



ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม FACTORS AFFECTING ON COMMUNICATION PROBLEMS OF EMPLOYEES AT C. PARTS INDUSTRY CO.,LTD IN OAMYAI DISTRICT, NAKORNPHATOM PROVINCE

ฐานิตา มหากิจศิริ, เวรณี กรีกอง, พาสนา จุฬรัตน์

จิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ปัจจัยที่ศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ ทักษะติดต่อการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงาน ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม รวมทั้งสิ้น จำนวน 100 คน เป็นพนักงานชาย 75 คน และพนักงานหญิง 25 คน ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ทอุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา

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

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

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศ: ชาย (X_1), เพศ: หญิง (X_2), วุฒิการศึกษา: มัธยมศึกษาปีที่ 3 (X_3), วุฒิการศึกษา: มัธยมศึกษาปีที่ 6 (X_4), วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี (X_5), ทักษะติดต่อการทำงาน

(X_7), ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{10}), สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน (X_{11}), สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{12})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุด ไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_9), ทศนคติต่อการทำงาน (X_7), ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8), ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 25.8

5. สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

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

สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

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

คำสำคัญ: การสื่อสาร, ปัญหาการสื่อสาร, ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

Abstract

The purposes of this research were to study the communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province The factors were divided into 3 dimensions, first of them was personal factor: gender, educational level, personality, attitude towards working and responsibility to working second of them was family factor: interpersonal relationship between the officials and their member of family and third of them was work environment factor: physical in work environment, interpersonal relationship between the officials and supervisor and interpersonal relationship between the officials and their peer groups.

The 100 samples: 75 males and 25 females were the employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province. The instrument was a questionnaires of factors affecting on communication problems. The data was analysed by The Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The results were as follows:

1. There were significantly positive correlation between the communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province and personality (X_9) at 0.05 level.

2. There were significantly positive correlation between the communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province and 2 factors: responsibility

to working (X_8) and interpersonal relationship between the officials and their member of family (X_9) at 0.01 level.

3. There were no significantly correlation between the communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province and 9 factors: gender: male (X_1), gender: female (X_2), educational level: matthayom sukka III (X_3), educational level: matthayom sukka VI (X_4), educational level: bachelor's degree (X_5), attitude towards working (X_7), personality (X_6) and physical learning environment (X_{11}), physical in work environment (X_{10}), interpersonal relationship between the officials and supervisor (X_{11}) and interpersonal relationship between the officials and their peer groups (X_{12}).

4. There were 3 factors got significantly affecting on among the communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province raking from the most affecter to the least affecter were, relationship between the officials and their member of family (X_9), attitude towards working (X_7), responsibility to working (X_8) at 0.01 level. These 4 factors could predicted communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province about percentage of 25.8

5. The predicted equation of communication problems of employees at C.PARTS INDUSTRY CO.,LTD in Oamyai District, Nakornphatom Province at 0.01 level were as follows:

5.1 In terms of raw scores were:

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

5.2 In terms of standard scores were:

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

Keywords: Communication, Communication problems, Relationship between the officials and their peer groups

บทนำ

โลกปัจจุบันนี้เป็นโลกของการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทุกคนต้องสื่อสารกันตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มเพื่อนญาติพี่น้อง การสื่อสารทางสื่อมวลชน หรือการสื่อสารระหว่างประเทศ เพื่อจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจในด้านความหมาย ความรู้สึก ของอีกฝ่ายที่เรากำลังสื่อสารอยู่ถ้ามีการติดต่อสื่อสารที่ดีก็จะสามารถบรรลุผลสำเร็จตามที่เรที่ตั้งใจไว้และทำให้การทำงาน

มีศักยภาพเกิดความเจริญก้าวหน้า บรรลุเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์แบบ

การสื่อสารในองค์กร ก็เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ถ้ามีการสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพการทำงานก็จะลุล่วงได้ดี แต่ถ้าในองค์กรนั้นมีการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันมากเท่าไร ก็จะทำให้เกิดการ ทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพตามมาด้วย ในการทำงานเป็นกลุ่มนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร สื่อความหมายกันอยู่เสมอ เพื่อให้เกิด

