

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2550

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน)

เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา

มีนาคม 2550

จันทิมา กิตติวัฒนาศัย (2550) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท

ลือกษลีย์ จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการ
ศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา
สารนิพนธ์ : อาจารย์ วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของ
พนักงานบริษัท ลือกษลีย์ จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยด้านส่วนตัว และ
ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์
ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สายงานในองค์กร บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม
ในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท ลือกษลีย์ จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่
ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 222 คน เป็นเพศชาย 94 คน และ
เพศหญิง 128 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถ
ในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลือกษลีย์ จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอย
พหุคูณ

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลือกษลีย์
จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่
รายได้ (X_4) บุคลิกภาพ (X_{14}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้
บังคับบัญชา (X_{17})
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลือกษลีย์
จำกั๊ด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ะ
กับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_9) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{18})
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลือกษลีย์ จำกั๊ด
(มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 12 ปัจจัย ได้แก่ เพศ :

ชาย (X_1) เพศ : หญิง (X_2) อายุ (X_3) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี (X_5) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี (X_6) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี (X_7) ประสบการณ์ทำงาน (X_8) ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน (X_{10}) ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร (X_{11}) สายงานในองค์กร : สายงานธุรกิจ (X_{12}) สายงานในองค์กร : สายงานสนับสนุน (X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{16})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{17}) อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 19.20

5. สมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 19.20 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ที่สามารถนำมาเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 2.267 + .288 X_8 + .127 X_{17}$$

5.2 สมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .326 X_8 + .173 X_{17}$$

FACTORS AFFECTING ON COMMUNICATION ABILITY OF LOXLEY PUBLIC
COMPANY LIMITED OFFICERS IN KLONGTOEY DISTRICT, BANGKOK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Educational Psychology
at Srinakharinwirot University
March 2007

Chanthima Kittiwathanachai. (2007) *Factors affecting on Communication Ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok*. Master's Project, M.Ed. (Educational Psychology) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Inst. Wilailuck Pongsopha.

The purpose of this research were to study factors affecting on communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok. These factors were divided into 2 dimensions, first of them was personal factor : gender , age, salary, educational level , working experience, position level, business segments, personality, job satisfaction. Second of them was working environment factor : physical working environment, interpersonal relationship between officers and their boss and interpersonal relationship between officers and their colleague.

The 222 samples : 94 males and 128 females were Loxley Public Company Limited Officers who have trained in Communication 2006 in Klongtoey District, Bangkok. The research instruments were questionnaires of factors affecting on communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok. The data was analyzed by the Person Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Regression Analysis.

The results were as follows :

1. There were significantly positive correlation among communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok and 4 factors: salary (X_4), personality (X_{14}), job satisfaction (X_{15}), and the interpersonal relationship between officers and their boss (X_{17}) at .01 level.
2. There were significantly negative correlation among communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok and 2 factors: staff level (X_9) and the interpersonal relationship between officers and their colleague (X_{18}) at .01 level.
3. There were no significantly correlation among communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok and 12 factors: gender : male

(X₁), gender : female (X₂), age (X₃), educational level : lower (X₅), educational level : under graduate (X₆), educational level : graduated (X₇), working experience (X₈), position level : department head level (X₁₀), position level : executive level (X₁₁), business segments : business group (X₁₂), business segments : business support group (X₁₃), and physical working environment (X₁₆).

4. There were 2 significantly factors affecting on communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok, at .01 level ranking from the most affecter to the least affecter were working experience (X₈) and the interpersonal relationship between officers and their boss (X₁₇). These 2 factors could predicted communication ability about percentage of 19.20.

5. The predicted equation of communication ability of Loxley Public Company Limited Officers in Klongtoey District, Bangkok were as follows:

5.1 The predicted equation in terms of raw scores were :

$$\hat{Y} = 2.267 + .288 X_8 + .127 X_{17}$$

5.2 The predicted equation in terms of standard scores were :

$$Z = .326 X_8 + .173 X_{17}$$

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของอาจารย์วิไลลักษณ์ พงษ์โสภิต อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์เวณิ กรีทอง และอาจารย์นันทวิทย์ เผ่ามหานาคะ กรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ที่ได้รับแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา แนวคิด และข้อเสนอแนะตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ กราบขอบพระคุณความกรุณา เมตตาจากท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์เวณิ กรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และอาจารย์ ดร.พาสณา จุลรัตน์ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษาที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และประสบการณ์แก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้มองเห็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าจนประสบความสำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณธงชัย ลำข้า กรรมการผู้จัดการ และคุณสุดคุณ มลิตทอง ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ผู้ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้วิจัย ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ สนับสนุน และให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย และเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา และกำลังใจดีๆ จากครอบครัว และเพื่อนสาขาจิตวิทยาการศึกษาทุกคนที่เป็นกำลังใจให้แก่กันและกัน

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมให้เป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดามารดา บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและปลูกฝังคุณความดี ตลอดจนประสิทธิ์ประสาทวิทยาการความรู้ให้กับผู้วิจัย ตั้งแต่ต้นจนถึงปัจจุบัน และหวังว่าผลงานชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่นิสิต นักศึกษาที่สนใจต่อไป

จันทิมา กิตติวัฒนาชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	4
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	5
การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	10
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร.....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร.....	27
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	29
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว.....	29
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน.....	47
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว.....	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน.....	57
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน).....	61
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	65
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	65
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	83
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	90
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	90
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	92
อภิปรายผลการวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม.....	110
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก.....	115
ภาคผนวก ข.....	129
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	135

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	65
2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไป.....	83
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถใน การสื่อสารของพนักงาน.....	85
4 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถใน การสื่อสารของพนักงาน.....	87
5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร ของพนักงาน.....	88
6 แสดงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสาร เป็นสำคัญโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ.....	89
7 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ.....	129
8 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน.....	130
9 แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน...	131
10แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับกับผู้อยู่บังคับบัญชา.....	132
11แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่าง พนักงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	133
12แสดงค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร.....	134

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในภาวะเศรษฐกิจของโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องในปัจจุบัน โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นปัจจัยนำที่สำคัญยิ่ง เป็นโลกที่เรียกว่าโลกยุคไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า และด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยนี้เองทำให้ระบบการสื่อสารเจริญก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลทำให้เกิดการพัฒนาสิ่งใหม่ขึ้นอย่างมากมายทั้งทางตรงและทางอ้อม (ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ. 2548:1; อ้างอิงจากยุค ศรีอารยะ. 2544) โดยเฉพาะได้ส่งผลกระทบทำให้โลกธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก และขยายตัวไปสู่ความเป็นเครือข่ายเดียวกันมากยิ่งขึ้นซึ่งมีผลทำให้การติดต่อสื่อสารต่างต้องเชื่อมโยงถึงกันมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจในปัจจุบันมีอัตราการแข่งขันสูงขึ้น ผู้บริหารจำเป็นจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจไปตามสภาวะการณ์เพื่อความอยู่รอด และความก้าวหน้าของธุรกิจ องค์การเกิดการปรับตัว และเร่งสร้างประสิทธิภาพให้สูงขึ้นซึ่งความสำเร็จ และชัยชนะในการแข่งขันนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารเป็นสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารเป็นระบบและกลไกที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการตัดสินใจในการบริหารของผู้บริหารองค์กร และขณะเดียวกันการสื่อสารยังมีความสำคัญในการปฏิบัติงาน การให้บริการและการติดต่อกับบุคลากรทั้งภายใน และภายนอกองค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่นอีกด้วย (ธงชัย สันติวงษ์; และชนาธิป สันติวงษ์. 2542:32)

การทำงานในองค์กรนั้นเป็นการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มโดยมีการสื่อสารเป็นกลไกพื้นฐานของมนุษย์ มนุษย์ต้องทำงานร่วมกันในองค์กร บุคลากรจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อความหมายกันอยู่เสมอ การสื่อความหมายระหว่างกันช่วยให้เกิดความเข้าใจในงานที่จะต้องทำร่วมกัน แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ ขึ้นอยู่ที่ว่าการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ การสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพอันเนื่องจากการแปลความหมายของคำพูดที่ต่างกัน การใช้คำพูดผิดกาลเทศะ การใช้คำพูดที่ไม่ชัดเจน เป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่เข้าใจกัน หรือทำให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งมีผลต่อการอยู่ร่วมกัน และการทำงานร่วมกัน (ทีศนา แหมมณี. 2545:42)

ดังนั้นกระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น จะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี

บริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเก่าแก่ที่ก่อตั้งมานานกว่า 65 ปี โดยก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พุทธศักราช 2482 ด้วยการร่วมทุนระหว่าง นายอึ้งยงหลง ล่ำซำ กับนายแอนดรูว์ บิตต์ เดิมใช้ชื่อว่า บริษัท ลีอกซเลย์ ไรซ์ กัมปะนี (กรุงเทพฯ) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทำธุรกิจส่งออกสินค้าทางการเกษตร เช่น ข้าว และไม้ เป็นต้น ต่อมาในปีพุทธศักราช 2500 บริษัท ลีอกซเลย์ ไรซ์ กัมปะนี (กรุงเทพฯ) จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ลีอกซเลย์ (กรุงเทพฯ) จำกัด โดยดำเนินธุรกิจนำเข้า และจัดจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการสินค้า ทางด้านอุตสาหกรรม และสินค้าเทคโนโลยีขั้นสูง บริษัทมีการเติบโตอย่างรวดเร็วและได้ร่วมลงทุนในธุรกิจต่างๆ กับเหล่าบริษัทชั้นนำของต่างประเทศ พร้อมทั้งได้แปรสภาพเป็น บริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 เป็นต้นมา และในปัจจุบันบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) แบ่งโครงสร้างขององค์กรออกเป็น 4 สายงานใหญ่ ดังนี้ สายงานสนับสนุน ได้แก่ กลุ่มบริหารและการเงิน กลุ่มทรัพยากรบุคคล กลุ่มบริการการตลาด กลุ่มพัฒนาธุรกิจ สายธุรกิจเทคโนโลยี ได้แก่ กลุ่มอินฟอล์ เมชั่นเทคโนโลยี กลุ่มโครงสร้างพื้นฐาน กลุ่มโทรคมนาคม กลุ่มธุรกิจสิ่งแวดล้อม กลุ่มการพิมพ์และเทคโนโลยี กลุ่มคอนซูมเมอร์อิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มมีเดียและการศึกษา กลุ่มโครงการพิเศษ กลุ่มธุรกิจเกม สลาก สายธุรกิจเทรดดิง ได้แก่ กลุ่มสินค้าอุปโภคและบริโภค กลุ่มเคมีภัณฑ์ กลุ่มผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง และสายธุรกิจบริการและอื่นๆ ได้แก่ กลุ่มธุรกิจบริการ กลุ่มธุรกิจต่างประเทศ โดยบริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นสร้างความเจริญเติบโตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดมูลค่าสูงสุดตามหลักการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจ และรักษาประโยชน์ให้แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2549 นี้ทางบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อต้องการกระตุ้นให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลอย่างทั่วถึง และช่วยฝ่ายบริหารในการติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ นอกจากนี้บริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานทั้งในระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการในส่วนของภารกิจที่ เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร และพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ เสริมสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นโดยเน้นการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อม และการแข่งขันทางธุรกิจ เน้นการบริหารงานเชิงรุก และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานของบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการในส่วนของผู้จัดการฝ่ายบริหาร มาเป็นระยะเวลา 6 ปี ได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร เช่น มีความผิดพลาดในการสื่อสารบ่อยครั้งทำให้เกิดผลเสียในการทำงาน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการสำรวจปัญหาเบื้องต้นในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 ถามว่า “ท่านคิดว่าขณะที่ท่านทำงาน ท่านพบปัญหาในการทำงานหรือไม่ ถ้ามีคือปัญหาเกี่ยวกับเรื่องใด ” ผลของการสำรวจปัญหาเบื้องต้นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ปัญหาเรื่องการทำงาน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 48 ได้แก่ การสื่อสารไม่ชัดเจนและผิดพลาด รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องเศรษฐกิจ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ได้แก่ เงินเดือนน้อย และสวัสดิการต่างๆ ขององค์กรไม่ดี รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องการปรับตัว จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ได้แก่ ปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานไม่ได้ และปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้ รองลงมาเป็นปัญหาเรื่องการประเมินผลงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4 ได้แก่ ไม่มีมาตรฐานในการประเมินผลงานขององค์กร และไม่มีปัญหาในการทำงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4

คำถามข้อที่ 2 ถามว่า “จากปัญหาที่ท่านพบในข้อ 1 ท่านคิดว่าเกิดจากสาเหตุใดบ้าง” ผลจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าจากปัญหาเรื่องการทำงานในด้านการสื่อสารมีสาเหตุมาจากความไม่พร้อมในข้อมูลขาดความเข้าใจในงาน และจากระบบขององค์กร ปัญหาเรื่องเศรษฐกิจมีสาเหตุมาจากวัฒนธรรม ระบบโครงสร้างขององค์กร การกำหนดฐานเงินเดือนต่ำ และมีสาเหตุกระทบมาจากปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบัน ปัญหาเรื่องการปรับตัวกับเพื่อนร่วมงานมีสาเหตุมาจากความคิด พฤติกรรม บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของพนักงานแต่ละคน ปัญหาเรื่องการปรับตัวกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชามีสาเหตุมาจากความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน และพนักงานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์กร ปัญหาเรื่องการประเมินผลงานมีสาเหตุมาจากพนักงานมีความรู้สึกต่อองค์กรว่าจะประเมินผลงานไม่เป็นธรรม และมีสาเหตุมาจากการฝึกอบรมที่เหมาะสม

จากผลการสำรวจปัญหาเบื้องต้น พบว่าปัญหาดังกล่าวข้างต้นของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร น่าจะมีปัญหาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ได้แก่ ความผิดพลาดในเรื่องการสื่อสาร ทำให้มีปัญหาในการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ดังที่พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542:65) กล่าวว่า iva การสื่อความหมาย เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องใช้ในชีวิตประจำวัน ในการทำงาน ร่วมกันการสื่อความหมายนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของงาน การสื่อความหมายเป็นเรื่องของการติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล หรือกลุ่มเพื่อบอกหมายให้เกิดความรู้ ความเข้าใจได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ประสงค์ สังคมปัจจุบันองค์กรได้มีการเปลี่ยนแปลง และทวีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เทคโนโลยีเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว การทำงานเต็มไปด้วยบรรยากาศของความเร่งรีบ และการแข่งขันค่อนข้างสูง ในขณะที่ความสนใจซึ่งกันและกันในการทำงานของบุคคลลดน้อยลงแต่คาดหวังถึงประสิทธิภาพในงานต้องได้มาตรฐาน ดังนั้นการสื่อความหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรในองค์กรต้องพึงตระหนัก ซึ่งสอดคล้องกับธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2546:95) ที่กล่าวว่ากิจกรรมการสื่อสารทุกชนิดที่ทำขึ้นในองค์กรจะต้องประสานเข้ากันได้เป็นอย่างดีทั้งนี้เพื่อให้เป็นประโยชน์สำหรับช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุในจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้นในทางตรงกันข้ามถ้าการสื่อสารในองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้นย่อมเกิดผลเสียต่อการทำงานในองค์กรนั้น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานได้

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยม จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยม จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยม จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยม จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนนโยบายสำหรับผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางพัฒนาการสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้การสื่อสารในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 445 คน เป็นเพศชาย 189 คน และเพศหญิง 256 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 222 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane.1967:886-887) เป็นเพศชาย 94 คน และเพศหญิง 128 คน ซึ่งได้มาจากการ สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยมีเพศเป็นชั้น (Strata)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 รายได้
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 ประสบการณ์ทำงาน
- 1.1.6 ระดับตำแหน่งงาน
- 1.1.7 สายงานในองค์กร
- 1.1.8 บุคลิกภาพ
- 1.1.9 ความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่

- 1.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
- 1.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- 1.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงาน กับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่เป็นการพูด การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและการแสดงกิริยาอาการต่างๆ ได้แก่ การใช้ท่าทาง การแสดงสีหน้า และสายตา เพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกัน และถูกต้องระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งความสามารถในการสื่อสาร ตามลักษณะงานที่ปฏิบัติในบริษัท ดังนี้

1.1 ด้านการสื่อสารในการรับชิ้นงาน ได้แก่ การที่หัวหน้างานสั่งงานให้พนักงานโดยการพูด การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและการแสดงกิริยาอาการต่างๆ ได้แก่ การใช้ท่าทาง การแสดงสีหน้า และสายตาให้พนักงานเข้าใจ และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง

1.2 ด้านการสื่อสารในการส่งต่องาน ได้แก่ การที่พนักงานส่งต่องานให้เพื่อนร่วมงานโดยการพูด การเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและการแสดงกิริยาอาการต่างๆ ได้แก่ การใช้ท่าทาง การแสดงสีหน้า และสายตาที่สามารถทำให้เพื่อนร่วมงานทำงานต่อเนื่องจากพนักงานได้อย่างถูกต้อง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สายงานในองค์กร บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

2.1.2 อายุ หมายถึง จำนวนปีนับตั้งแต่แรกเกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน

ตามปฏิทินสากล

2.1.3 รายได้ หมายถึง เงินเดือนเป็นบาทที่ได้ต่อเดือนของพนักงาน

2.1.4 ระดับการศึกษา ได้แก่

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรี

2.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.5 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาเป็นจำนวนปีที่พนักงาน บริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานนับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

2.1.6 ระดับตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งสูงสุดในปัจจุบัน ได้แก่

2.1.6.1 ระดับพนักงานปฏิบัติงาน (ระดับ 3-4)

2.1.6.2 ระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-6)

2.1.6.3 ระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 ขึ้นไป)

2.1.7 สายงานขององค์กร ได้แก่

2.1.7.1 สายงานธุรกิจ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานผลิตภัณฑ์หลักที่หารายได้ให้กับองค์กร ได้แก่ ฝ่ายการพิมพ์และเทคโนโลยี ฝ่ายกิจการโทรทัศน์และวิทยุ ฝ่ายคอนซูมเมอร์อิเล็กทรอนิกส์ ฝ่ายเคมี ฝ่ายโครงการพิเศษ และฝ่ายผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง

2.1.7.2 สายงานสนับสนุน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้การทำงานของสายงานธุรกิจดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงาน ได้แก่ ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายบริหารกลุ่มต่างๆ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายตรวจสอบภายใน ฝ่ายการเงินและบัญชี และฝ่ายกฎหมายการหลักทรัพย์

2.1.8 บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของพนักงาน ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้พนักงานผู้นั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.8.1 บุคลิกภาพแบบ เอ ได้แก่ รักความก้าวหน้า ชอบฝ่าฟันอุปสรรค มีความก้าวร้าว โกรธง่าย ชอบทำงานให้ประสบความสำเร็จ และสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว และไม่ชอบการรอคอย

2.1.8.2 บุคลิกภาพแบบ บี ได้แก่ ค่อนข้างเฉื่อย ใจเย็นเยือกเย็น ทำไปเรื่อยๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ อดทน และรอคอยได้

2.1.9 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจต่อการทำงาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.9.1 ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความพอใจในงาน เพราะมีความท้าทายของงาน มีความแปลกใหม่ของงาน และ เป็นงานที่สร้างสรรค์

2.1.9.2 ความพึงพอใจในด้านโครงสร้างของงาน ได้แก่ ความพอใจในงานที่เห็นความชัดเจนของงานที่ทำ เป้าหมายของงาน โครงสร้างรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2.1.9.3 ความพึงพอใจในด้านองค์กร ได้แก่ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายในการบริหารงานในองค์กรอย่างชัดเจน การพิจารณาการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม จนมีความรู้สึกมั่นคง และผูกพันต่อองค์กร

2.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ทำให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ สถานที่ทำงาน และวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ดังนี้

2.2.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ บริเวณที่ทำงานสามารถสื่อสารกัน ได้สะดวก และขนาดของห้องทำงานพอเหมาะกับจำนวนพนักงานในการสื่อสารกันได้ดี

2.2.1.2 วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ มีอุปกรณ์ในการสื่อสารที่มีความทันสมัยเหมาะสมในการใช้งาน และมีเพียงพอที่ใช้ในการสื่อสารทั้งในและนอกองค์กร

2.2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพ เชื่อฟัง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยแสดงกริยา วาจา และให้ด้วยความเคารพ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

2.2.2.2 การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับพนักงาน ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

2.2.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงาน และเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติต่อกันทั้งในและนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ได้แก่ ความปรารถนาดี เอาใจใส่ ให้ความไว้วางใจ ให้เกียรติยกย่องนับถือ ยอมรับความสามารถของเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งในด้านการทำงาน และเรื่องส่วนตัว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน มีความเป็นกันเอง ใกล้ชิด สนับสนุน ทำงานต่างๆ ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี และร่วมมือกันแก้ไขปัญหา

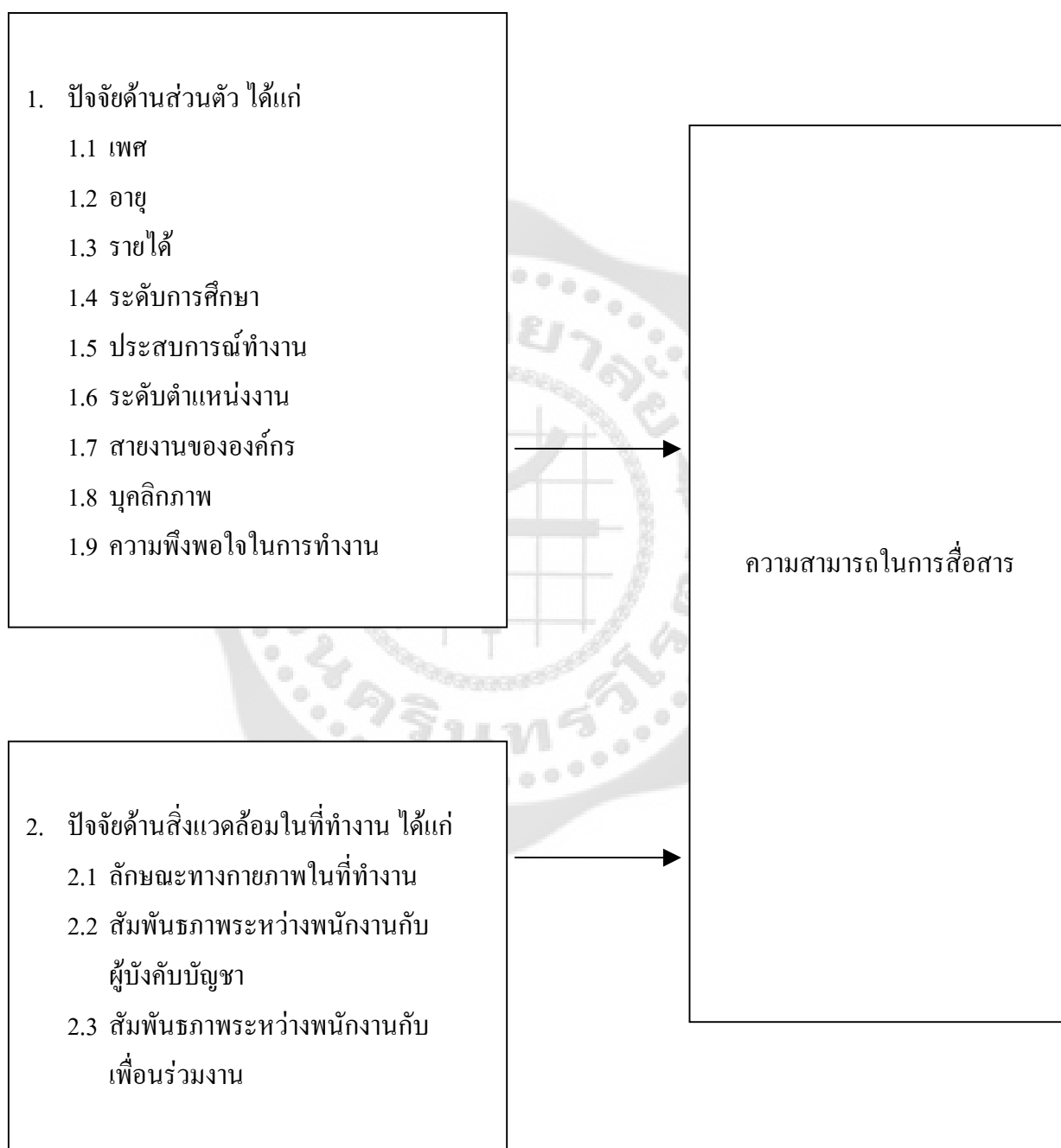
3. พนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549



กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เกิดจากปัจจัย 2 ด้าน คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ แผนงาน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่งงาน รายได้ บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมุติฐานดังนี้

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
 - 1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
 - 1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
 - 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน)

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อมูลคือต้องหาวิธียังรู้ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของผู้ร่วมงานอันนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานด้วยการใช้สื่อต่างๆ มีผู้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารไว้มากมาย แตกต่างกันดังนี้

สวนิต ยมาภัย (2528:18) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึงการนำเรื่องราวต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น หรือความรู้สึกโดยอาศัยเครื่องนำไปโดยวิธีการใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการจนทำให้เกิดการกำหนดรู้ความหมายแห่งเรื่องราวเหล่านั้นร่วมกันได้

