



บทความวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์และคุณภาพการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท พรีบิลท์ จำกัด (มหาชน)

บุญญารัตน์ กุลทองศิริวัฒน์*

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น

พัชยา ตัณฑพาทย

ภาควิชาการพัฒนารกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ คณะพัฒนารกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน โทรศัพท์ 08 1659 4589 อีเมล: siamproduct1@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.007

รับเมื่อ 7 ธันวาคม 2565 แก้ไขเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566 ตอรับเมื่อ 22 มีนาคม 2566 เผยแพร่ออนไลน์ 25 เมษายน 2566

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์และคุณภาพการสื่อสาร: กรณีศึกษา บริษัท พรีบิลท์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่องาน ปัจจัยคุณลักษณะทางอารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์กับคุณภาพการสื่อสาร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บริษัท พรีบิลท์ จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test F-test และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31–40 ปี การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ 1–3 ปี ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีเจตคติต่องานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ และพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ และคุณภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: เจตคติ คุณลักษณะทางอารมณ์ การสื่อสาร



Research Article

The Relationship between Work Attitude, Emotional Characteristics and Quality of Communication. A Case Study: Pre-Built Public Company Limited

Boonyaras Kunthongsawat*

Total Access Communication Company, Bangkok, Thailand.

Patchaya Tanthaphat

Industrial Business and Human Resource Development Department, Business and Industrial Development Faculty

King Mongkut's University of Technology North Bangkok, Bangkok, Thailand.

*Corresponding Author, Tel. 08 1659 4589 E-mail: siamproduct1@gmail.com

DOI: 10.14416/j.bid.2023.04.007

Received 7 December 2022; Revised 20 February 2023; Accepted 22 March 2023; Published online: 25 April 2023

© 2023 King Mongkut's University of Technology North Bangkok. All Rights Reserved.

Abstract

The study on the relationship between work attitudes, emotional characteristics and quality of communication factors: A Case Study of Pre-Built Public Company Limited: aimed to study: 1) the factors of attitude towards work, emotional characteristics and quality of communication, 2) the relationship between attitude towards work, emotional characteristics and quality of communication. A Case Study: Pre-Built Public Company Limited. The study was a quantitative research. The research tool was a questionnaire. The data were analyzed by statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The results revealed that the respondents were mostly males, aged between 31–40 years old, and an education level below bachelor's degree, with 1–3 years of experience. The results found that the overall level of attitude towards work was at a high level, the emotional characteristics and the quality of communication were at the average levels. The study found that the attitudes towards work, the emotional characteristics and the quality of communication were related at the significant level of 0.05

Keywords: Attitude Towards Work, Emotional Characteristics, Communication

1. บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เริ่มเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นธุรกิจที่ลูกค้าต้องเลือกเฟ้นเพื่อให้ได้รับการตอบสนองที่พึงพอใจ ดังนั้นธุรกิจจึงต้องดำเนินการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในการดำเนินกิจการนั้นองค์กรต้องมีความสามารถในการสื่อสารโดยต้องใช้ทักษะในการสื่อสารที่ต้องเริ่มต้นจาก การเสนองาน กระบวนการทำงาน การสร้างความมั่นใจในคุณภาพงาน การส่งมอบงานให้ลูกค้าได้ตามคุณภาพ รวดเร็ว และตรงเวลา ที่สำคัญต้องมีการบริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นการสื่อสารหรือการเจรจาเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดี ความประทับใจในระหว่างดำเนินการ เพื่อให้งานดังกล่าวบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กร และลูกค้ามีส่วนสำคัญมาก เนื่องจากการสื่อสารจำเป็นต้องมีผู้รับสารและผู้ส่งสาร การใช้บุคลากรเป็นผู้ส่งสารไปยังลูกค้า และจากลูกค้ากลับไปยังผู้รับสารในองค์กร ซึ่งการส่งสารที่ดี และการรับสารที่ดีจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กรและกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี [1] เพื่อผู้รับสารจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ดังนั้นการสื่อสารที่มีคุณภาพ จะทำให้การบริหารจัดการงานภายในองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่เนื่องจากองค์ประกอบที่ทำให้การสื่อสารมีอุปสรรคและสร้างปัญหาให้แก่การรับสาร มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ส่งสารและผู้รับสารแล้ว ยังมีสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ทำให้การรับสารด้วยคุณภาพได้

