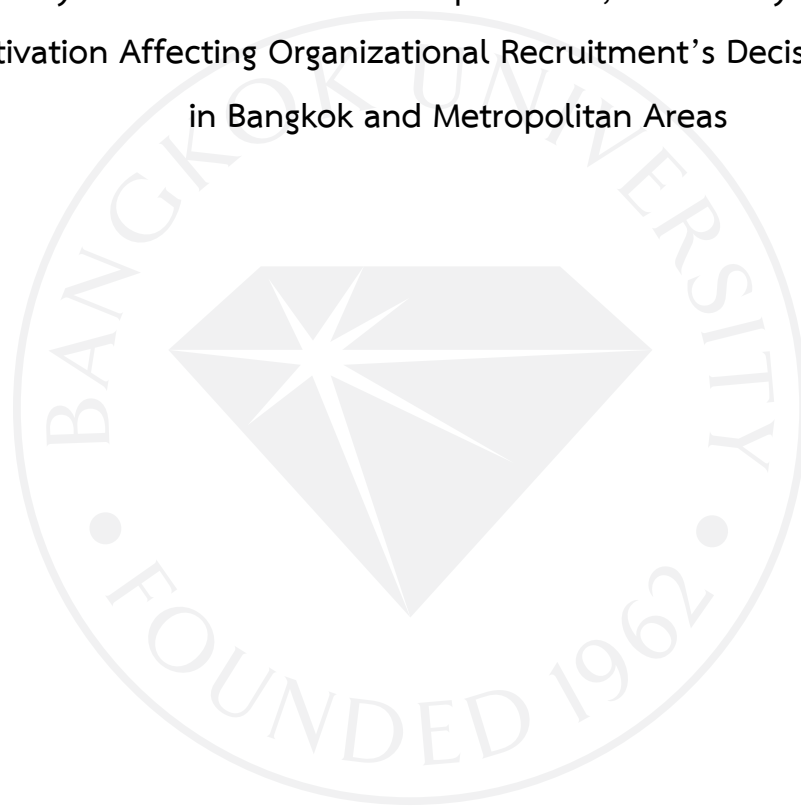


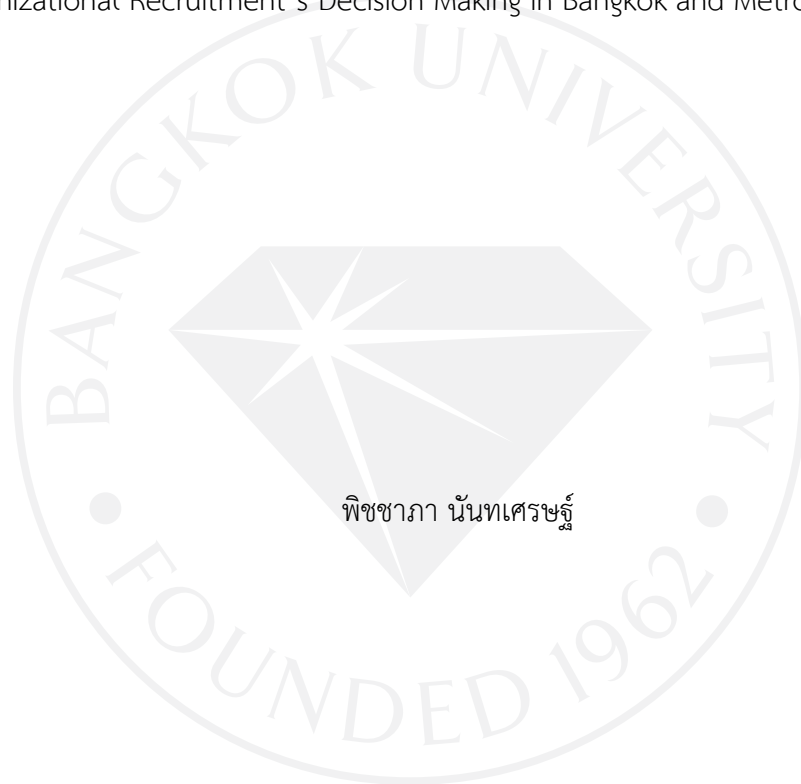
การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจ  
เลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Communication Competencies, Personality Types and  
Motivation Affecting Organizational Recruitment's Decision Making  
in Bangkok and Metropolitan Areas



การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากร  
เข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

A Study of Communication Competencies, Personality Types and Motivation Affecting  
Organizational Recruitment's Decision Making in Bangkok and Metropolitan Areas



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2560



©2561

พิชชาภา นันทเศรษฐ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก  
บุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัย พิชชาภา นันทเศรษฐ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

29 สิงหาคม 2561

พิชชาภา นันทเศรษฐ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากร  
เข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (60 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากหัวหน้างานในการรับพนักงานเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 4 เขต ได้แก่ เขตวัฒนา เขตคลองเตย เขตปทุมวัน และเขตลาดพร้าว จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่าด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แต่ด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านสาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับ ด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก แบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ศักยภาพการสื่อสาร, บุคลิกภาพ, แรงจูงใจ, การตัดสินใจ

Nanthaseth, P. M.B.A. August 2018, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Communication Competencies, Personality Types and Motivation Affecting Organizational Recruitment's Decision Making in Bangkok and Metropolitan Areas  
(60 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### ABSTRACT

This research aims to A Study of Communication Competencies, Personality Types and Motivation Affecting Organizational Recruitment's Decision Making in Bangkok and Metropolitan Areas. The questionnaire set was used to be and instrument in order to collect data from supervisor in Bangkok metropolitan areas; Wattana, Khlong Toei, Patumwan and Lat Phrao districts with 400 employees of companies. The statistics, which was used to report the data, was the descriptive statistics: frequencies, percentages, means and standard deviations, the multiple regression analysis were used in order to analyze the data. It was found that job characteristics: the communication competencies; messenger affected organizational recruitment's decision making in Bangkok and Metropolitan Areas however, the communication competencies; message, communication channels, recipients and reverse communication, personality; conscious, introvert and extrovert, motivation; benefits and compensation do not affected with the statistical significance of 0.05.

*Keywords: Communication Competencies, Personality Types, Motivation and Decision*

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเฉพาะบุคคลนี้สามารถประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุพินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคลซึ่งท่านได้อบรม ชี้แนะ อธิบายถึงแนวทางข้อคิดเห็นต่าง ๆ ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยและช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ คำแนะนำ ความช่วยเหลือและการสนับสนุนตลอดการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน ให้กำลังใจ ช่วยเหลือและสนับสนุนทุกเรื่อง ตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจเสมอมา จนกระทั่งการดำเนินการวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี ข้าพเจ้าหวังว่าวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ

พิชชาภา นันทเศรษฐ์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ	7
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมา	9
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.4 สมมติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	34
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	37
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	41
5.2 ข้อเสนอแนะ	48



สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	49
ภาคผนวก	52
ประวัติผู้เขียน	60
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Analysis Test)	31
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของหัวหน้างานในการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	35
ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการสื่อสารย้อนกลับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	35
ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	36
ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	37
ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	37
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	38
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัว และด้านแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	39
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	39

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร เนื่องด้วยทรัพยากรบุคคลเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ บุคลากรในองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญทั้งการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ในปัจจุบันองค์กรแต่ละแห่งจึงหันมาให้ความสนใจกับการจัดการทรัพยากรบุคคลกันมากขึ้น อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะมีบุคลากรที่มีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรไปได้นั้น องค์กรจะต้องมีการจัดการด้านบุคลากร ทั้งด้านการคัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ที่ส่งเสริมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับ ในขณะที่เดียวกันองค์กรก็ต้องสร้างความพึงพอใจในรูปแบบสวัสดิการต่าง ๆ ที่ดีให้กับบุคลากรของตนเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถ เพื่อที่จะช่วยนำองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ การสรรหาเป็นกระบวนการของการแสวงหาผู้สมัครที่พอจะหามาได้และมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการในองค์กร (Carrell & Kuzmits, 1986) เป็นกระบวนการเสาะหาคนที่มีความรู้ ความสามารถและความสนใจในการทำงาน รวมถึงการจัดการต่าง ๆ ตั้งแต่การสรรหาบุคคล ทั้งด้านจำนวนและคุณสมบัติที่ตรงกับความต้องการและเป้าหมายขององค์กรมาเพื่อทดสอบ คัดเลือก บุคลากรที่ดีที่สุดและบรรจุให้ทำงานตามตำแหน่งต่าง ๆ (Crouch & Jamison, 1995) การสรรหาบุคลากรจึงนับเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างคุณภาพให้กับองค์กรในระยะยาว เพราะหากองค์กรสามารถจูงใจให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและทัศนคติต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตำแหน่งมาสมัครเพื่อรับการคัดเลือกนั้น องค์กรก็จะมีโอกาสในการที่จะได้พนักงานที่มีคุณภาพมาร่วมงานสูงและบุคคลเหล่านั้นก็จะเป็นกำลังในการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

แต่ในทางตรงกันข้าม หากองค์กรไม่ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมมาสมัครงาน ไม่ว่าจะองค์กรนั้นจะมีความพร้อมในด้านต่าง ๆ เพียงใด องค์กรนั้นอาจจะต้องเผชิญปัญหาที่กระทบเป็นลูกโซ่จากปัญหาความไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลกรดังกล่าว ดังนั้น องค์กรหลายองค์กรที่ตระหนักถึงความสำคัญของการได้มาของทรัพยากรบุคคลที่จะมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรจึงยินดีจัดสรรงบประมาณเพื่อการสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมมาร่วมงาน (สุนันทาเลาหันทร, 2542) จากผลสำรวจของบริษัททาวเวอร์ส วัตสัน (Tower Watson) บริษัทที่ปรึกษาและวิจัย ข้อมูลธุรกิจระดับมืออาชีพที่มีเครือข่ายการดำเนินงานทั่วโลกประจำปี 2557 พบว่า มุมมองของพนักงานกับนายจ้างที่มีต่อปัจจัยที่จะดึงดูดผู้สมัครเข้ามาสมัครงานกับบริษัท มีความแตกต่างกันมาก โดยที่นายจ้างจะเชื่อเรื่องของการเติบโตของบริษัทและงานที่ท้าทาย แต่พนักงานจะมองในเรื่อง

ของค่าจ้างเงินเดือนและความมั่นคงในหน้าที่การงาน จากมุมมองความแตกต่างดังกล่าวส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาระบบการและสิ่งจูงใจในการดึงดูดพนักงานให้เข้าทำงานกับองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งสายงานที่มีความขาดแคลนพนักงานในการทำงาน โดยมีการนำเสนอข้อมูลดังนี้

### 1. ด้านศักยภาพการสื่อสาร

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Berlo (1960) กล่าวว่า Berlo ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการสื่อสาร SMCR Model และได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่ามี 6 ประการคือ 1. แหล่งสาร (Communication Source) 2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3. เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4. ช่องสาร (Channel) 5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) 6. ผู้รับสาร (Communication Receiver) ทฤษฎีและแนวคิดของ Shannon, Weaver & Burks (1951) กล่าวว่า ได้คิดทฤษฎีการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรง การสื่อสารเริ่มด้วยผู้ส่งซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทำหน้าที่ส่งเนื้อหาข่าวสารเพื่อส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านทางเครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอดในลักษณะของสัญญาณที่ถูกส่งไปในช่องทางต่าง ๆ กัน แล้วแต่ลักษณะของการส่งสัญญาณแต่ละประเภท ทฤษฎีและแนวคิดของ Schramm (1977) กล่าวว่า ได้นำแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของ Shannon และ Weaver มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน อีกทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างไรมีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนที่ผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายต่างมีวัฒนธรรม ประเพณีความเชื่อความรู้ที่สอดคล้องคล้ายคลึงกันและมีประสบการณ์ร่วมกัน จึงจะทำให้สามารถเข้าใจความหมายที่สื่อกันนั้นได้ รวมถึงได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Armstrong & Taylor (2014) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือของอาร์มสตรองเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ งานวิจัยของ Kittur, et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตของการทำงานของพนักงาน งานวิจัยของ Toth & Dewa (2014) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงานและการลาออกเพื่อสมัครงานใหม่ และงานวิจัยของ Pérez, Cabrerizo, Alonso & Herrera-Viedma (2014) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบเอกฉันท์ใหม่สำหรับการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน

### 2. ด้านบุคลิกภาพ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Freud (1930) กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากความขัดแย้งกันระหว่างพลังทางจิต 3 ส่วนได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้

(Super Ego) โดยพลังทั้ง 3 ส่วนนี้จะอยู่ในจิตทั้ง 3 ระดับ ทฤษฎีและแนวคิดของ Jung (2001) กล่าวว่า แนวความคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ Jung นั้นจำแนกเป็นส่วนสำคัญได้ 2 ส่วน ดังนี้  
1 โครงสร้างบุคลิกภาพ ได้แก่ อีโก้ จิตใต้สำนึก หนังกาก ลักษณะซ่อนเร้นและเงาแฝง 2 ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล ได้แก่ แบบเก็บตัว แบบแสดงตัว

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ Halbesleben, Whitman & Crawford (2014) ได้ศึกษาเรื่องทฤษฎีและวิธีการในการตัดสินใจที่ทำงาน และงานวิจัยของ Sharma, Mithas & Kankanhalli (2014) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนกระบวนการตัดสินใจ

### 3. ด้านแรงจูงใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1970) กล่าวว่า พื้นฐานของมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการไม่สิ้นสุด และมีความต้องการที่หลากหลาย และความต้องการนั้นจะมีตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต โดยจะเริ่มเรียกร้องความต้องการจากชั้นมูลฐานที่จำเป็นที่สุดเป็นลำดับขึ้นไป ทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1950) กล่าวว่า ได้จำแนกปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึงปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ทฤษฎีและแนวคิดของ McClelland (1961) กล่าวว่า ในสังคมที่เจริญแล้วหรือมีการพัฒนาแล้ว คนโดยทั่วไปส่วนใหญ่จะเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ 3 อย่าง คือ 1 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ 2 ความต้องการในอำนาจ และ 3 ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ทฤษฎีและแนวคิดของ Porter & Lawler (1968) กล่าวว่า ความพยายามของบุคคลขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัลและความสามารถในการทำงานตลอดจนการรับรู้ความต้องการในงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก งานวิจัยของ Levine & Moreland (2014) ได้ศึกษาเรื่องสังคมในองค์กรและกลุ่มงาน และงานวิจัยของ Van Solinge & Henkens (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวบ่งชี้ในกระบวนการตัดสินใจในการเกษียณอายุของแรงงานที่มีอายุมากกว่าในประเทศเนเธอร์แลนด์

#### 4. ปัจจัยด้านการตัดสินใจ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีและแนวคิดของ Bartol & Martin (1998) กล่าวว่า ได้แบ่งการตัดสินใจไว้เป็น 2 ลักษณะดังนี้ 1. การตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอ มีลักษณะเป็นการตัดสินใจในงานประจำและมีกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งมีโครงสร้างการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความเคยชินที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา การใช้เทคนิคในการคำนวณ การใช้คอมพิวเตอร์การมีนโยบายและกระบวนการที่แน่นอน 2. การตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถนำกฎเกณฑ์มาใช้ในการตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะว่าเป็นการตัดสินใจที่ยังไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในการตัดสินใจอาจมีความไม่แน่นอนและเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการตัดสินใจ ทฤษฎีและแนวคิดของ Plunkett & Attner (1994) กล่าวว่า ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ และขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ พชรินทร์ ชูติพงษ์รุ่งโรจน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง และงานวิจัยของ ชนิตา เทวสิงห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานของพนักงานรายวันของบริษัท ทropicคอลพีรีเมียร์ฟู้ดส์ จำกัด