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

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร (2540:5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อวัตถุประสงค์หลักคือความเข้าใจร่วมกัน

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542:65) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรื่องราวข่าวสาร ตลอดจนความรู้สึกนึกคิด ทศนคติ และอารมณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล และระหว่างบุคคลกับกลุ่ม

มลลิกา คณานุรักษ์ (2547:11) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสาร คือ การแสดงออกเพื่อสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ การกระทำ ท่าทาง ฯลฯ ที่เป็นพฤติกรรมพื้นฐานของมนุษย์ที่ปรากฏอยู่ในชีวิตประจำวัน แตกต่างไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยาส่วนบุคคล ความสัมพันธ์กับสังคม และสภาพแวดล้อมซึ่งอาจเป็นผลบวกหรือลบก็ได้ในการติดต่อกับบุคคลอื่น พฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มีทั้งที่เป็นวัจนภาษา (ภาษาถ้อยคำ) และอวัจนภาษา (ไม่ใช่ถ้อยคำ) โดยมนุษย์พยายามจะอาศัยกระบวนการต่างๆ ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด รวมถึงประสบการณ์ของตนเองแก่กันและกัน เพื่อหวังความเข้าใจร่วมกัน

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

อริสโตเติล (Aristotle. 1960) ได้ให้ความหมายการสื่อสาร คือ การแสวงหาวิธีการขจัดจูงใจ ที่มีอยู่ทุกรูปแบบ (search for all available means of persuasion)

มิลเลอร์ เจอร์รัล อาร์ (Miller, Gerald R. 1966) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กิจกรรมทั้งหลายที่ผู้ส่งสารเจตนาที่จะส่งแรงกระตุ้นให้ผู้รับสารสนอง

วอซราวิค,พอล; บีวิน, เจเนต เอช.; แจ็คสัน, ดอน ดี (Watzlawick, Paul.; Beavin, Janet H.; Jackson, Don D. 1967) มีความเชื่อว่า พฤติกรรมของมนุษย์ในทุกรูปแบบเป็นการสื่อสารทั้งสิ้น และไม่มีสิ่งใดที่เรียกว่าไม่ใช่พฤติกรรม

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller. 2007) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

คาร์ล ไฮ โฮฟแลนด์ (Carl I. Hoveland. 2007) ให้ความเห็นว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (ภาษาพูด หรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่นๆ (ผู้รับสาร)

วอร์เรน ดับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver. 2007) ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า การสื่อสารมีความหมายกว้าง ครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคนๆ หนึ่งอาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงไม่หมายความว่าเพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงดนตรี ภาพ การแสดง บัลเลต์ และพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย

เจอร์เกน รอยช์ และเกรกอรี เบทสัน (Jurgen Ruesch; & Gregory Bateson. 2007) ให้ความเห็นว่า การสื่อสารไม่ได้หมายถึงการถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูด ภาษาเขียนที่ชัดเจน และแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมไปถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย

วิลเบอร์ ชแรมม์ (Wilbur Schramm. 2007) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information Signs)

ชาร์ลส์ ออสกู๊ด (Charles E. Osgood. 2007) กล่าวว่า ความหมายโดยทั่วไป การสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่ออีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งถูกส่งผ่านสื่อที่เชื่อมระหว่างสองฝ่าย

เอเวอเรตต์ เอ็ม โรเจอร์ และเอฟ ฟลอยด์ ชูแมเคอร์ (Everett M. Rogers; & F. Floyd Shoemaker. 2007) ให้ความหมายว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน และเกิดความรู้สึกพึงพอใจ รักใคร่ เกิดความน่าเชื่อถือ ศรัทธา ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการเกิดขึ้นเป็นปกติวิสัยของคนทุกคน และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่น ตลอดจนสังคมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องอยู่ ไม่ว่าจะทำอะไรล้วนต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุจุดประสงค์ทั้งสิ้น และในสภาพสังคมปัจจุบันที่คนจะต้องเกี่ยวข้องกันมากขึ้นการสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญต่อบุคคล และสังคมมากขึ้น หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันได้ ย่อมจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมทุกวันนี้มีอยู่ไม่น้อยที่เป็นสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมหลายด้าน ดังต่อไปนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2536:8-13)

1. ด้านชีวิตประจำวัน ในชีวิตประจำวันหนึ่งๆ แต่ละคนจะต้องสื่อสารกับตัวเอง และสื่อสารกับบุคคลอื่นตลอดเวลา นับตั้งแต่เวลาตื่นนอนก็ต้องสื่อสารกับตัวเอง และคนอื่นที่อยู่ใกล้ตัว การฟังวิทยุ อ่านหนังสือ ออกจากบ้านไปปฏิบัติภารกิจประจำวันก็ต้องพบปะบุคคล และเหตุการณ์ต่างๆ ล้วนแต่เป็นสิ่งที่ต้องทำการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ไม่ในฐานะผู้ส่งสารก็ในฐานะผู้รับสาร หากคนเราขาดความรู้ หรือทักษะการสื่อสารก็อาจทำให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันอาจบกพร่องได้

2. ด้านสังคม การรวมกลุ่มในสังคมทั้งในระดับครอบครัว ชุมชน จนถึงระดับประเทศ จะต้องมีการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในเรื่องต่างๆ มีกระบวนการทำให้คนยอมอยู่ในกฎเกณฑ์กติกาของสังคมมีการถ่ายทอดความรู้ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม เกี่ยวกับการโฆษณาสินค้า การประชาสัมพันธ์ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร การบริหารติดต่อประสานงาน การฝึกอบรมพนักงาน การใช้เครื่องมือเทคโนโลยีการสื่อสาร ฯลฯ กิจกรรมด้านอุตสาหกรรมจะต้องมีการสื่อสารที่ดีจึงจะประสบผลสำเร็จได้

4. ด้านการเมืองการปกครอง กิจกรรมด้านการเมืองการปกครองจะต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน เช่น การประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาล การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การบังคับบัญชาสั่งการ การให้บริการประชาชน การชักชวนให้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายซึ่งล้วนจะต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น

5. ด้านการเมืองระหว่างประเทศ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ในด้านต่างๆ เช่น การค้า การทหาร การทำสนธิสัญญา ฯลฯ การมีนักการทูตประจำในประเทศต่างๆ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศในเรื่องต่างๆ เหล่านี้มีความจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ หากผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ และทักษะในการสื่อสารเพียงพอย่อมสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้

ซึ่งสอดคล้องกับ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2548:22-24) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการสื่อสารมีความสำคัญมาก ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการสื่อสารทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข มีความเข้าใจต่อกัน มนุษย์สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ด้วยพฤติกรรมการสื่อสาร การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ (อ้างอิงจากขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. 2540) คือ

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

1.2 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมการสื่อสารที่มองเห็นได้ชัดเจน เห็นได้จากการที่มีคนปฏิสัมพันธ์กับเหตุการณ์กับบุคคลอื่นในสภาพแวดล้อมต่างๆ กัน เช่น พฤติกรรมการแต่งกาย แต่งเครื่องประดับ การใช้เสียง การแสดงสีหน้า หรือการพูด ฯลฯ เมื่อใดที่คนแสดงพฤติกรรมการสื่อสารแบบนี้ออกมาคนทั่วไปจะมองเห็นทันที

เมื่อมนุษย์สามารถสื่อสารกับคนอื่นด้วยวัจนภาษา และอวัจนภาษาในสังคมแล้วก่อให้เกิดความเข้าใจ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคมดำเนินการไปด้วยดีจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ที่พยายามปรับความเข้าใจที่ดีต่อกัน มนุษย์ก็จะอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

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

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะการขยายตัวของสังคมในปัจจุบันเป็นไปอย่างกว้างขวาง และมีความซับซ้อนมากขึ้น ประกอบกับมีความเจริญรุดหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การสื่อสารดาวเทียม การสื่อสารโทรคมนาคม เมื่อนำมาประสมประสานกับวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์ ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารกระจายจากบุคคลภายในสังคมเดียวกันไปสู่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่างสังคม และต่างวัฒนธรรม โดยปราศจากข้อจำกัดในแง่ของระยะทาง หรือเวลาอีกต่อไป การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการทำให้นมนุษย์รวมตัวกันเข้าเป็นสังคมดำรงความเป็นสังคม และเปลี่ยนแปลงสังคมเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันเพื่อสร้างกฎเกณฑ์ของสังคม เพื่อปรับทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกสังคมอันจะทำให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขในสังคม

1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

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

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร วัตถุประสงค์หลักๆ ของผู้ส่งสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) ในการทำการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอก แจ้ง หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจ
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Educate) ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่มีลักษณะเป็นวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม
3. เพื่อสร้างความพอใจ หรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) ในการทำการสื่อสารนั้น ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ตนส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการพูด การเขียน หรือการแสดงกริยาท่าทาง

4. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร ในส่วนของผู้รับสาร เมื่อผู้รับสารได้เข้าร่วมกิจกรรมทางการสื่อสาร กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ผู้รับสารก็มีวัตถุประสงค์ หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างจากการสื่อสารนั้นๆ ได้แก่

1. เพื่อทราบ (Understand) ในการเข้าร่วมกิจกรรมการสื่อสารทางการสื่อสารนั้น ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสารเหตุการณ์ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้ง หรือรายงานชี้แจง หากข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นของใหม่ก็ทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารเพิ่มเติม หากข่าวสารที่ได้รับทราบนั้นเป็นสิ่งที่ตนได้เคยทราบมาก่อนก็เป็นการยืนยันความถูกต้องของข่าวสารที่ตนเองมีอยู่ให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากข่าวสารที่ได้มาใหม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่ตนมีอยู่เดิม ผู้รับสารก็จะได้ใคร่ครวญว่าข่าวสารใดมีความน่าเชื่อถือ หรือมีความถูกต้องมากกว่ากัน

2. เพื่อเรียนรู้ (Learn) หมายความว่า การแสวงหาความรู้ของผู้รับสารจากการสื่อสาร ลักษณะของสารในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ และวิชาการเป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาสาระในการสอนของผู้ส่งสาร

3. เพื่อหาความพอใจ (Enjoy) โดยปกตินั้นนอกจากต้องการจะทราบข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์และ

ศึกษาหาความรู้แล้วเราต้องการความบันเทิงต้องการการพักผ่อนหย่อนใจด้วย ดังนั้นในบางโอกาสในบางสถานการณ์ คนเราในฐานะผู้รับสารจึงมีความต้องการที่จะแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิง และความสบายใจให้แก่ตนเองด้วย

4. เพื่อกระทำ หรือตัดสินใจ (Dispose or Decide) ในการดำเนินชีวิตประจำวันนั้น สิ่งหนึ่งที่เราต้องกระทำอยู่เสมอก็คือการตัดสินใจกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในการตัดสินใจของเรานั้นมักได้รับการเสนอแนะ หรือชักจูงใจให้กระทำจากบุคคลอื่นอยู่เสมอ ทางเลือกในการตัดสินใจของเราขึ้นอยู่กับว่าข้อเสนอแนะนั้นๆ มีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้เพียงใด รวมทั้งอาศัยจากข่าวสาร ข้อมูลความรู้และความเชื่อที่เราสั่งสมมาเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของเรา

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์โดยรวมของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารจากอีกฝ่ายหนึ่งไปถึงอีกฝ่ายหนึ่งอย่างครบถ้วน และก่อให้เกิดการสื่อความหมายที่ถูกต้องตรงกัน กับที่ผู้ส่งสารต้องการรวมทั้งได้รับผลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.1.4 ประเภทของการสื่อสาร (ปรมะ สตะเวทิน. 2526:18-48)

1.1.4.1 จำแนกตามกระบวนการ หรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือ การสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่ง หรือมอบหมายงานโดย ฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่ง และทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้อย่างรวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่าย แต่ในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่างก็มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตาม เช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้เลยโดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือ การสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่ง และผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองของระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่ง หรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาส

แสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

1.1.4.2 การจำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งออกเป็น

1. การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูดหรือเขียนเป็นคำพูดในการสื่อสาร

2. การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

1.1.4.3 จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร กิจกรรมต่างๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะคือ (อรุณีประภา หอมเศรษฐี 2530:49-90)

การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารส่วนบุคคล หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลคนใดคนหนึ่งที่จะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอยู่เป็นประจำในตัวบุคคล ไม่ว่าจะโดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม การสื่อสารส่วนบุคคลเป็นพื้นฐานของการติดต่อกับผู้อื่น ทั้งนี้เพราะการสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้น ในขั้นแรกจะต้องมีการเรียนรู้ หรือตัดสินใจในตนเองเสียก่อน และเมื่อใดก็ตามที่มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น คนเราก็จะต้องสื่อสารกับตัวเองไปด้วยในขณะเดียวกัน การสื่อสารส่วนบุคคลเกิดขึ้นทันทีที่บุคคลมีการคิด ผลของการคิดนำไปสู่การตัดสินใจแสดงพฤติกรรมของคน การสื่อสารส่วนบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาในเรื่องของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะเกี่ยวพันไปถึงความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม ซึ่งย่อมมีผลสะท้อนต่อบุคคลอื่น และสังคมด้วย

ลักษณะของการสื่อสารส่วนบุคคล อาจเป็นไปแบบของการปกปิด เช่น การคิด การพูด การเขียน การเขียนที่มีเจตนาให้ผู้อื่นทราบ หรือเป็นแบบเปิดเผยแต่มีจุดประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น มีบุคคลเพียงคนเดียวเท่านั้นที่อยู่ในกระบวนการของการสื่อสาร จึงไม่อาจวัด หรือทราบความต้องการข่าวสารจากภายนอกได้

การรับสารในการสื่อสารส่วนบุคคล มีช่องทางการรับได้ 2 รูปแบบ คือ

1. การรับสารเฉพาะตัว เช่น ความคิดคำนึง ความกลัวที่เกิดขึ้นภายในตัวเอง ซึ่งแตกต่างกัน

ไปตามประสบการณ์ และสภาพจิตใจของแต่ละบุคคล

2. การรับสารจากภายนอก เป็นการรับรู้สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลทั่วไปมีประสบการณ์เหมือนกัน เช่น ความหอมของดอกไม้ ความเจ็บปวด ฯลฯ แต่ปฏิกิริยาตอบสนองอาจไม่เหมือนกัน

การสื่อสารส่วนบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือเผชิญหน้า (Face to Face or Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารแบบนี้ทั้งสองฝ่ายจะร่วมกันกระทำการสื่อสารโต้ตอบกันผลัดเปลี่ยนบทบาทกัน ฝึกการเป็นผู้ส่ง และผู้รับกันไปเรื่อยๆ จนกระทั่งบรรลุจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร ซึ่งจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองเตรียมตนเองให้พร้อมที่จะส่งสาร นอกจากนั้นยังมีปัจจัยด้านความคิด ความเชื่อ เจตคติ ทักษะ สังคม และวัฒนธรรมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล (Group Communication) สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คือ การสื่อสารกลุ่มย่อยเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งร่วมกันกระทำการกิจกรรมอย่างเดียวกัน และสามารถติดต่อกันได้ทั่วถึงทันที ซึ่งแต่ละคนพยายามที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นภายในตัวเองด้วย การสื่อสารลักษณะนี้มีความยุ่งยากสลับซับซ้อนมากขึ้นกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองต่อสอง ลักษณะที่สองคือ การสื่อสารกลุ่มใหญ่เป็นการสื่อสารที่เพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น เช่น การสื่อสารภายในองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆ และวิธีการสื่อสารจะต้องใช้สื่อต่างๆ เข้ามาช่วย มีลักษณะเป็นทางการมากขึ้น และอาจจะเป็นการสื่อสารทางเดียวมากขึ้น สมาชิกของกลุ่มไม่สามารถมีปฏิริยาย้อนกลับ และตอบโต้กันทั่วถึง

3. การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) มีลักษณะแตกต่างไปในด้านผู้รับสาร ประกอบด้วยบุคคลหลายประเภท และหลายลักษณะแตกต่างกันไป แต่มารวมกันในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การปาฐกถา การกล่าวสุนทรพจน์ การปราศรัยหาเสียงเลือกตั้งของนักการเมือง เป็นต้น การสื่อสารแบบนี้อาจมีการติดต่อสองทางเกิดขึ้นได้ แต่ค่อนข้างจำกัด ทำให้ผู้ส่งไม่ทราบปฏิกิริยาย้อนกลับได้ทันถ่วงที ผู้ส่งสารจึงต้องใช้หลักการสังเกต การคาดคะเน จากปฏิกิริยาท่าทางของผู้รับสารซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงความจริงได้แต่อย่างน้อยผู้รับสารยังพอมีโอกาสปรับการสื่อสารของตนเองได้

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อความหมายของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เช่น การพูดคุย อภิปราย ได้วาทะ การประชุม สัมมนา การเรียนการสอน การสั่งงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสารอื่นๆ ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารลักษณะนี้ถือว่าการสื่อสารที่สมบูรณ์ และมีโอกาสบรรลุจุดประสงค์ได้ดีที่สุด ผู้สื่อสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดความรู้ข่าวสารโดยสื่อมวลชน (Mass media) ไปยังผู้รับ หรือกลุ่มเป้าหมายที่ไม่แน่นอน และไม่จำกัดจำนวน เช่น การสื่อสารโดยวิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ วารสาร นิตยสาร การสื่อสารประเภทนี้ทำให้ ปฏิบัติการโต้ตอบเกิดขึ้นได้ยาก และช้ากว่าการสื่อสารประเภทอื่นมาก การสื่อสารมวลชนเป็นผลผลิตของความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี และวิวัฒนาการของการติดต่อสื่อสารของมนุษย์คือผลผลิตมาจากการคิดค้นหาเครื่องมือในอันที่จะถ่ายทอดข่าวสารไปยังมวลชนจำนวนมาก สำหรับสังคมที่มีการขยายตัว และซับซ้อนมากขึ้น

1.1.5 องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบต่างๆ ของกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร เป็นปัจจัยที่กำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละตัวต้องมีความสัมพันธ์ และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน พฤติกรรมการสื่อสารจะประสบความสำเร็จมากที่สุดขึ้นอยู่กับลักษณะปัจจัยย่อยต่างๆ ดังนี้

1. ด้านบุคคล ได้แก่

ผู้ส่งสาร (ผู้เข้ารหัส) จะต้องมีความรู้ทักษะในการสื่อสารที่ใช้วัจนะ (การเขียนและการพูด) และ อวัจนะ ต้องมีทัศนคติที่ดีในการส่งสาร (ไม่มีอคติ) ต้องมีความรู้ (ความรู้ในเนื้อหาสาระที่จะสื่อสาร และความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร นั่นคือมีความสามารถในการวิเคราะห์ มีความเข้าใจลักษณะสัมพันธ์ และผลกระทบในองค์ประกอบของการสื่อสาร) โดยต้องเข้าใจสถานการณ์ของตนเองในระบบสังคม และวัฒนธรรมของสังคมที่ตนอยู่ด้วยว่าขณะที่ส่งสารอยู่ในบทบาทใด

ผู้รับสาร (ผู้ถอดรหัส) จะต้องมีความรู้ทักษะในการสื่อสาร ได้แก่ การอ่าน และการการฟัง มี ทัศนคติที่ดีต่อสาร และต่อผู้ส่งสาร มีความรู้ที่จะอ่าน และสนใจอยากรู้เพิ่ม ผู้รับสารอยู่ในสภาพสังคม และกรอบแห่งวัฒนธรรมของสังคมที่ตนสังกัดอยู่ ผู้รับสารกับผู้ส่งสารทำหน้าที่ผลัดกันเสมอ

2. ด้านสาร สาร คือ รหัส หรือสัญลักษณ์เกี่ยวกับความคิด และความรู้สึกรวมถึงที่มนุษย์พยายามแสดงให้คนอื่นรับรู้ถ้าสารอยู่ในรูปที่เป็นถ้อยคำ หรือวัจนภาษา และอวัจนภาษาที่yekเกินไป ผู้รับสารก็จะไม่เข้าใจ หรืออาจไม่สนใจทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล

3. ด้านช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ สื่อ คือ ตัวเชื่อมโยงผู้ส่งสาร กับผู้รับสารให้ติดต่อกันได้โดยผู้ส่งสารจำเป็นต้องเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับสถานการณ์ของการสื่อสารทุกครั้งโดยดูพื้นฐาน และความสามารถของผู้รับสารก่อนการสื่อสารก็จะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้

4. ด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งได้แก่ เวลา และสถานที่ขณะทำการสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางจิตภาพ ได้แก่ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ส่งสาร และผู้รับสารขณะทำการสื่อสาร และสภาพแวดล้อมทางสังคมภาพ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ทำการสื่อสารด้านความเหมือน หรือความแตกต่างทางอายุ เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารทั้งสิ้น (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2548:29-31; อ้างอิงจาก ขวัญเรือน กิตติวัฒน์; และภัสวลี นิติเกษตรสุนทร. 2540)

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์ ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการถ่ายทอดข่าวสาร แนวคิด ความรู้สึก หรือความต้องการให้ผู้อื่นได้รับรู้ การสื่อสารที่จะให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีความจำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสารซึ่งเป็นการป้องกันมิให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวลงได้ หรือเพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จ

1.1.6 ความสำเร็จของการสื่อสาร

1.1.6.1 คุณสมบัติของผู้สื่อสาร (สมพร สุทัศน์ีย์. 2548:294)

การสื่อสารมีทั้งลักษณะเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง ในกรณีที่เป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ผู้รับสารและผู้ส่งสารไม่พบกัน ขาดโอกาสตอบสนอง และย้อนกลับทำให้การสื่อสารได้ผลน้อย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารมวลชนต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งแม้ว่าจะมีการย้อนกลับ (Feedback) บ้างก็เป็นเพียงบางโอกาสเท่านั้น ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งสารเพียงอย่างเดียว ผู้รับก็ทำหน้าที่รับเพียงอย่างเดียวเช่นกัน จึงมีโอกาสเกิดความความเข้าใจผิด หรือบิดเบือนข่าวสารได้ง่าย และนอกจากนี้ การสื่อสารแบบมวลชนยังมีอุปสรรคอีกอย่างหนึ่งคือ ความไม่แน่นอนของผู้รับ หรือกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นในการสื่อสารแบบทางเดียว ฝ่ายผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการสื่อสาร และมีความรับผิดชอบอย่างสูง ผู้รับข่าวสารที่มีความรู้มักวิเคราะห์ และเชื่อถือความรู้ข่าวสารต่างๆ อย่างมีเหตุผล ส่วนผู้รับสารที่ขาดความรู้ มักวิเคราะห์ วิเคราะห์หรือตัดสินใจโดยอาศัยเพียง “สามัญสำนึก” มากกว่าการใช้เหตุผล

การสื่อสารจะประสบผลที่ต้องการเพียงใดนั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้สื่อสารที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. มีความรู้ความสามารถ หากผู้สื่อสารมีความรู้ความสามารถทั่วไปอยู่ในระดับสูง จะมีความเชื่อมั่นในตนเอง รับรู้ และเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้รวดเร็ว แต่หากผู้สื่อสารมีความรู้ความสามารถต่ำ ความสามารถในการรับรู้ และเข้าใจสิ่งต่างๆ ย่อมจะต่ำไปด้วย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีพื้นฐานความรู้แตก

ต่างกัน กรณีผู้ส่งสารมีความรู้ ความสามารถสูงกว่าผู้รับสาร จะทำให้ผลสำเร็จของการสื่อสารดีกว่ากรณีผู้ส่งสารมีความรู้ความสามารถต่ำกว่าผู้รับสาร

2. มีทักษะในการสื่อสาร คือ มีความเชี่ยวชาญ สามารถในการพูด การเขียน การแสดง มีจิตวิทยาการสูง ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะต้องอาศัยความรู้ความสามารถ และการฝึกฝนตนเองเป็นสำคัญ

3. มีเจตคติที่ดี ผู้สื่อสารที่มีเจตคติที่ดีต่อกันจะช่วยให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้ง่ายขึ้น รู้จักวิเคราะห์ความรู้ ความคิด ข่าวสารต่างๆ อย่างเป็นกลาง และมีเหตุผล แต่หากผู้สื่อสารมีเจตคติที่ไม่ดีต่อกันอาจมองกันในแง่ร้าย และบิดเบือนข่าวสาร

4. พื้นฐานทางสังคมและวัฒนธรรม เนื่องจากสังคม วัฒนธรรม รวมถึงเพศ และอายุเป็นตัวกำหนดความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคม ผู้ที่จะสื่อสารเข้าใจกันได้ดีที่สุดนั้น ได้แก่ ผู้ที่มีพื้นฐานทางสังคมวัฒนธรรมเหมือนกันทั้งผู้รับ และผู้ส่ง ผู้สื่อสารที่มีความแตกต่างทางสังคมวัฒนธรรม อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลว ทั้งนี้เพราะ การพูด หรือการปฏิบัติอย่างหนึ่งในสังคม อาจแปลความหมายแตกต่างไปจากอีกสังคมหนึ่ง

1.1.6.2 สื่อและเทคนิคการสื่อสาร (สมพร สุทัศนีย์. 2548:294)

