

# ปัจจัยคุณลักษณะของหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน

## SUPERIOR'S PERSONAL CHARACTER AFFECTING EMPLOYEES' NONVERBAL SATISFACTION

Received: November 19, 2018

Revised: March 7, 2019

Accepted: March 11, 2019

พรพรหม ชมงาม\*

Pornprom Chomngam\*

---

\* รองศาสตราจารย์และปริญญาเอก ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

\* Associate. Prof. and Ph.D., Public Relations Department, School of Communication Arts, Bangkok University

\* Email: pornprom.c@bu.ac.th

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยคุณลักษณะของหัวหน้างานที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงานมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของหัวหน้างานที่ประกอบด้วยเพศ และอายุที่มีต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 200 คน (หัวหน้างาน = 100 , พนักงานปฏิบัติกร = 100 คน) โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาผลกระทบของเพศของหัวหน้างานที่มีต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เพศของหัวหน้างานมีผลต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงานทุกลักษณะ ส่วนผลกระทบของอายุของหัวหน้างานที่มีต่อพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน พบว่าอายุของหัวหน้างานมีผลต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาด้านลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่มีผลต่อภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส และลักษณะการใช้สายตาและคิ้ว

**คำสำคัญ:** ปัจจัยคุณลักษณะ ความพึงพอใจในอวัจนภาษา

## Abstract

A study of superior's personal character affecting employees' nonverbal satisfaction aims to investigate the relationship between superior's personal characters (gender and age) and the employee's nonverbal satisfaction. The sample of the study consisted of 200 (superior = 100, subordinate = 100 person) permanent personals in private organization. Chi-Square is used to analyze the data.

The results of this study revealed that there is relationship between gender of superiors and the employee's nonverbal satisfaction in every aspect. By age, the superiors with different age related in their satisfaction regarding the type of manner use in nonverbal with subordinate, while they did not relate in types of contact and the use of eyes and eyebrows.

**Keywords:** Personal Character, Nonverbal Satisfaction

## บทนำ

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการสื่อสารในองค์การ รวมถึงการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างสัมพันธภาพ และความสัมพันธ์อันดี ระหว่างพนักงานในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานระดับหัวหน้างานที่ต้องพยายามหารูปแบบ การสื่อสารที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานระดับปฏิบัติงาน แล้วทำให้เกิดประสิทธิผลต่อ การดำเนินงานขององค์การ ซึ่งในการสื่อสารระหว่างบุคคลมีทั้งการใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา

โดยทั่วไป บุคคลมักจะให้ความสำคัญกับวัจนภาษามากกว่าอวัจนภาษา เพราะวัจนภาษามี ลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการ สามารถรับรู้ได้อย่างชัดเจนตรงกันว่าผู้พูดพูดสิ่งใด ง่ายต่อความเข้าใจ เพราะเป็นการตีความหรือแปลความตามคำพูดที่ได้ยิน ซึ่งแตกต่างจากอวัจนภาษาเพราะอวัจนภาษาเป็น สิ่งที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนลึกของผู้พูด การรับรู้ เข้าใจภาษาท่าทาง ที่ต้องอาศัยการสังเกต บุคคลที่ ช่างสังเกตจะรับรู้ถึงความต้องการในการสื่อสารที่แท้จริงของผู้พูดได้อย่างรวดเร็ว แต่บางคนก็ไม่สามารถ ที่จะรับรู้ได้เพราะไม่ได้สังเกตท่าทางของผู้พูด

ในการสื่อสาร อารมณ์ของผู้สื่อสารมีผลโดยตรงกับวิธีการส่งสาร บุคคลจะสื่ออารมณ์ผ่านทาง ท่าทาง ซึ่งแต่ละท่าทางจะแสดงออกถึงความต้องการและความรู้สึก เช่น การแสดงออกทางสีหน้า การขยับส่วนต่างๆ ของร่างกาย รวมถึงอากัปกริยาต่างๆ เพื่อบอกให้คู่สนทนาทราบว่ากำลังโกรธ มีความคิดเห็นที่ขัดแย้ง เบื่อหน่าย พ้อใจ เห็นพ้องด้วย ต้องการสื่อสารต่อ หรือ ยุติการสื่อสาร ความรู้สึกนึกคิดของคนเราเป็น อย่างไรดี มักแสดงออกมาด้วยภาษาท่าทางเช่นนั้น และการกลบเกลื่อนอารมณ์ด้วยคำพูดย่อมทำได้ ง่ายกว่าการปิดเป็นอวัจนภาษาท่าทาง ผู้ที่เข้าใจภาษาท่าทาง จะรู้จักสังเกตและรู้จักเชื่อมโยงภาษาท่าทาง เหล่านั้นกับอารมณ์ของคู่สนทนาได้ จะสามารถคาดคะเนถึงอารมณ์ของบุคคลอื่นได้ล่วงหน้า และสามารถ ทหาทางประสานประโยชน์ได้ดีกว่าบุคคลอื่นซึ่งไม่สนใจในความหมายของภาษาท่าทาง