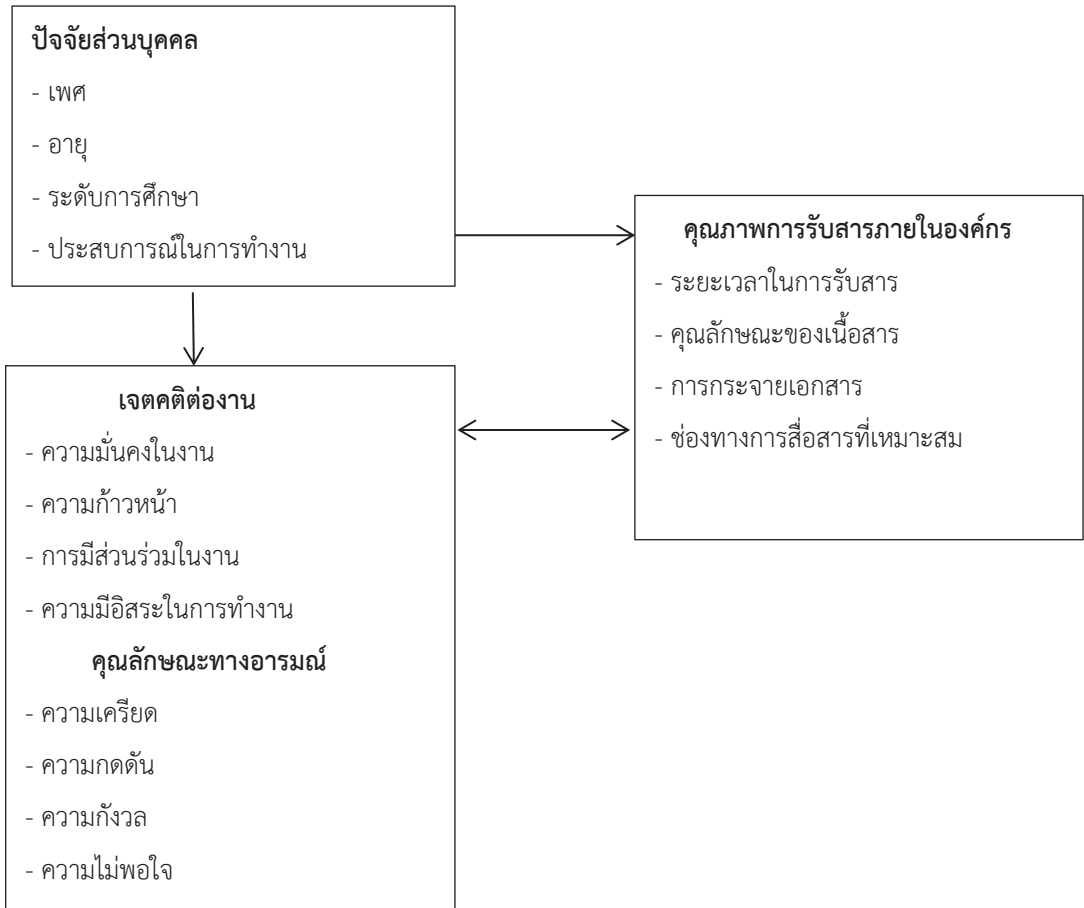
บริษัท พรินซ์ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทรับงานสร้างบ้านที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องจนเป็นบริษัทมหาชน ทำให้มีบุคลากรที่ต้องสื่อสารกันจำนวนมากที่ทำงานอยู่ในหลายหน่วยงานทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรที่เป็นบริเวณส่วนที่เป็นพื้นที่ที่มีการทำงานมากขึ้น ปัญหาที่พบ คือ การสื่อสารที่ไม่เกิดความเข้าใจตรงกัน ทั้งด้านการสื่อสารระหว่างพนักงานภายในองค์กร เช่น การสื่อสารที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน การสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับช่วงเวลา ความไม่เข้าใจในเนื้อหาสาระของสาร เป็นต้น ทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์กับคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรของธุรกิจอุตสาหกรรมรับเหมาก่อสร้าง โดยเฉพาะธุรกิจรับเหมาก่อสร้างที่มีสถานที่ไม่แน่นอน เพื่อให้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารให้ดีขึ้น เพื่อให้สามารถลดเวลาในการสื่อสาร สร้างประสิทธิภาพในงาน รวมทั้งไม่ทำให้เกิดความขัดแย้งเนื่องมาจากการส่งสารและการรับสารที่ไม่มีคุณภาพ เพื่อที่จะสามารถนำมาเป็นแนวในการพัฒนาธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในด้านการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเจตคติต่องานและคุณลักษณะทางอารมณ์และคุณภาพของการรับสาร