การสื่อสาร เป็นศาสตร์ที่ต้องอาศัยทั้งบุคคล วัสดุเครื่องมือ และเทคนิควิธีการในการสื่อสาร ดังนั้นความสำเร็จในการสื่อสารส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับทางเลือก และการใช้สื่ออย่างเหมาะสม

สื่อ (media) โดยทั่วไปหมายถึงสิ่งที่นำ หรือถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น เสียงพูด กิริยาท่าทาง สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ ผู้รับจะรับสารได้โดยประสาทในการรู้สึก ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การได้รสสัมผัส สื่อจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสาร สื่อแต่ละอย่างมีคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดการรับรู้แตกต่างกัน เช่น สิ่งพิมพ์ ทำให้ได้รับสารโดยการเห็น วิทยุทำให้รับสารได้ด้วยการได้ยิน โทรทัศน์ให้ได้รับสารได้ทั้งการเห็น และการได้ยิน ผู้ส่งสารจึงต้องพิจารณาเลือกที่จะใช้สื่อประเภทใดจึงจะเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสูงสุด แม้จะเป็นสื่อประเภทเดียวกันก็อาจต้องพิจารณาในรายละเอียดลงไปอีก เช่น เมื่อเลือกสื่อสารผ่านทางหนังสือพิมพ์ก็ต้องพิจารณาว่าจะใช้หนังสือพิมพ์ฉบับใด หรือถ้าเป็นโทรทัศน์จะใช้ช่องใด เป็นต้น (ปรมะ สตะเวทิน. 2527:60)

สื่อ สำหรับการสื่อสารในปัจจุบันมีมากมายหลายชนิด และมีการพัฒนารูปแบบอยู่เสมอ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีความรู้ และทักษะในการใช้เครื่องมือเหล่านั้นเป็นอย่างดี เช่น การใช้วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องฉาย เครื่องเสียง และนอกจากนี้จะต้องเข้าใจถึงข้อดี ข้อจำกัดของเครื่องมือสื่อสารแต่ละอย่างด้วย เทคนิควิธีการในการสื่อสารมีความสำคัญไม่น้อยกว่าการรู้จักใช้สื่อ ทั้งนี้เพราะการสื่อสารในสถานการณ์ที่แตกต่างกันย่อมต้องอาศัยเทคนิควิธีการที่เหมาะสมแตกต่างกันไปด้วย ผู้สื่อสารต้องมี

เทคนิควิธีในการสื่อสารที่ดี รู้ว่าเมื่อใดควรใช้เทคนิควิธีการใด เมื่อใดควรใช้เครื่องมือช่วย เมื่อใดจะต้องทราบปฏิกิริยาตอบสนองจากผู้รับ และจะทราบได้อย่างไร เป็นต้น

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลอย่างสูงต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสารได้แก่ คุณสมบัติของผู้สื่อสาร การใช้สื่อ และเทคนิควิธีในการสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อมูล คือ ต้องหาวิธีการหยั่งรู้ ความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ ให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพของผู้ร่วมงานอันนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานด้วยการใช้สื่อต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากสื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนก็ต้องใช้ศิลปะในการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการพูด หรือการเขียนย่อมมีอิทธิพลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ทั้งสิ้น การสื่อสารที่ ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งและความล้มเหลวในการทำงานในที่สุด

1.1.7 จิตวิทยากับการสื่อสาร

1.1.7.1 การใช้หลักจิตวิทยากับการสื่อสาร (มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547:50) วิชาจิตวิทยาหรือ Psychology เป็นวิชาว่าด้วยการศึกษาถึงพฤติกรรมมนุษย์ และสัตว์ พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง สิ่งที่มนุษย์หรือสัตว์กระทำ หรือพูด ดังนั้นวิชาจิตวิทยาจึงเป็นวิชาที่ศึกษาถึงการกระทำของมนุษย์และสัตว์ โดยยังมีวิชาอื่นๆ เช่น วิชามานุษยวิทยา สังคมวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ ประวัติศาสตร์ ฯลฯ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่ม Behavioral Sciences เกี่ยวข้องกับวิชาจิตวิทยาด้วย กล่าวคือทุกอย่างที่มนุษย์กระทำ หรือพูดล้วนเป็นเรื่องของจิตวิทยาทั้งสิ้น ผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงจิตใจ ความคิด และอื่นๆ ของผู้รับสาร ก่อนการส่งสารเสมอ โดยใช้หลักจิตวิทยามาช่วยจะทำให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล โดยคำนึงถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างของผู้ที่ไปสื่อสารด้วยเสมอก่อนการสื่อสารด้วยวัจนภาษา หรืออวัจนภาษา หลักจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องการสื่อสาร ได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ อารมณ์ แรงจูงใจ ทศนคติ เชาว์ปัญญา สุขภาพจิต การเลียนแบบ บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์

การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการรับรู้นั้นสามารถทำได้ โดยทำให้ผู้รับสารรู้สึกคาดหวัง (Expectation) ไว้ก่อน คือ การทำให้ผู้รับสารสนใจด้วยการเปลี่ยนแปลงการกระทำอย่างกะทันหัน หรือพยายามทำให้สารที่จะส่งไปนั้นเกิดความแปลกใหม่ สะดุดตา ผู้รับสารให้มากที่สุด และพยายามทำซ้ำหลายๆ ครั้งเพื่อให้เกิดความสนใจ โดยเฉพาะในการสื่อสารเพื่อโฆษณา การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับการเรียนรู้ นั้น อาจส่งสารแบบลองผิดลองถูกก่อน และเมื่อไรพบว่าสารที่ส่งไป

ได้รับการตอบสนองก็จะใช้แบบนั้นๆ ต่อ เพราะเกิดการเรียนรู้แล้วว่า การสื่อสารแบบใดได้ผลก็จะสื่อสารแบบนั้นอีกครั้งในครั้งต่อไป กล่าวคือ การสื่อสารด้วยวัจนภาษา หรืออวัจนภาษาแบบใดไม่สัมฤทธิ์ผลก็เลิกสื่อสารแบบนั้นอีก แต่ถ้าสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ก็ให้สื่อสารแบบนั้นๆ ในครั้งอื่นๆ ต่อไป โดยให้เรียนรู้วัฒนธรรมการใช้วัจนภาษา และอวัจนภาษาของกันและกันก่อนการสื่อสารเสมอ

การใช้หลักจิตวิทยาในการสื่อสารเกี่ยวกับอารมณ์ โดยให้สังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารว่าขณะที่กำลังสื่อสารกันอยู่นั้น คู่สื่อสารของตนมีอารมณ์อย่างไร ให้สังเกตสีหน้า แววตา สังเกตดูรอยยิ้มว่าเป็นรอยยิ้มแบบใด เช่น ยิ้มยินดี ยิ้มกลบเกลื่อน ยิ้มเยาะ หรือยิ้มแหยๆ สังเกตแววตาของคู่สื่อสารว่าแววตาแจ่มใส หรือมีแววตากำลังครุ่นคิด แววตาเซื่องซึม ฯลฯ การสังเกตอารมณ์ของคู่สื่อสารเช่นนี้จะทำให้ผู้ส่งสารรู้ว่าเวลานั้นควรจะสื่อสารด้วยวัจนภาษาใด และอวัจนภาษาใดจึงจะสบอารมณ์ทำให้ผู้รับสารพึงพอใจ และสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยผู้ส่งสารจะต้องรู้ความต้องการ (Need) ของมนุษย์ที่ตนสื่อสารด้วย รู้ว่ามนุษย์แต่ละคนนั้นมีความต้องการไม่เท่ากัน ตามความแตกต่างทางชีวภาพ ตามวัฒนธรรม และสังคมแวดล้อมของแต่ละคน ความต้องการของมนุษย์เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์หาทางตอบสนองด้วยพฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้ส่งสารหวังสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการในระดับต่างๆ ของผู้รับสาร แล้วนำเอาความต้องการของมนุษย์มาเป็นแรงจูงใจ ตามหลักจิตวิทยามนุษย์ทุกคนต้องการมีศักดิ์ศรีซึ่งเป็นความต้องการลำดับที่ 4 ตามแนวคิดของอับราฮัม มาสโลว์ ผู้ส่งสารจึงไม่ควรสื่อสารโดยตำหนิผู้รับสารอย่างรุนแรงต่อหน้าผู้อื่น แม้ผู้นั้นจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาก็ตาม

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับทัศนคติ โดยที่ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้รับสารมีทัศนคติเป็นอย่างไรจะทำให้สามารถเลือกสารมาสื่อได้เหมาะสมกับผู้รับสารเป็นอย่างดี และจะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวัง โดยเฉพาะผู้ที่มีทัศนคติด้านลบจะต้องระมัดระวังในการเลือกสารเป็นพิเศษ และระมัดระวังวิธีการส่งสารให้เหมาะสมกับความรู้สึก เหมาะกับฐานะของผู้รับสาร ที่สำคัญต้องเหมาะสมกับโอกาสในขณะที่มีการสื่อสารด้วยทุกครั้ง โดยไม่ลืมว่าความประทับใจในการรับรู้ และการเรียนรู้ รวมทั้งประสบการณ์ในครั้งแรกๆ ของคู่สื่อสารมีความสำคัญต่อการเกิดองค์ประกอบทางทัศนคติ เพราะคู่สื่อสารมีแนวโน้มที่จะติดตามประสบการณ์เดิมที่เคยมีในครั้งแรก นั่นคือถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อกันในครั้งแรกๆ แล้ว ทัศนคติที่ดีต่อไปในอนาคตของคู่สื่อสารมักจะดีเหมือนครั้งแรกๆ

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับเชาวน์ปัญญา โดยให้ผู้ส่งสารที่สามารถรู้ระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสาร มีส่วนช่วยให้ผู้ส่งสารเข้าใจ และรู้ว่าควรจะเลือกเนื้อหาของสารแบบใดจึงจะเหมาะสมกับระดับเชาวน์ปัญญาของผู้รับสารเพื่อให้การสื่อสารในแต่ละครั้งสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด การที่ผู้ส่งสารรู้ว่าเพศชายกับ

เพศหญิงมีความสามารถทางเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันด้านใด เพศใดเก่งกว่าและมีความรู้ความสามารถเข้าใจเรื่องใดได้ดีกว่า จะได้เลือกวิธีการส่งสารและเลือกเนื้อหาของสารมาสื่อสารได้เหมาะกับบุคคล และเหมาะกับโอกาสในแต่ละครั้ง

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

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับบุคลิกภาพ โดยให้ผู้ส่งสารที่มีความรู้ความเข้าใจในลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้รับสารสามารถเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้รับสารได้ และช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถคาดคะเนผลของการสื่อสารได้ด้วย เช่น ผู้รับสารสามารถเอาจุดอ่อนนี้มาโน้มน้าวใจด้วยการทำให้ผู้รับสารเกิดความเลื่อมใสโดยให้ผู้ส่งสารนั้นพยายามทำตนให้เป็นผู้มีอำนาจในเรื่องนั้นๆ เสียก่อน แล้วจึงค่อยชักจูงเพื่อสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลตามที่มุ่งหวังได้

การใช้หลักจิตวิทยาเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ โดยให้ผู้ส่งสารรู้ว่าผู้ที่กำลังรับสารอยู่นั้นมีมนุษย์สัมพันธ์หรือไม่ ด้วยการสังเกตว่าผู้รับสารเป็นคนมีความจริงจัง มองโลกในแง่ดีหรือร้าย หรือเป็นคนมีอารมณ์อย่างไร จะได้เลือกวิธีการสื่อสาร เลือกเนื้อหาของสารมาสื่อสารได้เหมาะสม ถ้าผู้รับสารเป็นคนไม่มีมนุษย์สัมพันธ์จะต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ และพิถีพิถันวิธีการสื่อสารให้มากเป็นพิเศษ รวมทั้งการเลือกวัจนภาษา และอวัจนภาษา ให้สังเกตและเรียนรู้พฤติกรรมการแสดงออกของผู้รับสารทุกครั้งเสมอ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร

1.1.7.2 ทฤษฎีจิตวิทยาเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (มัลลิกา คณานุรักษ์, 2547:126)

ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์ ช่วยทำให้มนุษย์สามารถคาดคะเนพฤติกรรมสื่อสารของกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้ โดยสามารถคาดคะเนเพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารกับบุคคลอื่นให้สัมฤทธิ์ผล ซึ่งมีมากมายหลายทฤษฎี การเข้าใจปรากฏการณ์เกี่ยวกับการทำงานของรูปแบบการสื่อสารชนิดต่างๆ จาก

ทฤษฎีจิตวิทยาการสื่อสารจะช่วยให้มนุษย์เข้าใจกระบวนการสื่อสารแต่ละรูปแบบ และสามารถนำความรู้จากทฤษฎีเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ ในโอกาสต่างๆ ให้สัมฤทธิ์ผลได้

1.1.7.3 ทฤษฎีจิตวิทยาที่นำมาใช้ในการสื่อสารของมนุษย์

ทฤษฎีวิเคราะห์การติดต่อ หรือทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) เป็นทฤษฎีช่วยให้คู่สื่อสารเข้าใจ และรู้ว่าการรู้ดีของคู่สื่อสารจะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ รู้ว่าสิ่งที่เขาชอบ หรือไม่ชอบอะไรมาก่อนจะทำให้เข้าใจซึ่งกันและกันได้ถูกต้อง ทำให้การเลือกเนื้อหาของการสื่อสาร และเลือกวิธีการส่งสารได้เหมาะสมกับบุคคลที่สื่อสารด้วย โดยเฉพาะถ้าได้เลือกรูปแบบการสื่อสารแบบคล้ายตามกัน (Complementary Transaction) คือ ไม่ขัดแย้งกัน ไม่ขัดใจกัน จะนำความพอใจแก่คู่สื่อสารได้อย่างมาก ทฤษฎีวิเคราะห์การติดต่อ หรือทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือ T.A.) กล่าวถึงพฤติกรรมที่มนุษย์ทำอยู่หรือเป็นอยู่ในปัจจุบันว่าล้วนมาจากประสบการณ์วัยเด็กทั้งสิ้น ซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก ดังนั้นวิธีที่จะสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลตามหลักจิตวิทยาของทฤษฎีนี้ ก็คือจะต้องปรับตัวให้คล้ายตามคู่สื่อสาร ทฤษฎีนี้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ว่ามีความต้องการที่จะได้รับการสัมผัสแตะต้องและความเอาใจใส่หรือความสนใจจากผู้อื่นเสมอ ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามทุกวิถีทางที่จะทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแสวงหาความสนใจจากผู้อื่นตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางกายและจิตใจ ซึ่งเบิร์น (Eric Berne, 1964) เรียกว่า “ความหิว” หรือ “Stroke” ที่หมายถึงความเอาใจใส่ในทัศนะของ T.A. ก็คือการจูงใจ ความเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) ได้แก่ การยิ้ม การทักทาย การขอบคุณ การชมเชย ความเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) ได้แก่ การทำหน้าไม่มีความสุข การเย็นชาเข้าใส่ การดูดำดูนตีเนียน เป็นต้น)

การสื่อสารที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ คู่สื่อสารจะต้องหลีกเลี่ยงความเอาใจใส่ทางลบ (Negative Stroke) และหันมาใช้ ความเอาใจใส่ทางบวก (Positive Stroke) เพราะความเอาใจใส่ทางบวกจะช่วยทำให้มนุษย์มีสุขภาพจิตที่ดี ให้ความรู้สึของการยอมรับตนเอง และยอมรับผู้อื่นที่เรียกกันทางศัพท์เฉพาะของ T.A. ว่า “I’m OK,” “You’re OK,” นั่นคือความเอาใจใส่ในทางบวกของมนุษย์จะออกมาในรูปของการสื่อสารข้อความแบบสอดคล้องต้องกัน (Complementary Transaction) ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ จะทำให้ผู้รับสารรู้สึกมีความสุข มีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง ภาคภูมิใจ และรู้สึกว่าการสื่อสารมีความสำคัญ

1.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

1.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

โรบินสัน (Robinson. 1972) ศึกษาวิจัยและพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันด้วย กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

แอ็คคินและ การ์รามอน (Atkin; & Garramone. 1983) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวทางโทรทัศน์กับความรู้ด้านการต่างประเทศ โดยการศึกษาซึ่งสำรวจนักเรียนระดับมัธยมศึกษาพบว่านักเรียนที่เปิดรับข่าวทางโทรทัศน์มากจะมีความรู้ด้านการต่างประเทศมาก โดยนักเรียนเหล่านี้สามารถลำดับความสำคัญของผู้นำ และประเทศต่างๆ ในการเมืองระหว่างประเทศได้ นอกจากนั้น การศึกษาพบว่า การเปิดรับข่าวสารทางโทรทัศน์มีส่วนสัมพันธ์ในด้านความรู้ข่าวจากต่างประเทศมากกว่าการเปิดรับข่าวสารจากวิทยุ และสิ่งพิมพ์

1.2.1 งานวิจัยในประเทศ

เรืองโรจน์ จอมสืบ (2534:บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานอาสาสมัครชุมชนของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนดีเด่น ปี 2531 จำนวน 129 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน กล่าวคือผู้ได้รับข้อมูลข่าวสารมากจะมีระดับการปฏิบัติงานมาก และมีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

เฉลิมศรี สะมะโน (2546:54) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) โดยเรียงจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) กับสมาชิกในครอบครัว การศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอาชีพค้าขาย

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:66) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทคโนโลยี เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานครจำนวน 201 คน พบว่าองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อการสื่อสารในการทำงานโดยเรียงลำดับจากองค์ประกอบที่มีอิทธิพลมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสารเกิดจากบุคคลสองฝ่ายมาติดต่อเกี่ยวข้องกัน โดยการสื่อความด้วยการพูด การเขียน แสดงกิริยาท่าทาง สัญลักษณ์ หรือสิ่งที่เป็นผลผลิตของเทคโนโลยีต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรศัพท์ ฯลฯ ผู้รับก็จะรับข้อมูลต่างๆ แล้วแปลความหมายจากสื่อเหล่านั้น ผู้รับก็จะแปลความหมายตรงกับผู้ส่งหรือไม่นั้น ย่อมมีผลต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทั้งนี้เพราะมีองค์ประกอบหลายประการที่มีผลต่อการแปลความ สื่อที่ใช้มีคุณภาพเพียงใด บรรยากาศในขณะนั้น อารมณ์ และความรู้สึกต่อการสื่อความนั้น ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผลมากที่สุด เราจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจ และอาศัยปัจจัย หรือองค์ประกอบต่างๆ ควบคู่กันในการสื่อสารแต่ละครั้งที่เกิดขึ้น

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1.1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านเพศ

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

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

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า เพศ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมความต้องการที่ต่างกันของเพศชาย และเพศหญิงทำให้มีลักษณะการสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย

2.1.4 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านระดับการศึกษา

สุรชาติ ณ หนองคาย (2529:5; อ้างอิงจากวรรณสิทธิ์ ไวกยะเสวี. 2526) งานแต่ละประเภทมีความต้องการบุคคลที่มีวุฒิที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บัญชา แก้วเกตุทอง (2533:159) โดยบุคคลที่จะปฏิบัติงานได้ดี การศึกษามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานได้ดี เนื่องจากการศึกษาเป็นปัจจัยช่วยให้คนมีประสิทธิภาพ และสมรรถภาพในการปรับตัว และสามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูง ย่อมมีสติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่างๆ อย่างมีเหตุผล มีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมได้ถูกต้องมากกว่าผู้มีการศึกษต่ำกว่า นอกจากนี้ระดับการศึกษายังเป็นเครื่องบ่งชี้สถานภาพของวิชาชีพนั้นๆ ในสังคมส่วนหนึ่งด้วย

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

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีประสิทธิภาพ และมีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป งานแต่ละประเภทก็ย่อมมีความต้องการบุคคลที่มีวุฒิที่เหมาะสม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.5 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ทำงาน

ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์ (2528:11) กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารแรกเริ่ม หรือความประทับใจครั้งแรกมีผลกระทบต่อการตีความ ตัดสิน ประสบการณ์ในอดีตของมนุษย์มีอิทธิพลต่อการเลือกรับรู้ของมนุษย์ และมนุษย์มักจะเลือกรับรู้สิ่งที่เขาเห็นว่าเขาได้รับประโยชน์ อีกประการหนึ่ง คือ มนุษย์ทั่วไปมักประทับใจ และจำสารที่ส่งมาก่อนได้ดีกว่าสารที่อยู่ลำดับหลังๆ ทั้งๆ ที่เป็นข้อความเดียวกันทุกอย่าง เพราะผู้รับสารจะจำ และประทับใจสารที่น่าเสนอก่อนเสมอ ด้วยเหตุนี้ถ้าผู้ส่งสารเห็นว่าสารใดมีความสำคัญ และต้องการให้ผู้ส่งสารสนใจ หรือประทับใจก็ควรจะนำเสนอสารนั้นในลำดับแรก จึงจะสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารแต่ละครั้ง

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

ได้เป็นหลักประกันว่าคนที่ทำงานนานปีกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานน้อยปีกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมได้ประสบการณ์ต่างกัน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสาร กล่าวคือ ประสบการณ์ทำงานมีทั้งที่ส่งผล และไม่ส่งผลกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยปัจจัยอื่นร่วมในการศึกษาค้นคว้าควบคู่กันไปด้วย

2.1.6 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.1.6.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

รัตน นฤภัทร (2537:5) กล่าวว่าบุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมรวมของบุคคลซึ่งมีลักษณะเฉพาะบุคคล พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกนี้ เป็นการอธิบายการปรับตัวของบุคคลแต่ละคนกับสิ่งแวดล้อมของเขา แสดงถึงสภาพอารมณ์ การมองโลก ความเชื่อมั่นในตนเอง การแก้ปัญหาชีวิต ความต้องการ และความรู้สึกที่มีต่อตนเองและผู้อื่น บุคลิกภาพจะเป็นลักษณะรวมที่บุคคลแสดงออกอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวาไม่ใช่อยู่ชั่วครูชัวยาม แต่บุคลิกภาพของบุคคลนั้นสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ตามความต้องการของบุคคลนั้นโดยความตั้งใจของบุคคลนั้นอย่างจริงจัง

ศรีเรือน แก้วกังวาล (2539:5) กล่าวว่าบุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัด เช่น รูปร่าง หน้าตา กิริยา มารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน และส่วนภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ยาก แต่อาจทราบได้โดยการอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความใฝ่ฝันปรารถนา ปรัชญาชีวิต ค่านิยม ความสนใจ ฯลฯ

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (อ้างอิงจากลักษณา สิริวัฒน์. 2545 :41; อ้างอิงมาจากกมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2528) ให้ความหมายว่าบุคลิกภาพ เป็นลักษณะท่าทางที่แสดงออกของแต่ละบุคคล รวมทั้งการใช้ภาษา หรือคำพูด เช่น การเจรจาโต้ตอบ การแสดงความคิดเห็น การใช้คำกับกิริยาแทนคำพูด

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547:91) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะที่แต่ละคนมีประจำตัว ทั้งรูปร่าง หน้าตา น้ำเสียง กิริยา ท่าทาง การแต่งตัว มารยาท นิสัย อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งแบ่งได้ 2 อย่างคือ บุคลิกภาพภายนอก สามารถมองเห็นได้เป็นรูปธรรม ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา น้ำหนัก สีผิว สีผิว ท่าทาง กิริยามารยาท และบุคลิกภาพภายใน ซึ่งมองไม่เห็นเป็นรูปธรรมต้องใช้เวลานานพอสมควรจึงจะรับรู้ได้ ได้แก่ นิสัย อารมณ์ ความนึกคิด สติปัญญา การตัดสินใจ ฯลฯ และอื่นๆที่ส่งสมมาจากการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวและสิ่งแวดล้อม

แอลปอร์ต (Allport. 1961) ให้นิยามว่า บุคลิกภาพ คือ องค์ประกอบที่มีพลวัตในตัว

บุคคลซึ่งมีระบบทางจิต และกายที่กำหนดคุณลักษณะของพฤติกรรมและความคิด

กอร์ดอน (Gordon. 1963) นิยามบุคลิกภาพว่าเป็นผลรวมทั้งหมดของพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

แคทเทล (Cattell. 1965) ได้ให้นิยามของบุคลิกภาพว่า เป็นสิ่งที่บ่งชี้ว่าบุคคลจะทำอะไรเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์อันใดอันหนึ่ง

ไอเซนค์ (Eysenck. 1970) ให้นิยามของบุคลิกภาพว่า เป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของคนที่ค่อนข้างมั่นคงและถาวร เป็นคุณลักษณะ นิสัย ความฉลาด และร่างกายที่กำหนดการปรับตัวของเขาให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม คุณลักษณะ (character) หมายถึง ระบบของความมุ่งมั่นที่มั่นคง และคงทน ส่วนอุปนิสัย (temperament) เป็นระบบที่มั่นคง และคงทนเกี่ยวกับ affective behavior หรืออารมณ์ ส่วนความฉลาด (intellect) หมายถึง ระบบที่มั่นคง และคงทนเกี่ยวกับความฉลาด (cognitive behavior) ส่วนร่างกาย (physique) หมายถึง ระบบที่มั่นคง และคงทนขององค์ประกอบทางร่างกาย และความสามารถของต่อมไร้ท่อในสมอง

แอ็คคิน (Aiken. 1989) นิยามบุคลิกภาพว่า เป็นลักษณะรวมทางกายภาพ สมรรถภาพทางสมอง อารมณ์ และการยอมรับทางสังคมของแต่ละบุคคล