อวัจนภาษาอาจเกิดขึ้นโดยลำพังหรือเกิดร่วมกับวัจนภาษา เป็นสิ่งที่สามารถสื่อสารได้อย่าง ชัดเจนและตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ส่งสารได้มากกว่าวัจนภาษา อวัจนภาษาจึงสามารถทำให้การ สื่อสารประสบความสำเร็จและทำให้ผู้รับสารเข้าใจความต้องการของผู้ส่งสารอย่างแท้จริง อวัจนภาษา เป็นการสื่อสารออกมาจากส่วนลึกของความรู้สึกนึกคิด ผู้พูดมักปล่อยภาษาท่าทางออกมาตามความรู้สึก นึกคิดที่แท้จริง ภาษาท่าทางจึงเป็นภาษาที่สื่อความจริงออกมามากกว่าภาษาพูด

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณลักษณะของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ และ อายุที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของคู่สื่อสาร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาผลกระทบของคุณลักษณะของหัวหน้างานที่ประกอบด้วยเพศและอายุที่มีผลต่อระดับ ความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน

## แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับอวัจนภาษา

อวัจนภาษา (Nonverbal communication) หมายถึง ภาษาที่ไม่ได้แสดงออกโดย ถ้อยคำ คำพูด หรือตัวอักษรโดยตรง แต่แสดงออกทางอื่นซึ่งสามารถสื่อความหมายได้โดยความหมาย ของ อวยพร พาณิช ธีรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ และ และเมตตา กฤตวิทย์ (2536) หมายถึง สัญลักษณ์หรือ รหัสที่ละเอียดอ่อนไม่ได้บันทึกไว้ที่ใด แต่เป็นที่เข้าใจในการถ่ายทอดความเข้าใจนั้นกระทำระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป โดยมีจุดมุ่งหมาย มีความรู้สึกตัว และมีปฏิริยาตอบสนอง เข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ กิริยา อากา รสีหน้าแววตา น้ำเสียง ระยะห่างและเวลา เป็นต้น

กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย (2550) อธิบายถึงอวัจนภาษาว่า เป็นการสื่อสารของมนุษย์ที่ แสดงออกด้วยภาษาท่าทาง สีหน้า การเปลี่ยนแปลงระดับของเสียง ความต่อนื่อง ลีลา รวมถึงจังหวะ ของการแสดงออกต่างๆ ซึ่งเน้นเนื้อหาส่วนใหญ่อยู่ในรูปของการสื่อสารที่ต้องอาศัยสัญลักษณ์ต่างๆ

### แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาษาท่าทาง

จาระไน แกลโกศล (2543) ได้จำแนกภาษาเชิงอวัจนะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. ระยะทาง การที่เรายืนชิดหรือห่างจากกันในขณะที่พูด อาจก่อให้เกิดผลทางด้านการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป แม้โดยคำพูด โดยความต้องการ หรือโดยการใช้ภาษาเชิงอวัจนะ เราจะต้องสื่อสารความหมายอย่างเดียวกันก็ตาม

2. การมองเห็น การมองเห็นที่ชัดเจนเป็นเครื่องช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความชัดเจนขึ้นได้ทางหนึ่ง การที่คู่สื่อสารมองเห็นกันชัดเจนเป็นปัจจัยที่เอื้อต่อการรับส่งข่าวสารระหว่างกันเป็นอย่างมากและทำให้เราสามารถพูดกันได้อย่างมีความตั้งใจในระดับที่เหมาะสม อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้การสื่อสารเชิงอวัจนะที่จะควบคู่ไปกับการสื่อสารโดยคำพูดเป็นไปอย่างสะดวก ทำให้เราสามารถสังเกตเห็นหน้าท่าทางของผู้พูดหรือปฏิกิริยาตอบรับของคู่สื่อสารได้อย่างทันทีทันใด อย่างถูกต้องและชัดเจน