1.1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์และคุณภาพการรับสาร

1.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.3 การทบทวนวรรณกรรม

1.3.1 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การสื่อสาร คือการที่มนุษย์ถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตนไปยังบุคคลอื่น และการรับความรู้ ความคิดจากบุคคลอื่น [2] เพื่อนำมาปฏิบัติให้ตรงกับข้อมูลที่ได้รับ หรืออาจนำมาปรับพฤติกรรมของตนเอง องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร การแปลสารในรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการส่งสาร และกระบวนการสื่อสาร การถ่ายทอดสาร หลักการสื่อสาร มีความสำคัญที่จะให้การสื่อสารไม่มีอุปสรรค

1.3.2 แนวคิดและหลักการคุณภาพ เป็นแนวคิดในการพิจารณาคุณภาพของ [3] การสื่อสารมีทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร การส่งสารที่ดีสามารถทำให้รับสารและแปลสารได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้ส่งสารควรกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ชัดเจน รวมทั้งพยายามหลีกเลี่ยงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กร [4] รวมทั้ง

พิจารณาอุปสรรคต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการรับสารของผู้รับสารด้วย [5] โดยเฉพาะขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับสารซึ่งมีความสำคัญต่อการส่งและรับสาร [6] และการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร ด้วยการสื่อสาร 2 ทาง และการบริหารการใช้ระบบการสื่อสารที่มีคุณภาพ [7]

1.3.3 แนวคิดด้านเจตคติในการทำงาน องค์ประกอบเจตคติ ได้แก่ ความเชื่อ ความรู้สึก และการเตรียมพร้อมในการแสดงออก [8],[9] การพิจารณาเจตคติในการทำงานทำให้เข้าใจพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งมักจะแสดงออกมาอย่างสอดคล้องกับความเชื่อและความรู้สึกทางอารมณ์ และสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้เกิด เจตคติ [10] รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดจากเจตคติของบุคคล [11]

1.3.4 แนวคิดและทฤษฎีด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลประเภทต่าง ๆ องค์ประกอบของอารมณ์ [12] พฤติกรรมการแสดงออกความฉลาดทางอารมณ์ [13] ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานทางอารมณ์ย่อมส่งผลต่อการสื่อสาร

2. วิธีการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานคุณลักษณะทางอารมณ์กับคุณภาพการรับสารกรณีศึกษา บริษัท พรีบิลท์ จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณด้วยวิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยมีการดำเนินการวิจัยดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน บริษัท พรีบิลท์ จำกัด โดยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่อยู่ในหน่วยงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 180 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในคั้งนี้ได้จากการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 123 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.2.1 การศึกษาในคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) รวมคำถาม 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านเจตคติต่องาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามด้านคุณภาพการสื่อสารในองค์กร เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2.2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

การสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำมากำหนดประเด็นแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการศึกษาที่กำหนดไว้ นำเสนอร่างแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) และได้ค่าความตรงของเนื้อหา IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.7 ทุกรายข้อ และนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.9150

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.3.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมแบบสอบถามไปยัง บริษัท พรีเมียม จำกัด (มหาชน) เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.3.2 ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 130 ฉบับ เพื่อป้องกันความผิดพลาด และได้รับแบบสอบถามคืนครบจำนวน ทั้ง 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2.3.3 นำแบบสอบถามให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วนำคะแนนที่ได้วิเคราะห์ด้วยค่าสถิติต่อไป

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

2.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ และคุณภาพการสื่อสาร ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ และคุณภาพการสื่อสารของพนักงานจำแนกตามเพศของพนักงาน ใช้สถิติ t-test