ความเข้าใจในงานที่จะต้องทำร่วมกัน การสื่อความหมายระหว่างกันช่วยให้เกิดความเข้าใจกัน แต่ในขณะเดียวกันการสื่อสารก็อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดกันได้ทำให้เกิดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีผลต่อการอยู่และการทำงานร่วมกัน [1] จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เจ้าของบริษัทซีพาร์ทอุตสาหกรรม จำกัด และได้สัมภาษณ์หัวหน้าพนักงาน ทำให้พบปัญหาในบริษัทมากมาย ได้แก่ การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจคำสั่งของหัวหน้า เนื่องจากสื่อและเนื้อหาสาระของสารบกพร่อง เนื้อหาของสารที่ไม่ชัดเจน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจคำสั่งของหัวหน้า และพนักงานบางคนไม่ปรึกษางานกัน ทำให้ทำงานผิดจึงต้องแก้ไขงานบ่อยครั้ง ปัญหาเหล่านี้เป็นความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างหัวหน้ากับพนักงาน และระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาการสื่อสาร หมายถึง อุปสรรคที่ทำให้การสื่อความหมาย คือ ผู้ส่งสาร สื่อสารไปยังผู้รับสาร แต่ผู้รับสารเข้าใจความหมายไม่ตรงกับผู้ส่งสาร ทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จ ได้แก่

1.1 การใช้คำพูด และภาษาไม่ชัดเจน จึงเกิดการเข้าใจความหมายคลาดเคลื่อน ได้แก่ หัวหน้าสั่งงานกับพนักงาน แต่พนักงานเข้าใจความหมายผิด ต้องแก้งานใหม่ ทำให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 การแสดงออกโดยใช้ท่าทาง ได้แก่ หัวหน้าสั่งงานกับพนักงาน ใช้การสื่อสารแสดงออกโดย พยักหน้า สายตีสระะ แสดงออกทางสีหน้า บึ้งยิ้ม เป็นการแสดงออกโดยภาษากาย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัท ซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด หมายถึง สิ่งส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านส่วนตัว ได้แก่ เพศ

วุฒิการศึกษา บุคลิกภาพ ทักษะคติต่อการทำงาน และความรับผิดชอบในการทำงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1.1 เพศ ได้แก่ เพศหญิง และ เพศชาย

2.1.2 วุฒิการศึกษา ได้แก่

2.1.2.1 มัธยมศึกษาปีที่ 3

2.1.2.2 มัธยมศึกษาปีที่ 6

2.1.2.3 ปริญญาตรี

2.1.3 บุคลิกภาพ หมายถึง

ลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานที่สะท้อนความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมการแสดงออกเพื่อตอบสนองสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ทำให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวของพนักงาน ซึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins' Activity Survey) โดยจำแนกออกเป็น 2 แบบ คือ

2.1.3.1 บุคลิกภาพแบบเอ

ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่รักความก้าวหน้า พินฝ้าอุปสรรค โกรธง่าย ทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ทำงานด้วยความรวดเร็วไม่ชอบการรอคอย

2.1.3.2 บุคลิกภาพแบบบี

ได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงานที่ค่อนข้างเฉื่อยชา มีจิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อยๆ ไม่คาดหวังถึงผลสำเร็จในการทำงานไม่ชอบฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ อดทนรอคอยได้

2.1.4 ทักษะคติต่อการทำงาน

หมายถึง ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมต่อการทำงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ ได้แก่

2.1.4.1 ทักษะคติต่อการทำงานด้านความคิด ได้แก่ การที่พนักงานเห็น

ความสำคัญ และประโยชน์ต่อการทำงาน

2.1.4.2 ทักษะคิดต่อการทำงานด้านความรู้สึก ได้แก่ ความชอบความพอใจ ความสนใจของพนักงาน ต่อการทำงาน

2.1.4.3 ทักษะคิดต่อการทำงานด้านแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงความเอาใจใส่ การตั้งใจในการทำงาน ปฏิบัติตามที่หัวหน้าสั่งงาน ซักถามเมื่อมีข้อสงสัย และสนใจในการทำงาน

2.1.5 ความรับผิดชอบในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การประกอบโลหะ การกลึง การออกแบบ แม่พิมพ์ผลิตภัณฑ์ให้เรียบร้อยถูกต้องสมบูรณ์และเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