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งส่วนภายนอกและส่วนภายใน ลักษณะต่างๆ ของบุคลิกภาพไม่สามารถแยกเป็นส่วนๆ ออกจากกันโดยเด็ดขาด ทุกๆ ลักษณะของบุคลิกภาพต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน และบุคลิกภาพของมนุษย์ถูกหล่อหลอม แลประสมประสานด้วยพันธุกรรม วัฒนธรรม การเรียนรู้ วิธีปรับตัวของบุคคล และสิ่งแวดล้อมที่เป็นนามธรรม และวัตถุธรรม บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ไม่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไปตามกาล การเรียนรู้ และสิ่งแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางวัตถุธรรม รวมถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลมีทั้งส่วนที่เป็นลักษณะผิวเผิน และส่วนที่เป็นนิสัยที่แท้จริง ซึ่งบางส่วนของบุคลิกภาพอาจซ่อนเร้น หรือถูกปิดบังอำพรางโดยจงใจ และไม่จงใจ

2.1.6.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530:44) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพ ประกอบด้วย พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และช่วงเวลาชีวิตของบุคคล กล่าวคือ

1. พันธุกรรม สิ่งถ่ายทอดทางพันธุกรรม ส่วนมากเป็นลักษณะทางกายภาพ เช่น ความสูงต่ำ ลักษณะเส้นผม สีของผิว ชนิดของโลหิต โรคภัยไข้เจ็บบางชนิด และข้อบกพร่องทางกายบางชนิด เช่น ตาบอดสี ศีรษะล้าน นิ้วเกิน มือติดกัน เป็นต้น ซึ่งลักษณะทางกายภาพเหล่านี้เป็นอิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น

2. สิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการของมนุษย์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และบุคลิกภาพ สำหรับสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการพัฒนาทางกาย ทางจิตใจ และบุคลิกภาพคือ บุคคลที่อยู่รอบตัวเรา ครอบครัว กลุ่มคน และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมที่เป็นมนุษย์คนอื่นๆ นี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนาการทางบุคลิกภาพ ทักษะ และพฤติกรรมทางสังคมของมนุษย์

3. ช่วงเวลาในชีวิตของมนุษย์ แสดงถึงระดับการพัฒนาการทางร่างกาย และจิตใจ อันเกิดจากอิทธิพลร่วมระหว่างพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และระยะสำคัญของการพัฒนาการของมนุษย์ส่วนมากจะอยู่ในช่วงชีวิตวัยเด็กเป็นส่วนมาก

ฉลง ภริมย์รัตน์ (2531:29-30) กล่าวว่าบุคลิกภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านพันธุกรรม เป็นการถ่ายทอดทางยีนส์จากพ่อแม่ หรือบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน ได้แก่ ลักษณะทางด้านรูปร่าง หน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ อารมณ์ ตลอดจนระบบประสาทและเลือด เป็นลักษณะที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

2. องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อม ทั้งที่เป็นธรรมชาติ และสภาพวัฒนธรรมประเพณี กฎเกณฑ์ ระเบียบต่างๆ ในสังคมที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่เป็นผลทำให้เกิดการเรียนรู้ และปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้แก่ ลมฟ้าอากาศ ที่อยู่อาศัย อาหาร ตลอดจนบุคคลที่อยู่ใกล้ชิด องค์ประกอบทางด้านสิ่งแวดล้อมนี้มีผลทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ที่แตกต่างกันส่งผลให้บุคลิกภาพของบุคคลแตกต่างกัน

มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547:91) กล่าวว่า บุคลิกภาพของมนุษย์มาจากอิทธิพลของพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อมเป็นส่วนใหญ่ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อมทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมแตกต่างกัน โดยมีแรงจูงใจ (Motive) เป็นตัวกระตุ้น ตัวที่กระตุ้นคือความต้องการ (Needs) ต่างๆ ซึ่งมนุษย์แต่ละคนจะมีความต้องการไม่เท่ากันและไม่เหมือนกัน มนุษย์ที่มีความต้องการแล้วไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความทุกข์ ความเครียด เกิดความวิตกกังวล ทำให้เป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ไม่ดีได้

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการเรียนรู้ต่างมีบทบาทที่สำคัญในการหล่อหลอมบุคลิกภาพของบุคคล แต่การที่จะแยกให้เห็นอย่างชัดเจนว่าด้านไหนมีอิทธิพลมากหรือน้อยนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล และวัฒนธรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2.1.6.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีแตกต่างกันมากมาย เนื่องจากมนุษย์มีพันธุกรรมแตกต่างกัน เติบโตในสิ่งแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ระบบวัฒนธรรม และการเมืองแตกต่างกัน ดังนั้น บุคลิกภาพของ

มนุษย์จึงมีมากมายหลายแบบ นักทฤษฎีแต่ละคนมีความเชื่อต่างๆ กันไป แต่แต่ละคนก็เน้นความสำคัญไปคนละอย่าง ซึ่งได้มีผู้ที่กล่าวถึงแนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพไว้หลายแนวคิดดังนี้

ทฤษฎีของคาร์ล จี จุง (Carl G. Jung. 1923; อ้างอิงจากล้วน สายยศ. 2545) แบ่งแบบของบุคลิกภาพเป็น 8 แบบ คือ

1. พวกชอบแสดงออกทางความคิด (Extraverted Thinking Type) คนพวกนี้ของแสดงออกทางเขวewnปัญญา พุดจามีเล่ห์เหลี่ยม เล่นสำนวน มองอะไรตามความเป็นจริง ชอบประเมินเหตุการณ์ การแสดงความฉลาดออกมาเป็นวิถีชีวิต ชอบใช้ความคิดครอบงำคนอื่น
2. พวกชอบแสดงออกทางความรู้สึก (Extraverted Feeling Type) ความรู้สึกและพฤติกรรมของคนพวกนี้ควบคุมโดยบรรทัดฐานทางสังคม เต็มใจที่จะปรับตัวให้เข้ากับความสำเร็จจากภายนอก หลบหลีกการวิพากษ์วิจารณ์และคำถากถาง ความรู้สึกเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ เชื้อถือคำสั่งสอนของพ่อแม่
3. พวกชอบแสดงออกทางความตื่นตัว (Extravert Sensing Type) ชอบเพลิดเพลินตามสภาพเป็นจริงไม่สนใจเสียงสะท้อนไม่ต้องการตรวจสอบอดีตหรืออนาคต สงสัยอะไรที่ไม่ใช่ประสบการณ์ธรรมชาติ เป็นพวกที่ชอบหลีกเลี่ยงการคิด ถ้าคิดก็ต้องพิจารณาไตร่ตรองมาก มีความเป็นมิตร ชอบใช้จ่ายแสวงหาความรู้สึกแบบไม่ได้นัก ไม่มีความตะขิดตะขวงใจในศีลธรรม
4. พวกชอบแสดงออกโดยการหยั่งรู้ (Extravert Intuitive Type) คนพวกนี้ชอบค้นคว้าหาสิ่งใหม่ และสิ่งที่มีโอกาสเป็นไปได้ มีความหวังเกี่ยวกับศักยภาพของสิ่งต่างๆ เปื่อหน่ายต่อการยึดติดประสบการณ์ใดประสบการณ์หนึ่ง คาดหวังอะไรถ้าไว้ใจก็จะคิดสิ่งนั้นละทิ้งประสบการณ์เก่า เป็นแรงดลใจให้คนอื่นประสบความสำเร็จ ชอบแนะคนอื่นแต่ตัวเองทำน้อย
5. พวกชอบเก็บตัวแต่คิด (Introverted Thinking Type) เป็นคนที่มีลักษณะเงียบขรึม คิดเป็นจินตนาการ เป็นนักคิดแต่ไม่ค่อยพูด ชอบคิดจินตนาการกับสิ่งที่ไม่มีตัวตน ชอบคิดตามความคิดของตนเองแบบมองภายในตน สร้างสรรค์ความคิดจากแหล่งภายในมากกว่าแหล่งภายนอก เป็นคนลักษณะใจเย็น สันโดษ ไม่ค่อยเกรงใจคนอื่น
6. พวกชอบเก็บกอดความรู้สึก (Introverted Feeling Type) คนกลุ่มนี้แสดงความรู้สึกเงียบๆ เก็บกอดอยู่ในใจ คนทั่วไปเข้าใจความรู้สึกพวกนี้ได้ยาก มีอารมณ์เศร้าอยู่ลึกๆ แต่แสดงออกโดยการจินตนาการออกมาเป็นศิลปะและดนตรี จิตใจหดหู่ซึมเซา ความรู้สึกลึกๆ ของเขาสามารถพลุ่งพล่านเกี่ยวกับศาสนา และเป็นนักประพันธ์กาพย์กลอนได้อย่างดี

7. พวกชอบเก็บกอดความสำนึก (Introverted Sensing Type) คนพวกนี้คาดการณ์พฤติกรรมได้ยาก สนใจจิตวิญญาณ ไม่ชอบสิ่งที่มีอะไรแน่ชัด บางทีมีสิ่งเร้ามากก็ตื่นเต้น แสดงกิริยาเกินควรกับสิ่งที่พบเห็น คนอื่นแนะนำได้ไม่เป็นอันตรายและสามารถเปลี่ยนทัศนคติให้เขาฟังได้

8. พวกชอบเก็บกอดการหยั่งรู้ (Introverted Intuitive Type) บุคคลพวกนี้มักห่างจากความจริงภายนอก เกิดจากส่วนลึกของจิตได้สำนึก เป็นคนลึกลับ สันโดษ นึกฝันประหลาด แสดงออกทางศิลปะแบบแปลกๆ มีอะไรซ่อนเร้น ทำอะไรไม่สัมพันธ์กับสิ่งที่คนเขาทำกัน อาจเป็นนักคิดฝันที่ยิ่งใหญ่ หรืออาจเป็นนักเขียนสำนวนประหลาดที่คนเชื่อถือได้

ทฤษฎีของแคทเทล (Raymond B. Cattell. 1965; อ้างอิงจาก ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2543:227) ได้จัดแบบของบุคลิกภาพไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. ความกังวลสูง-การเก็บกอด (High anxiety-Introversion) เป็นพลังที่มีบุคลิกภาพแบบเครียด ตื่นตัว มีพิรุณ ไม่นั่นคง อัจฉริยชา ไม่มีความแน่นอน เป็นคนเงียบ อาย และขี้เขลาด

2. ความกังวลต่ำ-การเก็บตัว (Low anxiety-Introversion) เป็นพวกที่มีบุคลิกภาพแบบอึดอาด ซึมเศร้า ไวใจได้ ปรับตัวได้ มีวุฒิภาวะ สงบเสถียร ไม่ชอบอาศัยใคร ใจเย็น ขี้อาย ไม่แยแสเจ้าความคิด

3. ความกังวลสูง-การแสดงออก (High anxiety-Extraversion) เป็นพวกที่มีบุคลิกภาพแบบเครียด ตื่นตัวตื่นใจ ไม่มีความมั่นคง มีความน่าสงสัย ชอบอิจฉา ขณะเดียวกันชอบเข้าสังคม มีความกระตือรือร้น ช่างพูด ทำอะไรทำจริง และชอบยอมตาม

4. ความกังวลต่ำ-การแสดงออก (low anxiety-Extraversion) เป็นพวกที่มีบุคลิกภาพแบบอึดอาด ไวใจได้ ไม่หวั่นไหว ปรับตัวได้ มีวุฒิภาวะ เป็นคนรักสงบ อ่อน ชอบสังคม มีความกระตือรือร้น ชอบทำจริง และชอบอนุรักษ์

ทฤษฎีของ ฮันส์ ไอเซนค์ (Hans J. Eysenck. 1970; อ้างอิงจากล้วน สายยศ. 2545) จัดแบบของบุคลิกภาพเป็น 4 แบบ ดังนี้

1. แบบการแสดงออก-อารมณ์แปรปรวน (Extraversion-Unstable) เป็นลักษณะอารมณ์ร้อน ฉุนเฉียว ขี้ระแวง กระวนกระวาย ก้าวร้าว ตื่นเต้น เปลี่ยนแปลงง่าย หุนหันพลันแล่น มองโลกในแง่ดี และคล่องตัว โกรธง่าย ขาดความรับผิดชอบ

2. แบบการแสดงออก-อารมณ์มั่นคง (Extraversion-Stable) เป็นลักษณะร่าเริง ชอบสังคม ชอบออกหน้า ช่างพูด ช่างโต้ตอบ ชอบสบายๆ สนุกสนาน ไม่มีความกังวล มีความเป็นผู้นำ รับผิดชอบเป็นมิตร

3. แบบเก็บตัว-อารมณ์มั่นคง (Introversion-Stable) เป็นลักษณะยึดอาตเคยๆ มีความระมัดระวัง ช่างคิด รักสันติ ควบคุมตนได้ดี มีความมั่นใจ อารมณ์มั่นคงเยือกเย็น ไม่ได้ตอบ

4. แบบเก็บตัว-อารมณ์แปรปรวน (Introversion-Unstable) เป็นลักษณะประสาท วิตกกังวล กระด้าง มีสติ คิดในแง่ร้าย สงบเสงี่ยม ไม่ชอบคบหาหมู่เพื่อน มักอยู่เงียบๆ จิตใจหดหู่ หงุดหงิด เฉียบขาด

ทฤษฎีของฮอลแลนด์ (Holland. 1973; อ้างอิงจากล้วน สายยศ. 2545) ได้จัดบุคลิกภาพของคนโดยยึดตามความสนใจในอาชีพเป็นหลัก แบ่งลักษณะบุคลิกภาพเป็น 6 อย่าง ดังนี้

1. พวกชอบความเป็นจริง (Realistic) มีบุคลิกภาพแบบซื่อๆ เปิดเผย หัวอ่อน วัตถุนิยม มีความจริงจัง แข็งแรง มัธยัสถ์ พวกนี้ชอบงานประเภทกลางแจ้ง มีความอดทน

2. พวกชอบค้นคว้า (Investigative) บุคลิกภาพของคนพวกนี้ชอบวิเคราะห์ ใฝ่รู้ รักอิสระ ฉลาดมีเหตุผล ชอบทดลอง ชอบแก้ปัญหาย่างรอบคอบ อยากเข้าใจโลกกายภาพ ชอบงานที่มีปัญหาท้าทาย

3. พวกชอบเข้าสังคม (Social) เป็นบุคลิกภาพของคนที่ชอบคบค้าสมาคมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ ศรัทธาศาสนา ทำงานเป็นกลุ่ม อยู่กับเพื่อน มีความสามารถในการเจรจา หลีกเลียงปัญหาที่ต้องใช้สมองหนักๆ ชอบกิจกรรมฝึกอบรม หรือสั่งสอน

4. พวกชอบระเบียบแบบแผน (Conventional) เป็นบุคลิกภาพของคนที่ชอบกิจกรรมที่เป็นรูปธรรม เช่น การเก็บรายงาน จัดข้อมูล งานตามคำสั่ง หรืองานตามตารางกำหนด การจัดหมวดหมู่สิ่งของ ขาดความคิดสร้างสรรค์

5. พวกชอบแสดงความกล้าได้กล้าเสีย (Enterprising) เป็นบุคลิกภาพของคนที่ชอบผจญภัย เสี่ยง มีความเด่น กระตือรือร้น มีพลังแข็งแรง มีความกระฉับกระเฉง ชักชวนเก่ง เชื้อมั่นตนเอง เข้าสังคมง่าย

6. พวกชอบงานศิลปะ (Artistic) เป็นบุคลิกภาพของคนที่ชอบใช้อารมณ์มีการหยั่งรู้ จินตนาการดี ถนัดการเขียนภาพ อารมณ์อ่อนไหว ไม่เป็นระเบียบ ช่างคิด

2.1.6.4 ประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี บุคลิกภาพแบบ เอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจาก โรสเซนแมน (Rosenman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่า บุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่นๆ จากการสังเกตเหตุการณ์บางอย่างในคลินิกโรคหัวใจของเขาพบว่า แก้วอี้ที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจนั้นจะมีรอยลึกเฉพาะตรงขอบแก้วอี้เท่านั้น แสดงว่า คนใช้ส่วนใหญ่ของเขานั่งแก้วอี้แต่ตรงขอบแก้วอี้ ซึ่งทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อน เพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่ง มักนั่งแก้วอี้แค่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้โดยเร็ว

คล้ายกับลักษณะของคนที่มีพร้อมจะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบุคลิกบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่า ผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ (Risk Factor) ที่เคยเชื่อกันว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวาน และความอ้วน เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ และในที่สุดก็พบว่า มีบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่า บุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพตรงกันข้ามเรียกว่าเป็นบุคลิกภาพแบบ บี การค้นพบบุคลิกภาพแบบ เอ นั้นถือว่าการค้นพบที่สำคัญเพราะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกปัจจัย ถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้ที่เป็เบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง หรือไขมันในหลอดเลือดสูงกับคนที่มีบุคลิกภาพเอ แล้วคนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะถือว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเกิดโรคหัวใจ (ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ. 2548:19-20; อ้างอิงจาก จรรยา เกษสังข์.2532)

จากประวัติความเป็นมาของการศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี นั้น ฟรีดแมนและโรสเซนแมน (ฐิติกร ชินสุวรรณพานิช. 2546:25 อ้างอิงจาก Friedman; & Rosenman. 1974) สรุปลักษณะของบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Personality) หมายถึง บุคลิกภาพเร่งร้อนชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ไดกับการทำงานล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธ และก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความผ่อนคลาย ไม่รีบร้อน และไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อยๆ น้อยๆ ชอบการพักผ่อน และดำเนินชีวิตแบบง่ายๆ ไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ ในการทำงาน และไม่ชอบการทำงานในเวลาอันรีบด่วน

2.1.6.5 การวัดลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

แบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ และแบบ บี ในปัจจุบันมี 3 แบบวัด คือ (อัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล. 2533:21; อ้างอิงจาก Strube and others. 1987)

แบบวัดที่ 1 แบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง (Structured Interview : SI) แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวัดการแสดงออกทางด้านกายภาพ ประกอบด้วยข้อคำถาม 25 ข้อ โดยมุ่งหวังให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมของตนเองในสถานการณ์ต่างๆ ที่ทำให้คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ไม่สามารถทนได้ เช่น สถานการณ์ที่มีการแข่งขันกันอย่างมาก

แบบวัดที่ 2 แบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ ของ แฟรมมิงแฮม (Framingham Type A Scale : FTAS) เป็นแบบวัดรายงานของตนเอง เช่นเดียวกับแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ วัดทางด้านแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จ วัดความรู้สึกถึงเวลาในการทำงานผ่านไปอย่างรวดเร็ว และการวัดความรู้สึกกดดันในการทำงาน

แบบวัดที่ 3 แบบสำรวจการกระทำของเจกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ JAS) เป็นแบบสำรวจรายงานตนเอง ซึ่งอัจฉรา วงษ์วัฒนามงคล (2533:21) ได้ศึกษาตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อไปในระดับบัณฑิตศึกษา ได้นำแบบสำรวจการกระทำของเจกินส์มาปรับปรุงเป็นแบบสอบถามบุคลิกภาพ ประกอบด้วยข้อคำถามชนิดปรนัย จากผลการใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพที่ได้ปรับปรุงแล้วพบว่า คนที่ได้คะแนนสูงจากแบบสอบถามนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงาน และสถานการณ์การแข่งขัน

นอกจากนี้ สตูบและคนอื่นๆ (Strube and others. 1987:50(2);413-420) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสำรวจของเจกินส์ว่า เป็นแบบวัดบุคลิกภาพแบบ เอ โดยให้ผู้ตอบรายงานพฤติกรรมตนเองว่ามีการแสดงออกอย่างไร และให้ศึกษาพบว่าคนที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อถือในความสำเร็จมากกว่าล้มเหลว มีแรงขับในการแข่งขันสูง มุ่งสัมฤทธิ์ และมีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพเป็นการแสดงออกทั้งด้านการกระทำ และความคิด ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับ

2.1.7 ความพึงพอใจในการทำงาน

2.1.7.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2540:98) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นภาวะของความพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องมาจากการประเมินจากประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง โดยสิ่งที่ขาดหายไป และสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของความพอใจ และความไม่พอใจเกิดขึ้นได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541:130) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น

ในการทำงาน มีขวัญ และกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปได้ตามเป้าหมายขององค์กร

วิภาดา คุปตานนท์ (2544:170) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล หรือเป็นทัศนคติที่มีต่องาน โดยอาจเป็นได้ทั้งทางบวกหรือทางลบแล้วแต่กรณี แต่ความพึงพอใจจะเป็นเรื่องที่เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เป็นไปในแนวนวก โดยความพึงพอใจในการทำงานจะก่อให้เกิดแรงผลักดันทำให้เกิดความทุ่มเทต่อการทำงาน

สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ (2545:132) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบไม่ชอบ โดยทัศนคตินั้นจะมีองค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจเป็นส่วนเกี่ยวข้องกับความรู้สึกซึ่งเป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยองค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรมจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม

นิวคัมเมอร์ (Newcomer:1955) กล่าวว่าคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนรายได้มีเพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

กิมเมอร์ และคณะ (Gilmer and others. 1966:254) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลของทัศนคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกที่มีต่อความสำเร็จในผลงาน รู้ว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

บลูม และเนย์เลอร์ (Bloom and Naylor. 1968:364) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงาน และปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน การปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานและอื่นๆ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การมีความสุขในการทำงาน การเกิดทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ และการมีความรู้สึกพอใจ หรือชอบองค์ประกอบ หรือปัจจัยต่างๆ ขององค์กรที่เสนอให้พนักงาน ทำให้พนักงานสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ และเต็มความสามารถ เพื่อให้ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจไว้ได้อย่างรวดเร็ว

2.1.7.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

วิชัย แหวนเพชร (2534:53-54) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม เพราะการที่การทำงานในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำ ทั้งๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานแต่ทำไม่ดีไม่ได้เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้มีสาเหตุมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงาน จึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

1. ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
2. ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ
3. ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
4. เป็นยุทธวิธีการเพิ่มผลผลิตให้หน่วยงานวิธีหนึ่ง
5. ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไข การบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:122) ได้กล่าวไว้ว่า ความสำคัญในการศึกษาความพึงพอใจในงานมีดังนี้

1. การรับรู้ปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน
2. ความพึงพอใจในการทำงานทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน ลดการขาดงาน การลางาน
3. การมาทำงานสาย และการขาดความรับผิดชอบที่มีต่องาน
4. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการเพิ่มผลผลิตของบุคคล ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.1.7.3 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ การที่บุคคลในองค์กร หรือหน่วยงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมาก หรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ดังนี้

โพลเดอร์ (ซูเสถียร ศรศรี 2539:10; อ้างอิงจาก Porter) ได้ทำการศึกษาพบว่าปัจจัยสำคัญ 4 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่

1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร ได้แก่ ค่าตอบแทน ความก้าวหน้า การจัดการ
2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ งานที่ต้องเป็นประจำ
3. ลักษณะงาน ได้แก่ งานที่ต้องทำเป็นประจำ

4. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ตำแหน่ง ครอบครัว บุคลิกภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับการสร้างความพอใจในการทำงานที่สมพร สุทัศนีย์ (2548:439) ได้กล่าวไว้ดังนี้ ความพอใจงานของบุคคลเกิดขึ้นใน 3 ลักษณะ คือ ความพอใจในขณะทำงาน ความพอใจผลงาน และความพอใจผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงาน

กิลเมอร์ (Gillmer. 1967:380-384) มีความสนใจ และได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลต่างๆ และได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงานได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นฐานความรู้น้อย หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานสูงขึ้น

3. สถานที่ทำงาน และการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบัน และการดำเนินงานของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ซึ่งเป็นความจำเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลในการดำรงชีพ ทุกคนจึงมีความมุ่งหมายว่าทำงานเพื่อค่าจ้างที่นำไปดำรงชีวิตที่สุขสบายได้

5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the Job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการ และความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

6. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) การปกครองบังคับบัญชามีผลโดยตรงต่อความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พอใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บริหารที่บริหารมาเป็นปกครองบังคับบัญชาไม่ดี จะเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรย้ายงาน และลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงาน

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับบุคคลระดับต่างๆ ที่ร่วมกันปฏิบัติงาน หน้าที่ได้รับมอบหมายจะสำเร็จได้ เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่ดีที่ทำให้ทุกคนรู้และเข้าใจในกระบวนการวิธีการทำงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการทำงานเป็นทีมก็ต้องอาศัยกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญ

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมที่ทำงาน มีส่วนเสริมสร้าง หรือบั่นทอนความพึงพอใจในงานได้

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จบำนาญ ตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย

2.1.7.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีของบาร์นาร์ด (Barnard. 1996:142) กล่าวว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสิ่งจูงใจที่หน่วยงานอาจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้แก่