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้คือ การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

#### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพและแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยศักยภาพการสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยบุคลิกภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

### 1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อต่อไปนี้

#### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลศักยภาพ การสื่อสาร ข้อมูลบุคลิกภาพ ข้อมูลแรงจูงใจและข้อมูลการตัดสินใจในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้ง 4 เขต เนื่องจากทั้ง 4 เขต เป็นสถานที่ที่อยู่ทั้งเขตเมืองและเขตรอบนอกของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่

1. เขตวัฒนา
2. เขตคลองเตย
3. เขตปทุมวัน
4. เขตลาดพร้าว

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับคลาดเคลื่อน  $+5%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถาม มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 400 ชุด

#### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

##### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับ

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว

1.3.3.1.3 ข้อมูลแรงจูงใจ ประกอบด้วย ด้านสวัสดิการและด้านค่าตอบแทน





## 1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทดลองสถิติ

### 1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านศักยภาพการสื่อสาร ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและการสื่อสารย้อนกลับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก แบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05**

### 1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## 1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลหรือสิ่งใด ๆ ก็ตามที่เป็นเครื่องบ่งชี้ให้เห็นและเข้าใจถึงเรื่องราวหรือลักษณะตัวบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

1.5.2 ศักยภาพการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารของตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทักษะการฟัง อ่าน พูด เขียน สัญลักษณ์กริยาท่าทาง ภาษาที่ใช้ รวมถึงการแลกเปลี่ยนหรือถ่ายทอดข้อมูล(สาร)จากบุคคลหนึ่ง(ผู้ส่งสาร) ไปยังบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มคน(ผู้รับ) โดยผ่านสื่อต่าง ๆ (ช่องทางการสื่อสาร) และบางครั้งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับข่าวสารมีปฏิกิริยาโต้ตอบกลับมา (การสื่อสารย้อนกลับ)

1.5.3 บุคลิกภาพ หมายถึง สิ่งที่ตัวบุคคลแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ หรือลักษณะเอกลักษณ์เฉพาะตัว รวมถึงพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมาอย่างเด่นชัด ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะภายใน เช่น นิสัยใจคอ ความคิด ความเชื่อ ทักษะคติ ค่านิยม อารมณ์ เป็นต้น และภายนอก เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง การแสดงออก การเก็บตัว เป็นต้น

1.5.4 แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการประสบความสำเร็จอย่างเป็นลำดับขั้น ซึ่งแรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหรือคาดหวังผลรางวัล เช่น สวัสดิการ ค่าตอบแทนต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสิ่งจูงใจหรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิดความเชื่อมั่นและความมานะพยายามที่จะกระทำ และคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง ตามที่ตัวบุคคลหรือองค์กรได้ตั้งไว้

1.5.5 การตัดสินใจ หมายถึง การเลือกจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในทางเลือกที่มีอยู่ตั้งแต่ 2 ทางขึ้นไป โดยจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด มีความเสี่ยงน้อยที่สุด มีผลดีที่สุด รวมถึงมีขั้นตอนหรือกระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจ ได้แก่ ระบุปัญหา ระบุข้อจำกัดของปัจจัย พัฒนาทางเลือก วิเคราะห์ทางเลือก เลือกทางเลือกที่ดีที่สุด นำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ สร้างระบบควบคุมและประเมินผล เพื่อผลลัพธ์ที่ดีที่สุดและเหมาะสมกับสถานการณ์หรือเหตุการณ์นั้น ๆ มากที่สุด

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุง ศักยภาพการสื่อสารบุคลิกภาพ และแรงจูงใจให้เหมาะสมตลอดจนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะ เป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษา ศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของเขตพัฒนา คลองเตย ปทุมวัน และเขตลาดพร้าว

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านศักยภาพการสื่อสาร

2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลิกภาพ

2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจ

2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการตัดสินใจ

### 2.1 ประวัติและความเป็นมาของเขตพัฒนา คลองเตย ปทุมวัน และเขตลาดพร้าว

เขตพัฒนา

เขตพัฒนาเป็นเขตเศรษฐกิจเมือง เป็นแหล่งพาณิชยกรรมขนาดใหญ่ตั้งอยู่ตามแนวถนนสายหลัก และสายรอง มีพื้นที่พาณิชยกรรม รองจากพื้นที่พักอาศัย เป็นแหล่งท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร มีร้านค้า ร้านอาหาร นานาชาติ สถานประกอบการ และแหล่งให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวนมาก รวมทั้งเป็นที่ตั้งของสถานบันเทิงและธุรกิจงานแต่งงานที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย และได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ (ฝ่ายปกครองสำนักงานเขตพัฒนา)

เขตคลองเตย

จากการพัฒนาทางสังคม การขยายตัวของเศรษฐกิจ และนโยบายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจต่าง ๆ ในเขตคลองเตย ทำให้องค์กรภาคเอกชนมากมายหลายองค์กรเข้ามาดำเนินกิจการในเขตคลองเตย อีกทั้งมีประชากรที่เป็นผู้บริโภคจำนวนมาก นำมาซึ่งกำลังซื้อมหาศาล ทำให้เขตคลองเตยเป็นแหล่งดึงดูดแม่ค้า พ่อค้า ผู้ประกอบการเอกชนจากทั่วประเทศให้เข้ามาลงทุนดำเนินธุรกิจเขตคลองเตยมากยิ่งขึ้น ซึ่งเอื้อประโยชน์ต่อหลายฝ่าย หลายหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักลงทุน ผู้ประกอบการ ประชาชน ผู้ใช้แรงงานหรือแม่แต่องค์กรไม่หวังผลกำไร ดังนั้น จะให้ได้จากที่มีลงทุน ผู้ประกอบการต่าง ๆ เข้ามาดำเนินกิจกรรมมากมาย อีกทั้งยังมีตึกแถว อาคารพาณิชย์ เพื่อดำเนินธุรกิจรายย่อย เช่น ร้านค้าขายของอุปโภคบริโภค และบริการต่าง ๆ ไปจนถึงบริษัท ห้าง ร้านเอกชนขนาดใหญ่ เช่น บริษัทคลังน้ำมันเอกชน รวมถึงรัฐวิสาหกิจ เช่น การท่าเรือ

แห่งประเทศไทย เหล่านี้มีผลทำให้เศรษฐกิจของคลองเตยสะพัดและเติบโตในอัตราสูงจนกลายเป็นแหล่งศูนย์กลางทางเศรษฐกิจที่ใหญ่และสำคัญของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งเป็นแหล่งงานที่ใหญ่สำหรับผู้ใช้แรงงานด้วย (กองส่งเสริมความมั่นคงการอยู่ อาศัยฝ่ายปรับปรุงชุมชนแออัดการเคหะแห่งชาติ. โครงการปรับปรุงชุมชนแออัดคลองเตย. หน้า 1)

#### เขตปทุมวัน

เขตปทุมวันเป็นเขตเศรษฐกิจเมือง ติดกับศูนย์กลางธุรกิจ และพื้นที่ธุรกิจสร้างสรรค์ จึงถือเป็นย่านที่มีศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรมสูงสุดของประเทศไทย นำไปสู่วิสัยทัศน์การพัฒนาพื้นที่ให้เป็นศูนย์กลางการ พัฒนานวัตกรรม (Central Innovation District) ที่เชื่อมโยงกับบริบทพื้นที่เดิมโดยสนับสนุนให้เกิดธุรกิจของ ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อยทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงสนับสนุนผู้ประกอบการและผู้ผลิตผลงานเชิงนวัตกรรมสร้างสรรค์ รวมถึงเป็นแหล่งพาณิชย์กรรมขนาดใหญ่ตั้งอยู่ตามแนวถนนสายหลัก ได้แก่ ถนนพญาไท ถนนพระรามที่ 1 ถนนพระรามที่ 4 และถนนเพลินจิต มีพื้นที่พาณิชย์กรรม เป็นแหล่งท่องเที่ยวของกรุงเทพมหานคร มีร้านค้า ร้านอาหารนานาชาติ สถานประกอบการ และแหล่งให้บริการด้านต่าง ๆ จำนวนมาก ประชาชนกว่า 80 % ประกอบอาชีพการค้า การธนาคารและการพาณิชย์ และอื่น ๆ ประชาชนส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ อิสลาม และคริสต์ มีชุมชนดั้งเดิมในพื้นที่อาศัยอยู่ร่วมกับผู้ย้ายถิ่นฐานเข้ามาใหม่ตามแนวความเจริญของถนนสายหลัก (ข้อมูลประกอบการพิจารณาความเหมาะสมในการกำหนดกิจกรรมเพื่อพัฒนาพื้นที่เขตปทุมวัน)

#### เขตลาดพร้าว

เขตลาดพร้าวถือเป็นพื้นที่ที่มีการเติบโตในแง่ของมูลค่าเพิ่มของที่ดินสูงถึง 30% สังเกตได้จากโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นถนนหรืออุโมงค์ยักษ์ระบายน้ำประกอบกับการเดินทางที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยรถไฟฟ้าใต้ดิน (MRT) ที่มอบความสะดวกสบายในการเดินทาง รวมไปถึงการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอนาคตอย่างโครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียวที่จะเปิดให้บริการในปี 2563 ที่ครอบคลุมการเดินทางในตอนเหนือของกรุงเทพฯ ทำให้ผู้พักอาศัยย่านลาดพร้าวสามารถเดินทางเชื่อมต่อไปยังสะพานใหม่-คูคตได้อย่างง่ายดาย นอกจากนี้การประกาศแผนการพัฒนาขนาดใหญ่ (Mega Project) สำหรับพื้นที่โดยรอบบริเวณสถานีรถไฟฟ้าบีทีเอสหมอชิต บนเนื้อที่กว่า 60 ไร่ ให้กลายเป็นโครงการมิกซ์ยูส (Mix-use) ขนาดใหญ่ซึ่งจะส่งผลให้พื้นที่ย่านลาดพร้าว รวมไปถึงหมอชิตกลายเป็น ‘ฮับ’ ด้านการคมนาคมพื้นที่เชิงพาณิชย์ขนาดใหญ่ตลอดจนที่อยู่อาศัย เป็นผลให้ราคาที่ดินบริเวณดังกล่าวมีแนวโน้มในการปรับตัวสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ยิ่งไปกว่านั้นย่านลาดพร้าวยังเป็นที่ตั้งของสถานศึกษา โรงพยาบาล อาคารสำนักงานไปจนถึงพื้นที่สีเขียวมากมาย ได้แก่ สวนจตุจักร สวนวชิรเบญจทัศ อุทยานผีเสื้อและแมลงกรุงเทพ เป็นต้น เรียกว่าเป็นย่านที่พักอาศัยและไลฟ์สไตล์ที่มีความโดดเด่นที่สุดในขณะนี้ และยังช่วยตอบโจทย์ทั้งในแง่

การพักอาศัยและการลงทุนได้อย่างไรที่ดีและยังเป็นทำเลที่มีโครงการอาคาร ชุดจำนวนมาก และในอนาคตจะกลายเป็นศูนย์กลางธุรกิจแห่งใหม่ เนื่องจากกำลังมีการก่อสร้างที่ตั้งของหน่วยงาน และธุรกิจขนาดใหญ่หลายแห่ง เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทประกันชีวิตรายใหญ่ บริษัทจำหน่าย สินค้าอุปโภคบริโภคที่มีชื่อเสียง และยังมีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่เปิดทำการแล้ว อีกทั้งจะมีการพัฒนาโครงการเชิงพาณิชย์ขนาดใหญ่ คือ มั๊กกะสันคอมเพล็กซ์ ทั้งหมดนี้จะส่งผลให้เกิดแหล่งงานขนาดใหญ่ ดึงดูด ผู้ประกอบการธุรกิจพัฒนาที่อยู่อาศัยประเภทอาคารชุดคอนโดมิเนียม (บริษัทเมเจอร์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด, 2560)

## 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านศักยภาพการสื่อสาร

ทฤษฎีและแนวคิดของ Berlo (1960) กล่าวว่า Berlo ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลอง การสื่อสาร SMCR Model และได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้ โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่ามี 6 ประการคือ 1. แหล่งสาร (Communication Source) 2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3. เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4. ช่องสาร (Channel) 5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) 6. ผู้รับสาร (Communication Receiver) ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสารกับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้นแบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของ Berlo ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร Berlo ได้อธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ขององค์ประกอบการสื่อสารแต่ละตัวที่จะมีอิทธิพลทำให้การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จหรือประสบผลล้มเหลว แบบจำลองการสื่อสารของ Berlo ข้างต้น ได้แสดงองค์ประกอบการสื่อสารและรายละเอียดเกี่ยวกับคุณลักษณะขององค์ประกอบไว้ดังนี้ 1. ผู้ส่งสาร (Sender) หมายถึง บุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารความรู้สึกนึกคิดอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ โดยการเข้ารหัส (Encoder) ออกไปเป็นสัญญาณ สัญญาณกิจกรรม ทำทาง Berlo เชื่อว่า การสื่อสารจะสำเร็จได้ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จ และประสิทธิผลของการสื่อสารดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) อันได้แก่ ความสามารถความชำนาญในการเข้ารหัส (Encoder) เช่นความสามารถความชำนาญในด้านการพูดการเขียน และการใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสาร เป็นต้น ดังนั้นพระสงฆ์ในฐานะผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทักษะเพื่อใช้ในการเผยแพร่ธรรมะผ่านสื่อวิทยุกระจายเสียง เช่น ทักษะด้านการเทศนาและการใช้อุปกรณ์ เป็นต้น ความรู้ (Knowledge) หมายถึงความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ผู้ส่งจะถ่ายทอดหรือส่งไป จะมีผลต่อความเชื่อถือความน่าเชื่อถือ ของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) และนอกจากความรู้ในเรื่องข้อมูลหรือเรื่องที่จะส่งแล้ว ยังรวมถึงความรู้

เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้ส่งสามารถสร้างและปรับองค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสารให้สมบูรณ์ลดอุปสรรคหรือสิ่งขัดขวางการสื่อสารที่จะเกิดขึ้นให้หมดไปหรือน้อยลงด้วยทัศนคติ (Attitudes) หมายถึงความรู้ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่จะมีผลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารจำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ 3 สิ่งด้วยกัน คือ ทัศนคติที่ดีต่อตนเองอันจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าสามารถเป็นผู้ส่งสารที่ดีได้ ทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาข่าวสาร อันจะทำให้เกิดความสนใจติดตามค้นคว้าเรื่องราวที่ผู้ส่งสารจะส่งไปทำให้มีความรู้ดีในเรื่องนั้น ๆ ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร เป็นสิ่งสำคัญอีกประการที่ทำให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้หากผู้ส่งสารมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้รับสารก็จะทำให้ผู้รับสารเกิดความตั้งใจกระตือรือร้นและมีความพยายามในการรับสาร ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ผู้ส่งสารเป็นบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคม มีกรอบ กฎ ระเบียบ ตลอดจนวิถีชีวิตความเชื่อค่านิยม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความรู้ประสบการณ์ความเชื่อและค่านิยม รวมทั้งพฤติกรรมของผู้ส่งสารด้วย สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวหล่อหลอมถึงบุคลิกลักษณะของพฤติกรรม ในการแสดงออกต่อบุคคลอื่น คุณลักษณะทั้ง 4 ประการที่ได้กล่าวมานี้เป็นสิ่งสำคัญที่เอื้ออำนวยให้ผู้ส่งสารประสบความสำเร็จในการสื่อสาร ซึ่งตามหลักการทางพระพุทธศาสนาถือว่าผู้เผยแผ่หรือผู้สอน(ผู้ส่งสาร) กับผู้ฟัง หรือผู้เรียน (ผู้รับสาร) นั้น มีความสัมพันธ์กันในฐานะเป็นกัลยาณมิตรผู้สอนที่ดีมีคุณภาพจะต้องเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้ฟังเป็นสำคัญ 2. สาร (Message) ได้แก่ผลผลิต (Output) ของความรู้สึกนึกคิดความต้องการอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ หรือเนื้อหาสาระที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อออกไป อาจปรากฏออกมาในรูปของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือกิริยาท่าทาง Berlo ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของสารว่ามีอยู่ 5 ส่วน คือ รหัสสาร (Message Codes) หมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสารอันได้แก่สระพยัญชนะ หรือวรรณยุกต์ต่าง ๆ ที่นำมาประกอบเป็นคำที่มีความหมาย รวมทั้งการใช้คำศัพท์หรือภาษาบาลีต้องพิจารณาว่าผู้รับสารจะเข้าใจในรหัสสารที่เป็นคำบาลีนั้นหรือไม่ เนื้อหาของสาร (Message Content) หมายถึง สาระที่ผู้ส่งตั้งใจและต้องการที่จะสื่อออกไปยังผู้รับ เช่น “เร็ว ๆ หน่อยฉันหิวแล้ว” เป็นการบอกให้ผู้รับทำในสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ให้เร็วขึ้นเพื่อจะได้ออกไปทานข้าว เป็นต้น การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) หมายถึง การเรียบเรียงเนื้อหาของสารตามรูปแบบ (Styles) ของแต่ละบุคคล มักจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของผู้ส่งว่าเป็นคนที่มีบุคลิกในการสื่อสารอย่างไร เช่น เป็นคนชอบพูดจากร่าเริงหรือเป็นคนสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยน เป็นต้น องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) มีลักษณะเป็นคำหนึ่ง ประโยคหนึ่งย่อหน้าหนึ่ง เรื่องหนึ่ง เช่น ในการเขียนเรียงความ จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบย่อยคือคำนำเนื้อเรื่องและสรุป หรือในการเขียนข่าวก็จะประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ การพาดหัวเนื้อข่าว โครงสร้างของสาร (Structure) ในแต่ละภาษาจะมีโครงสร้างของภาษาที่แตกต่างกันไป เช่น ประโยคในภาษาไทยจะมีโครงสร้างโดยเรียงตั้งแต่ประธาน กริยาและกรรมหรือในการ

เขียนข่าวโครงสร้างของข่าวจะประกอบด้วย พาดหัวใหญ่พาดหัวรอง เนื้อข่าวและสรุป เป็นต้น ช่องสาร (Channel) ได้แก่ ช่องทางหรือตัวกลางที่ใช้ในการส่งหรือถ่ายทอดสาร Berlo เชื่อว่ามนุษย์สามารถใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 อัน ได้แก่ การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) ในการส่งและถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างไรก็ตามต่อมา Berlo ได้สรุปถึงช่องทางการสื่อสารไว้ 3 ลักษณะคือ ช่องสาร หมายถึง การเข้ารหัสและการถอดรหัส ได้แก่ การพูด ฟัง เขียน อ่าน ช่องทาง หมายถึง พาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้น ได้แก่ จอภาพ หน้ากระดาษหนังสือพิมพ์เครื่องส่ง เครื่องรับวิทยุกระจายเสียงโทรทัศน์ เป็นต้น ช่องสาร หมายถึง พาหนะที่นำหรือพาหนะที่บรรจุข่าวสารนั้นไป ได้แก่ อากาศคลื่นแสงคลื่นเสียงกล่าว คือ ถ้าเราจะอ่านหนังสือเราจำเป็นต้องใช้แสงสว่างหรือผู้ฟังจะได้ยินเสียง ก็ต่อเมื่อมีการเคลื่อนไหวหรือการสั่นสะเทือนของอากาศบริเวณรอบ ๆ นั้นเกิดขึ้น เป็นต้น ผู้รับสาร (Receiver) ได้แก่ บุคคลที่เป็นผู้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารและในการสื่อสารจะสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้รับสารจะต้องมีคุณลักษณะดังนี้ ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ความสามารถ ความชำนาญในการถอดรหัส (Decoder) อันได้แก่ ความสามารถในการอ่าน การฟังการตีความ การจับใจความของผู้รับสาร ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามความรู้ประสบการณ์และระดับสติปัญญา เช่น คนที่มีความรู้สูงย่อมจับประเด็นต่าง ๆ จากสารที่ได้รับง่ายกว่าคนที่มิระดับการศึกษาต่ำกว่า ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ประสบการณ์ของผู้รับสาร จากการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ในแง่วิชาการหรือความรู้ในด้านอื่น ความรู้ในส่วนของผู้รับสารนั้นจะหมายถึง ความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของบุคคล ทศนคติ (Attitudes) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกนึกคิดความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งอาจเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ลึกซึ้งเหนียวแน่น เปลี่ยนแปลงได้ยากเนื่องจากหากผู้รับสารมีความรู้สึกในทางที่ไม่ดี มีอคติ (Bias) ในทางลบกับองค์ประกอบของการสื่อสารแล้วจะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงขาดความสนใจและปฏิเสธการรับข่าวสารต่าง ๆ จากผู้ส่งสารได้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ผู้รับสารเป็นบุคคลเช่นเดียวกับกับผู้ส่งสารหากอยู่ในระบบสังคม วัฒนธรรมเดียวกันย่อมมีผลต่อความรู้ประสบการณ์ความเข้าใจ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรม แต่หากอยู่ในระบบสังคม วัฒนธรรมที่ต่างกันย่อมส่งผลให้มีความชื่นชอบ มีการคัดเลือกข้อมูลข่าวสาร หรือมีการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไป เช่นเมื่อพูดถึง “เปรต” คนไทยที่นับถือพุทธศาสนาก็จะนึกภาพออก เข้าใจว่า “เปรต” นี้เกิดจากผลกรรม ที่ทำไว้เมื่อยังมีชีวิตแต่ถ้าพูดคำว่า “เปรต” ให้คนที่ไม่ได้อยู่ในระบบสังคมวัฒนธรรมเดียวกันฟังก็ทำให้เข้าใจได้ยากหรือนึกภาพไม่ออกทั้งนั้น การสื่อสารแต่ละครั้งเพื่อประสพผลสำเร็จผู้ส่งสารต้องคำนึงถึงผู้รับสารเป็นสำคัญเพราะผู้รับสารมีความแตกต่างกันทั้งด้านทักษะการสื่อสารความรู้ทัศนคติระบบสังคมและวัฒนธรรม ผู้ส่งสารจึงควรศึกษาให้เข้าใจผู้รับสารด้วยเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่า การสื่อสารตามแบบจำลอง



ของ Berlo ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สารช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารต้องประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitudes) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ส่วนสาร ประกอบด้วย รหัสสาร (Message Codes) เนื้อหาของสาร (Message Content) การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) และโครงสร้างของสาร (Structure) โดยช่องทางการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 5 ช่องทาง ได้แก่การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) และผู้รับสาร ประกอบไปด้วย ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitudes) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร

ทฤษฎีและแนวคิดของ Shannon, Weaver & Burks (1951) กล่าวว่า ได้คิดทฤษฎีการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรง การสื่อสารเริ่มด้วยผู้ส่งซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทำหน้าที่ส่งเนื้อหาข่าวสารเพื่อส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านทางเครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอดในลักษณะของสัญญาณที่ถูกส่งไปในช่องทางต่าง ๆ กัน แล้วแต่ลักษณะของการส่งสัญญาณแต่ละประเภท เมื่อทางฝ่ายผู้ได้รับสัญญาณแล้ว สัญญาณที่ได้รับจะถูกปรับให้เหมาะสมกับเครื่องรับหรือการรับ เพื่อทำการแปลสัญญาณให้เป็นเนื้อหาข่าวสารนั้นอีกครั้งหนึ่ง ให้ตรงกับที่ผู้ส่งส่งมาก ในขั้นนี้เนื้อหาที่รับจะไปถึงจุดหมายปลายทาง คือผู้รับตามที่ต้องการ แต่ในบางครั้งสัญญาณที่ส่งไปอาจถูกรบกวนหรืออาจมีบางสิ่งบางอย่างมาขัดขวางสัญญาณนั้น ทำให้สัญญาณที่ส่งไปกับสัญญาณที่ได้รับมีความแตกต่างกันเป็นเหตุให้เนื้อหาข่าวสารที่ส่งจากแหล่งข้อมูลไปยังจุดหมายปลายทางอาจผิดเพี้ยนไปนับเป็นความล้มเหลวของการสื่อสารเนื่องจากที่ส่งไปกับข้อมูลที่ได้รับไม่ตรงกัน อันจะทำให้เกิดการแปลความหมายผิดหรือความเข้าใจผิดในการสื่อสารกันได้

จากทฤษฎีการสื่อสารนี้พิจารณาได้ว่า Shannon, Weaver & Burks สนใจว่าเมื่อมีการสื่อสารกันจะมีอะไรเกิดขึ้นกับข้อมูลข่าวสารที่ส่งไปนั้น ไม่ว่าจะเป็นการส่งโดยผ่านอุปกรณ์ระบบไฟฟ้า หรือการส่งโดยใช้สัญญาณต่าง ๆ เช่น เมื่อมีการเปิดเพลงออกอากาศทางสถานีวิทยุ เสียงเพลงนั้นจะถูกแปลงเป็นสัญญาณและส่งด้วยการกล้ำสัญญาณ (modulation) จากสถานีวิทยุไปยังเครื่องรับวิทยุ โดยเครื่องรับจะแปลงสัญญาณคลื่นนั้นเป็นเพลงให้ผู้รับได้ยิน ในขณะที่สัญญาณถูกส่งไปจะมีสิ่งต่าง ๆ “สิ่งรบกวน” (noise source) เช่น ในการส่งวิทยุระบบ AM สัญญาณจะถูกรบกวนโดยไฟฟ้าในบรรยากาศ หรือในขณะที่ครูฉายวิดีโอทัศน์ในห้องเรียน การรับภาพและเสียงของผู้เรียนถูกรบกวนโดยสิ่งรบกวนหลายอย่าง เช่น แสงที่ตกลงบนจอโทรทัศน์ และเสียงพูดคุยจากภายนอก เป็นต้น หรืออีกตัวอย่างหนึ่ง เช่น การพูดโทรศัพท์ ผู้ที่เริ่มต่อโทรศัพท์จะเป็นผู้ส่งเพื่อส่งข่าวสารโดยอาศัยโทรศัพท์เป็นเครื่องส่ง เมื่อผู้ส่งพูดไปเครื่องโทรศัพท์จะแปลงคำพูดเป็นสัญญาณไฟฟ้าส่งไปตามสายโทรศัพท์ เมื่อสัญญาณไฟฟ้านั้นส่งไปยังเครื่องรับโทรศัพท์ของหมายเลขที่ติดต่อก็จะมีเสียงดังขึ้น และเมื่อมีผู้รับโทรศัพท์เครื่องนั้นก็แปลงสัญญาณไฟฟ้าให้กลับเป็นคำพูดส่งถึงผู้รับหรือผู้ฟังซึ่งเป็น

จุดหมายปลายทางของการสื่อสาร แต่ถ้าระหว่างที่ส่งสัญญาณไปมีสิ่งรบกวนสัญญาณ เช่น ผนตกฟ้า คะนองก็จะทำให้สัญญาณที่ได้รับถูกรบกวนสั้นสะท้อนอาจรับไม่ได้เต็มที่ เป็นเหตุให้การฟังไม่ชัดเจน ดังนั้นเป็นต้น จึงสรุปได้ว่า “สิ่งรบกวน” คือ สิ่งที่ทำให้สัญญาณเสียไปภายหลังไปภายหลังที่ถูกส่งจากผู้ส่งและก่อนที่จะถึงผู้รับทำให้สัญญาณที่ส่งไปกับสัญญาณที่ได้รับ มีลักษณะแตกต่างกัน และอาจกล่าวได้ว่า เป็นอุปสรรคของการสื่อสารเนื่องจากทำให้การสื่อสาร ไม่ได้ผลเต็มที่ถูกต้องตามที่ควรจะเป็น ทฤษฎีและแนวคิดของ Schramm (1977) ได้นำแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของ Shannon และ Weaver มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน โดยเน้นถึงวัตถุประสงค์ของการสอน ความหมายของเนื้อหาข้อมูล และการที่ข้อมูลได้รับการแปล ความหมายอย่างไร Schramm ยังได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างไร มีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนที่ผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายต่างมีวัฒนธรรม ประเพณีความเชื่อความรู้ที่สอดคล้องคล้ายคลึงกันและมีประสบการณ์ร่วมกัน จึงจะทำให้สามารถเข้าใจความหมายที่สื่อกันนั้นได้ นอกจากนี้ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมาย การถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรมการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่อง ๆ ไป ดังนั้น การสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ประการ อันได้แก่ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ไม่อยู่นิ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีความยุ่งยาก สลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารนั้น มีเหตุผล 4 ประการ คือ 1. ช่วยให้มีโอกาสที่จะเลือกกระบวนการของการสื่อสาร และปัจจัยต่าง ๆ เพื่อนำไปใช้กับกิจกรรมทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้เพราะว่า ไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชนิดเดียวที่สามารถนำเอาไปใช้กับข้อมูลต่าง ๆ ทางการศึกษาได้โดยสมบูรณ์ 2. ช่วยให้ค้นพบความจริงใหม่ ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ กัน 3. ช่วยให้เกิดการคาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสารขึ้น และรูปแบบเหล่านี้จะช่วยให้คาดคะเนได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในแต่ละสภาพของการสื่อสาร ซึ่งการคาดคะเนเหล่านี้จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ 4. ช่วยให้สามารถหาวิธีมาวัดปัจจัยและกระบวนการในการสื่อสารต่าง ๆ ได้เพราะรูปแบบการสื่อสารแต่ละอย่างมักจะมีลักษณะพิเศษที่เป็นของตัวเองในเรื่องเกี่ยวกับ ช่องทางของการสื่อสารหรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งจะสามารถวัดข้อมูลที่ถูกรับส่งออกไปได้ จากแบบจำลอง ถ้าส่วนของประสบการณ์ของผู้ส่งและผู้รับซ้อนกันเป็นวงกว้างมากเท่าใด จะทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้

โดยสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้นเพราะต่างฝ่ายจะเข้าใจสิ่งที่กล่าวถึงนั้นได้เป็นอย่างดี แต่เมื่อใดที่วงของขอบข่ายประสบการณ์ซ้อนกันน้อยมากหรือไม่ซ้อนกันเลย แสดงว่าทั้งผู้ส่งและผู้รับแทบจะไม่มีประสบการณ์ร่วมกันเลย การสื่อสารนั้นจะทำได้ยากลำบากหรือแทบจะสื่อสารกันไม่ได้อย่างสิ้นเชิงซึ่งสามารถทราบได้จากผลป้อนกลับที่ผู้รับส่งกลับไปยังผู้ส่งนั่นเอง