2.2 ปัจจัยด้านครอบครัว ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว

2.2.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว และการปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัว ต่อพนักงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อสมาชิกในครอบครัว หมายถึง การเคารพ เชื่อฟัง การปฏิบัติตามคำสั่งสอนทั้งด้านการดำเนินชีวิตส่วนตัว การทำงาน และการช่วยเหลืองานภายในบ้าน

2.2.1.2 การปฏิบัติของสมาชิกในครอบครัวต่อพนักงาน หมายถึง การให้ความรัก ให้กำลังใจ ดูแลเอาใจใส่สุขภาพ อบรมสั่งสอน เป็นที่ปรึกษาทั้งด้านการทำงาน และด้านส่วนตัวให้กับพนักงาน

2.3 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน

สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2.3.1 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน และสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1.1 สถานที่ทำงาน ได้แก่ ลักษณะที่ตั้งและบริเวณที่ทำงาน สภาพอาคารที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานเมื่อเทียบกับจำนวนพนักงาน อากาศถ่ายเทสะดวก บริเวณที่ทำงานสะอาดปราศจากเสียงและกลิ่นรบกวน

2.3.1.2 สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีปริมาณเพียงพอต่อพนักงาน และมีความทันสมัยเหมาะสมในการใช้งาน

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน หมายถึง การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างานและการปฏิบัติของหัวหน้างานต่อพนักงาน ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันดังนี้

2.3.2.1 การปฏิบัติตนของพนักงานต่อหัวหน้างาน ได้แก่ การให้ความเคารพเชื่อฟัง ให้เกียรติ แสดงกิริยา วาจาและใจ และปฏิบัติตนอย่างเหมาะสม

2.3.2.2 การปฏิบัติตนของหัวหน้างาน ต่อพนักงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่ การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การสนับสนุน และให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

2.3.3 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง สิ่งที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานปฏิบัติต่อกันทั้งภายในและภายนอกสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ได้แก่ การช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน การทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน ด้วยกันเอง เพื่อให้มีความรัก และความสามัคคีต่อกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

2. ปัจจัยด้านส่วนตัว ด้านครอบครัว และด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงาน มีทั้งหมด 9 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ และวุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามแบบสอบถามบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8700

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9020

ตอนที่ 4 แบบสอบถาม ความรับผิดชอบในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.6930

ตอนที่ 5 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8960

ตอนที่ 6 แบบสอบถามลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8490

ตอนที่ 7 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8830

ตอนที่ 8 แบบสอบถามสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9320

ตอนที่ 9 แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 11 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9140

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item Discrimination) ของแบบสอบถาม โดยใช้เทคนิค 25% กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ แล้วทดสอบด้วย t-test

2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน ได้แก่

3.1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (The Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3.2 วิเคราะห์ปัจจัยด้านส่วนตัว ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

(Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

อุปกรณ์และวิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปขออนุญาตผู้จัดการบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัญหาการสื่อสาร ไปเก็บรวบรวมกับพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ระหว่างวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 ฉบับได้รับคืนมาครบทุกฉบับ

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่พนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ตอบมาตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

ผลการวิจัย

พบว่า

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

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) และ

สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว
(X_9)

3. ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มี 9 ปัจจัย ได้แก่ เพศ: ชาย (X_1), เพศ: หญิง (X_2), วุฒิการศึกษา: มัธยมศึกษาปีที่ 3 (X_3), วุฒิการศึกษา: มัธยมศึกษาปีที่ 6 (X_4), วุฒิการศึกษา: ปริญญาตรี (X_5), ทักษะติดต่อการทำงาน (X_6), ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงาน (X_{10}), สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน (X_{11}), สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน (X_{12})

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_9), ทักษะติดต่อการทำงาน (X_6), ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 25.8

5. สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนดิบ ได้แก่

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

สมการพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้แก่

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

สรุปและอภิปรายผล

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม มีดังนี้

1.1 บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 แสดงว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอจะมีลักษณะเปิดเผย เป็นบุคลิกภาพเร่ร่อนชอบแข่งขัน และก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มากๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว ย่อมทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ดังที่ นุชนางค์ ชุกร [2] กล่าวว่าบุคลิกภาพแบบเอนั้นเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเปิดเผย หรือสุดขั้วของการแสดงออก ลักษณะของผู้มีบุคลิกภาพแบบเอ คือ มีความก้าวร้าว เป็นลักษณะพฤติกรรมที่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา ทำลายทรัพย์สิน ทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หรือบาดเจ็บทางด้านร่างกายและทางด้านจิตใจ อาจจะโดยเผลอจากถูกผู้อื่น