2.4.4 วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ และคุณภาพการสื่อสารของพนักงาน โดยใช้สถิติ F-test (One-way Analysis of Variance)

2.4.5 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานและคุณลักษณะทางอารมณ์กับคุณภาพการสื่อสารของพนักงานใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient)

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 อายุ 31-40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 56.62 ประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46



3.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเจตคติต่องาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสาร ในองค์กร

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ปัจจัยด้านเจตคติต่องาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารในองค์กรในภาพรวม

| ข้อความ | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. ปัจจัยด้านเจตคติต่องาน | 3.57 | 0.55 | มากที่สุด |
| 2. ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ | 2.63 | 0.75 | ปานกลาง |
| 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร | 3.32 | 0.51 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานมีเจตคติต่องานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คุณลักษณะทางอารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และด้านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) จำแนกตามปัจจัยด้านเจตคติต่องาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารในองค์กร

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|-------------------------------------|-------------|-------------|----------------------|
| ปัจจัยด้านเจตคติต่องาน | 3.57 | 0.55 | มากที่สุด |
| 1. ด้านความมั่นคงในงาน | 3.96 | 0.46 | มาก |
| 2. ด้านความก้าวหน้าในงาน | 3.61 | 0.57 | มาก |
| 3. ด้านการมีส่วนร่วมในงาน | 3.30 | 0.65 | ปานกลาง |
| 4. ด้านความมีอิสระในการทำงาน | 3.41 | 0.66 | ปานกลาง |
| ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ | 2.63 | 0.75 | ปานกลาง |
| 1. ด้านความเครียด | 2.46 | 0.80 | น้อย |
| 2. ด้านความกดดัน | 2.77 | 0.64 | ปานกลาง |
| 3. ด้านความกังวล | 2.56 | 0.66 | ปานกลาง |
| 4. ด้านความไม่พอใจ | 2.71 | 0.73 | ปานกลาง |

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) จำแนกตามปัจจัยด้านเจตคติต่องาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ และปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารในองค์กร (ต่อ)

| ปัจจัย | \bar{x} | S.D. | ระดับ ความคิดเห็น |
|---------------------------------------|-----------|------|----------------------|
| ปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารภายในองค์กร | 3.32 | 0.51 | ปานกลาง |
| 1. ด้านระยะเวลา | 3.53 | 0.46 | มาก |
| 2. ด้านคุณลักษณะของเนื้อหา | 3.34 | 0.55 | ปานกลาง |
| 3. ด้านการกระจายสาร | 3.34 | 0.62 | ปานกลาง |
| 4. ด้านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม | 3.27 | 0.48 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานมีผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นปัจจัยด้านเจตคติต่องานอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมา ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านการมีส่วนร่วมในงาน

ปัจจัยด้านคุณภาพการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ได้แก่ ด้านความกดดัน รองลงมา ได้แก่ ด้านความไม่พอใจ ด้านความกังวล และด้านความเครียด

ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ลำดับแรก ได้แก่ ด้านระยะเวลา รองลงมา ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของเนื้อหา ด้านการกระจายสาร และด้านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม

3.3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านเจตคติต่องานของพนักงาน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านเจตคติต่องานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล | เจตคติต่องาน | | | |
|-----------------|---------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| | ความมั่นคง ในงาน | ความก้าวหน้า ในงาน | การมีส่วน ในงาน | ความมีอิสระ ในงาน |
| เพศ | 1.158 (0.248) | 0.098 (0.922) | 2.262* (0.025) | 1.589 (0.114) |
| อายุ | 0.517 (0.597) | 1.253 (0.288) | 3.674* (0.027) | 0.046 (0.955) |
| ระดับการศึกษา | 0.764 (0.468) | 4.260* (0.016) | 0.706 (0.495) | 0.451 (0.638) |



ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบข้อมูลปัจจัยด้านเจตคติต่องานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

| ปัจจัยส่วนบุคคล | เจตคติต่องาน | | | |
|----------------------|---------------------|-----------------------|------------------------|----------------------|
| | ความมั่นคง ในงาน | ความก้าวหน้า ในงาน | การมีส่วนร่วม ในงาน | ความมีอิสระ ในงาน |
| ประสบการณ์ในการทำงาน | 1.657 (0.163) | 4.191* (0.003) | 2.808* (0.027) | 2.256 (0.065) |