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับสารได้รับรู้และเข้าใจสารอีกทั้งในบางโอกาสมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้รับสารแสดงความคิดเห็นหรือโต้ตอบกลับมาสู่ผู้ส่งสาร

งานวิจัยของ Armstrong & Taylor (2014) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือของอาร์มสตรองเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความสำคัญของการสื่อสารกับพนักงาน สิ่งที่ควรได้รับการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงาน โดยการศึกษาดังกล่าว พบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานให้กับพนักงานได้ดีมากกว่าวิธีการอื่น ๆ โดยเฉพาะการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงานที่ชัดเจนและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น

งานวิจัยของ Kittur, et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตของการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารที่ลดลง เมื่อเทียบกับสถานที่ทำงานแบบดั้งเดิมในอดีต พบว่า ปัจจุบันการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานที่กำลังมองหาองค์กรที่สอดคล้องกับความต้องการของตน

งานวิจัยของ Toth & Dewa (2014) ได้ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงานและการลาออกเพื่อสมัครงานใหม่ โดยจุดประสงค์ของการศึกษา คือ การศึกษาความกลัว ความอับยศ ที่อาจจะเป็นต้นเหตุทำให้พนักงานเลือกที่จะไม่เปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในสถานที่ทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานในภาพรวม และจะสร้างความเสียหายให้เกิดขึ้นกับองค์กร หากพนักงานไม่สามารถทนรับความกดดันจนต้องลาออกเพื่อหางานใหม่ที่เหมาะสมกับตน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของตนเองนั้น การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพื่อกระตุ้นการทำงานหรือลอบโยนจิตใจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน อีกทั้งยังไม่สามารถช่วยบรรเทาสภาพจิตใจของพนักงานให้ดีขึ้นได้ จนท้ายที่สุดแล้วพนักงานย่อมลาออกและต้องการสมัครงานในสถานที่ทำงานแห่งใหม่ โดยสิ่งที่น่าสนใจ คือ การสื่อสารภายในองค์กรนั้น ไม่ส่งผลต่อพนักงานในการที่จะตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรแห่งใหม่อีกต่อไป

งานวิจัยของ Pérez, Cabrerizo, Alonso & Herrera-Viedma (2014) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบเอกฉันท์ใหม่สำหรับการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับโครงสร้างกระบวนการตัดสินใจ อีกทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้งานอื่น ๆ เช่น การใช้ความ

หลากหลายที่มีอยู่ระหว่างผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อเป็นแนวทางการจัดการภายใน ดังนั้นเป้าหมายหลักของการศึกษา คือการนำเสนอรูปแบบการตัดสินใจใหม่สำหรับปัญหาการตัดสินใจของกลุ่มที่แตกต่างกัน พบว่า การสื่อสารทางเดียวเพื่อถ่ายทอดข้อความหนึ่ง ๆ ไปยังกลุ่มคนที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของคนวัยทำงานที่มีความหลากหลายของความต้องการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีความหลากหลายของวัฒนธรรม ภาษา และสภาพแวดล้อมทางสังคม อาจกล่าวได้ว่า สำหรับการสื่อสารทางเดียวแล้ว ไม่สามารถพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ในการกระตุ้นการตัดสินใจใด ๆ ให้เกิดขึ้นได้

### 2.2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านบุคลิกภาพ

Hilgard & Atkinson (1979) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบต่าง ๆ ของการกระทำ รวมทั้งวิธีคิดโดยจะทำหน้าที่กำหนดแนวทางในการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อม Plotnik (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ในรูปแบบความคิด ความรู้สึก การแสดงพฤติกรรมในการตอบสนองต่อบุคคล สถานการณ์และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ทางสังคม Weiten (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่ค่อนข้างคงทนถาวร Worchel (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมทั้งหลาย ซึ่งรวมไปถึงความคิดและอารมณ์ที่มีลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลโดยพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นจะค่อนข้างถาวร นอกจากนี้ยังส่งผลต่อวิธีการที่บุคคลจะใช้ในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมอีกด้วย อารี พันธุ์มณี (2546) ได้ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจสติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระบุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลใดและบุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

ทฤษฎีและแนวคิดของ Freud (1930) กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากความขัดแย้งกันระหว่างพลังทางจิต 3 ส่วนได้แก่ อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) โดยพลังทั้ง 3 ส่วนนี้จะอยู่ในจิตทั้ง 3 ระดับ (1) อิดเป็นพลังงานทางจิตที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใต้สำนึก เป็นส่วนใหญ่พลังงานทางจิตหมายถึงความอยากความต้องการกิเลส และตัณหาทั้งหลาย ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะพยายามหาทางออกโดยไม่สนใจในโลกแห่งความเป็นจริงว่าจะเป็นไปได้หรือไม่ Freud กล่าวว่า อิดของบุคคลจะเกิดจากสัญชาตญาณ 2 ประเภท ได้แก่ ก. สัญชาตญาณแห่งการดำรงชีวิตอยู่ (Life Instinct) ซึ่งเป็นสัญชาตญาณที่จะกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาสิ่งที่ทำให้เกิดความสุข ความสบายและความพึงพอใจแก่ตน ในบรรดาสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตอยู่นั้น Freud จะให้ความสำคัญกับความต้องการทางเพศ (Sexual) มากที่สุดแต่ความต้องการทางเพศในทัศนะของ Freud นั้นไม่ได้หมายถึงความต้องการความสุขจากการมีเพศสัมพันธ์เท่านั้น ยังครอบคลุมถึง

ความต้องการความสุข ความพึงพอใจ หรือความสะดวกสบายทุกอย่าง เช่นต้องการเครื่องปรับอากาศ เพราะเย็นสบาย ต้องการความสุขจากการรับประทานอาหารระดับเซลล์ชวนชิม หรือมีความสุขกับการเรียนวิชาที่ชอบ ข. สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death Instinct) เป็นสัญชาตญาณที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดการเอาชนะต่อผู้ทำร้าย ซึ่ง Freud ได้ให้ความสำคัญกับความก้าวร้าว (Aggression) มากที่สุดตัวอย่างความก้าวร้าว ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับการคัดเลือกขึ้นเป็นหัวหน้างาน จึงพยายามขยันทำทุกอย่างเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเลือกตน แม้ กระทั่งการทะเลาะเบาะแว้ง ชกต่อย ทำร้ายร่างกายรวมกระทั่งทำสงครามระหว่างกัน แต่ในระหว่างความต้องการทางเพศกับความก้าวร้าว สัญชาตญาณที่มีอิทธิพลต่อมนุษย์มากคือความต้องการทางเพศ ด้วยเหตุผลนี้ Freud จึงอธิบายว่า บุคลิกภาพของมนุษย์ที่แสดงออกมานั้น จะตอบสนองความต้องการทางเพศของตนเป็นส่วนใหญ่ สำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอิตนั้น จึงมักแสดงอะไรก็ตามสัญชาตญาณของตนโดยไม่สนใจอะไรทั้งสิ้น เพียงเพื่อให้ตนเองได้รับความสุขและความพอใจเพียงอย่างเดียว (2) อีโก้ เป็นพลังงานที่จะอยู่ในจิตสำนึกและกึ่งจิตสำนึกเป็นส่วนใหญ่ เป็นพลังงานทางจิต ที่จะทำหน้าที่บริหารพลังจากฝ่ายอิด และฝ่ายซูเปอร์อีโก้ ให้สมดุลและแสดงออกให้สอดคล้องกับโลกแห่งความเป็นจริงที่สังคมยอมรับหรือเหมาะสมกับเหตุผลในสถานการณ์นั้น แต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความแข็งแกร่งหรือความอ่อนแอของอีโก้ ในแต่ละบุคคลนั้นด้วย สำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบอีโก้ (Ego Personality) นั้นมักจะแสดงออกมาตามเหตุผลความเป็นจริงที่ตนพิจารณาแล้วว่าเหมาะสมและถูกต้อง (3) ซูเปอร์อีโก้เป็นพลังงานที่อยู่ภายในจิตสำนึกเป็นส่วนใหญ่ที่รวมตัวขึ้นจากการเรียนรู้ในระเบียบ กฎเกณฑ์กติกาของศีลธรรม และกฎหมายของสังคม ซูเปอร์อีโก้เป็นตัวบอกให้รู้ว่าอะไรดีอะไรชั่วอะไรถูกอะไรผิด ควรหรือไม่ควร จึงมีลักษณะตรงข้ามกับอิด มีหน้าที่คอยควบคุมความต้องการทางเพศและความก้าวร้าวในอิดไม่ให้แสดงออก ซูเปอร์อีโก้จะควบคุมอิดได้ดีแค่ไหนขึ้นอยู่กับว่าซูเปอร์อีโก้ของบุคคลนั้นแข็งแกร่งมากน้อยเพียงใด สำหรับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบซูเปอร์อีโก้ (Superego Personality) มักจะชอบทำตามระเบียบ กฎเกณฑ์กติกาและกฎหมายอย่างเคร่งครัดยึดมั่นในทฤษฎี และมีอุดมคติสูง การที่บุคคลแสดงบุคลิกภาพในรูปแบบใดออกมานั้นย่อมขึ้นอยู่กับความขัดแย้งกันระหว่างพลังทางจิตทั้งสามส่วนนี้ว่าพลังทางจิตส่วนใดจะมีอำนาจเหนือกว่า บุคคลก็จะแสดงบุคลิกภาพออกมาตามอิทธิพลของพลังทางจิตฝ่ายที่มีอำนาจนั้น แต่ถ้าเมื่อใดที่พลังทางจิตอิดกับซูเปอร์อีโก้ มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงมากเกินไป บางครั้งอีโก้จะหาทางประนีประนอมเพื่อลดความขัดแย้งนั้นให้น้อยลง โดยใช้วิธีการปรับตัวที่เรียกว่ากลวิธานในการป้องกันตัวเอง (Defense Mechanisms) ถ้าทำสำเร็จจะช่วยให้คุณกลายมาเป็นโรคจิตและโรคประสาทในที่สุด ทฤษฎีและแนวคิดของ Jung (2001) กล่าวว่า แนวความคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ Jung นั้นจำแนกเป็นส่วนสำคัญได้ 2 ส่วน ดังนี้ 1) โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structure of Personality) บุคลิกภาพตามความหมายของ Jung คือ จิต (Psyche) ซึ่งประกอบด้วยระบบต่าง ๆ เป็นส่วนๆ มาทำงาน

รวมกัน ได้แก่ ก. อีโก้ Jung เชื่อว่าอีโก้เป็นศูนย์กลางแห่งบุคลิกภาพของบุคคลซึ่งอยู่ในส่วนของจิตสำนึก(conscious) ซึ่งประกอบไปด้วยความจำความรู้สึกรู้สึกนึกคิดการตัดสินใจและการมีสติซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่บุคคลจะสามารถรับรู้เกี่ยวกับตนเองได้ตลอดเวลา จึงเท่ากับว่าอีโก้เป็นตัวกำหนดบทบาท หน้าตาและความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล ข. จิตใต้สำนึกส่วนบุคคล (Personal Unconscious) ส่วนนี้จะอยู่ถัดจากอีโก้ลงไป เป็นส่วนที่ประกอบไปด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยอยู่ในจิตสำนึกมาก่อนแต่ได้ถูกกดลงสู่จิตใต้สำนึก (Unconscious) ด้วยกลไกทางจิต ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการที่จะลืมประสบการณ์เหล่านั้นเพราะเป็นความเจ็บปวดเป็นทุกข์หรือไม่พอใจ เป็นต้น ต่อมาภายใต้สถานการณ์เหล่านั้น สิ่งแวดล้อมหรือได้รับสิ่งเร้าที่เหมาะสม ประสบการณ์เหล่านั้นอาจจะผลักดันขึ้นมาสู่จิตสำนึกที่รับรู้ได้อีกครั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ภายในจิตใต้สำนึกส่วนบุคคล (Personal Unconscious) ค. จิตใต้สำนึกส่วนที่สะสมประสบการณ์ในอดีตชาติ (Collective Unconscious) Jung อธิบายว่า จิตใต้สำนึกส่วนนี้จะทำหน้าที่สะสมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ทุกคนได้รับเป็นมรดกสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ตั้งแต่เริ่มต้นมีมนุษย์เกิดขึ้นภายในโลกเป็นครั้งแรก ด้วยเหตุนี้จึงเชื่อว่ามนุษย์ ทุกคน ทุกตระกูล ทุกเชื้อชาติและทุกเผ่าพันธุ์ต่างก็มีประสบการณ์ในจิตใต้สำนึกส่วนที่สะสม ประสบการณ์ในอดีตชาติที่เป็นต้นฉบับเดียวกันทั้งสิ้น โดยบันทึกเป็นข้อมูลอยู่ในสมองแล้วถ่ายทอดกันมาแต่ละรุ่นยาวนานตลอดจนถึงปัจจุบัน ง. หน้ากาก (Persona) หมายถึงสถานะของบุคคลที่จะต้องแสดงบทบาทไปตามความคาดหวังของสังคมและเป็นไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีตามที่สังคมกำหนด หรือเป็นการแสดงออกเพื่อให้ได้รับการยอมรับและสร้างความประทับใจบุคคลอื่น ๆ ดังนั้นในบางครั้งบุคลิกภาพของบุคคลที่เกิดจากการใช้หน้ากากจึงอาจมีความขัดแย้งกับบุคลิกภาพที่แท้จริงภายในตัวบุคคลนั้นได้เท่ากับว่าหน้ากากจึงทำหน้าที่ควบคุมบุคลิกภาพส่วนที่ไม่ดีที่แท้จริงของบุคคลไม่ให้ปรากฏออกมาต่อสังคมภายนอก จ. ลักษณะซ่อนเร้น (Anima or Animus) Jung เชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะทั้งสองเพศอยู่ในคนคนเดียวกัน โดยจะเห็นได้จากคนที่เพศชายจะมีความนุ่มนวลและอ่อนโยนซึ่งเป็นลักษณะของเพศหญิงอยู่ในตัว Jung เรียกลักษณะเช่นนี้ว่าแอนิมา (Anima) ส่วนผู้หญิงจะมีความเข้มแข็งกล้าหาญและเด็ดขาด ซึ่งเป็นลักษณะของเพศชายซ่อนเร้นอยู่ในตัวเช่นกัน จึงเรียกลักษณะเช่นนี้ว่าแอนิมัส (Animus) จากลักษณะทั้งสองเพศที่ซ่อนเร้นอยู่นี้จึงทำให้ผู้ชายเข้าใจธรรมชาติของผู้หญิงและผู้หญิงก็มีความเข้าใจธรรมชาติของผู้ชายได้ด้วยตัวของตัวเอง ฉ. เงาแฝง (Shadow) เป็นภาพหรืออาร์คไทป์รูปแบบหนึ่งที่ก่อตัวมาจากสัตว์ก่อนจะมีวิวัฒนาการมาเป็นมนุษย์หรืออาจกล่าวได้ว่าเงาแฝงเป็นสัญชาตญาณของสัตว์ที่จะส่งผลให้มนุษย์แสดงความรัก ร้าย ก้าวร้าว และป่าเถื่อน รวมทั้งพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ขัดแย้งกับกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีของสังคม เงาแฝงเหล่านี้จะถูกควบคุมและปกปิดโดยหน้ากาก หรือเก็บกดไว้ในจิตใต้สำนึก 2) ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล จากโครงสร้างทางบุคลิกภาพที่ Jung ได้อธิบายไว้ Jung จึงแบ่งลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลไว้ 2 ประเภทคือ ก. แบบเก็บ