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ
 2. โอกาสของบุคคลที่ไม่เกี่ยวกับวัตถุ ได้แก่ โอกาสที่บุคคลจะได้รับแตกต่างไปจากบุคคลอื่นๆ เช่น ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว และโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งมีอำนาจมากกว่าเดิม
 3. สภาพแวดล้อมอันเป็นที่พึงปรารถนา ได้แก่ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสถานที่ทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในสำนักงาน วัตถุสิ่งของต่างๆ เกี่ยวกับบุคลากรให้อยู่ในสภาพที่พอใจทุกคน
 4. ความดึงดูดใจในทางสังคม ได้แก่ การคบหาสมาคมกันเองในหมู่บุคลากรทุกหน่วยงาน
 5. การปรับปรุงสภาพการทำงานให้ตรงกับวิธีการที่บุคลากรเคยทำเป็นนิสัย และตรงกับทัศนคติของบุคลากร
 6. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมงานอย่างกว้างขวาง ช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญของหน่วยงานโดยเฉพาะหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่
 7. สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ถ้าหน่วยงานใดบุคลากรสนิทสนมกลมเกลียวกัน หน่วยงานนั้นจะให้ผลในด้านประสิทธิภาพของบุคลากร เพราะทุกคนจะให้ความร่วมมืออย่างดีในการทำงาน
2. ทฤษฎีของเลซนิค (Zaleznik. 1958:40) ได้จำแนกทฤษฎีการให้รางวัลเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (External Reward) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพภาพของงานที่น่าสนใจ การจัดองค์กร และการจัดการสภาพของการปฏิบัติงาน และนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน
2. รางวัลภายใน (Internal Reward) เป็นรางวัลที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่น ได้แก่ ความเป็นมิตร ความรัก ความซื่อสัตย์ เป็นต้น
3. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Need)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544:16) อธิบายว่า บุคคลถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะ

สนองตอบความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
3. ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนตามความสำคัญ เมื่อความต้องการต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ความต้องการของมนุษย์นั้น Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 5 ขั้น ตั้งแต่ขั้นต่ำสุดไปจนถึงสูงสุด ดังนี้ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529:24)

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นต้นเพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อ ความต้องการของคนยังไม่ได้ได้รับการตอบสนอง ซึ่งเป็นเสมือนพื้นฐานที่มาก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตามที่ยังอยู่ในภาวะการขาดแคลนอาหารความปลอดภัย การเข้าสังคม และมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลนั้นจะมีความต้องการในเรื่องอาหารมากกว่าสิ่งใดๆ
2. ความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการความปลอดภัยมี 2 แบบ คือ ความต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น และความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนคติของฝ่ายบริหารแล้วความต้องการด้านความปลอดภัย หมายถึง การให้ความแน่นอน หรือการรับประกันความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการตอบสนองความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจให้กับผู้ปฏิบัติงานนั่นเอง
3. ความต้องการด้านสังคมหรือความรักหรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social or Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมก็เริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ตามปกติคนมีนิสัยอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จึงเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการอยู่รวมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการมีชื่อเสียงมีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) ความต้องการให้ได้รับการยก

ย่องในสังคมถึงความเชื่อมั่น หรือมั่นใจในตนเอง ความสำเร็จความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพและรวมถึงการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย นั่นคือเป็นที่ยกย่องของคนอื่น เมื่อทำงานสิ่งหนึ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะได้รับความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างอย่างตามความนึกคิดของตนเอง คือมีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์ประกอบอื่นๆ เช่น ความรู้สึกว่างานที่ทำมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน ซึ่งความต้องการชนิดนี้จะมีมาก หรือน้อยขึ้นอยู่กับความสำเร็จที่ได้รับในขั้นต้นๆ ที่ผ่าน ถือว่าเป็นความต้องการขั้นสุดยอดของมนุษย์ที่มีน้อยคนจะบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ได้

มาสโลว์มีความเห็นว่าบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มาก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการขั้นเหนือขึ้นไปจนถึงขั้นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุด ความต้องการขั้นต้นๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนที่ความต้องการขั้นสูงจะเข้ามามีบทบาทต่อความรู้สึกของบุคคล จุดสำคัญในความคิดของมาสโลว์ คือความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองอันทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วความต้องการนั้นก็จะไม่เป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับที่สูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับ หรือแรงจูงใจแทนที่อันจะเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory of Motivation)

เฮอริเบิร์กและคณะได้สรุปว่า ความพอใจในงานที่ทำ และความไม่พอใจงานที่ทำให้เกิดขึ้นจากกลุ่มของปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (ศศิธร แขวงโสภา. 2548:39-41 อ้างอิงจาก Herzberg. 1967)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) ปัจจัยเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน หรือเนื้อหาของงานเป็นผลที่เกิดขึ้นโดยตรงจากผลการปฏิบัติงานปัจจัยจูงใจเป็นตัวทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นตัวสนับสนุนให้บุคคลทำงานเพิ่มมากขึ้นอันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) คือ ความสำเร็จที่ได้รับเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกว่าเขาทำงานสำเร็จ สิ่งที่สำคัญ คืองานนั้นควรเป็นงานที่ท้าทายความสามารถแรงจูงใจเกี่ยวกับความสำเร็จของงานประกอบด้วย 2 สิ่ง คือระดับของแรงจูงใจในความสำเร็จและความสามารถที่จะทำงานนั้น

2. ความก้าวหน้า (Advancement) แต่ละบุคคลจะได้รับความก้าวหน้าก็โดยการพัฒนาให้เกิดทักษะใหม่ๆ มีความสามารถและเต็มใจที่จะเพิ่มเติมความรู้

3. การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุความสำเร็จ

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เมื่อบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานของเขาจะช่วยให้เขาเกิดความรู้สึกผูกพัน บุคคลต้องการโอกาสที่จะได้มีความรับผิดชอบ และเมื่อเกิดความรับผิดชอบขึ้นแล้วการถูกควบคุมจากภายนอกจะลดลง

5. ลักษณะของงาน (The Work Itself) ความพึงพอใจในงานของบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับงานที่ปฏิบัติงานที่พึงพอใจด้วย

ปัจจัยค่าจูงหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์กับความรู้สึกทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน ปัจจัยค่าจูงเป็นตัวที่ป้องกันความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) เป็นแรงจูงใจภายนอกที่เกิดตามสภาวะแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่

1. เงินเดือน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น ค่าจ้างเงินเดือน หรือสิ่งอื่นๆ ที่ได้มาจากการปฏิบัติงาน

2. โอกาสก้าวหน้า (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งโยกย้ายตำแหน่งในหน่วยงาน หรือการมีทักษะเพิ่มขึ้นในวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Relationship) หมายถึง การติดต่อของบุคคลกับบุคคลอื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ

4. สถานภาพ (Status) หมายถึง สถานภาพของบุคคลในสายตาคนอื่น หรือเป็นการรับรู้จากบุคคลอื่น

5. การควบคุมบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง สภาพการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาสามารถวิเคราะห์ความสามารถของพนักงานได้ ไม่ว่าจะเป็นสภาพการณ์ที่มีลักษณะอยู่ในขอบเขต หรือเป็นการทำงานอิสระ

6. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง ความสามารถในการจัดลำดับเหตุการณ์ต่างๆ ของการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นนโยบายของหน่วยงานตลอดจนความสามารถในการบริหารงานให้สอดคล้องกับนโยบายนั้น

7. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรืออำนวยความสะดวกสบายในการทำงาน

8. สภาพความเป็นอยู่ (Personal Life) หมายถึง สถานการณ์ของบุคคลที่ทำให้มีความสุขในช่วงเวลาที่ไม่ทำงาน ซึ่งทำใหบุคคลมีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงานของเขา

9. ความมั่นคงในความปลอดภัยในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยว่าจะได้ทำงานในตำแหน่ง และสถานที่นั้นนานคงทน

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้นพบว่า ปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจ ถ้ามีสิ่งเหล่านี้จะทำให้คนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยอนามัยทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลได้รับการตอบสนองของปัจจัยชนิดนี้เพียงพอแล้ว ความไม่พึงพอใจจะหมดไป แต่ไม่ได้หมายความว่าความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนอง หรือหากคนได้รับปัจจัยค่าจูง หรือปัจจัยอนามัยเพียงพอ ไม่ได้หมายความว่าคนนั้นจะทำงานเต็มความสามารถของเขา เขาจะทำงานเต็มหรือไม่เต็มความสามารถอยู่ที่ได้รับการตอบสนองปัจจัยจูงใจเท่านั้น

2.1.8 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ประพนธ์ สมบูรณ์ (2542:53-54) ได้กล่าวถึง สภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบายและให้ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติมีประโยชน์ต่อองค์การคือช่วยลดอัตราการเข้าออกของพนักงาน และเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน

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

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การจัดบรรยากาศขององค์กรให้เหมาะสมกับการทำงาน บรรยากาศแจ่มใส ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีอิสระในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกัน

อย่างเปิดเผย จะสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และการปฏิบัติงาน ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.9 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546:86) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยต้องทำการสื่อสารด้วยข้อความที่ชัดเจนได้ใจความเข้าใจตรงตามเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้บริหารควรมีเทคนิคในการสื่อสารทั้งในด้านการรับฟัง และการพูด ดังนี้

1. เทคนิคการรับฟัง การรับฟังเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้รับฟังจะต้องเข้าใจจิตใจของผู้พูด เป็นการรับฟังอย่างตั้งใจ สนใจเพื่อหาข้อมูลให้ได้มากที่สุดจะสามารถตอบสนองความต้องการ หรือ ประสานประโยชน์ให้ได้มากที่สุด เป็นการรับฟังด้วยใจ ฟังแบบมีส่วนร่วมและมีเป้าหมาย ซึ่งในการรับฟังผู้บริหารต้องรู้จักโต้ตอบด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจในเรื่องราวที่ได้รับฟัง

2. ศิลปะการพูด ผู้บริหารควรมีศิลปะการพูด เพื่อโน้มน้าวจิตใจให้ทำตามที่เราต้องการ ผู้บริหารควรเรียนรู้การพูดทั้งในด้านการเป็นศาสตร์และศิลป์เช่นกัน เพราะหากผู้บริหารสามารถพูดอย่างชาญฉลาดได้ ผู้บริหารจะได้รับประโยชน์จากการพูดเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านเสริมสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันในด้านผลงาน

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

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาจึงมีความสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีหรือไม่ดีต่อการปฏิบัติงานได้ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน ให้อิสระในการทำงาน มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ซักถาม ได้ตอบ แสดงความคิดเห็น ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งในที่สุดแล้วพนักงานจะเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพกับองค์กรต่อไป ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.10 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

วิทยา นาควัชระ (2530:78) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร ก็คล้ายกับการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม เช่น ศึกษารวมชาติของเพื่อนร่วมงาน เพื่อจะได้เข้าใจว่าเพื่อนร่วมงานมีความต้องการ และความรู้สึกอย่างไร พร้อมยอมรับว่าเพื่อนร่วมงานมีทั้งส่วนดี และส่วนเสีย รวมถึงพยายามสังเกตความต้องการ และความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ อีกทั้งศึกษาสังคม วัฒนธรรมขององค์กรที่เราอาศัยอยู่ ยอมรับ และยึดถือมาตรฐาน ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กรนั้น และพร้อมที่จะปฏิบัติตาม

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

สมพร สุทัศน์ีย์ (2548:127) ในการติดต่อสัมพันธ์ หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึก นอกเหนือจากการคำนึงถึงความสามารถเพียงอย่างเดียว เช่น การมอบหมายงานควรคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับงานพอใจหรือไม่ และพิจารณาเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ขณะนั้น ประกอบกันด้วย มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป การศึกษาภูมิหลัง สถานการณ์รอบตัวบุคคลทำให้เข้าใจบุคคลอื่น และทำให้เรารู้จักยืดหยุ่นเพื่อทำให้บุคคลที่มีปัญหาบางอย่างไม่อึดอัดใจ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในหน่วยงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กรจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะบุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน เข้าใจนโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติงานไปด้วยความราบรื่น มีผลงานถูกต้องเป็นผลดีต่อองค์กรโดยส่วนรวมทุกคนช่วยกันรักษาผลประโยชน์ขององค์กรให้ทุกด้าน ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านส่วนตัว

2.2.1.1 เพศ

งานวิจัยต่างประเทศ

บัคเคอรี (เฉลิมศรี สมะโน:2546; อ้างอิงจาก Beckery. 1992) ได้ศึกษาในกลุ่มของพนักงานบริษัทจำนวน 641 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ การศึกษาจะช่วยทำนายการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า เพศอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการปฏิบัติงานได้ จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

งานวิจัยในประเทศ

กองสุขศึกษา กระทรวงสาธารณสุข (2521:200-204) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนตัว และครอบครัวบางปัจจัย จากโครงการศึกษาวิจัย เพื่อประเมินผลการดำเนินงานผู้สื่อข่าวสาธารณสุข/ อาสาสมัครพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้นคือตัวแปรเรื่องเพศ และพบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขเพศชายมีผลต่อการปฏิบัติงานมากกว่าอาสาสมัครสาธารณสุขเพศหญิง

พีรศักดิ์ รัตนะ (2534:69) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตชนบท จังหวัดสงขลา โดยกลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขในเขตชนบท จังหวัด สงขลา จำนวน 293 คน พบว่าตัวแปรเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในเขตชนบท จังหวัดสงขลา

เฉลิมศรี สมะโน (2546:56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด จำนวน 201 คน พบว่าเพศชายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .04 แสดงว่าพนักงานที่เป็นเพศชายมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเพศชายมีการเข้ากลุ่มกับเพื่อน มีการพบปะสังสรรค์กันบ่อย ทำให้มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัว ตลอดจนถึงเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้น ส่วนเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่า พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนชอบเข้ากลุ่มกัน มีสังคมของตนเอง พบปะสังสรรค์กับเพื่อนมีการพูดคุยทำให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันทั้งเรื่อง

ส่วนตัว เรื่องทั่วไป เรื่องครอบครัว ตลอดจนถึงเรื่องงาน ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้การสื่อสารในการทำงานดี แต่ในทางตรงข้ามพบว่า พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคนไม่ชอบการเข้ากลุ่ม ชอบเก็บตัวไม่ชอบเข้าสังคม ไม่สังสรรค์กับใคร ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปว่า เพศ น่าจะไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือ ปัจจัยด้านเพศ เพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการสื่อสาร จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

2.2.1.2 อายุ

งานวิจัยในต่างประเทศ

บอร์นี (ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ, 2547:32; อ้างอิงจาก Borne, 1982) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่องการทำงานกับอายุซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการทำงาน และการจูงใจในการทำงาน พบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นความพึงพอใจภายในงานจะมีความสำคัญมากกว่ารางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) อันได้แก่ เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้น คนที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานได้ดีพอๆ กับคนที่มีอายุน้อย แต่จะมีสภาพการณ์ภายนอก และสภาพจิตใจบ้างเข้ามามีอิทธิพลต่อการทำงาน และจูงใจ เช่น เมื่อศักดิ์ศรีของตนเองลดลงความวิตกกังวลสูงขึ้น และมีความระมัดระวังตลอดจนมีความรอบคอบมากขึ้น

งานวิจัยในประเทศ

ศศิวิมล ตามไท (2542:101) ได้ทำการศึกษากการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทศนคติ และ พฤติกรรมการบริโภคข่าวท้องถิ่นของประชาชนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในกรุงเทพมหานครจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับข่าวท้องถิ่นแตกต่างกัน

เฉลิมศรี สะมะโน (2546:56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

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

ความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่าพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากขึ้นบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในเรื่องครอบครัว และเรื่องต่างๆ มาก ทำให้มีความเข้าใจในเรื่องบุคคลรอบข้าง การทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน รวมถึงเรื่องราวต่างๆ มีการปรับตัวเข้ากับยุคสมัย ซึ่งทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย และพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากขึ้นบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะว่าอายุมากขึ้นทำให้มีปัญหาเรื่องร่างกายไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้ยิน และการมีอายุมากทำให้มีการปรับตัวให้เข้ากับเรื่องต่างๆ ได้น้อย ซึ่งจะทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า อายุไม่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือปัจจัยด้านอายุเพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการสื่อสาร จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

2.2.1.3 รายได้

งานวิจัยในประเทศ

ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่ารายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่า พนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานครที่มีรายได้สูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะคนที่มีรายได้สูง ไม่มีปัญหาเรื่องเงิน ไม่ต้องเครียดกับภาระต่างๆ เรื่องค่าครองชีพ ทำให้ไม่หงุดหงิด มีอารมณ์ดี ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย มีความสุขในการทำงานซึ่งทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย และพนักงาน บริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานครที่มีรายได้สูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะคนที่มีรายได้สูง อาจมีค่าใช้จ่ายสูงด้วยเช่นกันซึ่งทำให้มีปัญหาเรื่องการเงิน มีภาระค่าใช้จ่ายสูง มีปัญหาอื่นเข้ามา เช่น เรื่องความรัก เรื่องครอบครัว การปรับตัวเข้ากับคนอื่น จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากเอกสารดังกล่าวสรุปได้ว่า รายได้ ไม่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือ ปัจจัยด้านรายได้เพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการสื่อสาร จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

2.2.1.4 ระดับการศึกษา

งานวิจัยในต่างประเทศ

บัคเคอรี (เฉลิมศรี สมะโน:2548; อ้างอิงจาก Beckery. 1992) ได้ศึกษาในกลุ่มของพนักงานบริษัทจำนวน 641 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ การศึกษาจะช่วยทำนายการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าเพศอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการปฏิบัติงานได้จึงควรศึกษาควบคู่ไปกับตัวแปรอื่นด้วย

โรบินสัน (เฉลิมศรี สมะโน:2548; อ้างอิงจาก Robinson:1972) ศึกษาวิจัยและพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารมีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อ และระดับความรู้ทางด้านข้อมูล ข่าวสารของบุคคลโดยกลุ่มคนที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีการใช้สื่อ และมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วย กล่าวคือกลุ่มคนที่มีความรู้สูงเป็นกลุ่มที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มพูนความรู้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมศรี สมะโน (2546:56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา และอื่นๆ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอื่นๆ มีความสามารถในการสื่อสารงานสาธารณสุขไม่ดี ทั้งนี้เพราะ การที่อาสาสมัครสาธารณสุขที่มีการศึกษาระดับชั้นมัศึกษามักจะสื่อสารด้วยภาษาที่เป็นทางการเข้าใจยากไม่เป็นธรรมชาติ และวัฒนธรรมของท้องถิ่นทำให้การสื่อสารนั้นๆ เข้าใจได้ยาก และไม่สามารถเข้าใจได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการสื่อสารของบุคคล

2.2.1.5 ประสิทธิภาพการทำงาน

งานวิจัยในต่างประเทศ

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

งานวิจัยในประเทศ

พรสิทธิ พัฒนานานนุรักษ์ (2525:49) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร กรณีการศึกษาความคิดเห็นของเกษตรกรในเขตรังสิต พบว่าเกษตรกรมีความเห็นว่า องค์ประกอบความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ และเป็นผู้มีหน้าที่ในเรื่องนั้น

เฉลิมศรี สมะโน (2546:56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานอาสาสมัครสาธารณสุขไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสาร

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่าประสบการณ์ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสาร แสดงว่าพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะคนที่ทำงานมานาน เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดการกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี และในขณะเดียวกันพบว่า พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานครที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะมีความชำนาญในการทำงาน ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองอยู่เสมอปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ดี และยอมรับการทำงานด้วยเทคนิคใหม่ได้ จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสบการณ์ทำงานน่าจะไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล กล่าวคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานเพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างในการสื่อสาร จึงควรศึกษาตัวแปรอื่นร่วมด้วย

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2.2.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

สตูรป และโบแลนด์ (อัจธรา วงศ์วัฒนามงคล. 2533:19-20; อ้างอิงจาก Strube; & Boland. 1986) ได้ศึกษาการรับรู้เรื่องสาเหตุของการกระทำ และความเพียรในการทำงานของบุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความเชื่อในความสำเร็จ

มากกว่าความล้มเหลว ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการวินิจฉัยความยากของงานกับความเพียรในการทำงานนั้น พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบ กล่าวคือถ้างานมีความยากมากขึ้น บุคคลจะมีความพากเพียรในการทำงานลดลง และจะมีความพากเพียรพยายามในงานที่มีความยากปานกลาง ในขณะที่บุคคลแบบนี้นั้นมีความเชื่อถือในความสำเร็จ และความล้มเหลวไม่แตกต่างกัน และการวินิจฉัยความยากของงาน และความเพียรพยายามมีความสัมพันธ์กันทางบวก

เฟนโกลด์ (โยธิน อ่ำพัก. 2546:18; อ้างอิงจาก Feingold. 1992) ได้วิเคราะห์เชิงปริมาณงานวิจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างทางเพศในเรื่องบุคลิกภาพพบว่า เพศชายมีลักษณะการกล้าแสดงออกสูงกว่า เพศหญิง เพศหญิงมีลักษณะความวิตกกังวล การเข้าสังคม ความรับผิดชอบโดยเฉพาะลักษณะการมีจิตใจอ่อนโยน เช่น ความมีน้ำใจ เป็นต้น สูงกว่าเพศชาย ส่วนลักษณะที่ไม่พบความแตกต่างได้แก่ ลักษณะความหุนหันพลันแล่น ความมีชีวิตชีวา ความคิด และลักษณะความเป็นลักษณะความเป็นระเบียบ และยังพบว่าเพศชายมีความเห็นว่าเพศหญิงส่วนใหญ่มีลักษณะการเข้าสังคมสูง และมีลักษณะความวิตกกังวลน้อยกว่าเพศชาย เพศหญิงส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเพศชายมีลักษณะการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นสูงกว่าเพศหญิง ทั้งชายและหญิงมีความเห็นว่าเพศหญิงมีลักษณะการมีจิตใจอ่อนโยนสูงกว่าเพศชาย

2.2.2.2 งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมศรี สมะโน (2546:56) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีบุคลิกภาพดีมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีด้วย เพราะบุคคลที่มีลักษณะคล่องแคล่วกระตือรือร้น รวดเร็ว มานะพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเอ เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความน่าเชื่อถือในการถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ

ชูชัย สมितिไกร (2546:55) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพและความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2,518 คน จาก 7 กลุ่มอาชีพ ได้แก่ เกษตรกร ครู พนักงาน ธนาคาร พนักงานโรงแรม ทันตแพทย์ พนักงานขาย และเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ ผลการวิจัยพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทุกอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ ด้านการเปิดเผยตนเอง ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านการเปิดรับประสบการณ์ ในขณะที่บุคลิกภาพด้านความไม่มั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่าความรับผิดชอบ

ชอบเป็นบุคลิกภาพเพียงด้านเดียวที่สามารถทำนายความสำเร็จในการทำงานของบุคคลทุกอาชีพทุกระดับอายุการทำงาน และทุกเพศ

ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีการสื่อสารในการทำงานไม่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะเร่งร้อนชอบการแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า และถูกกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่ายทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างรวดเร็ว พูดเร็วกว่าคิดเพราะใจร้อน จึงทำให้เกิดการผิดพลาดและมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลิกภาพน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล

2.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2.3.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

กิลด์ฟอร์ด และเกรย์ (เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2528:50; อ้างอิงจาก Guilford; & Gray. 1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 เรื่องพบว่าปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานคือ ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเองความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

เชพเพิร์ด และเฮอริค (เสาวภาคย์ ดีวาจา. 2528:50 อ้างอิงจาก Sheppard; & Herrick. 1972) ได้แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในงาน ตัวงานเอง ความมั่นคง รายได้ และผู้บังคับบัญชา

2.2.3.2 งานวิจัยในประเทศ

รง ภู่วงไพโรจน์ (2540:53) ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ข้อมูลใน

เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานเพศชาย และหญิงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าพนักงานเพศหญิง

สุนทร อุทวิการ ณ อยุธยา (2540:82) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ในกลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) จำนวน 300 คน พบว่า ความพึงพอใจของ อสม. ต่อสวัสดิการ และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)

ประภาภรณ์ สามิภักดิ์ (2542 :40) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.4 ส่วนเพศชายจะมีระดับความพึงพอใจในระดับร้อยละ 52.4

ปิยะ นิยมวงศ์ (2542:) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ศึกษาถึงกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินฝ่ายมาตรฐานการบริการพบว่า สภาพภูมิหลังของพนักงาน อันได้แก่ อายุงาน และตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนสภาพภูมิหลังอื่นๆ อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ การมีบุตร และเงินเดือนที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายมาตรฐานการบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของบุคคล

2.2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

2.2.4.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

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

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

2.2.4.2 งานวิจัยในประเทศ

วรรณ อาภาอดุล (2545:66) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครูวิทยาลัยสารพัดช่าง สังกัดกรมอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร พบว่าสิ่งแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานครูเป็นอันดับแรก เพราะการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความเป็นระเบียบสวยงาม ขนาดของห้องไม่คับแคบ ปราศจากขยะ มีการปรับแสงสว่างเหมาะสมกับกิจกรรม ติดตั้งอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ได้มาตรฐานจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรักสามัคคี มีความเข้าใจกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลในการปฏิบัติงานของครู

ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547:85) ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าสภาพแวดล้อมทางกายภาพของการทำงานที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะงานของพนักงานจำเป็นต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีวัสดุอุปกรณ์คุณภาพดี เหมาะสมเพียงพอกับปริมาณงาน และจำนวนพนักงานก็จะสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วด้วย ทำให้พนักงานทำงานอย่างราบรื่น คล่องตัว และมีความสุขกับการทำงาน

ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าการทำงานในบริษัทที่มีลักษณะกายภาพในที่ทำงานดีจะทำให้พนักงานมีการสื่อสารในการทำงานดีด้วย ทั้งนี้เพราะการทำงานในที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการทำงาน และมีความปลอดภัยในการทำงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงาน และมีการสื่อสารในการทำงานดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสื่อสาร

2.2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2.2.5.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

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

เฮาส์แมนและคนอื่นๆ (สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. 2547 :23; อ้างอิงจาก Haussman and other. 1976) ได้ศึกษาเพื่อสนับสนุนรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุขพบว่า โครงสร้างของหน่วยงานบุคลิกภาพความเป็นผู้นำ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโดยตรง โดยอายุ และประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ส่วนพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

มาเรียน (Marion. 1977:4755) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน และความขัดแย้งในการทำงานของอาจารย์ พบว่าถ้าเกิดสภาพความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับสภาพความพึงพอใจของผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่ถ้ามีความขัดแย้งสูง ความรับผิดชอบในหน้าที่บกพร่องเล็กน้อย จะทำให้สภาพความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาน้อยกว่าความรับผิดชอบอื่นๆ ถ้าเป็นความขัดแย้งในระบบราชการจะทำให้ผู้ร่วมงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานน้อยลง และถ้าเกิดสภาพความไม่พึงพอใจในการทำงานแล้ว ผลที่เกิดขึ้นจะยิ่งทำให้ขาดสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา แต่จะไม่เกี่ยวกับสัมพันธภาพกับหน่วยงานอื่น

2.2.5.2 งานวิจัยในประเทศ

วิโรจน์ สารรัตน์ (2526:99) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษาโดยนำเอาทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบิร์กมาดัดแปลงเพื่อใช้ในการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ปทุม เมตตะนันท์ (2536:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัทสุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากกลุ่มตัวอย่าง 200 คนพบว่า บุคลากรในกลุ่มบริษัท สุราทิพย์ สำนักงานใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมาเป็นอันดับแรก ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตมาเป็นอันดับสุดท้าย

ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่ที่สัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกัน การที่พนักงานให้ความเคารพ ศรัทธาผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน มีความยุติธรรม และมีความสนิทสนมทำให้การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จะทำให้เกิดการสื่อสารในการทำงานที่ดีได้

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาน่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล

2.2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.2.6.1 งานวิจัยในประเทศ

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

2.2.6.2 งานวิจัยในประเทศ

บุษยาณี จันทรเจริญสุข (2538:66) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์การ:ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่า ลักษณะงานที่พัฒนาศักย

ภาพมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการ และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานทำให้เขาได้ผูกพันกับองค์การมากยิ่งขึ้น เพราะเขารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การ

ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548:58-61) ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร จำนวน 201 คน พบว่าสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากตัวเราเองว่าหากมีเพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจเรา เต็มใจที่จะปฏิบัติงานกับเรา จะทำให้ตัวเราเกิดความรู้ มีแรงจูงใจ เกิดกำลังอยากทำงานให้กับหน่วยงานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม หากเราร่วมงานกับเพื่อนร่วมงานที่ไม่เข้าใจกัน เราจะมีความรู้สึกเบื่องานไม่อยากจะทำงาน ผลงานที่ออกมาจะตรงข้ามกับการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่เข้าใจ

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน น่าจะมีความสัมพันธ์ต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคล

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน)

3.1 ประวัติความเป็นมา การเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการที่สำคัญ

บริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเก่าแก่ที่ก่อตั้งมานานกว่า 65 ปี โดยก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2482 ด้วยการร่วมทุนระหว่าง นายอึ้งยงหลง ล่ำซำ กับ นายแอนดรูว์ บิตตี้ (จากบริษัท ดับบลิว อาร์ ลีอกชเล่ย์ ในฮ่องกง) เดิมใช้ชื่อว่า บริษัท ลีอกชเล่ย์ ไรซ์ กัมปะนี (กรุงเทพฯ) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทำธุรกิจส่งออกสินค้าทางการเกษตร เช่น ข้าว และไม้ เป็นต้น

ต่อมาในปี พ.ศ.2500 บริษัท ลีอกชเล่ย์ ไรซ์ กัมปะนี (กรุงเทพฯ) จำกัด ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ลีอกชเล่ย์ (กรุงเทพฯ) จำกัด โดยดำเนินธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศ ตลอดจนการให้บริการสินค้า ทางด้านอุตสาหกรรมและสินค้าเทคโนโลยีขั้นสูง บริษัทฯ มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว และได้รับร่วมลงทุนในธุรกิจต่างๆ กับเหล่าบริษัทชั้นนำของต่างประเทศ พร้อมทั้งได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2536 เป็นต้นมา

ตลอดเวลาของการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ มีความเติบโตอย่างรวดเร็ว จึงได้จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในกลุ่มพาณิชย์โดยใช้ชื่อว่า “LOXLEY” โดยทำการซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ครั้งแรกเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2537 บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร โดยมุ่งเน้นสร้างความเจริญเติบโตที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และบริหารทรัพย์สินที่มีอยู่ให้เกิดมูลค่าสูงสุดตามหลักการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและรักษาประโยชน์ให้แก่ผู้ถือหุ้น

ในปี 2546 บริษัทฯ ได้รับใบรับรองระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน มอก.- ISO 9001:2000 จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) และได้รับใบรับรองมาตรฐานบริการคุณภาพ ISO 9001:2000 จากบริษัท บูโร เวอร์ทิส (ประเทศไทย) จำกัด เช่นกัน นอกจากนี้ ในปี 2547 บริษัทฯ ได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากสถาบันการจัดอันดับบริษัท ทริสเรทติ้ง จำกัด (TRIS) โดยได้รับการเพิ่มอันดับเครดิตองค์กร และตราสารหนี้ของบริษัทฯ เป็นระดับ “BBB” เป็นระดับ “BBB+”

3.2 วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์

ทางเลือกบนความเชื่อมั่นสำหรับลูกค้า คู่ค้า และนักลงทุน

ภารกิจ

1. เราเน้นคุณค่าที่เหนือกว่า โดยนำเสนอสินค้าที่ดีและให้บริการอย่างครบวงจร โดยยึดมั่นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ
2. เราเป็นองค์กรที่ปรับตัวอย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างบรรยากาศนวัตกรรม เพื่อพร้อมเสมอสำหรับการเปลี่ยนแปลง
3. เราเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อประโยชน์ทางด้านธุรกิจขององค์กร
4. เราเน้นความแข็งแกร่งทางการเงิน และทรัพยากรมนุษย์
5. เราดำเนินธุรกิจด้วยความเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้น พนักงาน และสังคม

3.3 ที่ตั้งสำนักงาน

สำนักงานใหญ่

เลขที่ 102 ถนน วน ระนอง แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

สำนักย่อย

อาคารล็อกชเลย์ บางเขน เลขที่ 2 ซอยเขมไชย ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

อาคารล็อกชเลย์ ถนนเสือป่า เลขที่ 304 ถนนเสือป่า แขวงป้อมปราบ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ 10110

อาคารเพรสซิเดนทท์ทาวเวอร์ เลขที่ 971,973 อาคารเพรสซิเดนทท์ทาวเวอร์ ชั้น 10 ถนนเพลินจิต แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

คลังสินค้า

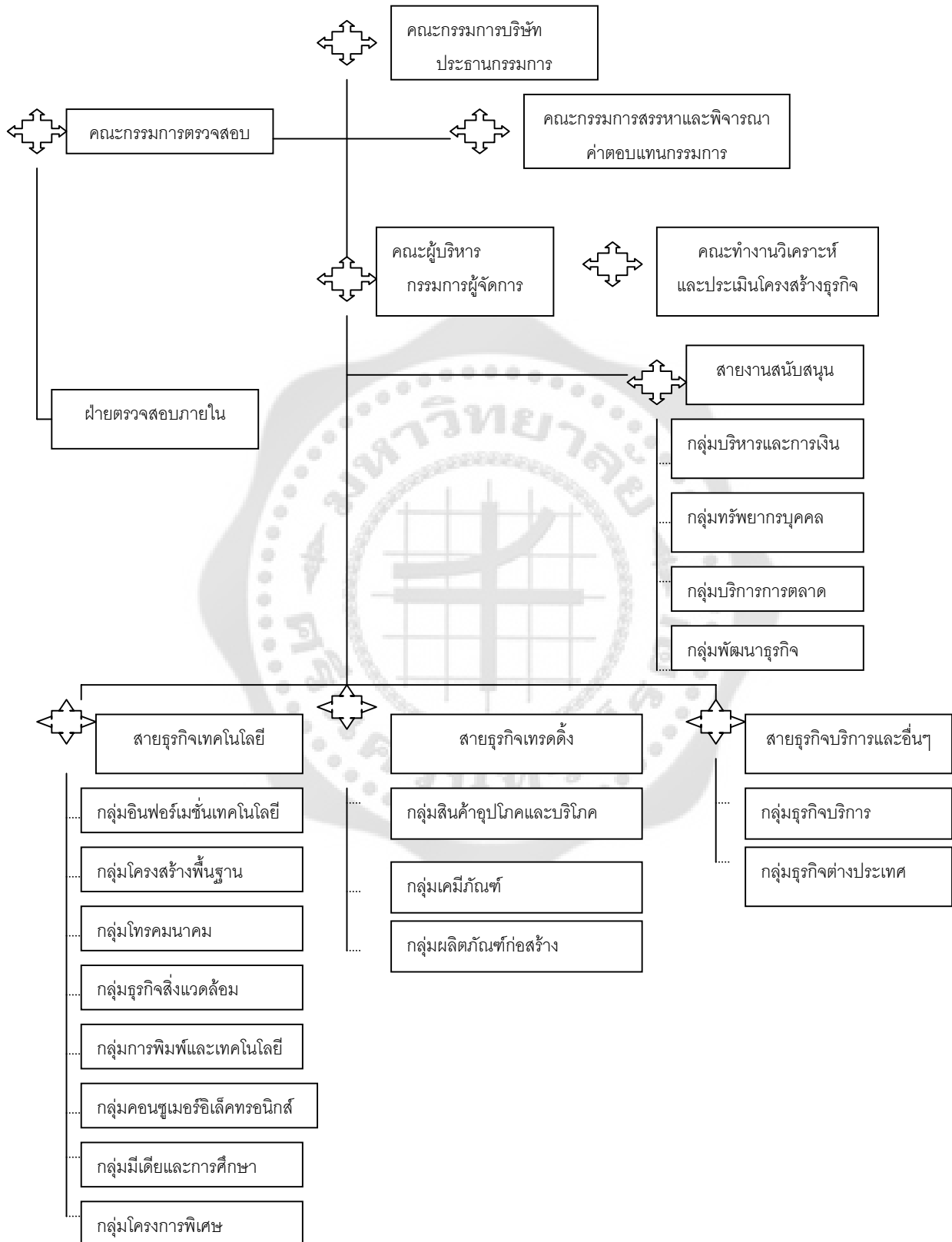
เลขที่ 83 หมู่ 5 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

สำนักภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เลขที่ 1/5 ซอย 4 ก ถนนช้างเผือก ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000



3.4 โครงสร้างขององค์กร



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 445 คน เป็นเพศชาย 189 คน และเพศหญิง 256 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 222 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane.1967:886-887) เป็นเพศชาย 94 คน และเพศหญิง 128 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยมีเพศเป็นชั้น (Strata) โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยแบ่งประชากรจำนวน 445 คน เป็นเพศชาย 189 คน และเพศหญิง 256 คน
 2. ผู้วิจัยประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้สัดส่วนประชากร:กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 2:1 ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 คน เป็นเพศชาย 94 คน และเพศหญิง 128 คน
- ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
ชาย	189	94
หญิง	256	128
รวม	445	222

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสามารถการสื่อสาร

วิธีการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สายงานขององค์กร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

หมายเหตุ ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ ปี

3. รายได้.....บาทต่อเดือน

4. ระดับการศึกษา.....ปี

5. ประสบการณ์ทำงาน

() 1-3 ปี

() 4-6 ปี

() 7 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งงาน

- () ระดับพนักงานปฏิบัติงาน (ระดับ 3-4)
- () ระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-6)
- () ระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 ขึ้นไป)

7. สายงานขององค์กร

- () สายงานธุรกิจ
- () สายงานสนับสนุน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

2.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

2.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องโดยใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่อัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533:159-162) ดัดแปลงมาจากแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของ เจนกินส์ (JENKINS'ACTIVITY SURVEY) เป็นแบบสอบถามรายงานตนเอง

2.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามบุคลิกภาพให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากข้อ 2.1 และ 2.2

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด, จริง, จริงบ้าง, จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	ข้าพเจ้าชอบงานที่ต้องแข่งขันสูง					
00	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกรออะไรถ้างานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่ ดำเนินไปอย่าล่าช้า					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของ อัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533:57-58) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนน 43-76 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ผู้ที่ได้คะแนน 1-42 หมายถึง มีบุคลิกภาพแบบ บี

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ของณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547) และวชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ (2547)

3.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จากข้อ

3.1 และ 3.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ด้านลักษณะงาน					
0	ข้าพเจ้ารู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่เร่งด่วน					
	ด้านโครงสร้างของงาน					
0	ข้าพเจ้ามีความเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกขาดผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องในงานที่ทำ					
	ด้านองค์กร					
0	องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการฝึกอบรม และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มพูน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ความรู้และประสบการณ์					
00	ข้าพเจ้ารู้สึกว่ายัตราเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9)

ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

4.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางกายภาพ ของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ

(2548) และสุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2547)

4.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้จาก

ข้อ 4.1 และ 4.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	สถานที่ทำงาน					
0	สถานที่ทำงานสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก					
00	ขนาดของห้องทำงานคับแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
	วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
0	อุปกรณ์และเครื่องใช้ในการทำงานมีสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้					
00	อุปกรณ์ในการทำงานมีน้อยทำให้การทำงานล่าช้า					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9)

ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดีพอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่ดี

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามขั้นตอนดังนี้

5.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

5.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ของ
ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548) และสุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2547)

5.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 5.1 และ 5.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา					
0	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
00	ท่านมักมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน					
0	เมื่อท่านทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านแก้ไข					
00	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเด็ดขาดในการสั่งงาน					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9) ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดี
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาดีพอใช้
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาไม่ดี

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามขั้นตอนดังนี้

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

6.1 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ของ
 ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ (2548) และสุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์ (2547)

6.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จากข้อ 6.1 และ 6.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบ
 สอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type) ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
0	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
00	เพื่อนร่วมงานชอบนิทาทั้ง					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9)

ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานดีพอใช้
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่ดี

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขั้นตอนดังนี้

7.1 ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

7.2 ผู้วิจัยศึกษาแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานของเฉลิมศรี
 สะมะโน (2546) และลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548)

7.3 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน โดยใช้แนวคิดที่ได้จาก
 ข้อ 7.1 และ 7.2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นชนิดเลือกตอบตามความคิดเห็นของผู้ตอบเป็นแบบสอบ
 ถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของ ลิเคอร์ท (Likert Scale Type)
 ได้แก่ จริงที่สุด จริง จริงบ้าง จริงน้อย และจริงน้อยที่สุด

ตัวอย่าง แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่
 ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่ สุด	จริง	จริงบ้าง	จริง น้อย	จริงน้อย ที่สุด
	การสื่อสารในการรับชิ้นงาน					
0	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานใหม่มาจาก หัวหน้า ท่านสามารถอธิบายให้เพื่อน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้					
00	ท่านไม่กล้าถามเมื่อไม่เข้าใจคำสั่งงานจากหัวหน้า					
	การสื่อสารในการส่งต่องาน					
0	ท่านสามารถอธิบายงานให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจงานที่ทำต่อได้					
00	ท่านทำงานต่อเนื่องไม่ตรงตามที่เพื่อนร่วมงานอธิบายให้ฟัง					

เกณฑ์การให้คะแนน

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

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ใช้เกณฑ์การประเมินค่าความหมายตามแนวคิดของวิเชียร เกตุสิงห์ (2538:9)

ในการวิจัยครั้งนี้แปลผลได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของพนักงานดี

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของพนักงานดี

พอใช้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการติดต่อสื่อสารของพนักงาน

ไม่ดี

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) โดยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ เวณีกีรทอง ผู้ช่วยพรณรัตน์ พลอยเลื่อมแสง และ อาจารย์ ดร. พาสนา จุลรัตน์ ตรวจสอบความเหมาะสมทางด้านเนื้อหา ข้อคำถาม และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. นำแบบสอบถามซึ่งปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คนที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 % กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test จากนั้นคัดเลือกเฉพาะข้อที่ค่า t ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาใช้เป็นแบบทดสอบในการวิจัย ได้ผลดังต่อไปนี้

2.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.270-3.664

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.648-9.075

2.3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.376-5.797

2.4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.074-7.638

2.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.472-8.222

2.6 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.484-8.222

3. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกแล้วในข้อ 2 มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีจำนวนข้อ และค่าความเชื่อมั่นของแต่ละแบบสอบถามดังต่อไปนี้

3.1 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7598

3.2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8311

3.3 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .870

3.4 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .904

3.5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8588

3.6 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร จำนวน 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8444

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 222 ฉบับ โดยอธิบายคำชี้แจงวัตถุประสงค์ และการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งรับคืนแบบสอบถามได้คืนมา 183 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.43 โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 ธันวาคม 2549 ถึงวันที่ 5 มกราคม 2550
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 183 ฉบับ มาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

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

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัว
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
SE_{est}	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
SE_b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$\hat{Y}$	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ที่แทนค่าในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
X_1	แทน	เพศ : ชาย
X_2	แทน	เพศ : หญิง
X_3	แทน	อายุ
X_4	แทน	รายได้
X_5	แทน	ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี
X_6	แทน	ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี
X_7	แทน	ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี
X_8	แทน	ประสบการณ์ทำงาน

- X_9 แทน ระดับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติงาน (ระดับ 3-4)
- X_{10} แทน ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน (ระดับ 5-6)
- X_{11} แทน ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร (ระดับ 7 ขึ้นไป)
- X_{12} แทน สายงานธุรกิจ
- X_{13} แทน สายงานสนับสนุน
- X_{14} แทน บุคลิกภาพ
- X_{15} แทน ความพึงพอใจในการทำงาน
- X_{16} แทน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
- X_{17} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
- X_{18} แทน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
- Y แทน ความสามารถในการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานกับ

ความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย

กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานขององค์กร บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ อายุ รายได้ ประสบการณ์ทำงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 เสนอจำนวนร้อยละของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานขององค์กร บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน)

เขตคลองเตยกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานขององค์กร บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ปัจจัย	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	56	30.60
	หญิง	127	69.40
	รวม	183	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	15	8.20
	ปริญญาตรี	125	68.31
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	23.50
	รวม	183	100.00
ระดับตำแหน่งงาน	ระดับพนักงานปฏิบัติงาน (ระดับ 3-4)	73	39.89
	ระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-6)	82	44.81
	ระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 ขึ้นไป)	28	15.30
	รวม	183	100.00
สายงานขององค์กร	สายงานธุรกิจ	99	54.10
	สายงานสนับสนุน	84	45.90
	รวม	183	100.00

จากตาราง 2 พบว่า เมื่อจำแนกพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาตามปัจจัยด้านเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.40 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 30.60 แสดงให้เห็นว่าเพศหญิงเข้ามาทำงานใน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มากกว่าเพศชาย

เมื่อจำแนกพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.31 รองลงมาคือสำเร็จการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 23.50 และสำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.20 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีเข้ามาทำงานใน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และผู้ที่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เมื่อจำแนกพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ศึกษาส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-6) ร้อยละ 44.81 รองลงมาคือ มีตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงาน (ระดับ 3-4) ร้อยละ 39.89 และมีตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร (ระดับ 7 ขึ้นไป) ร้อยละ 15.30 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน (ระดับ 5-6) เข้ามาทำงานใน บริษัท

ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) เขตคลงเตย กรงเทพมหนคร มกกว่พ้งกนท่มีด้ตำแหน่งกนระดับพ้งกนปฏิบัติกน (ระดับ 3-4) และพ้งกนท่มีด้ตำแหน่งกนระดับผู้บริหกร (ระดับ 7 ขึ้นไป)

เมื่อจ้ก้ดพ้งกนบริษท ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) ตมป้จจ้ยด้นสยงกนขององค์กรพบว่า พ้งกนบริษท ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) เขตคลงเตย กรงเทพมหนคร ท่ค้กษส่วใหญ่อยู่ ในสยงกนธุรกิจ ร้อยละ 54.10 รลงมค้คือ อยู่ในสยงกนสนับสนุน ร้อยละ 45.90

ตอนท่ 2 เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ อายู รายได้ ประสบการณ้ท้กน ลักษณะทงกายภพในท้ท้กน สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับผู้บ้ค้บบัญญัติ สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับเพื่อนร่วมกน และการสือสกรในท้กนของพ้งกนบริษท ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) เขตคลงเตย กรงเทพมหนคร ด้งแสดงในตารวง 3

ตารวง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบ อายู รายได้ ประสบการณ้ท้กน ลักษณะทงกายภพในท้ท้กน สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับผู้บ้ค้บบัญญัติ สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับเพื่อนร่วมกน และการสือสกรในท้กนของพ้งกนบริษท ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) เขตคลงเตย กรงเทพมหนคร

ป้จจ้ย	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
อายู	33.10	7.686	วัยผู้ใหญ่
รายได้	25760.25	16613.181	รายได้น้อย
ประสบการณ้ท้กน	8.96	7.555	น้อย
บุคลิภพ	4.05	.456	แบบเอ
ควมพึงพอใจในท้กน	3.50	.511	ปานกลาง
ลักษณะทงกายภพในท้ท้กน	3.51	.556	ดีพอใช้
สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับผู้บ้ค้บบัญญัติ	3.86	.595	ดี
สัมพนธ์ภพระหว่กพ้งกนกับเพื่อนร่วมกน	3.94	.495	ดี
ควมสมรถในท้กน	3.89	.436	ดี

จกตารวง 3 พบว่า พ้งกนบริษท ลือชเล้งย้ จ้ก้ด (มหษน) เขตคลงเตย กรงเทพมหนคร มีอายูอยู่ในวัยผู้ใหญ่ มีรายได้น้อย มีประสบการณ้ท้กนในระดับน้อย มีบุคลิภพแบบเอ มีความพึงพอใจในท้กนอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะทงกายภพในท้ท้กนอยู่ใน

ระดับดีพอใช้ มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี และมีความสามารถในการสื่อสารในการทำงานอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 เสนอผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ดังแสดงในตาราง 4



ตาราง 4 แสดงผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ เพศชาย เพศหญิง อายุ รายได้ การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน ตำแหน่งงานระดับผู้บริหาร สายงาน ธุรกิจ สายงานสนับสนุน บุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇	X ₈	X ₉	X ₁₀	X ₁₁	X ₁₂	X ₁₃	X ₁₄	X ₁₅	X ₁₆	X ₁₇	X ₁₈	Y
X ₁	1	-1.000**	.062	.192**	.147*	-.134	.052	.010	-.057	-.121	.245**	-.078	.078	.090	.151*	-.019	.091	.051	.074
X ₂		1	-.062	-.192**	-.147*	.134	-.052	-.010	.057	.121	-.245**	.078	-.078	-.090	-.151*	.019	-.091	-.051	-.074
X ₃			1	.427**	.017	-.061	.056	.863**	-.567**	.164*	.545**	-.142	.142	.119	.033	.031	-.083	-.046	.101
X ₄				1	-.051	-.251**	.308**	.407**	-.326**	-.092	.571**	-.031	.031	.037	.134	.017	.191**	.137	.152*
X ₅					1	-.439**	-.166*	.081	.123	-.109	-.016	-.005	.005	-.172*	.071	.086	-.012	-.121	-.028
X ₆						1	-.814**	-.068	.147*	.023	-.232**	.032	-.032	.049	-.023	-.068	-.109	-.056	-.095
X ₇							1	.022	-.241**	.045	.266**	-.033	.033	.057	-.021	.019	.127	.139	.123
X ₈								1	-.536**	.148*	.524**	-.167*	.167*	.010	.014	.056	-.043	.028	.132
X ₉									1	-.734**	-.346**	.191**	-.191**	-.127	-.091	-.060	-.096	-.067	-.218**
X ₁₀										1	-.383**	-.140	.140	.023	-.002	.061	-.002	.047	.134
X ₁₁											1	-.065	.065	.141	.127	-.002	.134	.026	.111
X ₁₂												1	-1.000**	-.032	.132	-.084	-.022	-.010	.059
X ₁₃													1	.032	-.132	.084	.022	.010	-.059
X ₁₄														1	.366**	.152*	.269**	.235**	.237**
X ₁₅															1	.129	.535**	.306**	.296**
X ₁₆																1	.093	.212**	.133
X ₁₇																	1	.505**	.327**
X ₁₈																		1	.410**
Y																			1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ (X_4) บุคลิกภาพ (X_{14}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{17})

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_9)และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{18})

ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 12 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) อายุ(X_3) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี(X_5) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_6) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี(X_7) ประสบการณ์ทำงาน(X_8) ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน(X_{10}) ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร(X_{11}) สายงานในองค์กร : สายงานธุรกิจ(X_{12}) | สายงานในองค์กร : สายงานสนับสนุน(X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{16})