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรด้านเพศ ใช้สถิติ t-test ตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ใช้สถิติ F-test

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีเจตคติต่องานด้านความมั่นคงในงานด้านความก้าวหน้าในงานที่แตกต่างกัน ความมีอิสระในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติต่องานด้านการมีส่วนร่วมในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีเจตคติต่องานด้านความมั่นคงในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติต่องานด้านการมีส่วนร่วมในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ความมั่นคงในงาน ด้านการมีส่วนร่วมในงาน ด้านความมีอิสระไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติต่องานด้านความก้าวหน้าในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีเจตคติต่องานด้าน ความมั่นคงในงาน ด้านความมีอิสระในการทำงานไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติต่องานด้านความก้าวหน้าในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ การมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3.4 ผลของวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์และคุณภาพการสื่อสาร

ตารางที่ 4 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ กับคุณภาพการสื่อสาร

| ปัจจัย | เจตคติต่องาน | คุณลักษณะทางอารมณ์ | คุณภาพการสื่อสาร |
|--------------------|--------------|--------------------|------------------|
| Mean | 3.57 | 2.63 | 3.32 |
| Standard deviation | .55 | .75 | .51 |
| เจตคติต่องาน | 1 | - | - |
| คุณลักษณะทางอารมณ์ | .578** | 1 | - |
| คุณภาพการสื่อสาร | .588** | .578** | 1 |

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า เจตคติต่องาน คุณลักษณะทางอารมณ์ และคุณภาพการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ในทิศทางบวก ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

4. สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษารูปว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงานในช่วง 1-3 ปี ผลการศึกษาด้านเจตคติต่องาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามระดับ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมีอิสระในการทำงาน ความมีส่วนร่วมในงาน [10] ผลการศึกษาด้านคุณลักษณะทางอารมณ์ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงความเห็นคิดตามลำดับ ได้แก่ ความกดดัน ด้านความไม่พอใจ ด้านความกังวล และด้านความเครียด ผลศึกษาด้านคุณภาพการสื่อสารของพนักงาน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามความคิดเห็นตามลำดับ ได้แก่ คุณลักษณะของเนื้อหาสาระ ด้านการกระจายสาร ด้านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม และด้านระยะเวลา ผลการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานคุณลักษณะด้านอารมณ์และคุณภาพการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อคุณภาพการสื่อสารซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศมีผลต่อคุณภาพการสื่อสาร โดยเพศชายส่งผลมากกว่าเพศหญิงอาจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานในธุรกิจก่อสร้างที่ต้องใช้การสื่อสารที่มีสาระที่เข้าใจได้ เพศหญิงอาจไม่มีความสนใจในการรับสารประเภทนี้ ดังนั้นอาจจะพิจารณาในการศึกษาเพิ่มเติมครั้งต่อไป ส่วนอายุ 31-40 ปี เป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในวัยทำงานและมีระดับการศึกษาของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีเนื่องจากธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง เป็นธุรกิจที่ต้องใช้ผลกำลังในการทำงานสูงกว่าธุรกิจอื่นจึงอาจจะมีข้อจำกัดเรื่องการสรรหาพนักงานประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1-3 ปี ที่จะนำมาพัฒนาคุณภาพการสื่อสาร