ตัว (Introvert) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นพวกเก็บตัว ชอบความสงบเงียบไม่ชอบการเข้าสังคม ซื่อาย พอใจที่จะอยู่เบื้องหลังขาดความมั่นใจในตนเอง ชอบใช้วิธีหนีปัญหามากกว่าเผชิญปัญหา ส่วนดีของบุคลิกภาพแบบเก็บตัวนี้มักจะเป็นบุคลิกของ นักประดิษฐ์และนักคิดค้นทั้งหลายแต่ส่วนเสียมักจะเกิดอาการซึมเศร้าแยกตัวและไม่สนใจสังคม ข. แบบแสดงตัว (Extrovert) เป็นบุคลิกภาพประเภทแสดงตัว ชอบเข้าสังคมรักความสนุกสนาน ชอบการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เป็นจริง มีมนุษยสัมพันธ์ดีกล้าที่จะแสดงออก ชอบความเป็นผู้นำต้องการเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป คบคนง่าย ชอบเผชิญปัญหามากกว่าการหนีปัญหา อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงจะพบว่าคนบางคนจะมีบุคลิกภาพแบบกลางๆ กล่าวคือ มักจะมีบุคลิกภาพเป็นไปตามสถานการณ์ เช่น ในสถานการณ์หนึ่งอาจมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ในอีกสถานการณ์หนึ่งอาจเป็นแบบเก็บตัวก็ได้ Jung จัดคนประเภทนี้อยู่ในพวกแอมบิเวิร์ต

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยส่วนรวมของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะภายนอกได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง และลักษณะภายใน ได้แก่ นิสัยใจคอ ความคิด ความเชื่อ ทศนคติค่า นิยม อารมณ์ ซึ่งเป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรม การแสดงออกจนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว อันมีผลทำให้บุคคลนั้นแตกต่างไปจากคนอื่น

งานวิจัยของ Halbesleben, Whitman & Crawford (2014) ได้ศึกษาเรื่องทฤษฎีและวิธีการในการตัดสินใจที่จะทำงาน โดยทำการศึกษากับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำงานของพนักงานกลุ่มหนึ่งขององค์กรแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาดังกล่าวดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชาที่สะท้อนผ่านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยพบว่า ปัจจัยบุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงาน เนื่องจากพนักงานมีโครงสร้างการตัดสินใจที่มีปัจจัยเกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยบุคลิกภาพนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงาน

งานวิจัยของ Sharma, Mithas & Kankanhalli (2014) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการตัดสินใจ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคกระบวนการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจทั้งภายในและภายนอกองค์กรของผู้บริหารและกลุ่มพนักงานในองค์กรภาคเอกชน พบว่า ปัจจุบันได้มีภาวะวิเคราะห์ธุรกิจและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถช่วยองค์กรในการทำความเข้าใจธุรกิจและตลาดของตนได้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการยกระดับการนำเสนอด้วยข้อมูลต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะพนักงานภายในองค์กรภาคเอกชนที่ต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมการแข่งขันของธุรกิจ แต่ทว่า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการตัดสินใจส่วนใหญ่จะเริ่มต้นจากผู้บริหารภายในองค์กร แล้วจึงจะส่งผลกระทบต่อพนักงานในการทำงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่ถูกปรับเปลี่ยน ทั้งนี้ การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ สำหรับพนักงานนั้นไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับองค์กรแห่งใดแห่งหนึ่งเสมอไป เนื่องจาก

พนักงานไม่ได้พิจารณาจากบุคลิกภาพของตนว่าเหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ หรือไม่ แต่จะนำปัจจัยอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาร่วมด้วย

### 2.2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านแรงจูงใจ

ชาญเดช วีรกุล (2552) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าจากภายใน สิ่งจูงใจหรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิดความเชื่อมั่นและความมานะพยายามที่จะกระทำและคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งตามที่ตัวบุคคลหรือองค์กรได้ตั้งไว้ สุชาติา สุขบำรุงศิลป์ (2553) กล่าวว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงขับ เป็นพลังของแต่ละคนที่ทำให้กระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จโดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่งและรักษาพฤติกรรมนั้นไว้เพื่อให้ตนเองนั้นได้สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการ ศิริพรจันทรี (2550) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพราะมีความพึงพอใจโดยตัวของเขาเอง ไม่ได้หวังรางวัลหรือคำชม ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้ รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ดังนั้น แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ครูโรงเรียนเอกชนมีความปรารถนาหรือความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน ที่เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมีความสุขไม่เกิดความเบื่อหน่ายท้อถอย ปฏิบัติงานโดยไม่ต้องการสิ่งตอบแทนเป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจและทุ่มเท และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ทฤษฎีและแนวคิดของ Maslow (1970) กล่าวว่า พื้นฐานของมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการไม่สิ้นสุด และมีความต้องการที่หลากหลาย และความต้องการนั้นจะมีตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต โดยจะเริ่มเรียกร้องความต้องการจากขั้นมูลฐานที่จำเป็นที่สุดเป็นลำดับขึ้นไป ตามทฤษฎีนี้ Maslow (1970) ได้เสนอการแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นตอนดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดจะได้แก่ความต้องการพื้นฐานในปัจจุบันสี่ทั้งหลาย เพื่อให้มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และความต้องการพักผ่อน ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนที่ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนอง ดังนั้นองค์การควรจะต้องดูแลในเรื่องค่าตอบแทนต่าง ๆ ของพนักงานให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานสามารถได้รับความตอบสนอง ความต้องการพื้นฐานของส่วนนี้ก่อน ความต้องการในลำดับถัดไปจึงจะเกิดขึ้น 2) ความต้องการความ



ความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) คนเราเมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานหรือปัจจัยสี่แล้ว ก็เริ่มอยากที่จะต้องการความมั่นคงในชีวิต เช่นการได้รับเข้าทำงานที่มั่นคงความต้องการที่จะมีทรัพย์สินที่มั่นคง เป็นต้น การตอบสนองความต้องการนี้หากมีพนักงานในองค์กรอาจให้ด้วยประกันสุขภาพ โครงการบำเหน็จบำนาญหรือ Provident Fund) 3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม ยอยากจะมีเพื่อน มีกลุ่มที่เรารักไว้ใจได้มีโอกาสพูดคุย หรือปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ เพราะธรรมชาติของมนุษย์ไม่ชอบอยู่โดดเดี่ยว เป็นสิ่งสูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน และมีความรู้สึกที่ตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการ การให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นที่มองเห็นคุณค่าของตน หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความสำเร็จหรือในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization หรือ Self-Realization) เป็นการที่มนุษย์ได้ใช้ความสามารถที่มีทำให้ประสบความสำเร็จ เป็นลำดับความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดหรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน กล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow แบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) คนเราเมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานหรือปัจจัยสี่แล้ว ก็เริ่มอยากที่จะต้องการความมั่นคงในชีวิต

3) ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคม

4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการ ขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการ การให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง และห้า ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization หรือ Self-Realization) เป็นการที่มนุษย์ได้ใช้ความสามารถที่มีทำให้ประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1950) กล่าวว่า ได้จำแนกปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ส่วนคือ

- 1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่ความสำเร็จในการทำงานของบุคคลการได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงานที่ปฏิบัติความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า
- 2) ปัจจัยค้ำจุน

(Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะ  
 คำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลาถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับ  
 บุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่  
 เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สถานะของอาชีพ  
 นโยบายและการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในการทำงาน และ  
 วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา กล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg จำแนกปัจจัยในการ  
 จูงใจออกเป็น 2 ส่วนคือ ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ  
 (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นการกระตุ้นให้  
 เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การ และปัจจัยคำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจเรียกว่า  
 ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมี  
 อยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความ  
 ไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ทฤษฎีและแนวคิดของ McClelland (1961)  
 กล่าวว่า ในสังคมที่เจริญแล้วหรือมีการพัฒนาแล้วคนโดยทั่วไปส่วนใหญ่จะเรียนรู้ที่จะมีความต้องการ  
 3 อย่าง คือ 1) ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ 2) ความต้องการในอำนาจ และ 3) ความ  
 ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น สำหรับการนำทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มทฤษฎี  
 เชิงเนื้อหานี้ มีหลักในการพิจารณา ดังนี้ 1) ผู้บริหารควรจัดหารางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการ  
 ของพนักงาน 2) พนักงานแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน 3) เงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจ  
 พนักงาน จึงควรใช้ระมัดระวังในการใช้เงินเป็นรางวัลแก่พนักงาน แต่อย่างไรก็ตามการให้รางวัลด้วย  
 เงินก็จะมีผลต่อการจูงใจอย่างมาก เพราะเงินนั้นจะสะท้อนสถานะ ตำแหน่งของผู้ที่ได้รับและสะท้อน  
 ความสำคัญของบุคคลนั้นต่อองค์กร กล่าวสรุปได้ว่า ทฤษฎีการจูงใจของ McClelland มีความ  
 ต้องการ 3 อย่าง คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ความต้องการในอำนาจ และความ  
 ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น โดยทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหานี้  
 มีหลักในการพิจารณา คือ ผู้บริหารควรจัดหารางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน  
 พนักงานแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน และเงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจพนักงาน  
 จึงควรใช้ระมัดระวังในการใช้เงินเป็นรางวัลแก่พนักงาน ทฤษฎีและแนวคิดของ Porter & Lawler  
 (1968) กล่าวว่า ความพยายามของบุคคลขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้  
 ของรางวัลและความสามารถในการทำงานตลอดจนการรับรู้ความต้องการในงาน ช่วยบุคคลมองเห็น  
 ความสำเร็จในการทำงานซึ่งนำไปสู่รางวัลและความพึงพอใจการทำงานมีอิทธิพลต่อความรู้สึกได้รับ  
 รางวัลที่เท่าเทียมกันแต่ละบุคคลจะมองเห็นรางวัลที่เหมาะสมกับความพยายามที่มีผลกระทบต่อ  
 ความพึงพอใจ ตลอดจนมูลค่าของรางวัลที่แท้จริงจะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้วย จากตัวแบบ  
 การจูงใจของ Porter & Lawler สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานจะทำให้บุคคลได้รับรางวัลเป็นการ

ตอบแทน รางวัลบางอย่างเป็นรางวัลจากภายนอกเช่น การเพิ่มค่าจ้างเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนรางวัลที่เรียกว่า เป็นรางวัลภายใน เช่น การยอมรับตนเองและความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น บุคคลจะประเมินว่าการที่ตนจะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังไว้จะได้รับความเป็นธรรมเพียงใด กล่าวคือ ถ้าเขาคาดหวังรางวัลที่เขาได้รับ มีความเป็นธรรมจะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจจะมีทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก บุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความสุขในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกจะทำอะไรต้องได้รับการยอมรับจากผู้อื่นหวังรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งสิ่งจูงใจ หรือสิ่งโน้มน้าวใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรม เกิดความคิดความเชื่อมั่นและความมานะพยายามที่จะกระทำ และคงไว้ซึ่งการกระทำนั้น ๆ เพื่อจะบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง โดยมีกระบวนการเกิดจากการที่มนุษย์ทุกคนมีความคาดหวังความต้องการ (Needs) และเป้าหมายในชีวิต ทำให้เกิดแรงขับ (Drive) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals) เพราะฉะนั้นแรงจูงใจจึงมีอิทธิพลในการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาทิศทางใดทิศทางหนึ่งและรักษาพฤติกรรม

งานวิจัยของ อรุณรัก ครองเชื้อ (2557) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.865 โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า บุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลมและบางรักความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตสาทร สีลมและบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก และความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

งานวิจัยของ Levine & Moreland (2014) ได้ศึกษาเรื่องสังคมในองค์กรและกลุ่มงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในกลุ่มพนักงานที่ทำงานทำงานในองค์กรและความแตกต่างของการตัดสินใจในกลุ่มบุคคลที่ทำงานในสังคมโดยภาพรวม พบว่าแรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับความพยายามที่จะรับมือกับการตัดสินใจที่จะทำงานให้กับองค์กรแห่งหนึ่งมากกว่าองค์กรอื่นได้เสมอไป เนื่องจากยังมีปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ที่อาจจะมามีอิทธิพลมากกว่า

งานวิจัยของ Van Solinge & Henkens (2014) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวบ่งชี้ในกระบวนการตัดสินใจในการเกษียณอายุของแรงงานที่มีอายุมากกว่าในประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยทำการศึกษากับกลุ่มแรงงานที่สูงอายุในองค์กรในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่าแรงจูงใจ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานอีกต่อไป เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในรูปแบบที่แตกต่างไปจากกลุ่มแรงงานกลุ่มอื่น ๆ

#### 2.2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการตัดสินใจ

Johnston (2013) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นกระบวนการก่อนที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้ประกอบการต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ซึ่งการตัดสินใจซื้อไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับผู้ประกอบการ แต่ยังช่วยให้องค์กรสามารถปรับกลยุทธ์การขายตามกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้อีกด้วย

สุรคุณ คณัฐยานนท์ (2556) กล่าวว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกจะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในทางเลือกที่มีอยู่ตั้งสองทางขึ้นไปและจะมีกระบวนการต่าง ๆ ในการตัดสินใจ 8 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ระบุปัญหา 2) ระบุเกณฑ์ที่จะใช้ตัดสินใจ 3) กำหนดน้ำหนักให้กับเกณฑ์เหล่านั้น 4) กำหนดทางเลือก 5) วิเคราะห์ทางเลือก 6) เลือกทางเลือก 7) ดำเนินการตามทางเลือก 8) ประเมินผลการตัดสินใจ Bazerman & Moore (2008) กล่าวว่า การตัดสินใจนั้นถือเป็นการสร้างหรือเลือกทางเลือกของผู้บริโภค โดยจะเริ่มจากตัวผู้บริโภคเกิดการตระหนักถึงความต้องการ (Need) หรือตระหนักถึงปัญหา (Problem) ซึ่งอาจเกิดจากความปรารถนาภายในหรือเกิดจากอิทธิพลภายนอกเข้ามามีอิทธิพล เช่น การโฆษณา การรับรู้ข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ เป็นต้น

ทฤษฎีและแนวคิดของ Bartol & Martin (1998) กล่าวว่า ได้แบ่งการตัดสินใจไว้เป็น 2 ลักษณะดังนี้ 1. การตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเสมอ มีลักษณะเป็นการตัดสินใจในงานประจำและมีกฎเกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งมีโครงสร้างการตัดสินใจที่อยู่บนพื้นฐานของความเคยชินที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา การใช้เทคนิคในการคำนวณ การใช้คอมพิวเตอร์การมีนโยบายและกระบวนการที่แน่นอน 2. การตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการตัดสินใจที่ไม่สามารถนำกฎเกณฑ์มาใช้ในการตัดสินใจ ทั้งนี้เพราะว่าเป็นการตัดสินใจที่ยังไม่เคย