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_9) ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ความรับผิดชอบในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบ

ในการทำงานมาก มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้ เพราะพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีภาระงานเกินกว่าที่ตัวพนักงานจะรับผิดชอบไหว จะทำให้พนักงานรู้สึกเหนื่อย อ่อนล้า ทำให้พนักงานรู้สึกมีความเครียดมากขึ้นอยู่ในภาวะที่กดดัน เวลาที่สื่อสารกับบุคคลอื่นย่อมทำให้เกิดความไม่พอใจได้ง่ายมากขึ้น เพราะสภาวะอารมณ์อยู่ในสภาพไม่ปกติ เสตีร์ และพอร์เตอร์ [3] ศึกษาพบว่า ภาระงานที่มากเกินไปเกินความรับผิดชอบของตนเอง ทำให้สามารถเกิดการไม่รับผิดชอบขึ้นได้ จึงมีการเปลี่ยนงานและการหยุดงานของพนักงาน

2.2 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดีพอใช้ มีปัญหาการสื่อสารมาก ทั้งนี้ เพราะเมื่อพนักงานมีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดีทำให้เกิดสนิทสนมกันมาก จนกลายเป็นอุปสรรคที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการปฏิบัติงาน

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

3.1 เพศ : ชายหรือหญิงบางคนไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสาร แสดงว่าพนักงานชายหรือหญิงบางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้ เพราะเพศชายหรือหญิงบางคนมีความสามารถในการสื่อสาร ชอบเข้าสังคมมีการแลกเปลี่ยนทรรศนะต่างๆ ระหว่างกัน ทำให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถที่จะสื่อสารกันอย่างเป็นกันเองและมีข้อผิดพลาดน้อย ส่วนพนักงานชายหรือหญิงบางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานชายหรือหญิงบางคนรู้สึกไม่มีความมั่นใจในการที่จะสื่อสาร เพราะกลัวว่าจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นทำให้เกิดความเสียหาย หรือพนักงานชายหรือหญิงบางคนไม่กล้าที่จะเข้าสังคม ทำให้การสื่อสารในหน่วยงานเป็นไปได้ยากมากขึ้นเมื่อมีการติดต่อกันระหว่างหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เณลิมศรี สมะโน [4] ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่าง คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ในอำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

3.2 วุฒิการศึกษา : ไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสาร แสดงว่าวุฒิการศึกษาของพนักงานไม่เกี่ยวกับปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น ประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร ผู้รับสาร และสื่อ การสื่อสารที่ถูกต้องนั้นขึ้นอยู่กับการศึกษาของพนักงานที่ทำให้เกิดทักษะที่ถูกต้องในการสื่อสาร การสื่อสารที่มีข้อผิดพลาดนั้น อาจเกิดจากความสามารถในการสื่อสารให้ผู้รับสาร หรืออาจมีปัญหาในการอ่าน ฟัง เขียน หรือสมรรถภาพของอวัยวะที่ประกอบการส่งสารหรือรับสาร และทำให้เกิดข้อผิดพลาด

และส่งผลไปยังการดำเนินงานต่างๆ ได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณะ กฤตสุทธาชีวะ [5] ได้ศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัทการ์เมนท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร พบว่าระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในการทำงานของพนักงานบริษัทการ์เมนท์ เทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด กรุงเทพมหานคร