ปัจจัยด้านเจตคติต่องานและคุณลักษณะทางอารมณ์พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเจตคติต่อองค์กรคุณภาพการสื่อสาร [8],[9] และคุณลักษณะทางอารมณ์ ตามลำดับ การเล็งเห็นความสำคัญขององค์กรและคุณภาพงานจึงให้ความสำคัญในเรื่องการรับสาร ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ส่วนคุณลักษณะอารมณ์จะให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ดังนั้นส่วนใหญ่ก็จะต้องการให้องค์กรทำงานอย่างมีคุณภาพเป็นเป้าหมายหลัก ในการศึกษาเจตคติต่องานมีความสัมพันธ์ คุณลักษณะทางอารมณ์ และส่งผลต่อคุณภาพการสื่อสารและรับสารมากก็น้อย แสดงว่าพนักงานมีเจตคติต่องานในภาพรวมที่ดีมีคุณลักษณะทางอารมณ์ที่ดี ไม่มีความเครียดหรือความกดดัน และความกังวล จะส่งผลให้คุณภาพการสื่อสารมีประสิทธิภาพที่ดี แสดงว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์เพียงพอจะสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้ภาพรวมของการรับสารนั้นไม่เป็นไปตามเจตนารมณ์ของการสื่อสาร ได้ซึ่งสอดคล้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารโดยการสร้างคุณลักษณะทางอารมณ์ในเชิงบวกมีผลทำให้คุณภาพของสารสามารถสื่อสารได้อย่างตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถลดเวลาในการสื่อสารให้น้อยลงได้ [12],[13] และสามารถขจัดความขัดแย้งอันเนื่องมาจากการสื่อสารอีกทั้งยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ด้วย

5 ข้อเสนอแนะ

5.1.1 เนื่องจากพนักงานมีเจตคติต่องานในระดับสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานมีความเห็นว่างานมีความมั่นคงและมีความก้าวหน้า บริษัทควรเพิ่มความมีอิสระในงานและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมใน การทำงานเพิ่มมากขึ้น



5.1.2 เนื่องจากพนักงานมีคุณลักษณะทางอารมณ์ระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนว่าบริษัทควรต้องให้ความสำคัญด้านลักษณะงานที่ค่อนข้างเครียด และต้องระมัดระวังเป็นพิเศษในเรื่องการสร้างความกดดัน ความกังวล และสิ่งที่จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ

5.1.3 เนื่องจากคุณภาพการรับสารของพนักงานมีในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์กรควรมีการพัฒนากระบวนการสื่อสารเฉพาะเพื่อใช้ในงานธุรกิจอุตสาหกรรมก่อสร้าง เพื่อให้เกิดคุณภาพของการรับสารที่ทันต่อเวลา และมีความเหมาะสมกับการใช้ภายในและภายนอกสถานที่ เพื่อส่งผลให้การบริการและการสื่อสารในภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- [1] Malithong, K. (2005). *Technology and Communication for Education*. Bangkok: Arun Printing House. (in Thai).
- [2] Pattanapongsa, N. (1999). *Strategic Communication Campaign for Changing Human Behavior Focusing on Group Specifics*. Chiang Mai : Green fence publishing house. (in Thai).
- [3] Kaewpradit, E. (2002). *Educational Technology: Educational Principles and Concepts into Practice*. Songkhla: Thaksin University. (in Thai).
- [4] Thiyao, S. (1995). *Communication in The Organization* (3rded.). Bangkok: Thammasat University. (in Thai).
- [5] Sikkhabundit, S. (1997). *Writing for Communication*. Bangkok: Duangkamol Publishing House. (in Thai).
- [6] Meechat, W. (2005). *Public Organization Management Behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University. (in Thai).
- [7] Pholmanee, T., & Likhitwattanaset, R. (2001). *The Preparation of The Quality Management System According to The International Standard ISO 9001, Operational Edition*. Bangkok: Window to the World Publishing. (in Thai).
- [8] Prakobphol, R. (1997). *Elements of Communication and The Process of Communication. Teaching Documents for The Main Courses and Communication Theory* (13thed.). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat University. (in Thai).
- [9] Kaewchampa, O. (2004). *Thai Language for Business Communication*. Bangkok: Odeon Store. (in Thai).
- [10] Poompak, C. (1973). *Psychology of Instruction*. Bangkok: Thai Wattana Panich. (in Thai).



- [11] Suwanachat, T. (n.d.). *Social Development, Boundaries and Concepts*. 2520. <http://socialscience.igetweb.com/index.php?mo=3&art=59345> (in Thai).
- [12] Chiangkul, W. (2009). *Psychology of Intelligence and Creativity*. Bangkok: Sai Than. (in Thai).
- [13] Baron, R. A. (1987). Interviewer's Moods and Reaction to Job Applicants: The Influence of Affective States on Applied Social Judgments. *Journal of Applied Social Psychology*, 17, 911-926.