เกิดขึ้นมาก่อน ในการตัดสินใจอาจมีความไม่แน่นอนและเสี่ยงต่อความผิดพลาดในการตัดสินใจ จึงต้องมีการพัฒนาปรับปรุงทางเลือกให้เหมาะสมก่อนการตัดสินใจ สรุปได้ว่าการตัดสินใจสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ แบ่งตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และแบ่งตามโครงสร้างโดยตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่แน่นอน การตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่เสี่ยง และการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ที่ไม่แน่นอน ส่วนการแบ่งตามโครงสร้างแบ่งได้ 2 ลักษณะ คือ การตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง และการตัดสินใจแบบไม่มีโครงสร้าง

ทฤษฎีและแนวคิดของ Plunkett & Attner (1994) กล่าวว่า ได้เสนอลำดับขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจเป็น 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) เป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะการระบุปัญหาได้ถูกต้องหรือไม่ ย่อมมีผลต่อการดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไปของกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการตัดสินใจด้วย

ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) เมื่อสามารถระบุปัญหาได้ถูกต้องแล้วผู้บริหารควรพิจารณาถึงข้อจำกัดต่าง ๆ ขององค์การ โดยพิจารณาจากทรัพยากรซึ่งเป็นองค์ประกอบของกระบวนการผลิต ได้แก่ กำลังคน เงินทุน เครื่องจักร สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ รวมทั้งเวลา ซึ่งมักเป็นปัจจัยจำกัดที่พบอยู่เสมอ การรู้ถึงข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้จะช่วยให้ผู้บริหารกำหนดขอบเขตในการพัฒนาทางเลือกให้แคบลงได้

ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) ขั้นตอนต่อไป ผู้บริหารควรทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ ขึ้นมา ซึ่งทางเลือกเหล่านั้นควรเป็นทางเลือกที่มีศักยภาพและมีความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาให้น้อยลงหรือให้ประโยชน์สูงสุด

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) เมื่อผู้บริหารได้ทำการพัฒนาทางเลือกต่าง ๆ โดยจะนำเอาข้อดีและข้อเสียของแต่ละทางเลือกมาเปรียบเทียบกับกันอย่างรอบคอบ ทางเลือกบางทางเลือกที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดขององค์การก็อาจทำให้เกิดผลต่อเรื่องที่ไม่พึงประสงค์ตามมา

ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) เมื่อผู้บริหารได้ทำการ วิเคราะห์และประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริหารควรเปรียบเทียบข้อดี และข้อเสียของแต่ละทางเลือกอีกครั้งหนึ่ง เพื่อพิจารณาทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงทางเดียว ทางเลือกที่ดีที่สุดควรมีผลเสียต่อเรื่องในภายหลังน้อยที่สุด และให้ผลประโยชน์มากที่สุด แต่บางครั้งผู้บริหารอาจตัดสินใจเลือกทางเลือกแบบประนีประนอมโดยพิจารณาองค์ประกอบที่ดีที่สุดของแต่ละทางเลือก

ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) เมื่อผู้บริหารได้ทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว ก็ควรมีการนำผลการตัดสินใจนั้นไปปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรกำหนดโปรแกรมของการตัดสินใจ โดยระบุถึงตารางเวลาการดำเนินงาน งบประมาณ และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน และจัดให้มีระบบ การติดต่อสื่อสารที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ผู้บริหารควรกำหนดระเบียบวิธี กฎและนโยบาย ซึ่งมีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินงาน

เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system) ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ การสร้างระบบการควบคุมและการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้บริหารแก้ปัญหา หรือทำการตัดสินใจใหม่ได้ โดยได้ผลลัพธ์ของการปฏิบัติที่ดีที่สุด สรุปได้ว่า กระบวนการตัดสินใจ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Define the problem) ขั้นที่ 2 การระบุข้อจำกัดของปัจจัย (Identify limiting factors) ขั้นที่ 3 การพัฒนาทางเลือก (Develop potential alternatives) ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ทางเลือก (Analyze the alternatives) ขั้นที่ 5 การเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด (Select the best alternative) ขั้นที่ 6 การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) และขั้นที่ 7 การสร้างระบบควบคุมและประเมินผล (Establish a control and evaluation system)

จากความหมายทั้งหมดผู้วิจัยสรุปได้ว่า การตัดสินใจ คือ การเลือกจะกระทำการบางอย่างใดอย่างหนึ่งในทางเลือกที่มีอยู่สองทางเลือกขึ้นไป เพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งเป็นเหตุเป็นผล ครอบคลุมและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

งานวิจัยของ พัทรินทร์ ชุตินวงศ์รุ่งโรจน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจในการตัดสินใจเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber โดยศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานและการเรียนรู้โอกาสเจริญก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานชื่อเสียงองค์กรและค่านิยม รวมถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับผลการเรียนเฉลี่ยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และภูมิฐานะว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber ที่แตกต่างกันหรือไม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการคัดเลือกพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้คือนักศึกษาจบใหม่และเข้าทำงานในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ตั้งแต่ระดับตำแหน่งผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่มีอายุงานระหว่าง 6 เดือนไปจนถึง 2 ปี โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม โดยที่ผู้วิจัยได้รับข้อมูลตอบกลับที่มีความสมบูรณ์รวมทั้งสิ้น 350 ชุด จึงนำข้อมูลดังกล่าวมาประมวลผลและวิเคราะห์ค่าทางสถิติผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจเชิงบวกต่อการเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยด้านค่านิยม ปัจจัยด้านลักษณะงานและการเรียนรู้ และปัจจัยด้านความมั่นคงในงาน ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า เป็นปัจจัยที่มีผล

ต่อระดับการตัดสินใจเชิงลบต่อการเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber สำหรับด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นปัจจัยด้านระดับผลการเรียนเฉลี่ยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งของ First Jobber โดยผู้ที่มีระดับผลการเรียนเฉลี่ยระหว่าง 2.25 – 3.00 มีค่าเฉลี่ยที่จะตัดสินใจเลือกทำงานกับสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งมากกว่าผู้ที่มีระดับผลการเรียนเฉลี่ยสูง

งานวิจัยของ ชนิดา เทวสิงห์ (2557) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานของพนักงานรายวันของบริษัท ทropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานของพนักงานรายวันของ บริษัททropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์จำกัด ประชากรในการศึกษานี้ได้แก่พนักงานรายวัน จำนวน 176 คน ของบริษัททropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ร้อยละและค่าเฉลี่ย จากการศึกษา พบว่าพนักงานรายวันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น อายุการทำงานในบริษัท ทropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์จำกัด 3-5 ปี รายได้ต่อเดือนจากค่าจ้างรายวัน 7,501 - 9,000 บาท ส่วนใหญ่เคยทำงานที่อื่นมาก่อนสาเหตุที่ย้ายจากที่ทำงานเดิม เพราะสถานที่ทำงานไกลจากที่พักอาศัย แหล่งข้อมูลที่ทราบการรับสมัครงานของบริษัททropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์จำกัด จากป้ายรับสมัครงานหน้าบริษัท ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานของพนักงานรายวันของบริษัท ทropicคอลพรีเมียร์ฟู้ดส์ จำกัด พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับดังนี้ด้านสภาพการทำงาน รองลงมาด้านค่าตอบแทน และด้านเพื่อนร่วมงานเท่านั้น ด้านหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา ด้านผลประโยชน์ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ด้านการทำงาน ด้านการยอมรับ ส่วนด้านโอกาสที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่ง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ให้ระดับที่มีผลต่อการตัดสินใจในระดับน้อยสำหรับปัจจัยย่อยในแต่ละด้าน พนักงานรายวัน ให้ระดับที่มีผลต่อการเลือกทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกดังนี้ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามที่คาดหวัง ด้านค่าตอบแทน ได้แก่ค่าแรงหรือค่าล่วงเวลาที่ได้รับ เหมาะสม ด้านโอกาสที่จะได้รับเลื่อนตำแหน่ง ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้แก่ มีโอกาสได้เข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในงานที่รับผิดชอบ ด้านยอมรับ ได้แก่ มีความภาคภูมิใจในงานที่ทำ ด้านผลประโยชน์ ได้แก่ มีรถรับส่ง ด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ มีเวลาหยุดพักในระหว่างการทำงาน ด้านหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเอง สนับสนุนจริงจัง ด้านนโยบายการจัดการและการบริหาร ได้แก่บริษัทมีนโยบายเกี่ยวกับด้านบุคคลที่ชัดเจน

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลศักยภาพการสื่อสาร ข้อมูลบุคลิกภาพ ข้อมูลแรงจูงใจและข้อมูลการตัดสินใจ หัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นเครื่องมือในการเก็บรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

##### 3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน สถานะภาพและระดับการศึกษา โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                   |   |
|-------------------|---|
| 1. เพศ            | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |
| 2. อายุ           | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. รายได้ต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 4. สถานภาพ        | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |
| 5. ระดับการศึกษา  | ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)  |

##### 3.1.1.2 ข้อมูลด้านศักยภาพการสื่อสาร ได้แก่ ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับ



**3.1.1.3 ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ** ได้แก่ ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว

**3.1.1.4 ข้อมูลด้านแรงจูงใจ** ได้แก่ ด้านสวัสดิการและด้านค่าตอบแทนมีการวัดแบบอันตรภาค Interval scale โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

**สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้**

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

**3.1.1.5 ข้อมูลด้านการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร** มีการวัดแบบอันตรภาค Interval Scale โดยมีระดับการวัดดังนี้

- |                       |                  |
|-----------------------|------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. เห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. เห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

**สำหรับการวัดค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนนระดับการตัดสินใจ มีการวัดดังนี้**

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

### 3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ หัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้เท่ากับ 0.812

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น(Cronbach's Alpha Analysis Test)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ข้อมูลด้านศักยภาพการสื่อสาร	19	0.718
2. ข้อมูลด้านบุคลิกภาพ	11	0.752
3. ข้อมูลด้านแรงจูงใจ	12	0.753
4. ข้อมูลด้านการตัดสินใจ	7	0.711
รวม	49	0.812

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 1 เมษายน ถึง 20 เมษายน พ.ศ.2561

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานในองค์กร

ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้ง 4 เขต เนื่องจากทั้ง 4 เขต เป็นสถานที่ที่อยู่ทั้งเขตเมือง และเขตรอบนอกของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่

1. เขตวัฒนา
2. เขตคลองเตย
3. เขตปทุมวัน
4. เขตลาดพร้าว

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน  $+5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานในการเลือกบุคลากร เข้าทำงานในองค์กร โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามมีการสุ่ม กลุ่มตัวอย่างดังนี้

วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ.2561 จำนวน 400 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบ แบบสอบถามเพื่อให้หัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลมีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก บุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านศักยภาพการสื่อสาร ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และการสื่อสารย้อนกลับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านบุคลิกภาพ แบบมีจิตสำนึก แบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจ สวัสดิการและค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคลของหัวหน้างานในการรับพนักงานเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งประกอบในด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเฉลี่ยเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติส่วนบุคคล มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศของหัวหน้างานในการตัดสินใจเลือกบุคลากร  
เข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	235	58.8
อายุระหว่าง 30 - 35 ปี	141	35.3
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001- 30,000 บาท	139	34.8
สถานภาพสมรส	188	47.0
ระดับการศึกษาปริญญาตรี	206	51.5

จากตารางที่ 4.1 พบว่าหัวหน้างานในการรับพนักงานเข้าทำงานในองค์กรในเขต  
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 อายุ  
ระหว่าง 30 - 35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001- 30,000  
บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 สถานภาพสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0  
ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

ตารางที่ 4.2: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้าน  
ผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับ  
ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและ  
ปริมณฑล

ด้านศักยภาพการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1. ด้านผู้ส่งสาร	3.68	0.522	มาก
2. ด้านสาร	3.56	0.500	มาก
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร	3.58	0.660	มาก
4. ด้านผู้รับสาร	3.27	0.652	ปานกลาง
5. ด้านการสื่อสารย้อนกลับ	3.62	0.580	มาก
รวม	3.54	0.583	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านศักยภาพ การสื่อสาร ประกอบด้วย ด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทาง การสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือด้านผู้ส่งสารค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการสื่อสารย้อนกลับมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านช่องทางการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านสาร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านผู้รับสาร มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และผลรวมด้านศักยภาพการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากร เข้าทำงานใน องค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านบุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1. ด้านแบบมีจิตสำนึก	3.55	0.679	มาก
2. ด้านแบบเก็บตัว	3.38	0.585	ปานกลาง
3. ด้านแบบแสดงตัว	3.40	0.662	ปานกลาง
รวม	3.44	0.642	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมาก ลำดับที่ 1 คือด้านแบบมีจิตสำนึก มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านแบบแสดงตัว มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ลำดับสุดท้ายคือ ด้านเก็บตัว มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และผลรวมด้านบุคลิกภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
1. ด้านสวัสดิการ	3.45	0.486	มาก
2. ด้านค่าตอบแทน	3.44	0.591	มาก
รวม	3.45	0.539	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และผลรวมด้านแรงจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความเห็นเกี่ยวกับด้านการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ปัจจัยด้านการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	แปลค่า
ระดับการตัดสินใจ	3.50	0.474	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

## 4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

(Multiple Regression Analysis)



ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (Multiple Regression Analysis)

ด้านศักยภาพการสื่อสาร	สัมประสิทธิ์การถดถอย (beta)	ค่า t	Sig (p-value)
1. ด้านผู้ส่งสาร	-0.137	-2.733	0.007*
2. ด้านสาร	0.091	1.810	0.071
3. ด้านช่องทางการสื่อสาร	-0.087	-1.754	0.080
4. ด้านผู้รับสาร	-0.057	-1.143	0.254
5. ด้านการสื่อสารย้อนกลับ	0.085	1.705	0.089

$R^2=0.045$ ,  $F\text{-Value}=3.676$ ,  $N=400$ ,  $P\text{-value}\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านศักยภาพการสื่อสารเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผู้ส่งสาร มีอิทธิพลร้อยละ -13.7 มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วยด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านบุคลิกภาพ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (beta)	ค่า t	Sig (p-value)
1. ด้านแบบมีจิตสำนึก	-0.096	-1.905	0.058
2. ด้านแบบเก็บตัว	0.095	1.877	0.061
3. ด้านแบบแสดงตัว	-0.066	-1.322	0.187

$R^2=0.021$ ,  $F\text{-Value}=2.850$ ,  $N=400$ ,  $P\text{-value}\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านบุคลิกภาพเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงาน ในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการและด้านค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ด้านแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (beta)	ค่า t	Sig (p-value)
1. ด้านสวัสดิการ	0.092	1.821	0.069
2. ด้านค่าตอบแทน	0.070	1.381	0.168

$R^2=0.015$ ,  $F\text{-Value}=3.114$ ,  $N=400$ ,  $P\text{-value}\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่าค่าอิทธิพลของด้านแรงจูงใจเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.1 การอภิปรายผล