3.3 ทักษะคิดต่อการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสารของพนักงาน แสดงว่าพนักงานที่มีทักษะคิดต่อการทำงานทางบวก บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีทักษะคิดต่อการทำงานทางบวกบางคน มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รู้สึกภูมิใจและพึงพอใจในงานที่ทำ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงทำให้ต้องระมัดระวังในการสื่อสารเพื่อให้เกิดปัญหาน้อยที่สุด พนักงานที่มีทักษะคิดต่อการทำงานทางบวก บางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีทักษะคิดต่อการทำงานทางบวกบางคนรู้สึกว่าเวลาที่มีการสื่อสาร แล้วมีข้อบกพร่องเกิดขึ้นและทำให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน จะรู้สึกว่างานทุกงานสามารถแก้ไขได้จนปัญหานั้นเกิดขึ้นหลายครั้ง จนกลายเป็นความเคยชินสอดคล้องกับการศึกษาของ Voorn [6] ที่ศึกษาทัศนคติของคนต่องานที่ทำพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานกับทัศนคติต่อการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทางบวก คือ ผู้ที่มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานก็จะมีความสามารถในการปฏิบัติงานสูงด้วย

3.4 ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสาร แสดงว่าลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานบางที่ดี ไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะสิ่งแวดล้อมทางด้าน

กายภาพเอื้ออำนวยในการทำงานทำให้มีปัญหาคือการสื่อสารน้อย สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทางด้านกายภาพ ได้แก่ มีการถ่ายเทของอากาศในห้องทำงาน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในที่ทำงาน ขนาดของห้องทำงานปริมาณพนักงาน บริเวณของห้องปราศจากสิ่งรบกวนต่างๆ ลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานบางที่ดี มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะลักษณะทางกายภาพบางที่ สร้างบรรยากาศให้รู้สึกผ่อนคลายจนเกินไป อาจทำให้พนักงานรู้สึกว่ากำลังพักผ่อนอยู่บ้าน ไม่ใช่บรรยากาศการทำงานจึงทำให้รู้สึกไม่กระตือรือร้นต่อการทำงาน การสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันจึงเกิดความล่าช้า เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานไม่สำเร็จลุล่วงได้ดังที่ Muldary [7] กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในหน่วยงานทางด้านกายภาพ ได้แก่ การทำงานในสถานที่ที่มีคนพลุกพล่านเกินไป เสียงดัง แสงสว่างมีไม่เพียงพอ การถ่ายเทอากาศไม่ดี จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ส่งเสริมให้เกิดความเครียดและส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในที่สุด

3.5 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสาร แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดี บางคนไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะในด้านการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น พนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานดีบางคนมีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนที่มีสัมพันธภาพดีระหว่างหัวหน้างานจะรู้สึกไม่เกรงใจ เมื่อมีการสื่อสารเกิดขึ้นก็จะปฏิบัติงานอย่างล่าช้า เนื่องจากพนักงานรู้สึกว่าสามารถที่จะต่อรองกับหัวหน้างานได้ จึงไม่มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามกำหนด ดังที่ ประทวน โคตรสาร [8] ได้เสนอความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับลูกน้องเป็นปัจจัย

ที่สำคัญมากของการบริหารงานที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้

3.6 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับปัญหาการสื่อสาร แสดงว่าพนักงานบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ไม่มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะซึ่งจะทำให้เกิดการสื่อสารที่ดี พนักงานบางคนมีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานดี มีปัญหาการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะพนักงานบางคนเมื่อมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี จะรู้สึกว่าเป็นกันเองและสนิทกันมากเกินไป ทำให้มีการคิดน้อยลงก่อนที่จะสื่อสาร ทำให้ผู้รับสารรู้สึกไม่พอใจในการสื่อสารทำให้เกิดปัญหาในการติดต่อกันขึ้นได้ ดังที่ สุรพล พยอมแย้ม [9] กล่าวว่าสัมพันธภาพเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและเมื่อมีปฏิสัมพันธ์แล้ว ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละคนจะส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของอีกฝ่ายทันที การรับรู้อิทธิพลของคู่ปฏิสัมพันธ์นั้นจะเป็นไปใน 3 ขั้นตอนคือ ขั้นแรกเป็นการรับรู้ผลกระทบหรืออิทธิพลที่ส่งมาทั้งหมด และเกิดปฏิกริยากับทุกมิติของข้อมูลที่ได้รับ ปฏิกริยานี้ยังเป็นเพียงความคิดและทำที่ที่ยังมิได้โต้ตอบไปจริง จนมาถึงขั้นตอนสุดท้ายซึ่งเป็นขั้นตอนการแสดงออกที่ผ่านกระบวนการคิดและเลือกสรรรูปแบบของพฤติกรรมที่ได้ปรับแก้หรือคิดว่าเหมาะสมที่สุดแล้ว