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis) ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

	df	SS	MS	F
Regression	2	6.637	3.318	21.334**
Residual	180	27.999	.156	
Total	182	34.635		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 พบว่า มีปัจจัย 2 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถภาพการสื่อสารความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการถดถอยพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ปัจจัย	b	SE _b	β	R	R ²	F
X ₈	.288	.068	.326	.411	.169	36.723**
X ₈ , X ₁₇	.127	.056	.173	.438	.192	21.334**

$$a = 2.267$$

$$R = .438$$

$$R^2 = .192$$

$$SE_{est} = .3944$$

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

จากตาราง 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัยโดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ได้แก่ ประสพการณ์ในการทำงาน (X₈) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X₁₇) อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยทั้ง 2 สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 19.20 และนำค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ที่ได้สามารถนำมาเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 2.267 + .288 X_8 + .127 X_{17}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .326 X_8 + .173 X_{17}$$

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขป ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
2. ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนนโยบายสำหรับผู้บริหาร และบุคคลที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาทางพัฒนาการสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานในองค์กร เพื่อให้การสื่อสารในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 445 คน เป็นเพศชาย 189 คน และเพศหญิง 256 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นพนักงาน บริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549 จำนวน 222 คน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (Yamane.1967: 886-887) เป็นเพศชาย 94 คน และเพศหญิง 128 คน ซึ่งได้มาจากการ สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) จากประชากร โดยมีเพศเป็นชั้น (Strata)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน สายงานขององค์กร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.270-3.664 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7598

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.648-9.075 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7770

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จำนวน 10 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.376-5.797 และมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .8070

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จำนวน 20 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 3.074-7.638 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8340

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 12 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.472-5.249 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8588

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร จำนวน 18 ข้อ มีค่า t อยู่ระหว่าง 2.484-8.222 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7720

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 222 ฉบับ โดยอธิบายคำชี้แจงวัตถุประสงค์ และการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งรับคืนแบบสอบถามได้คืนมา 183 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.43 โดยเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 20 ธันวาคม 2549 ถึงวันที่ 5 มกราคม 2550
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 183 ฉบับ มาคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ คือตอบครบทุกข้อ ปรากฏว่าสมบูรณ์ทุกฉบับ แล้วนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร
3. วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ (X_4) บุคลิกภาพ (X_{14}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{17})
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติการ (X_9)และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{18})
3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 12 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) อายุ(X_3) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี(X_5) ระดับการศึกษา : ปริญญา

ตรี(X_6) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี(X_7) ประสบการณ์ทำงาน(X_8) ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน(X_{10}) ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร(X_{11}) สายงานในองค์กร : สายงานธุรกิจ(X_{12}) สายงานในองค์กร : สายงานสนับสนุน(X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{16})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัยโดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน (X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา(X_{17}) อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 19.20

5. สมการพยากรณ์ความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มีดังนี้

5.1 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

$$\hat{Y} = 2.267 + .288 X_8 + .127 X_{17}$$

5.2 สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

$$Z = .326 X_8 + .173 X_{17}$$

การอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 4 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ (X_4) บุคลิกภาพ (X_{14}) ความพึงพอใจในการทำงาน (X_{15}) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{17}) อภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้มาก มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีรายได้มาก จะมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความพยายาม และตั้งใจในการทำงาน เพราะต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จึงส่งผลทำให้มีความตั้งใจ มีความพยายามในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น จึงส่งผลให้มีการสื่อสารที่ดีด้วย กล่าวคือการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน การสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ที่วางไว้ การที่พนักงานมีความสุขกับการทำงาน เต็มใจและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ถึงแม้งานจะมากหรือเหนื่อยเพียงใด แต่พนักงานก็มีความพยายามที่จะสื่อสาร ประสานงานให้งานที่รับผิดชอบนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อเป้าหมายคือผลสำเร็จของงานนั้นๆ และเพื่อความหวังในการก้าวหน้า และการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานของตนเองในอนาคต ดังที่สิริอร วิชชาวุธ (2543:225) กล่าวว่า แรงจูงใจจากภายในของบุคคลเป็นสาเหตุของพฤติกรรม แรงจูงใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Motive ซึ่งตรงกับคำว่า Movere แปลว่า เคลื่อนที่ แรงจูงใจจะทำให้เกิดพฤติกรรมหนึ่งขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง และมีเป้าหมาย เช่น จูงใจให้ทำงานทุกวันไม่มีวันหยุด เพื่อสร้างฐานะ และความมั่นคงแก่ครอบครัว จูงใจให้พากเพียรในการเรียนเพื่อให้รับคะแนนสูง และเกิดความภูมิใจในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ญัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547:84) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่าผลประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมและรายได้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน เพราะผลประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานโดยรวม และรายได้เป็นปัจจัยจูงใจที่พนักงานทุกคนต้องการดำรงชีวิตให้อยู่รอด ดังนั้นเมื่อพนักงานได้รับผลประโยชน์จากการทำงานอย่างเพียงพอ พวกเขาจะมีความพึงพอใจในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งย่อมส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพในที่สุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ารายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ลีอกชเลี่ยน จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

1.2 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยน จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า พนักงานบริษัท ลีอกชเลี่ยน จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเอ จะชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ชอบทำงานให้ได้มากๆ มีความรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานล่าช้า มีความรอบคอบ มีการวางแผนในการทำงานก่อนเสมอ มีความมานะพยายามในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผล ดังนั้นจึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี กล่าวคือมีความมั่นใจในการสื่อสาร และถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ มีความพยายามในการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ทุกครั้ง ไม่ปล่อยยให้ปัญหาที่เกิดจากความไม่เข้าใจในการสื่อสารผ่านไป มีความพยายามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงส่งผลทำให้การสื่อสารเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ดังที่มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547:92) กล่าวว่า ผู้ส่งสารควรมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะทางบุคลิกภาพของผู้รับสารจะทำให้ผู้ส่งสารเลือกวิธีการสื่อสาร เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารได้ และช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถคาดคะเนผล

ของการสื่อสารได้ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเฉลิมศรี สะมะโน (2546:55) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขที่มีบุคลิกภาพดีมีความสามารถในการสื่อสารที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะบุคคลที่มีลักษณะที่มีความคล่องแคล่ว กระตือรือร้น รวดเร็ว มานะพยายามในการทำงาน ซึ่งเป็นบุคลิกภาพแบบเอ เป็นที่น่าเชื่อถือ และมีความมั่นใจในการถ่ายทอดข่าวสารต่างๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

1.3 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัท ลีอกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในการทำงานมาก ความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานเกิดความรู้สึกพอใจต่อการทำงาน จนเกิดความรู้สึกว่าตนเองได้รับการตอบสนองความต้องการ ทำให้เกิดขวัญ และกำลังใจในการทำงาน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความพอใจในงาน เพราะมีความท้าทายของงาน มีความแปลกใหม่ของงาน และ เป็นงานที่สร้างสรรค์ ความพึงพอใจในด้านโครงสร้างของงาน ได้แก่ ความพอใจในงานที่เห็นความชัดเจนของงานที่ทำ เป้าหมายของงาน โครงสร้างรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในด้านองค์กร ได้แก่ การที่พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทน สวัสดิการ นโยบายในการบริหารงานในองค์กรอย่างชัดเจน การพิจารณาการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม จนมีความรู้สึกมั่นคง และผูกพันต่อองค์กร การที่พนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในองค์กรไม่ว่าจะเป็นในด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างของงาน และด้านองค์กรย่อมมีผลต่อความรู้สึกทางจิตใจ ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ดังนั้นจึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพในที่สุดด้วยเช่นกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จึงเกิดความสุข เกิดกำลังใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน สามารถใช้การสื่อสารเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงส่งผลให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในที่สุด ดังที่ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2541:130) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก

เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีขวัญ และกำลังใจซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ (2547:80) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานครพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นรายด้านในระดับมากมี 3 ด้าน คือพนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการไม่ขาดงาน หรือการไม่มาทำงานสายในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อการไม่ทำงานเที่ยงช้าในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อความมุ่งมั่นตั้งใจทำงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางมี 1 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันในงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

1.4 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชา มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะการอยู่ร่วมกันในการทำงาน การที่พนักงานให้ความเคารพนับถือ ศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ และผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน มีความยุติธรรม และยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน มีความคุ้นเคย กล้าพูดคุย กล้าแสดงออก และมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จึงส่งผลทำให้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพในที่สุด ดังที่กริช สืบสนธิ์ (2540:139) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์การที่ดีจึงควรเปิดโอกาสให้คนในองค์การทุกคนแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญถ้าพิจารณาในแง่ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แล้วจะพบว่าบุคคลากรทุกคนต่างต้องการเป็นที่ยอมรับขององค์การกันทั้งนั้น และต้องการทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องกับองค์การของตนเอง การสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การของตนเอง การสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนมีเสียงเป็นเจ้าขององค์การ มีความรัก มีความศรัทธา และเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วง

ล่องเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ และการสื่อสารในองค์การยังมีบทบาทในการรักษาขวัญในการทำงาน เพราะจะเป็นแรงผลักดันสำคัญให้เกิดกำลังใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรอยากแสดงออกซึ่งความสามารถของตน เพื่อหวังจะได้รับคำชมเชย ผลตอบแทนความดีความชอบ และผู้บังคับบัญชาควรจะมีโอกาสได้พูดคุยกับผู้บังคับบัญชา โดยได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในองค์การบ้าง ที่สำคัญการสื่อสารในองค์การจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะบุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน เข้าใจนโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติงานไปด้วยความราบรื่น มีผลงานถูกต้องเป็นผลดีต่อองค์การโดยส่วนรวมทุกคนช่วยกันรักษาผลประโยชน์ขององค์การให้ทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:59) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อการอยู่ร่วมกัน การที่พนักงานให้ความเคารพ ศรัทธาผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ ยอมรับความคิดเห็นของพนักงาน มีความยุติธรรม และมีความสนทนสนม ทำให้การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทำให้เกิดการสื่อสารในการทำงานที่ดีได้

ดังนั้นจะเห็นว่า สัมพันธภาพที่มีความจริงใจ เข้าใจ ช่วยเหลือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันของผู้บังคับบัญชากับพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติการ(X_9) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{18}) อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับตำแหน่งงาน : พนักงานปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานปฏิบัติการ มีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานปฏิบัติการ ของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านตำแหน่งงานแล้วพบว่ามีความหมายพนักงานมากอยู่ในอันดับสอง และมีการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อาจเนื่องมาจากตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการนี้มีส่วนสำคัญในการติดต่อประสานงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมากกว่าพนักงานในระดับ

ต่างๆ การทำงานในแต่ละวัน พนักงานระดับปฏิบัติการจะต้องพบปะผู้คนมากมาย รวมถึงมีการพูดคุยสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เป็นจำนวนมาก มีการสื่อสารทั้งบุคคลภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้งานที่ปฏิบัติอยู่ดำเนินไป และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงอาจเกิดความผิดพลาดในการสื่อสารขึ้นได้ โดยสาเหตุอาจจะมาจากปัจจัยในหลายๆ เรื่อง เช่น อารมณ์ ความเครียด ปัญหาส่วนตัว เป็นต้น ทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความทุกข์ ไม่มีความสุขในการทำงาน จึงส่งผลทำให้ไม่อยากทำงาน ไม่อยากพูดคุยสื่อสารกับบุคคลอื่นๆ จึงเป็นเหตุส่งผลทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังที่มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547:45) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารด้านวัจนภาษานั้นนอกจากจะใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องเหมาะสมแล้วยังต้องระมัดระวังว่าต้องใช้ให้เหมาะสมกับสื่อ เช่น สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ โดยต้องพยายามใช้วัจนภาษาที่มีน้ำหนักใช้ให้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมเชิงอวัจนจะแสดงความหมายตลอดเวลา เนื่องจากพฤติกรรมเชิงอวัจนจะเกิดขึ้นตลอดเวลาโดยมนุษย์ตั้งใจและไม่ตั้งใจ เหมือนกับการหายใจของมนุษย์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้พร้อมๆ กันหลายรูปแบบ อีกทั้งยังสามารถสื่อความหมายได้ในลักษณะที่แตกต่างกัน อวัจนภาษาส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกของมนุษย์ ดังนั้นผู้ที่ไม่สนใจเรื่องอวัจนภาษามักจะสื่อสารกับผู้อื่นได้ไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร

ดังนั้นตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการสื่อสารที่ไม่ดี ทั้งนี้เพราะ สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานในบางครั้ง ทำให้พนักงานเกิดความสนิทสนม คั่นเคย จึงมองข้ามหลักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพบางอย่างไป จึงทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดได้ เช่น การพูดด้วยวาจาเป็นเพียงอย่าง โดยไม่มีการทำเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่องานเกิดปัญหาจึงไม่สามารถพบต้นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาได้ จึงเกิดผลเสียในการทำงาน และส่งผลทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังที่มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547:139) กล่าวไว้ในชีวิตประจำวันการรับรู้ส่วนบุคคลมักแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดความสามารถในการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูดเป็นสิ่งที่มนุษย์เรียนรู้ตั้งแต่เด็กทารกมี 4 อย่างคือ จากสีหน้า สายตา ท่าทาง และน้ำเสียง ซึ่งเป็นอวัจนภาษา หรือภาษากาย ภาษากายช่วยบอกสภาพอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่นให้เราทราบได้ว่าเขามีความรู้สึกต่อเราในด้านบวกหรือลบ ดังนั้นในการสื่อสารของมนุษย์กับบุคคลอื่นจึงควรสังเกตในระหว่างที่มีการสื่อสารกันไว้ด้วย ปัญหาของการสื่อสารต่างกลุ่มมักเกิดขึ้นในองค์การเสมอ

เนื่องจากสมาชิกขององค์การจำนวนมากที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม และผู้บริหารองค์การขาดความรู้ความเข้าใจในชีวิตความเป็นอยู่ของสมาชิกองค์การ ดังนั้นสิ่งที่ต้องระมัดระวังเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของมนุษย์กับบุคคลอื่นก็คือพยายามหลีกเลี่ยงอารมณ์โกรธของคู่สื่อสารจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการสื่อสาร หลายคนคิดว่าความก้าวร้าวเป็นการตอบสนองที่พบได้หลังจากมนุษย์เกิดความรู้สึกโกรธ และมีหลายคนที่เข้าใจว่าการแสดงความก้าวร้าวจะช่วยบรรเทาความโกรธให้ลดลง แต่จากการศึกษาของนักจิตวิทยากลับพบว่าไม่เป็นเช่นนั้น เพราะความก้าวร้าวจะไปกระตุ้นให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดการตอบโต้จนกลายเป็นความรุนแรง

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 12 ปัจจัย ได้แก่ เพศ : ชาย(X_1) เพศ : หญิง(X_2) อายุ(X_3) ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี(X_5) ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี(X_6) ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี(X_7) ประสบการณ์ทำงาน(X_8) ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน(X_{10}) ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร(X_{11}) สายงานในองค์กร : สายงานธุรกิจ(X_{12}) สายงานในองค์กร : สายงานสนับสนุน(X_{13}) และลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน(X_{16})

3.1 เพศ : ชาย ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัทล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพศชายบางคน มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานเพศชายบางคนอาจชอบเข้ากลุ่มกัน มีสังคมของตนเอง มีการพบปะพูดคุยสังสรรค์กับเพื่อน จึงทำให้มีการพูดคุยกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และเรื่องทั่วไปจึงทำให้เกิดความสนิทสนม และเกิดช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งทำให้เกิดทักษะการสื่อสารที่ดีในการทำงานตามมาในที่สุด

พนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพศชายบางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะเพศชายบางคนไม่ชอบการเข้ากลุ่ม ชอบเก็บตัวไม่ชอบเข้าสังคม ไม่สังสรรค์กับใคร มีเพื่อนน้อย จึงทำให้ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน จึงส่งผลให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเฉลิมศรี สะมะโน (2546:55) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเพศชายไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสาร

ดังนั้นเพศชาย จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.2 เพศ : หญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคน มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานเพศหญิงบางคนชอบเข้ากลุ่มกัน มีสังคมของตนเอง มีการพบปะพูดคุยสังสรรค์กับเพื่อน ชอบสังคม กระตือรือร้นที่จะพูดคุย จึงทำให้มีการพูดคุยกันทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องงาน เรื่องส่วนตัว และเรื่องทั่วไปจึงทำให้เกิดความสนิทสนม และเกิดช่วยเหลือซึ่งกันและกันและ ซึ่งทำให้เกิดทักษะการสื่อสารที่ดีในการทำงานตามมาในที่สุด

พนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร เพศหญิงบางคน มีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะเพศหญิงบางคน ไม่ชอบการเข้ากลุ่ม ชอบเก็บตัวไม่ชอบเข้าสังคม ไม่สังสรรค์กับใคร มีเพื่อนน้อย จึงทำให้ขาดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน จึงส่งผลให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร ดังที่ผลการวิจัยของเฉลิมศรี สะมะโน (2546:55) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าเพศหญิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสาร แสดงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพศหญิงบางคนมีความชื่นชอบสังคม กระตือรือร้นที่จะพูดคุย และมีความสนใจในการเปลี่ยนแปลงของชุมชนที่ตนเองอยู่อาศัย จึงทำให้มีความสนใจ กระตือรือร้นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่คนในชุมชน ทำให้ความสามารถในการสื่อสารงานสาธารณสุขดีไปด้วย แต่ในขณะเดียวกันพบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เพศหญิงบางคนเป็นคนขี้อายไม่ชอบเข้าสังคม ไม่ชอบการพูดคุย และมีความสนใจในข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนของชุมชนน้อย ทำให้ความสามารถในการสื่อสารงานสาธารณสุขไม่ดี

ดังนั้นเพศหญิง จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.3 อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท ลีอกชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากบางคน มีประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในเรื่องครอบครัว และเรื่องอื่นๆ มากขึ้น ทำให้มีความเข้าใจในเรื่องบุคคลรอบข้าง การทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน หมั่นศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มตลอดเวลา จึงทำให้มีการปรับตัวในเรื่องต่างๆ ได้ง่าย สามารถเข้าใจในเรื่องต่างๆ ได้อย่างดีและมีเหตุผล ซึ่งส่งผลให้มีความเข้าใจในการสื่อสาร และมีการสื่อสารที่ดีด้วย

พนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากบางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากบางคนนั้น การที่มีอายุมากขึ้นทำให้มีปัญหาในเรื่องต่างๆ เช่น เรื่องสุขภาพ การมองเห็น การได้ยิน รวมถึงในเรื่องของการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้น้อยลง ไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้เปื่องาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง จึงทำให้ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารลดลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:61) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่าอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากขึ้นบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในเรื่องครอบครัวและเรื่องต่างๆ มาก ทำให้มีความเข้าใจในเรื่องบุคคลรอบข้าง การทำงาน การใช้ชีวิตประจำวัน รวมถึงเรื่องราวต่างๆ มีการปรับตัวเข้ากับยุคสมัย ซึ่งทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย แต่ในขณะเดียวกันพบว่าพนักงานพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุมากบางคนมีการสื่อสารที่ไม่ดี ทั้งนี้เพราะว่าอายุที่มากขึ้นทำให้มีปัญหาเรื่องร่างกายไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้ยิน และการมีอายุมากทำให้การปรับตัวให้เข้ากับเรื่องต่างๆ ได้น้อย ซึ่งอาจส่งผลทำให้การสื่อสารไม่ดี

ดังนั้นอายุ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.4 ระดับการศึกษา : ต่ำกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัทล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะระดับการศึกษามีใช้วัดความสามารถในการสื่อสารเสมอไป หากแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคลในเรื่องของการปรับตัวในการทำงาน การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ว่าแต่ละบุคคลจะมีความพยายามมากแค่ไหน ซึ่งพนักงานที่สามารถปรับตัวได้จะสามารถเรียนรู้ และปรับตัวในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี

พนักงานที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทั้งๆ ที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่สามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ จึงส่งผลทำให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.5 ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะระดับการศึกษาของพนักงานมิใช่ตัววัดความสามารถในการสื่อสาร หากแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคล ในเรื่องของการปรับตัวในการทำงาน การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ว่าแต่ละบุคคลจะมีความพยายามมากแค่ไหน ซึ่งพนักงานที่สามารถปรับตัวได้จะสามารถเรียนรู้ และปรับตัวในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี

พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีบางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทั้งๆ ที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่สามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ จึงส่งผลทำให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นระดับการศึกษاپริญญาตรี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.6 ระดับการศึกษา : สูงกว่าปริญญาตรี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน บริษัทล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะ ระดับการศึกษาของพนักงานมิใช่ตัววัดความสามารถในการสื่อสาร หากแต่ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคล ในเรื่องของการปรับตัวในการทำงาน การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับบุคคลอื่นๆ ว่าแต่ละบุคคลจะมีความพยายามมากแค่ไหน ซึ่งพนักงานที่สามารถปรับตัวได้จะสามารถเรียนรู้ และปรับตัวในการทำงาน และเรียนรู้ที่จะสื่อสารกับบุคคลต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดี

พนักงานที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่ไม่สามารถปรับตัวได้ทั้งๆ ที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่สามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ จึงส่งผลทำให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร

ดังนั้นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.7 ประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงาน

ที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคนมีการสื่อสารดี เนื่องจากทำงานมานานจึงเห็นข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงนำมาแก้ไข ปรับปรุงอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ในความรู้ใหม่ๆ และปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ จึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดีตามมาด้วย

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากบางคนอาจเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดการกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ๆ ไม่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงอาจรู้สึกไม่มีความสุขในการทำงาน ทำงานแบบไม่เต็มที่ จึงส่งผลทำให้การสื่อสารไม่ดีเท่าที่ควร

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:64) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงาน แสดงว่าพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานไม่ดี ทั้งนี้เพราะคนที่ทำงานมานานเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ขาดการกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่สนใจที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้การสื่อสารในการทำงานไม่ดี แต่ในขณะเดียวกันพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงบางคนมีการสื่อสารในการทำงานดี ทั้งนี้เพราะมีความชำนาญในการทำงาน ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ดี และยอมรับการทำงานด้วยเทคนิคใหม่ได้ จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย

ดังนั้นประสบการณ์ทำงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.8 ระดับตำแหน่งงาน : หัวหน้างาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานในระดับหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ล็อกซเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานในระดับหัวหน้างานที่มีความเข้าใจในการสื่อสารจะสามารถใช้การสื่อสารเพื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้อย่างเข้าใจ เหมาะสมกับบุคคล จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

พนักงานในระดับหัวหน้างานของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะ พนักงานในระดับหัวหน้างานบางคนไม่มีความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้อง จึงส่งผลให้การทำงานมีปัญหา และทำให้มีการสื่อสารที่ไม่ดี

ดังนั้นตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.9 ระดับตำแหน่งงาน : ผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานในระดับผู้บริหารบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานในระดับผู้บริหารที่มีความเข้าใจในการสื่อสารจะสามารถใช้การสื่อสาร เพื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

พนักงานในระดับผู้บริหารบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานในระดับผู้บริหารบางคนที่ไม่มีความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่รู้จักวิธีในการสื่อสาร ไม่สามารถใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้อง จึงส่งผลให้การทำงานมีปัญหา และทำให้มีการสื่อสารที่ไม่ดี

ดังนั้นระดับตำแหน่งงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.10 สายงานในองค์กร : สายงานธุรกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัทล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในสายงานธุรกิจบางคน มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะพนักงานในสายงานธุรกิจบางคน เป็นผลมาจากลักษณะงาน ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล รวมถึงปัจจัยอื่นๆ รอบข้าง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้มีความสุขในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้น อยากจะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ จึงส่งผลต่อการสื่อสารที่ดีตามมา

พนักงานบริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในสายงานธุรกิจบางคน มีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานในสายงานธุรกิจบางคนอาจไม่มีความสุขในการทำงาน อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ จึงเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากมาทำงาน หรือทำงานแบบไม่ตั้งใจ จึงส่งผลให้การทำงานมีปัญหา และทำให้มีการสื่อสารที่ไม่ดี

ดังนั้นสายงานธุรกิจ จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท

ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.11 สายงานในองค์กร : สายงานสนับสนุน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่าพนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในสายงานสนับสนุนบางคนมีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะเป็นผลมาจากลักษณะงาน ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล รวมถึงปัจจัยอื่นๆ รอบข้าง ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน จึงทำให้มีความสุขในการทำงาน เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความกระตือรือร้น อยากจะปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ จึงส่งผลทำให้มีการสื่อสารที่ดีตามมา

พนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ที่ทำงานในสายงานสนับสนุนบางคนมีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะพนักงานสายงานสนับสนุนบางคนอาจไม่มีความสุขในการทำงาน อันเนื่องมาจากเหตุผลต่างๆ จึงเกิดความเบื่อหน่าย ไม่อยากมาทำงาน หรือทำงานแบบไม่ตั้งใจ จึงส่งผลทำให้การทำงานมีปัญหา และมีการสื่อสารที่ไม่ดี

ดังนั้นสายงานขององค์กร จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

3.12 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร แสดงว่า พนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคนที่ได้รับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะ การทำงานในที่ทำงานที่มีสภาพแวดล้อมดี มีอุณหภูมิเหมาะสม การถ่ายเทอากาศดี มีการดูแลทำความสะอาดในที่ทำงาน มีความสะดวกในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์สำนักงาน จึงทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จึงเกิดความสุขในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน

พนักงานบริษัท ลือชเล่ย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร บางคนที่ได้รับลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานดี มีความสามารถในการสื่อสารไม่ดี ทั้งนี้เพราะหากแต่ความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมีระดับความพึงพอใจไม่เท่ากัน กล่าวคือลักษณะทางกายภาพเช่นนี้กับพนักงานบางคนอาจมองว่าเป็นความพึงพอใจในระดับดี แต่ในทางตรงข้ามกับพนักงานอีกคนหนึ่งอาจมองว่าเป็นความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดก็ได้ ดังนั้น ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จึงไม่สามารถนำมาเป็นตัววัดความสามารถในการสื่อสารได้เสมอไป จำเป็นต้องรวมกับปัจจัยอื่นๆ ควบคู่กันไปด้วย

ดังนั้นลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของ

พนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัยโดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน (X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (X_{17}) อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 19.20 อภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับหนึ่ง แสดงว่า พนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ทำให้มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะ พนักงาน ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก ทำงานมานานจึงเห็นข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดขึ้นจึงนำมาแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ มีการเรียนรู้ในความรู้ใหม่ๆ และปรับตัวให้ทันกับสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ จึงส่งผลให้มีการสื่อสารที่ดีตามมาด้วย ดังที่เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2532:131) ได้กล่าวไว้ว่า ความสามารถของมนุษย์เป็นผลมาจากสิ่งสำคัญ 3 ประการ คือ ความสามารถทางสมอง ประสิทธิภาพ การศึกษา และการฝึกอบรม ซึ่งการมีประสิทธิผลในงานใดก็ตามย่อมส่งผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่จำนวนปีที่เคยทำงานไม่ได้เป็นหลักประกันว่าคนที่ทำงานมานานปีกว่าจะมีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่ทำงานน้อยปีกว่า ทั้งนี้เพราะแต่ละวันที่ทำงานย่อมได้ประสิทธิภาพต่างกัน ทำให้มีความชำนาญในการทำงาน ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ ปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ดี และยอมรับการทำงานด้วยเทคนิคใหม่ได้จึงทำให้การสื่อสารในการทำงานดีขึ้นด้วย

ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จึงทำให้พนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน)มีความสามารถในการสื่อสารดีได้

4.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับสอง ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่า พนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชาทำให้มีความสามารถในการสื่อสารดี ทั้งนี้เพราะสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นการปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับ

บัญชา ได้แก่ การให้ความเคารพ เชื้อฟัง ให้เกียรติผู้บังคับบัญชาโดยแสดงกริยา วาจา และให้ด้วยความเคารพ ปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ได้แก่ การให้ความเอาใจใส่ต่อพนักงาน ช่วยเหลือและให้คำแนะนำกับพนักงาน ให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น การที่พนักงานให้ความเคารพนับถือ ศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ และผู้บังคับบัญชาให้ความสนิทสนมเป็นกันเองให้ความช่วยเหลือสนับสนุน มีความยุติธรรมและยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานทำให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกิดความคุ้นเคย กล้าพูดคุยกล้าแสดงออก เกิดความสุขในการทำงานทำให้อยากปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างเต็มความสามารถ มีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จึงส่งผลทำให้เกิดการสื่อสารที่ดีตามมาในที่สุด ดังที่กริช สืบสนธิ (2540:139) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์การที่ดีจึงควรเปิดโอกาสให้คนในองค์การทุกคนแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ตลอดเวลา เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ที่สำคัญถ้าพิจารณาในแง่ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แล้วจะพบว่าบุคลากรทุกคนต่างต้องการเป็นที่ยอมรับขององค์การกันทั้งนั้น และต้องการทราบข่าวสารความเคลื่อนไหวที่เกี่ยวข้องกับองค์การของตนเอง การสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์การของตนเอง การสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีส่วนมีเสียงเป็นเจ้าขององค์การ มีความรัก มีความศรัทธา และเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ และการสื่อสารในองค์การยังมีบทบาทในการรักษาขวัญในการทำงาน เพราะจะเป็นแรงผลักดันสำคัญให้เกิดกำลังใจในการทำงาน เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรอยากแสดงออกซึ่งความสามารถของตน เพื่อหวังจะได้รับคำชมเชย ผลตอบแทนความดีความชอบ และผู้ใต้บังคับบัญชาควรจะมีโอกาสได้พูดคุยกับผู้บังคับบัญชา โดยได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในองค์การบ้าง ที่สำคัญการสื่อสารในองค์การจะช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะบุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงาน เข้าใจนโยบาย หลักการ และวิธีการปฏิบัติงานไปด้วยความราบรื่น มีผลงานถูกต้องเป็นผลดีต่อองค์การโดยส่วนรวมทุกคนช่วยกันรักษาผลประโยชน์ขององค์การให้ทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของลักขณา กฤตสุทธาชีวะ (2548:59) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานพนักงานบริษัท การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาก็จะมีการสื่อสารในการทำงานที่ดีด้วย

ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา จึงส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกซเลย์ จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ล็อกซเลีย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร มี 2 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการส่งเสริม และพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ได้ดังนี้

1. ควรมุ่งส่งเสริมทักษะต่างๆ ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานในรูปแบบของการจัดการฝึกอบรมขึ้นอย่างสม่ำเสมอ กล่าวคือ อาจเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ในเรื่องทักษะต่างๆ ในการทำงาน หรือจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้เกิดการเชื่อมสัมพันธภาพระหว่างพนักงานในแต่ละฝ่ายงานให้มีโอกาสรู้จักกัน สร้างความคุ้นเคย และฝึกทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกันเพื่อให้เกิดความสามัคคี และเพื่อให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและจะได้ทำงานในบริษัทได้นานจนมีประสบการณ์มากในการทำงาน

2. ให้พนักงานในสายงานต่างๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมการสัมมนาในหลักสูตรต่างๆ นอกสถานที่ โดยพิจารณาพนักงานที่ส่งให้ตรงตามลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาทักษะความรู้ และเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆ ในงานที่รับผิดชอบอยู่

3. ควรจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เช่น จัดกิจกรรมกลุ่มในรูปแบบที่ให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะ พูดคุยกับผู้บังคับบัญชาโดยเริ่มจากในระดับสายงานก่อน จากนั้นจึงไปสู่ระดับสายงานต่างๆ กับผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความคุ้นเคย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมถึงเป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของสายงานนั้นๆ ไปด้วย

4. ในการจัดการฝึกอบรมนั้นควรมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และเป็นระบบ กล่าวคือมีการวางแผน ลงมือปฏิบัติ และติดตามผลอย่างใกล้ชิด เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร นอกเหนือจากตัวแปรที่กล่าวมาแล้ว เช่น บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ความฉลาดทางอารมณ์ เป็นต้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารกับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ เช่น พนักงานธนาคาร และนักเรียน เป็นต้น

2.3 ควรพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสาร ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา โดยนำไปทดลองเพื่อ พัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหในการทำงาน โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การปรับพฤติกรรม และ กลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวรรณ. (2524). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาจุฬาราชวิทยาลัย.
- การสื่อสาร. (2549). ความหมายของการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2550, จาก <http://www.sheetram.com>.
- ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวดี นิติเกษตรสุนทร. (2540). *พฤติกรรม การสื่อสาร หน่วยที่ 1-8*. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คณะกรรมการสาธารณสุขมูลฐาน.สำนักงาน. (2543). *สรุปผลการศึกษาศาสนาการณปัจจุบันและแนวโน้มของงานสาธารณสุขมูลฐานในประเทศไทย*. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข.
- จิราภา เต็งไธรัตน์. 2543. *การเรียนรู้จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุไรรัตน์ สุวรรณพิทักษ์. (2548). *แรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เค-เทค คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เฉลิมศรี สมะโน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) อำเภอบางช้าง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2547). *เทคนิคการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2547). *เทคนิคการสื่อความหมายที่ทรงประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริม กรุงเทพฯ.
- ชาญชัย วงดิษฐ์สีมา. (2520). *หลักการจัดการองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิตรารจ ศรีบัณฑิต. (2545). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูชัย สมิทธิโก. (2542). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ชูเสถียร ศรศรี. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในส่วนภูมิภาคสังกัดกองกำกับการ 2 กองตำรวจสันติบาล 1*. ภาคนิพนธ์ ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- จิตติกร ชินสุวรรณพานิช. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของนักเรียนหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ โรงเรียนช่างฝีมือปัญญวิทยา เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐกานต์ พันธุ์เจริญ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเอกชนใน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2546). *มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*. กรุงเทพฯ : อินฟอรมีเดียบุ๊กส์.
- ทิสนา แคมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการสอน*. กรุงเทพฯ : นิชินแอตเวอร์ไทซิง กรุ๊ป. เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนานาณิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). *องค์การกับการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรรสธร วงศ์ตัจจา. (2548). *องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อปัญหาในการทำงานของพนักงานฝ่ายบริหาร บริษัท โซจิตลี (ไทยแลนด์) จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บริษัท ลีอักษณีย์ จำกัด (มหาชน). *รายงานประจำปี 2548*.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2536). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดรุ่งเรืองการพิมพ์.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติการเปลี่ยนแปลงการวัดและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ประภาภรณ์ สมิกัดดี. (2542). *ความพึงพอใจในงานของพนักงานส่วนรับประกันชีวิตรายบุคคล บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : บริษัท พิมพ์ดี จำกัด.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิตเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตการพิมพ์
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. (2542). *พฤติกรรมกลุ่ม*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2537). *แรงจูงใจในการทำงาน*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์

- พิรศักดิ์ รัตนะ. (2534). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน
เขตชนบทจังหวัดสงขลา. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. (2547). จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2541). พฤติกรรมการสื่อสาร หน่วยที่1-8. พิมพ์ครั้งที่2. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- โยธิน อ่ำฟัก. (2546). การศึกษาระดับบุคคลิกภาพนิสิตปริญญาตรีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีน
ครินทรวิโรฒ. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รง ภูพวงไพโรจน์. (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอ
ใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขต
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เรณู เสือดาว. (2547). การศึกษานิสิตภาพที่พึงประสงค์ของนิสิตคณะมนุษยศาสตร์ ตามทัศนะของ
ผู้บริหาร และอาจารย์ที่ปรึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้เทคนิค
เดลฟาย. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางวิจัย. พิมพ์ครั้งที่3 กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน์
การพิมพ์.
- ลักขณา กฤตสุธาชีวะ. (2548). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัท
การ์เมนต์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลักขณา สิริวัฒน์. (2544). จิตวิทยาชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- วชิรนนท์ ลาภพรประเสริฐ. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท โกลว์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย แหวนเพชร. (2548). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลง
กรณ์มหาวิทยาลัย
- วิทยา นาควัชร. (2531, ตุลาคม). นิตยสารสกุลไทย 4 (1773).

วิภาดา คุปตานนท์. (2544). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.

วิรัช ลภีรัตนกุล. (2536). *หลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2543). *จิตวิทยาทั่วไป*. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศศิธร แขวงโสภณ. (2548). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพ GMP และ HACCP*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ศิริธร วิจิณสินทร์ไ (2549). *ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมพร สุทัศนีย์ม ม.ร.ว. (2548). *มนุษยสัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมยศ นาวิการ. (2545). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สร้อยตระกูล (ดิยานนท์) อรรถมานะ, รศ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สวนิต ยมาภัย. (2540). *การใช้ภาษาไทย หน่วยที่1-8 (ฉบับปรับปรุง)*. พิมพ์ครั้งที่3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุทธิสาร ธารสุวรรณวงศ์. (2547). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายวิศวกรรม ฝ่ายวิศวกรรมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุริทอง ศรีสะอาด. (2523). *การเปรียบเทียบบุคลิกภาพของนิสิตและนักศึกษาบรรณารักษ์ศาสตร์กับบรรณารักษ์ที่ประสบความสำเร็จ*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เสนาะ ดิยาว; สุปราณี ศรีฉัตรภูมิ; และปิยะดา ชุนหวงศ์. (2525). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

อวยพร พานิช; และคณะ. (2543). *ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อัญญา วงษ์พัฒนามงคล. (2533). *ตัวแปรพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา*. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

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

Atkinson. (1983). *Introduction to psychology*. Sandiego : Harcourt Brace Jovanovich.

Dindia, Kathryn., Duck, Steve. (2000). *Communication and personal relationships*. Chichester : John Wiley & Sons.

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

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

Keith Davis, (1972). *Human behavior at work : Human relations and Organizational behavior*. New York : McGraw-Hil, Inc.

Newcomer, M. (n. d.) *the big business executive*. New York : Columbia University Press.

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

Schramm, Wilbur. (1983). *Nature of communication between humans*. In the Precess and Effects of Mass Communication. Wilbur Schramm and Donal F. Robert Eds. Urbana : Random House.

V. H. Winston; Son. (2004). *Journal of applied social psychology*. : 984-100

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

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของพนักงานบริษัท ลีอกชเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามพนักงานบริษัท ลีอกชเลย์ จำกัด (มหาชน) เขตคลองเตย กรุงเทพมหานครที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับการสื่อสารประจำปี 2549
2. ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และเติมข้อความลงในช่องว่าง.....ซึ่งตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา
 - ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน
 - ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามบุคลิกภาพ

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ท่านชอบงานที่ต้องแข่งขันสูง					
2	ท่านไม่รู้สึกอะไรถ้างานที่ปฏิบัติอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
3	ท่านรู้สึกว่าคนรอบข้างทำงานไม่ถูกใจท่าน					
4	ท่านไม่ชอบให้ใครหรืออะไรมาขัดจังหวะการทำงานของ ท่าน					
5	ท่านเป็นคนที่ทำงานด้วยความรวดเร็ว ว่องไว					
6	ถ้าท่านต้องฟังคนที่พูดไม่รู้จักรักจบ ท่านจะรู้สึกทนไม่ได้					
7	เมื่อท่านต้องทำสิ่งซ้ำซากเดิมๆ ท่านรู้สึกหงุดหงิด					
8	ท่านมีการวางแผนก่อนการทำงานเสมอ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9	ท่านชอบทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่มีการกำหนดเวลา					
10	ท่านเป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และต้องการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
11	ท่านรู้สึกเบื่อที่ต้องทำงานที่เร่งด่วน					
12	ท่านมักทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
13	ท่านรู้สึกเป็นกังวลใจเมื่องานไม่เสร็จตามกำหนด					
14	ท่านไม่สนใจว่างานที่ทำจะเสร็จตามเป้าหมายหรือไม่					
15	เมื่อท่านเริ่มต้นทำสิ่งใด ท่านจะรีบทำให้เสร็จเร็วที่สุด					
16	ท่านรู้สึกว่าท่านต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
17	เมื่อท่านพบปัญหาในการทำงาน ท่านมักขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น					
18	ท่านทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานร่วมกับคนที่ไม่มีความรับผิดชอบ					
19	ท่านชอบทำงานที่รับผิดชอบให้เสร็จก่อนกำหนดเวลา					
20	ท่านรู้สึกหงุดหงิดที่ขั้นตอนการทำงานร่วมกับผู้อื่นต้องดำเนินไปอย่างล่าช้า					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ด้านลักษณะงาน					
	ท่านรู้สึกกระตือรือร้นในงานที่ได้รับมอบหมาย					
2	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะเป็นงานที่ท้าทาย					
3	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะเป็นงานที่มีความแปลกใหม่					
4	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะเป็นงานที่สร้างสรรค์					
5	ท่านรู้สึกไม่พอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ					
6	ท่านรู้สึกไม่พอใจงานของท่านเพราะไม่ท้าทายต่อความรู้ความสามารถ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	ด้านโครงสร้างของงาน					
7	ท่านรู้สึกพอใจในงานเพราะมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
8	ท่านรู้สึกพอใจในงานแม้ว่าขอบข่ายงานที่รับผิดชอบกว้างมาก					
9	ท่านรู้สึกไม่พอใจงานเพราะขาดผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องในงานที่ทำอยู่					
10	ท่านรู้สึกไม่พอใจงานเพราะระบบงานซ้ำซ้อนทำให้เสียเวลาในการทำงาน					
11	ท่านรู้สึกไม่พอใจงานที่รับผิดชอบอยู่ขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหลายท่านทำให้รู้สึกสับสนในคำสั่งการ					
	ด้านองค์กร					
12	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่ให้ค่าตอบแทนเหมาะสม					
13	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่องค์กรมีระบบการพิจารณาเงินเดือน และโบนัสอย่างเหมาะสม					
14	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
15	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่องค์กรกำหนดระเบียบในการลาหยุดอย่างเหมาะสม					
16	ท่านรู้สึกพอใจในงานที่องค์กรมีสวัสดิการต่างๆ สำหรับพนักงานอย่างเหมาะสม					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
17	ท่านรู้สึกไม่พอใจที่อัตราเงินเดือนไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน					
18	ท่านรู้สึกไม่พอใจในกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	สถานที่ทำงาน					
	บริเวณสถานที่ทำงานมีความสะดวกในการสื่อสาร					
2	ภายในสถานที่ทำงาน อากาศถ่ายเทได้ดี มีอุณหภูมิเหมาะสมกับการทำงาน					
3	ภายในสถานที่ทำงาน อากาศถ่ายเทได้ดี มีแสงสว่างเหมาะสมกับการทำงาน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
4	ขนาดของห้องทำงานคับแคบเกินไปเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน					
5	บริเวณอาคาร และสถานที่ทำงานไม่ค่อยมีความสะอาด					
6	วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน					
	วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ในการทำงาน อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน					
7	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานต่างๆ จัดเก็บเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวกในการใช้งาน					
8	วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ มีคุณภาพในการใช้งาน					
9	วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานต่างๆ ขาดความทันสมัย					
10	อุปกรณ์ในการทำงานมีน้อยทำให้การทำงานล่าช้า					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	การปฏิบัติตนของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชา					
	เมื่อมีปัญหาในการทำงานท่านได้ขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา					
2	ท่านปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด					
3	ท่านให้ความเคารพผู้บังคับบัญชาทั้งในขณะปฏิบัติงานและที่อื่นๆ					
4	ท่านเต็มใจทำงานล่วงเวลาเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา					
5	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาได้อย่างไม่อึดอัดใจ					
6	ท่านแสดงความมีน้ำใจไมตรีต่อผู้บังคับบัญชาโดยการให้ของขวัญตามเทศกาลต่างๆ					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
7	ท่านมักมีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
8	ท่านไม่ได้รับความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชา					
9	ท่านรู้สึกอึดอัดใจที่ต้องทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
10	ท่านหลีกเลี่ยงการเข้าร่วมงานสังสรรค์กับผู้บังคับบัญชา					
11	การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาคือพนักงาน					
	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมในการมอบหมายงานแก่ท่าน					
12	ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือท่านเมื่อทำงานผิดพลาด					
13	ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านแก้ไขเมื่อท่านทำงานผิดพลาด					
14	ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจท่านในการทำงานเสมอ					
15	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็น และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการทำงานของท่าน					
16	ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
17	ผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับในความสามารถของท่าน					
18	ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็น					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
19	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเด็ดขาดในการสั่งงานกับท่าน					
20	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรมกับท่านในการประเมินผลงาน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	เพื่อนร่วมงานยอมรับความคิดเห็นของท่าน					
2	เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานดี					
3	เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนในแผนกจะช่วยกันทำงานอย่างเต็มที่					
4	เพื่อนร่วมงานมีน้ำใจกับท่าน					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
5	ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความสนิทสนมกัน					
6	ท่านพร้อมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกๆ เรื่อง					
7	ท่านชอบทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนร่วมงานในเวลาว่างหรือวันหยุด					
8	เพื่อนร่วมงานไม่มีความจริงใจต่อท่าน					
9	เพื่อนร่วมงานชอบนินทาท่าน					
10	ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
11	ท่านหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
12	ท่านรู้สึกอึดอัดในการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					

ตอนที่ 7 แบบสอบถามความสามารถในการสื่อสารของพนักงาน

คำชี้แจง เมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

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

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
	การสื่อสารในการรับชิ้นงาน					
1	เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานใหม่มาจากหัวหน้า ท่านสามารถอธิบายให้เพื่อนร่วมงานเข้าใจได้					
2	ท่านรู้สึกว่าคุณรู้เรื่องหนึ่ง แต่หัวหน้าเข้าใจว่าเป็นอีกเรื่องหนึ่ง					
3	ท่านทำงานไม่ตรงตามคำสั่งที่ได้รับจากหัวหน้า					
4	ท่านต้องใช้เวลานานในการทำความเข้าใจกับคำสั่งงานจากหัวหน้า					
5	ท่านไม่กล้าถามเมื่อไม่เข้าใจคำสั่งงานจากหัวหน้า					
6	ท่านทำงานไม่ตรงตามคำสั่งที่ได้รับมา					
7	ท่านรู้สึกว่าคุณรู้เรื่องหนึ่ง แต่ท่านเข้าใจเป็นอีกเรื่องหนึ่ง					
8	เมื่อท่านไม่เข้าใจในคำสั่งงาน ท่านจะถามหัวหน้าเพื่อให้เข้าใจตรงกัน					
9	เมื่อท่านรับงานจากหัวหน้ามา ท่านสามารถทำงานต่อได้อย่างถูกต้อง					
	การสื่อสารในการส่งต่องาน					
10	ท่านสามารถอธิบายงานให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรเข้าใจงานที่ทำต่อจากท่านได้					
11	ท่านสามารถอธิบายงานให้เพื่อนร่วมงานนอกองค์กรเข้าใจงานที่ทำต่อจากท่านได้					
12	ท่านทำงานต่อเนื่องไม่ตรงตามที่เพื่อนร่วมงานนอกองค์กรอธิบายให้ฟัง					

ข้อ	ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
13	ท่านต้องพยายามอธิบายอยู่หลายครั้ง เพื่อนร่วมงานนอกองค์กรจึงสามารถเข้าใจ สิ่งที่ท่านต้องการ					
14	ท่านรู้สึกว่าพูดเรื่องหนึ่ง แต่เพื่อนร่วมงาน นอกองค์กรเข้าใจเป็นอีกเรื่องหนึ่ง					
15	เพื่อนร่วมงานในองค์กรสามารถทำงาน ต่อเนื่องจากการเขียนของท่านได้อย่าง ถูกต้อง					
16	เพื่อนร่วมงานนอกองค์กร สามารถทำตาม คำแนะนำของท่านเกี่ยวกับการทำงาน ต่อเนื่องจากท่านได้ถูกต้อง					
17	ท่านสามารถสถิติการทำงานให้เพื่อน ร่วมงานนอกองค์กรดูและทำต่อได้					
18	เพื่อนร่วมงานในองค์กรสามารถทำงาน ต่อเนื่องจากท่านได้อย่างถูกต้อง					

ตาราง 7 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามบุคลิกภาพ

ข้อ	t
1	1.233
2	2.270
3	2.464
4	.306
5	.035
6	.157
7	1.459
8	1.702
9	2.873
10	2.858
11	1.534
12	1.336
13	2.295
14	2.992
15	3.664
16	2.917
17	.506
18	1.032
19	2.012
20	.945

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7598

ตาราง 8 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อ	t
1	1.318
2	3.795
3	4.106
4	3.180
5	3.023
6	3.896
7	-.326
8	1.085
9	6.745
10	7.690
11	6.486
12	6.430
13	9.075
14	6.350
15	4.425
16	4.756
17	2.648
18	.907

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7770

ตาราง 9 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

ข้อ	t
1	2.376
2	4.084
3	3.063
4	4.190
5	5.405
6	3.361
7	3.502
8	4.804
9	5.797
10	5.578

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8070

ตาราง 10 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับ
ผู้บังคับบัญชา

ข้อ	t
1	3.481
2	7.638
3	3.533
4	4.175
5	4.340
6	1.635
7	3.596
8	3.074
9	5.227
10	.545
11	4.962
12	3.845
13	5.965
14	4.939
15	4.962
16	4.962
17	4.914
18	5.965
19	4.658
20	5.774

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8340

ตาราง 11 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อ	t
1	3.905
2	2.684
3	3.477
4	3.796
5	3.663
6	2.688
7	2.781
8	5.249
9	5.844
10	2.472
11	.489
12	-1.575

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8588

ตาราง 12 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (t) ของแบบสอบถามความสามารถในการสื่อสาร

ข้อ	t
1	.691
2	4.259
3	8.222
4	8.222
5	5.500
6	3.162
7	5.292
8	2.864
9	1.935
10	1.935
11	2.482
12	4.962
13	4.192
14	2.810
15	3.254
16	3.269
17	2.484
18	3.035

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7720

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจันทิมา กิตติวัฒนาชัย
วันเดือนปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1610/8 ซอยจันทน์ 31 ถนนจันทน์ แขวงทุ่งวัดดอน เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์มือถือ 08 1657 1406
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เลขานุการอาวุโส ฝ่ายสำนักกรรมการผู้จัดการ บริษัท ล็อกซ์เลย์ จำกัด (มหาชน) 102 ถนน ธรรมะรังษี แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0 2348 8878-9
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียน อัสสัมชัญคอนแวนต์
พ.ศ. 2537	ST.Theresa Technology of Business Administration School
พ.ศ. 2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเลขานุการ) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2550	การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