3. การแสดงสีหน้า หน้าตาคนเราเป็นอวัยวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลได้มากกว่าอวัยวะอย่างอื่น และเป็นอวัยวะที่คู่สื่อสารตลอดจนผู้อื่นที่อยู่ในสายตา สามารถมองเห็นได้ชัดเจนกว่าอวัยวะส่วนอื่น หน้าตาเป็นอวัยวะที่แสดงออกถึงความรู้สึกได้หลายอย่าง

4. การสื่อสารทางสายตา สายตาเป็นเครื่องบอกความรู้สึกต่างๆ ของคนเราได้มาก และเนื่องจากนัยน์ตาเป็นอวัยวะส่วนหนึ่งที่อยู่บนใบหน้า อันเป็นตำแหน่งในร่างกายนที่คู่สนทนาสามารถจะมองเห็นได้ง่ายในบางครั้งแม้เราจะไม่ได้เอ่ยปากเล่าให้ผู้ใดทราบ แต่จากสายตาของเราที่ปรากฏ คนที่พบเห็นก็อาจบอกได้ทันทีว่าเรารู้สึกอย่างไร

5. ภาษาจากร่างกาย เป็นสิ่งที่ช่วยย้ำความสำคัญจากอวัจนภาษาของใบหน้าได้มาก ภาษาจากร่างกาย เช่น ท่าทาง (Gesture) การเคลื่อนไหวของร่างกาย ตลอดจนอากัปกริยาอย่างอื่นที่ช่วยสะท้อนเห็นถึงทัศนคติได้ ส่วนใหญ่ภาษจากร่างกายมักควบคู่ไปกับอวัจนภาษาอย่างอื่น

6. รูปร่างหน้าตาของบุคคล เป็นเครื่องก่อให้เกิดภาพลักษณ์ต่างๆ แก่ผู้รับสารได้ เราอาจพบอยู่บ่อยๆ ว่า เมื่อต้องการสื่อสารกับบางคน เราก็มารู้สึกอึดอัดใจที่จะต้องสื่อสารด้วยตั้งแต่แรกที่ได้พบหน้ากัน และยังไม่เคยพูดจากันสักคำด้วยซ้ำไป นอกจากรูปร่างหน้าตาของบุคคลแล้ว ลักษณะการแต่งกาย สีผม กลิ่นตัว กลิ่นลมหายใจ ก็เป็นองค์ประกอบที่อาจก่อให้เกิดความรู้สึกต่างๆ กับผู้ที่มาสื่อสารกับเราได้มากเช่นกัน

7. น้ำเสียง น้ำเสียงที่ห้าวแหลม การพูดเร็วซ้ำ หน้าเบ้า มีจิ้งหะสั้นยาว เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่ก่อให้เกิดบุคลิกภาพ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีต่อเจ้าของเสียงหรือ บุคลิกภาพอย่างอื่นที่แตกต่างกันออกไป

ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2540) ได้แบ่งลักษณะการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูดออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. สีหน้า การแสดงออกทางสีหน้าจำนวนไม่น้อยมีลักษณะเป็นสากล เช่น ยิ้มแสดงความพอใจ จะบ่งบอกถึงอารมณ์ที่ผ่อนคลายแบบหนึ่งในคนเชื้อชาติต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งเชื่อว่าเป็นลักษณะทางพันธุกรรมอย่างหนึ่ง

แม้ว่าสีหน้าจะให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์มากมาย แต่ก็มีปัจจัยประการหนึ่งที่สำคัญมากนั่นคือ มีหลายกรณีที่เราใช้สีหน้าแสดงออกต่างไปจากที่เรากำลังคิดหรือรู้สึก ซึ่งเป็นการวางสีหน้าต่างๆ ที่เราไม่ได้รู้สึกอย่างนั้นหรือต้องการซ่อนความรู้สึกที่เรากำลังประสบอยู่

2. สายตา จากคำกล่าวที่ว่า "ดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ" พบว่าเป็นจริงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการสบตา พบว่า

2.1 บุคคลมักจะถือการสบตาของผู้อื่นเป็นการมองเห็นถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย นั่นคือ เขาเห็นสบตาเรามากเท่าไร เราก็จะรู้สึกถึงอีกฝ่ายในแง่บวกและเวลาที่เขาหลบตา เราก็มักจะอดรู้สึกไม่ได้ว่าคนๆ นั้นกำลังทำอะไรผิด กำลังไม่สบายใจ หรือจิตใจท้อแท้ ซึมเศร้า เป็นต้น