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ปัจจัย เรียงลำดับจากปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดไปยังปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว (X_9), ทักษะติดต่อการทำงาน (X_7),

ความรับผิดชอบในการทำงาน (X_8) ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของปัญหาในการสื่อสารของพนักงาน ได้ร้อยละ 25.8 ซึ่งอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับแรก แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวดี มีปัญหาในการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับสมาชิกในครอบครัว ทำให้พนักงานมีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะครอบครัวเป็นสถาบันทางสังคมอันดับแรก ที่ใกล้ชิดและสำคัญที่สุด การปฏิบัติของครอบครัวต่อพนักงานที่ให้การเอาใจใส่ดูแล ให้ความรักความอบอุ่น ในการอบรมสั่งสอน รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงาน เป็นกำลังใจในทุกๆ เรื่อง ทำให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว กล้าที่จะปรึกษาปัญหาในด้านต่างๆ ของตนเอง เพราะครอบครัวจะรับฟัง ดังที่ ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ [10] ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยากาศความสัมพันธ์ในครอบครัวที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาการของเด็ก ได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น และการยอมรับบุคลิกิตาด้วยความเหมาะสมและสมเหตุสมผล พนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับครอบครัวนั้น ทำให้รู้สึกว่าได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่และอบรมสั่งสอนอย่างดีในครอบครัว มีความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัย มั่นใจในตนเองในการที่จะสื่อสารข้อมูลต่างๆ ออกไปในเชิงบวก ทำให้ผู้รับสารรู้สึกผ่อนคลาย รู้สึกดี และการสื่อสารแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา สามารถให้คำแนะนำทั้งด้านส่วนตัวและด้านการทำงานแก่พนักงานคนอื่นๆ ได้

4.2 ทศนคติต่อการทำงานส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับที่สอง แสดงว่าพนักงานที่มีทศนคติต่อการทำงานทางบวก มีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะเมื่อพนักงานมีทศนคติต่อการทำงานดี ย่อมต้องตั้งใจทำงาน ขยัน และสนใจที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานนั้นๆ เป็นพิเศษ มองเห็นความสำคัญและประโยชน์ของที่จะทำให้เกิดกับองค์กรได้ ศรีทธา ในอาชีพ มีความสนใจและกระตือรือร้นที่จะค้นคว้าข้อมูลในการทำงานไม่ว่าจะเป็นการฟัง การพูด การอ่าน หรือการเขียนต่างๆ ให้ถูกต้องตรงกับเป้าหมายของงาน และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร การมีทศนคติต่อการทำงานเป็นบวก จะทำให้การสื่อสารต่างๆ ไม่มีปัญหา เพราะพนักงานเล็งเห็นถึงความสำคัญที่มีต่องาน ด้วยการลดช่องว่างของปัญหาจากการสื่อสาร ดังที่ ปราณี รามสูตร [11] กล่าวว่า ทศนคติมีอิทธิพลทำให้บุคคลมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ได้ผลดี การตั้งจุดมุ่งหมายเป็นแรงจูงใจสำคัญที่จะผลักดันให้นักเรียนตั้งใจเรียน ตั้งใจศึกษาหาความรู้ ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการเรียนรู้มากที่สุด

4.3 ความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นอันดับที่สาม ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย แสดงว่าพนักงานที่มีความรับผิดชอบในการทำงานมาก มีปัญหาการสื่อสารน้อย ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีความตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ตนเองได้รับมอบหมายย่อมทำให้งานที่ได้รับมอบหมายมาเสร็จตามกำหนดที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ รวมทั้งพนักงานจะรู้สึกว่าได้อยู่ใน

ภาวะที่กดดัน หรือรีบเร่งในการทำงานซึ่งจะทำให้ผลของงานนั้นๆ ขาดคุณภาพและมีข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างมากมาย ดังที่ ปรียา ชัยนิยม [12] ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

ข้อเสนอแนะทั่วไป

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหาร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบวางแผนพัฒนา หรือหาวิธีการในการส่งเสริมให้พนักงานพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ให้มีปัญหาการสื่อสารน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นเลย โดยนำปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร 3 ปัจจัย ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ทศนคติต่อการทำงาน และ ความรับผิดชอบในการทำงาน ดังนี้