##### 5.2 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพ ระดับการศึกษา พบว่าหัวหน้างานในการเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 อายุระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 สถานภาพสมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและการสื่อสารย้อนกลับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านศักยภาพการสื่อสาร ประกอบด้วยด้านผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสารและการสื่อสารย้อนกลับ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดลำดับที่ 1 คือด้านผู้ส่งสาร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการสื่อสารย้อนกลับมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ด้านช่องทางการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านสาร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านผู้รับสาร มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และผลรวมด้านศักยภาพ การสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก แบบเก็บตัวและแบบแสดงตัวที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านแบบมีจิตสำนึก แบบเก็บตัวและแบบแสดงตัว ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านแบบมีจิตสำนึก มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 รองลงมาตามลำดับคือด้านแบบแสดงตัว มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ลำดับสุดท้ายคือด้านเก็บตัว มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และผลรวมด้านบุคลิกภาพ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วยด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านสวัสดิการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และด้านค่าตอบแทน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 และผลรวมด้านแรงจูงใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พบว่าด้านศักยภาพการสื่อสารเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผู้ส่งสาร มีอิทธิพลร้อยละ -13.7 มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ด้านสาร ด้านช่องทางการสื่อสาร ด้านผู้รับสารและด้านการสื่อสารย้อนกลับไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนั้นด้านผู้ส่งสาร สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Berlo ได้ศึกษาเกี่ยวกับแบบจำลองการสื่อสาร SMCR Model และได้อธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยในกระบวนการสื่อสารไว้ โดยกล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่ามี 6 ประการคือ 1. แหล่งสาร (Communication Source) 2. ผู้เข้ารหัสสาร (Encoder) 3. เนื้อหาข่าวสาร (Message) 4. ช่องสาร (Channel) 5. ผู้ถอดรหัสสาร (Decoder) 6. ผู้รับสาร (Communication Receiver) ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสาร

กับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver) ดังนั้นแบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของ Berlo ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารต้องประกอบด้วย ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitudes) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) ส่วนสาร ประกอบด้วย รหัสสาร (Message Codes) เนื้อหาของสาร (Message Content) การจัดเรียงลำดับสาร (Message Treatment) องค์ประกอบย่อยของสาร (Elements) และโครงสร้างของสาร (Structure) โดยช่องทางการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 5 ช่องทาง ได้แก่ การมองเห็น (Seeing) การได้ยิน (Hearing) การดมกลิ่น (Smelling) การลิ้มรส (Tasting) และการสัมผัส (Touching) และผู้รับสารประกอบไปด้วย ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) ความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitudes) และระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social and Culture System) เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Shannon, Weaver & Burks (1951) กล่าวว่า การสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงเริ่มด้วยผู้ส่งซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลทำหน้าที่ส่งเนื้อหาข่าวสารเพื่อส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านทางเครื่องส่งหรือตัวถ่ายทอดในลักษณะของสัญญาณที่ถูกส่งไป ในช่องทางต่าง ๆ กันแล้วแต่ลักษณะของการส่งสัญญาณแต่ละประเภท อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Schramm (1977) กล่าวว่า ได้นำแบบจำลองการสื่อสารทางเดียวเชิงเส้นตรงของ Shannon และ Weaver มาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการอธิบายการสื่อสารที่เกิดขึ้นในการเรียนการสอน โดยเน้นถึงวัตถุประสงค์ของการสอน ความหมายของเนื้อหาข้อมูล และการที่ข้อมูลได้รับการแปลความหมายอย่างไร อีกทั้งยังได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างไรมีประสิทธิภาพเฉพาะในส่วนที่ผู้ส่งและผู้รับทั้งสองฝ่ายต่างมีวัฒนธรรม ประเพณีความเชื่อความรู้ที่สอดคล้องคล้ายคลึงกันและมีประสบการณ์ร่วมกัน จึงจะทำให้สามารถเข้าใจความหมายที่สื่อกันนั้นได้ รวมถึงได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อยจนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Armstrong & Taylor (2014) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือของอาร์มสตรองเกี่ยวกับการปฏิบัติการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารกับพนักงาน สิ่งที่ควรได้รับการสื่อสาร วิธีการสื่อสาร ยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานให้กับพนักงานได้ดีมากกว่าวิธีการอื่น ๆ โดยเฉพาะการกำหนดยุทธศาสตร์การสื่อสารกับพนักงานที่ชัดเจน และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานได้ง่ายยิ่งขึ้น ในด้านช่องทางการสื่อสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kittur, et al. (2013) ได้ศึกษาเรื่องอนาคตของการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการรับรู้และช่องทางการสื่อสารที่ลดลง

เมื่อเทียบกับสถานที่ทำงานแบบดั้งเดิมในอดีต ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงานที่กำลังมองหาองค์กรที่สอดคล้องกับความต้องการของตน และนอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 คือ งานวิจัยของ Toth & Dewa (2014) ศึกษาเรื่องการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความผิดปกติทางจิตใจในที่ทำงานและการลาออก เพื่อสมัครงานใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้รับการพิจารณาในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลของตนเองนั้น การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพื่อกระตุ้นการทำงานหรือปลอบโยนจิตใจไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจของพนักงาน อีกทั้งยังไม่สามารถช่วยบรรเทาสภาพจิตใจของพนักงานให้ดีขึ้นได้ จนท้ายที่สุดแล้วพนักงานยอมลาออกและต้องการสมัครงานในสถานที่ทำงานแห่งใหม่ โดยสิ่งที่น่าสนใจ คือ การสื่อสารภายในองค์กรนั้น ไม่ส่งผลต่อพนักงานในการที่จะตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรแห่งใหม่อีกต่อไป และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pérez, Cabrerizo, Alonso & Herrera-Viedma (2014) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบเอกฉันท์ใหม่สำหรับการตัดสินใจของกลุ่มคนวัยทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารทางเดียวเพื่อถ่ายทอดข้อความหนึ่ง ๆ ไปยังกลุ่มคนที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของคนวัยทำงานที่มีความหลากหลายของความต้องการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะพื้นที่ที่มีความหลากหลายของวัฒนธรรม ภาษา และสภาพแวดล้อมทางสังคม อาจกล่าวได้ว่า สำหรับการสื่อสารทางเดียวแล้วไม่สามารถพัฒนาเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ในการกระตุ้นการตัดสินใจใด ๆ ให้เกิดขึ้นได้

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 พบว่าด้านบุคลิกภาพเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านแบบมีจิตสำนึก ด้านแบบเก็บตัวและด้านแบบแสดงตัว ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Freud (1930) กล่าวว่า โครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากความขัดแย้งกันระหว่างพลังทางจิต 3 ส่วนได้แก่ 1) อิด (Id) เป็นพลังงานทางจิตที่ซ่อนอยู่ภายในจิตใต้สำนึก เป็นส่วนใหญ่พลังงานทางจิต หมายถึง ความอยากความต้องการกิเลสและตัณหาทั้งหลาย ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะพยายามหาทางออกโดยไม่สนใจในโลกแห่งความเป็นจริงว่าจะเป็นไปได้หรือไม่ 2) อีโก้ (Ego) เป็นพลังงานที่จะอยู่ในจิตสำนึกและกึ่งจิตสำนึกเป็นส่วนใหญ่ เป็นพลังงานทางจิต ที่จะทำหน้าที่บริหารพลังจากฝ่ายอิดและฝ่ายซูเปอร์อีโก้ ให้สมดุลและแสดงออกให้สอดคล้องกับโลกแห่งความเป็นจริง 3) ซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) เป็นพลังงานที่อยู่ภายในจิตสำนึกเป็นส่วนใหญ่ที่รวมตัวขึ้นจากการเรียนรู้ในระเบียบ กฎเกณฑ์กติกาของศีลธรรม กฎหมายของสังคม และไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Jung (2001) กล่าวว่าแนวความคิดทฤษฎีบุคลิกภาพของ Jung แบ่งได้ 2 ส่วน ดังนี้ 1) โครงสร้างบุคลิกภาพ (Structure of Personality) บุคลิกภาพตามความหมายของ Jung คือ จิต (Psyche) ซึ่งประกอบด้วยระบบต่าง ๆ เป็นส่วนๆ มาทำงานรวมกัน ได้แก่ ก. อีโก้ Jung ประกอบไปด้วยความจำความรู้สึกนึกคิดการตัดสินใจและการมีสติ ข. จิตใต้สำนึกส่วนบุคคล

(Personal Unconscious) ประกอบไปด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยอยู่ในจิตสำนึกมาก่อนแต่ได้ถูกกดลงสู่จิต ใต้สำนึก (Unconscious) ด้วยกลไกทางจิต ค.จิตใต้สำนึกส่วนที่สะสมประสบการณ์ ใน อติชาติ (Collective Unconscious) ส่วนนี้จะทำหน้าที่สะสมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ทุกคนได้รับ เป็นมรดกสืบทอดมาจากบรรพบุรุษ ง. หน้ากาก (Persona) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่จะต้องแสดงบทบาทไปตามความคาดหวังของสังคมและเป็นไปตามขนบธรรมเนียมประเพณีตามที่สังคมกำหนด จ. ลักษณะซ่อนเร้น (Anima or Animus) Jung เชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะทั้งสองเพศอยู่ในคน ๆ เดียวกัน ฉ. เงาแฝง (Shadow) เป็นภาพหรืออาร์คไทป์รูปแบบหนึ่งที่ก่อตัวมาจากสัตว์ก่อนจะมีวิวัฒนาการมาเป็นมนุษย์ 2) ลักษณะบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ก. แบบเก็บตัว (Introvert) เป็นบุคลิกภาพของบุคคลที่มีแนวโน้มเป็นพวกเก็บตัว ชอบความสงบเงียบไม่ชอบการเข้าสังคม ซื่อสัตย์พอใจที่จะอยู่เบื้องหลังขาดความมั่นใจในตนเอง ชอบใช้วิธีหนีปัญหามากกว่าเผชิญปัญหา ข. แบบแสดงตัว (Extrovert) เป็นบุคลิกภาพประเภทแสดงตัว ชอบเข้าสังคมรักความสนุกสนาน ชอบการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เป็นจริง มีมนุษยสัมพันธ์ดีกล้าที่จะแสดงออก ชอบความเป็นผู้นำ ต้องการเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป งานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ งานวิจัยของ Halbesleben, Whitman & Crawford (2014) ได้ศึกษาเรื่องทฤษฎีและวิธีการในการตัดสินใจที่จะทำงาน โดยทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกที่จะทำงานของพนักงานกลุ่มหนึ่งขององค์กรแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาดังกล่าว ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชาที่สะท้อนผ่านความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคลิกภาพไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงาน เนื่องจากพนักงานมีโครงสร้างการตัดสินใจที่มีปัจจัยเกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยบุคลิกภาพนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานของพนักงาน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sharma, Mithas & Kankanhalli (2014) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนกระบวนการตัดสินใจ โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคกระบวนการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจทั้งภายในและภายนอกองค์กรของผู้บริหารและกลุ่มพนักงานในองค์กรภาคเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันได้มีภาวะธุรกิจและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสามารถช่วยองค์กรในการทำความเข้าใจธุรกิจและตลาดของตนได้ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นโอกาสในการยกระดับการนำเสนอด้วยข้อมูลต่าง ๆ ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะพนักงานภายในองค์กรภาคเอกชนที่ต้องปรับตัวตามสภาพแวดล้อมการแข่งขันของธุรกิจ แต่ทว่าการเปลี่ยนแปลงกระบวนการตัดสินใจส่วนใหญ่จะเริ่มต้นจากผู้บริหารภายในองค์กร แล้วจึงจะส่งผลกระทบต่อพนักงานในการทำงานต่าง ๆ ตามกระบวนการที่ถูกปรับเปลี่ยน ทั้งนี้ การทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ สำหรับพนักงานนั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับองค์กรแห่งใดแห่งหนึ่งเสมอไป เนื่องจากพนักงานไม่ได้พิจารณาจากบุคลิกภาพของตนเองว่าเหมาะสมกับองค์กรนั้น ๆ หรือไม่ แต่จะนำปัจจัยอื่น ๆ มาร่วมพิจารณาร่วมด้วย



1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 พบว่าด้านแรงจูงใจเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎี และแนวคิดของ Maslow (1970) กล่าวว่า พื้นฐานของมนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการไม่สิ้นสุด และมีความต้องการที่หลากหลาย และความต้องการนั้นจะมีตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต โดยจะเริ่มเรียกร้องความต้องการจากขั้นมูลฐานที่จำเป็นที่สุดเป็นลำดับขึ้นไป Maslow จึงแบ่งลำดับ ความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้น ได้แก่ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security and Safety Needs) คนเราเมื่อได้รับความ ต้องการขั้นพื้นฐานหรือปัจจัยสี่แล้ว ก็เริ่มอยากที่จะต้องการความมั่นคงในชีวิต 3) ความต้องการ ทางด้านสังคม (Social Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมี ความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการ การให้ผู้อื่นยอมรับในความรู้ความสามารถ และความสำคัญในตัวของตัวเอง 5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization หรือ Self-Realization) เป็นการที่มนุษย์ได้ใช้ความสามารถที่มีทำให้ประสบความสำเร็จ ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Herzberg (1950) กล่าวว่า ได้จำแนกปัจจัยในการจูงใจ ออกเป็น 2 ส่วนคือ ปัจจัยจูงใจ หรือ ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factor) หรือตัวความพึงพอใจ (Satisfiers) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นการกระตุ้น ให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรืออาจ เรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล อีกทั้งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและ แนวคิดของ McClelland (1961) กล่าวว่า การจูงใจมีความต้องการ 3 อย่างคือ 1) ความต้องการ ที่จะประสบความสำเร็จ 2) ความต้องการในอำนาจ 3) ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับคนอื่น โดยทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของกลุ่มทฤษฎีเชิงเนื้อหานี้ มีหลักในการพิจารณา คือ ผู้บริหาร ควรจัดหารางวัลให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน พนักงานแต่ละคนมีความต้องการ ที่แตกต่างกัน และเงินไม่ใช่ปัจจัยหลักในการจูงใจพนักงาน จึงควรใช้ระมัดระวังในการใช้เงิน เป็นรางวัลแก่พนักงาน รวมถึงไม่สอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Porter & Lawler (1968) กล่าวว่า ความพยายามของบุคคลขึ้นอยู่กับมูลค่าของรางวัลกับการรับรู้ความเป็นไปได้ของรางวัล และความสามารถในการทำงานตลอดจนการรับรู้ความต้องการในงาน ซึ่งการปฏิบัติงานจะทำให้ บุคคลได้รับรางวัลเป็นการตอบแทน รางวัลบางอย่างเป็นรางวัลจากภายนอก เช่น การเพิ่มค่าจ้าง

เงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น ส่วนรางวัลที่เรียกว่า เป็นรางวัลภายใน เช่น การยอมรับตนเองและความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น บุคคลจะประเมินว่าการที่ตนจะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังว่าจะได้รับความเป็นธรรมเพียงใด กล่าวคือ ถ้าเขาคาดหวังรางวัลที่เขาได้รับมีความเป็นธรรม จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน งานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คือ งานวิจัยของ อรุณรัถ ครองเชื้อ (2557) ได้ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของตนเอง ปัจจัยของความขัดแย้งระหว่างบุคคลและปัจจัยของความขัดแย้งในองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพของตนเอง ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลม และบางรัก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านค่านิยมของบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก ส่วนความขัดแย้งระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก และความขัดแย้งในองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก ส่วนความขัดแย้งในองค์กรด้านกระบวนการทำงาน ด้านการจัดสรรทรัพยากร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตสาทร สีลมและบางรัก อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Levine & Moreland (2014) ได้ศึกษาเรื่องสังคมในองค์กรและกลุ่มงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในกลุ่มพนักงานที่ทำงานทำงานในองค์กรและความแตกต่างของการตัดสินใจในกลุ่มบุคคลที่ทำงานในสังคม โดยภาพรวม ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน แต่ไม่สอดคล้องกับความพยายามที่จะรับมือกับการตัดสินใจที่จะทำงานให้กับองค์กรแห่งหนึ่งมากกว่าองค์กรอื่นได้เสมอไป เนื่องจาก ยังมีปัจจัยที่สำคัญอื่น ๆ ที่อาจจะมีอิทธิพลมากกว่า และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Van Solinge & Henkens (2014) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นตัวบ่งชี้ในกระบวนการตัดสินใจในการเกษียณอายุของแรงงานที่มีอายุมากกว่าในประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยทำการศึกษากับกลุ่มแรงงานที่สูงอายุในองค์กรในประเทศเนเธอร์แลนด์ พบว่า แรงจูงใจ ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานอีกต่อไป เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในรูปแบบที่แตกต่างไปจากกลุ่มแรงงานกลุ่มอื่น ๆ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าศักยภาพการสื่อสาร ผู้ส่งสาร มีส่วนที่สามารถทำให้เกิดการพิจารณาในการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ดังนั้นบุคลากรควรให้ความสำคัญ อีกทั้งยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.2 ควรทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป เช่น ภาษาต่างประเทศ ทักษะคติในการทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นมีความสอดคล้องกับการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรหรือไม่



### บรรณานุกรม

- ข้อมูลประกอบการพิจารณาความเหมาะสม ในการกำหนดกิจกรรม เพื่อพัฒนาพื้นที่เขตปทุมวัน. (2561). สืบค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000052/plan/pattanaket/row3/pathumwan.pdf>.
- ชนิดา เทวสิงห์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำงานของพนักงานรายวันของบริษัท ทropicคอลพีเรียร์ ฟุตส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาญเดช วีรกุล. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับขวัญในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 5 (จังหวัดอุบลราชธานี). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บริบทชุมชนคลองเตย. (2561). สืบค้นจาก [https://www.m-society.go.th/article\\_attach/3731/4353.pdf](https://www.m-society.go.th/article_attach/3731/4353.pdf).
- ฝ่ายปกครองเขตวัฒนา. (2561). ข้อมูลทั่วไปเขตวัฒนา. สืบค้นจาก [http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000098/AboutUs/KM58/about\\_vadhana.pdf](http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000098/AboutUs/KM58/about_vadhana.pdf).
- พัชรินทร์ ชูติพงษ์รุ่งโรจน์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานกับสำนักงาน สอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ย่านธุรกิจแห่งอนาคตของกรุงเทพมหานคร. (2561). ประชาชาติธุรกิจ. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/public-relations/news-15116>.
- ศิริพร จันทศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัด สำนักงานบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถ ของตนแตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุชาดา สุขบำรุงศิลป์. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนวิศวกรรมแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุรคุณ คุณสัตยานนท์. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคาร์แคร์ของผู้บริโภค ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณรักร์ ครองเชื้อ. (2557). บุคลิกภาพของตนเอง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และความขัดแย้งในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต สาทร สีลม และบางรัก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อารี พันธุ์มณี. (2546). จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: ไยไหมเอ็ดดูเคท.

- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. USA: Kogan Page.
- Attner, P. (1994). For Many Cities, There's No Place Like Dome. *Psychology Today*, 110-125.
- Bazerman, M. H., & Moore, D. A. (2008). *Judgment in managerial decision making*. USA: Harvard University.
- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication; an introduction to theory and practice*. USA: Harvard University.
- Halbesleben, J. R., Whitman, M. V., & Crawford, W. S. (2014). A dialectical theory of the decision to go to work: Bringing together absenteeism and presenteeism. *Human Resource Management Review*, 24(2), 177-192.
- Herzberg, G., & Spinks, J. W. T. (1950). *Molecular spectra and molecular structure: diatomic molecules*. New York: Read Books.
- Hilgard, A. (1979). *Introduction to psychology* (6<sup>th</sup> ed.). New Delhi: Oxford & IBH.
- Johnston, H. (2013). *Social movements and culture*. USA: Routledge.
- Jung, C. G. (2001). *Modern man in search of a soul*. USA: Psychology.
- Kittur, A., Nickerson, J. V., Bernstein, M., Gerber, E., Shaw, A., Zimmerman, J., & Horton, J. (2013). The future of crowd work. In *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work* (pp. 1301-1318). USA: University of Texas at Austin, Austin, Texas.
- Levine, J. M., & Moreland, R. L. (2014). Socialization in organizations and work groups. In *Groups at work* (pp. 83-126). USA: Psychology.
- Martin, D. C., & Bartol, K. M. (1998). Performance appraisal: Maintaining system effectiveness. *Public Personnel Management*, 27(2), 223-230.
- McClelland, D. C. (1961). *Characteristics of entrepreneurs*. USA: Harvard University.
- Pérez, I. J., Cabrerizo, F. J., Alonso, S., & Herrera-Viedma, E. (2014). A new consensus model for group decision making problems with non-homogeneous experts. *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics: Systems*, 44(4), 494-498.
- Plotnik, I. (1989). METROLOGY APPLIED TO X-RAY-LITHOGRAPHY. *Solid State Technology*, 32(1), 102-102.

- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). What job attitudes tell about motivation. *Harvard business review*, 46(1), 118-126.
- Schramm, W. (1977). *Big Media, Little media: Tools and technologies for instruction*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Shannon, C. E., Weaver, W., & Burks, A. W. (1951). The mathematical theory of communication. *Harvard business review*, 45(1), 96-115.
- Sharma, R., Mithas, S., & Kankanhalli, A. (2014). Transforming decision-making processes: a research agenda for understanding the impact of business analytics on organisations. *Journal European Journal of Information Systems*, 23, (4), 433-441.
- Toth, K. E., & Dewa, C. S. (2014). Employee decision-making about disclosure of a mental disorder at work. *Journal of occupational rehabilitation*, 24(4), 732-746.
- Van Solinge, H., & Henkens, K. (2014). Work-related factors as predictors in the retirement decision-making process of older workers in the Netherlands. *Ageing & Society*, 34(9), 1551-1574.
- Weiten, W., Dunn, D. S., & Hammer, E. Y. (2014). *Psychology applied to modern life: adjustment in the 21st century*. USA: Cengage Learning.
- Worchel, S., & Goethals, G. R. (1989). *Adjustment: Pathways to personal growth*. USA: Prentice-Hall.



### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงในส่วนศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การศึกษาปัจจัย ศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ศักยภาพการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพ

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจ

ส่วนที่ 5 การตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์  
สำหรับการศึกษาในครั้งนี้



### แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยศักยภาพการสื่อสาร บุคลิกภาพ และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1) หญิง

2) ชาย

2. อายุ

1) 30 - 35 ปี

2) 36 - 40 ปี

3) 41 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

1) 20,000 – 25,000 บาท

2) 25,001 – 30,000 บาท

3) 30,001 – 35,000 บาท

4) 35,001 บาท ขึ้นไป

4. สถานะภาพ

1) โสด

2) สมรส

3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5. ระดับการศึกษา

1) ระดับปริญญาตรี

2) สูงกว่าปริญญาตรี

## ส่วนที่ 2 ศักยภาพการสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ศักยภาพการสื่อสาร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านผู้ส่งสาร</b>					
1. ท่านสามารถทำให้ผู้รับสารยอมรับและมีความเชื่อถือในตัวท่าน					
2. ท่านสามารถสื่อสารและอธิบายให้ผู้รับสารเข้าใจได้โดยง่าย					
3. ท่านสามารถพูดจูงใจและโน้มน้าวให้ผู้รับสารมีความพร้อมก่อนที่จะรับข่าวสาร					
4. ท่านสามารถใช้ภาษาหรือสำนวนการพูดอย่างสุภาพและเหมาะสมต่อผู้รับสาร					
<b>ด้านสาร</b>					
1. ข่าวสารที่ออกมามีการกลั่นกรองข้อมูลเป็นอย่างดีถูกต้องและเชื่อถือได้					
2. เนื้อหาของสาร มีการใช้ภาษาหรือสำนวนที่สุภาพและเหมาะสม					
3. เนื้อหาของสารเป็นเรื่องที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับสาร					
4. เนื้อหาของสารมีการอธิบายและสรุปข้อมูลให้ผู้รับสารเข้าใจได้โดยง่าย					
<b>ด้านช่องทางการสื่อสาร</b>					
1. มีช่องทางในการสื่อสารที่เพียงพอและหลากหลาย เช่น การประชาสัมพันธ์ การประกาศทางเว็บไซต์หลักขององค์กร การติดป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ เป็นต้น					
2. มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารแบบถามตอบและสามารถแสดงความคิดเห็นได้ เช่น มี E-mail Facebook Line รวมทั้งการติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์					

3. มีช่องทางในการร้องขอ ร้องเรียน แจ้งเรื่องต่าง ๆ ได้โดยตรง					
<b>ด้านผู้รับสาร</b>					
1. ท่านมีทักษะในการอ่าน ฟังภาษา และรับรู้ความหมายจากผู้ส่งสารได้					
2. ท่านให้ความสนใจข่าวสารอื่น ๆ นอกเหนือจากข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน					
3. ท่านรับฟังและยอมรับในสิ่งที่ผู้อื่นมีความเห็นที่แตกต่างจากท่าน					
4. ท่านสามารถตีความและจับใจความสำคัญของสารจากผู้ส่งสารได้					
<b>ด้านการสื่อสารย้อนกลับ</b>					
1. ท่านมีความเข้าใจและสามารถนำข้อความและกระบวนการในการทำงานที่ท่านได้จากผู้ส่งสารนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม					
2. ท่านมีความเข้าใจเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้มีการนำเสนอในกระบวนการในการติดต่อสื่อสารและนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ท่านมีความเข้าใจในระบบและการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่ผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารได้ครบถ้วน ระหว่างที่ท่านมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน					
4. ท่านมีความเข้าใจในเนื้อหาต่าง ๆ ในรูปแบบของอวัจนภาษา เช่น ภาษาทางกาย และวัจนภาษา เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ที่มีความชัดเจนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					

### ส่วนที่ 3 บุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

บุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านแบบมีจิตสำนึก</b>					
1. ท่านมีความพยายามที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จในการทำงาน ไม่ว่าจะได้รับความสำเร็จด้วยวิธีการใดก็ตาม					
2. ท่านมุ่งความสำเร็จในการทำงาน โดยท่านจะมีการประเมินแนวทางในการทำงานร่วมกัน ให้ทุก ๆ ฝ่ายได้มีโอกาสในการนำเสนอความคิดเห็น					
3. ท่านมุ่งสู่ความสำเร็จในการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด					
<b>ด้านแบบเก็บตัว</b>					
1. ท่านชอบที่จะทำอะไรตามลำพัง					
2. ท่านมักจะขาดความมั่นใจในตัวเอง					
3. ท่านชอบอยู่สถานที่เงียบๆเพียงคนเดียว					
4. ท่านเป็นคนขี้อายและมักจะเก็บตัว					
<b>ด้านแบบแสดงตัว</b>					
1. ท่านเป็นคนกล้าทำ กล้าแสดงออก					
2. ท่านเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ช่างเจรจา					
3. ท่านเป็นคนชอบเข้าสังคม ชอบไปงานเลี้ยงสังสรรค์					
4. ท่านกล้าที่จะเริ่มสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นก่อน					

#### ส่วนที่ 4 แรงจูงใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสวัสดิการ</b>					
1. งานที่ท่านเลือกมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เช่น มีชุดยูนิฟอร์ม อุปกรณ์ Safety ในการปฏิบัติงาน					
2. งานที่ท่านเลือกมีการตรวจสุขภาพประจำปีและมีห้องปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้เหมาะสม					
3. งานที่ท่านเลือกมีวันหยุด วันลา วันพักร้อน หรือลาจกันได้เนื่องในโอกาสต่าง ๆ เช่น คลอดบุตร อุปสมบท ฌาปนกิจ					
4. งานที่ท่านเลือกมีบริการรถรับ-ส่งอย่างเพียงพอ สะดวกและมีความปลอดภัยในการเดินทาง					
5. งานที่ท่านเลือกมีห้องพัก/บ้านพักไว้รับรอง โดยในที่พักมีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานไว้ให้					
6. งานที่ท่านเลือกมีการจัดงานเลี้ยงสังสรรค์ประจำปี และมีกิจกรรมรวมทั้งรางวัลต่าง ๆ มากมาย					
<b>ด้านค่าตอบแทน</b>					
1. งานที่ท่านเลือกมีระดับเงินเดือนที่เหมาะสม					
2. งานที่ท่านเลือกมีโบนัสประจำปี					
3. งานที่ท่านเลือกมีการปรับเงินเดือนประจำปี					
4. งานที่ท่านเลือกมีการให้ค่าล่วงเวลาอย่างเหมาะสม					
5. งานที่ท่านเลือกมีเงินชดเชยหลังออกจากงานหรือบำเหน็จบำนาญหลังเกษียณอายุงาน					
6. งานที่ท่านเลือกมีการมอบรางวัลให้แก่พนักงานดีเด่นที่สร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร					

### ส่วนที่ 5 การตัดสินใจเลือกบุคลากรเข้าทำงานในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

กระบวนการในการตัดสินใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. องค์กรของท่านมีการระบุปัญหา การขาดกำลังคนในการเข้าทำงาน					
2. องค์กรของท่านมีการกำหนด ข้อจำกัดของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกบุคคลเข้าทำงาน เช่น กำลังคนหรือเงินทุนในการรับคนเข้าทำงาน					
3. องค์กรของท่านมีการพัฒนาทางเลือก ในการค้นหาศักยภาพของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงาน ในองค์กรของท่าน					
4. องค์กรของท่านมีการวิเคราะห์ทางเลือก ข้อดีข้อเสีย ในการคัดเลือกบุคลากร					
5. องค์กรของท่านมีการประเมินทางเลือกที่ดีที่สุด ในการได้มาซึ่งการตัดสินใจเลือกบุคลากรที่มีความเหมาะสมและตรงกับภาระงานที่เกิดขึ้นในองค์กรของท่าน					
6. องค์กรของท่านมีการนำผลการตัดสินใจในการคัดเลือกบุคลากรมาใช้ในการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับอย่างเหมาะสม					
7. องค์กรของท่านมีการสร้างระบบควบคุมและประเมินผลในการตัดสินใจคัดเลือกคนเข้ามาทำงานและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในครั้งต่อไป					

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล	พิชชาภา นันทเศรษฐ์
อีเมล	pichapa.nant@bumail.net
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน	-



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 19 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 44/2 ม. 7

ซอย ..... ถนน ..... ตำบล/แขวง สามเสน

อำเภอ/เขต อยุธยา จังหวัด อยุธยา รหัสไปรษณีย์ 15000

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600 200633

ระดับปริญญา  ดรี  โท  เอก

หลักสูตร ..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ..... สาขาวิชา .....

คณะ ..... บริหารธุรกิจ ..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาปัจจัยต่อกับพฤติกรรม บุคลิกภาพ และทรงสูงใน  
โรงเรียนสตรีศรีใจเรืองบุคคลากรเข้าทำงานขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ..... บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ..... ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า “วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น



สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

I II III  
2007  
ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร