองค์การทางการจัดการและการสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่ดี ต่อบริษัท (กรณีศึกษา)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายโชค กิตติพงษ์ถาวร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

รองประธานกรรมการ คณะสังคมศาสตร์

ภาคผนวก ค

หนังสือขออนุญาตสถานที่เก็บแบบสอบถาม

ที่ ศธ 0519.12/๐6๐8



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๗ มกราคม 2549

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท โรช ไทยแลนด์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายโชค กิตติพงษ์ถาวร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “พฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหาร และสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่ดีต่อบริษัท (กรณีศึกษา)” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บ ข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท โรช ไทยแลนด์ จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ แบบสอบถามพฤติกรรมองค์การทางด้านการบริหารและสังคมวิทยาที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานและความน่าเชื่อถือที่ดีต่อบริษัท (กรณีศึกษา) ในระหว่างเดือนมกราคม 2549

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายโชค กิตติพงษ์ถาวร ได้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-662-2848 มือถือ 01-682-0687

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นายโชค กิตติพงษ์ถาวร
วันเดือนปีเกิด	17 ตุลาคม พ.ศ.2518
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	55/31 หมู่บ้านพลัส ซิตีพาร์ก ลาดพร้าว71 ซ.ลาดพร้าว 71 ถ.ลาดพร้าว แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว จ.กรุงเทพฯ 10230
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขา ศิลป-คำนวณ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการ
พ.ศ.2540	บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ.2549	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