1.1 สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัวสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของ พนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีที่สุดในนั้นครอบครัวเป็นสถาบันที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและพัฒนาระดับความคิดการสื่อสารของพนักงาน ครอบครัวควรเอาใจใส่ต่อพนักงาน โดยการแสดงความเป็นห่วง สอบถามและควรเป็นผู้คอยให้การปรึกษาทางการงาน และเรื่องต่างๆ ที่ดีให้กับพนักงาน หากมีกิจกรรมอะไรที่จะต้องทำร่วมกับพนักงาน ครอบครัวก็ควรให้เข้าร่วมทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่ามีครอบครัวที่ยังเอาใจใส่และเข้าใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 ทักษะคติต่อการทำงานสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีเป็นอันดับที่สอง ดังนั้นผู้บริหารงานและผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการวางแผนนโยบายการวางแผนการสร้างทัศนคติทางบวกต่อการทำงาน เช่น ควรมีการฝึกอบรมหลักสูตรแบบเข้มเพื่อสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง อบรมหลักสูตรที่ทันสมัยซึ่งเป็นการพัฒนาทักษะของพนักงานให้มีมากขึ้น เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการส่งเสริมให้ได้ศึกษาเพื่อเพิ่มวุฒิให้สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลทำให้มีพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรคนและสิ่งแวดล้อมไปพร้อมๆ กันด้วย ซึ่งการพัฒนาไปอย่างเหล่านี้จะทำให้พนักงานเห็นว่าการให้ความสำคัญกับตัวพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความศรัทธาในงานที่ปฏิบัติ เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ความรับผิดชอบในการทำงานสามารถพยากรณ์ปัญหาการสื่อสารของพนักงานบริษัทซีพาร์ท อุตสาหกรรม จำกัด อำเภออ้อมใหญ่ จังหวัดนครปฐม ได้ดีเป็นอันดับที่สาม ซึ่งเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรมีการมอบหมายภาระงาน โดยดูลักษณะงานที่มอบหมายให้เหมาะสมเพราะการที่พนักงานสามารถรับผิดชอบภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามกำลังเท่าที่พนักงานจะทำได้ ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพเพราะงานที่ไม่มากจนเกินไป จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความรอบครอบ ละเอียดย มากขึ้นไม่เร่งรีบเพราะว่ากลัวว่างานจะเสร็จไม่ทัน หรือถ้างานที่รับผิดชอบมีน้อยเกินไปก็ทำให้พนักงานเป็นคนไม่กระตือรือร้น เรื่อยเปื่อย ทำงานไปวันๆ ทำให้พนักงานไม่มีแรงกระตุ้นในการพัฒนาตนเอง ซึ่ง

เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่เหมาะสมตามที่ได้รับมอบหมาย ยิ่งทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสาร ไปทำการศึกษาวิจัยเชิงทดลองได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน เพื่อเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น การใช้บทบาทสมมติ การใช้สถานการณ์จำลอง และการใช้กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น เช่น การเลี้ยงดูของผู้ปกครอง เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กรใหญ่ เช่น พนักงานบริษัท

ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] ทิศนา แคมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์ : เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] นุชนางค์ ชูกร. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความวิตกกังวล และประสิทธิภาพในการปรับตัวของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- [3] Richard M. Steers, Lyman w. Porter. (1983). *Motivation and work behavior*. New York: McGraw-Hill.
- [4] เฉลิมศรี สมะโน. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อำเภอบางชัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- [5] ลักขณา กฤตสุทธาชีวะ. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- [6] Voorn, Randall Jay. (1990). "Environment Fit: The Relationship between Small Liberal Arts Colleges and Their Environment (College Environment)". *Dissertation Abstracts International*. 52: 152.
- [7] Muldary, Thomas W. (1983). *Burnout Health Professional and Management*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- [8] ประทวน โคตรสาร. (2535). *หลักการบริหารโรงเรียน*. มหาสารคาม: สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- [9] สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [10] ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมการแต่งตำรา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- [11] ปราณี่ รามสูตร. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- [12] ปรียา ชัยนิยม. (2542). *การศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการสอนความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัย โดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยทางการประถมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.