2. บุคคลถือปริมาณและลักษณะการมองเป็นการบ่งชี้ถึงความรู้สึกของอีกฝ่ายต่อการสบต้ามักแสดงว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ติดกับเรา สนใจในตัวเรา เป็นต้น ในทางตรงข้ามการไม่ยอมสบตา ทำให้เรารู้สึกเหมือนเป็นลัญญานในแง่ลบกับเรา ทำให้เรารู้สึกไม่เป็นมิตร ไม่ให้เกียรติ เป็นต้น ทั้งนี้มีข้อยกเว้นอยู่กรณีหนึ่งคือ การมองอย่างเอาเป็นเอาตาย ไม่ว่าจะเรามีปฏิกริยาอย่างไร ที่เรียกกันว่า “การจ้อง” ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้รู้สึกเครียดและวางตัวลำบาก และเรามักตีความการจ้องมองว่าเป็นลัญญานของความมุ่งร้ายหรือความโกรธ

3. ท่าทางและการสัมผัส ภาษากายมักแสดงออกซึ่งอารมณ์ในขณะนั้น โดยส่วนใหญ่มักเป็นการเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น ชี้นิ้วด้วยความไม่พอใจ กำมือแน่นขณะโกรธ ปิดหน้าเมื่ออาย ยกไหล่เมื่อไม่สนใจ เป็นต้น นอกจากนี้ ภาษากายยังช่วยบอกความรู้สึกของผู้อื่นต่อตัวเราว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ เช่น การสนทนาที่อีกฝ่ายหนึ่งหันหน้ามาทางเราและโน้มตัวมาข้างหน้าแสดงว่าเราสนใจในสิ่งที่เราพูด

บทบาทสุดท้ายของภาษากายก็คือ การส่งผ่านความรู้สึกจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสัมผัส ในเวลาที่เราเห็นอกเห็นใจใคร เรามักสัมผัสหลังมือ หรือจับต้นแขนของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแสดงความปลอบใจ เพื่อนสนิทที่ไม่ได้เจอกันมานานจะแสดงถึงมิตรภาพที่มึนคั่งซึ่งด้วยการจับมือหรือกอดกันอย่างมึนคั่ง หรือพ่อแม่ลูบหัวลูกด้วยความเอ็นดู เป็นต้น เคยมีการวิจัยพบว่า ในการขอความช่วยเหลือจากผู้อื่น ถ้าผู้ขอความช่วยเหลือและแขนของอีกฝ่ายหนึ่งจะเป็นการโน้มน้าวความรู้สึกของอีกฝ่ายหนึ่งว่าเราต้องการความช่วยเหลืออย่างแท้จริง ซึ่งทำให้เขาปฏิเสธยากกว่าการที่เราขอความช่วยเหลือด้วยคำพูดเพียงอย่างเดียว จากที่กล่าวมา ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาภาษาท่าทาง 3 ลักษณะ ได้แก่ 1). ลักษณะของการสัมผัส 2). ลักษณะของการใช้กริยาอาการ 3). ลักษณะของการใช้สายตา

อวยพร พาณิช ภิรพันธ์ อนุวัชศิริวงศ์ และเมตตา กฤตวิทย์ (2536) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างวจนภาษาและอวัจนภาษา ไว้ดังนี้ 1). ใช้วจนภาษาแทนคำพูด หมายถึง การใช้วจนภาษาให้มีความหมายเหมือนถ้อยคำที่ใช้พูด 2). ใช้วจนภาษาขยายความ หมายถึง การใช้วจนภาษาบอกความหมายเพิ่มเติมให้กับผู้รับสารให้เข้าใจสารได้ดียิ่งขึ้น 3). ใช้วจนภาษาซ้ำความให้หนักแน่น หมายถึง การใช้วจนภาษาประกอบกับวจนภาษาในความหมายเดียวกัน แต่ยืนยันให้ชัดเจนยิ่งขึ้น 4). ใช้วจนภาษานั่นความ หมายถึง การใช้วจนภาษาย้ำบางประเด็นของวจนภาษาทำให้ความหมายบางส่วนที่ต้องการเน้นนั้นชัดเจนยิ่งขึ้น 5). ใช้วจนภาษาขัดแย้งกัน หมายถึง การใช้วจนภาษาที่ให้ความหมายตรงกันข้ามกับวจนภาษา เพื่อเป็นการรักษามารยาทหรือซ่อนเร้นความจริงบางประการ ในกรณีเช่นนี้ ผู้รับสารมักจะเชื่อถือสารจากอวัจนภาษาตรงกับความรู้สึกมากกว่า 6). ใช้วจนภาษาควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร หมายถึง การใช้กริยาท่าทาง สายตา น้ำเสียง เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสาร

### พฤติกรรมการแสดงออกของภาษาท่าทางของเพศหญิงและเพศชาย

มาร์ติน (Martin, 1971) กล่าวถึงความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ชายและผู้หญิง สรุปได้ว่าผู้ชายจะมีลักษณะทางด้านกลไกและสรีระภาพในการทำงานสูงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงจะมีความชำนาญในเรื่องการเย็บปักถักร้อย ผู้ชายจะฝึกทักษะด้านเครื่องยนต์กลไกและอิเล็กทรอนิกส์ได้ดีกว่าผู้หญิง เมื่อมีโอกาสได้รับการศึกษาในระดับสูง ผู้หญิงมักจะเลือกเรียนทางด้านศิลปะศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนผู้ชายจะเลือกเรียนทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

โรเซนแครนตซ์ (Rosenkrantz, 1968 อ้างถึงใน วิชชา สันทนาประสิทธิ์, 2543) ได้ศึกษาลักษณะนิสัยที่ถูกกำหนดโดย อุดมการณ์ทางเพศที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยกลุ่มหนึ่ง โดยเขาได้ให้นักศึกษาเหล่านั้นเขียนสิ่งที่พวกเขาคิดว่าเป็นคุณลักษณะที่แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้ชายและผู้หญิง ซึ่งผลที่ได้เป็นดังนี้

คุณลักษณะที่เป็นแบบตายตัวของผู้ชายและผู้หญิง (Stereotypic traits of men and women) เป็นดังนี้

ลักษณะค่านิยมแบบผู้ชาย ได้แก่ ก้าวร้าว เป็นตัวของตัวเอง ไม่ชอบแสดงความรู้สึก ชอบแสดงอำนาจ ชอบแข่งขัน ชอบวิชาเลขและวิทยาศาสตร์ เป็นผู้กระทำ มีเหตุผล ไม่ร้องไห้ต่อหน้าคนอื่น มีความมั่นใจในตัวเอง ทะเยอทะยาน คิดว่าผู้ชายมีอำนาจเหนือผู้หญิง พุดจาหยาบคาย โดยเฉพาะเมื่ออยู่ในกลุ่มผู้ชาย เป็นผู้เฒ่า เจ้าชู้

ลักษณะค่านิยมแบบผู้หญิง ได้แก่ พุดเก่ง พุดจาไพเราะ นุ่มนวล ยึดมั่นในศาสนา สนใจภาพลักษณ์ของตัวเองสายตาคนอื่น มีมารยาท เรียบร้อย ต้องการที่พึ่ง ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคนอื่น ๆ กาลเทศะ อ่อนไหว ร้องไห้ง่ายถ้ามีอะไรมากระทบกระเทือนใจ ชักช้า ชักใจ เป็นผู้ตาม

คุณลักษณะที่แตกต่างกันนี้ทำให้สามารถจำแนกลักษณะที่เฉพาะเจาะจงของผู้ชายและผู้หญิงออกจากกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้สามารถเรียกได้อีกอย่างว่า “ความเป็นชาย” (Masculinity) และ “ความเป็นหญิง” (Femininity) นั่นเอง

บทบาททางเพศของมนุษย์ถูกกำหนดให้มีลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงที่แตกต่างกัน ลักษณะค่านิยมของความเป็นชายและความเป็นหญิงจึงเป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะของภาษาท่าทางของเพศชายและเพศหญิงได้เป็นอย่างดี แต่สภาพที่แท้จริงในสังคมมนุษย์ ไม่มีค่านิยมใดที่จะกำหนดบทบาทของมนุษย์ให้เป็นรูปแบบตายตัวเพียงประการเดียว ดังนั้น ภาษาท่าทางที่แตกต่างไปจากรูปแบบปกติจึงปรากฏอยู่เป็นที่สนใจศึกษาของนักวิชาการซึ่งมีความเห็นต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่ใช้ภาษาท่าทางแตกต่างไปจากเพศที่แท้จริงของตน

### แนวคิดเกี่ยวข้องกับความแตกต่างของการใช้ภาษาของบุคคลที่มีวัยต่างกัน

อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่มีอายุ มากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารต่างๆ มากกว่าความบันเทิง (นิดา มีสุข, 2546)

สุวัฒนา เลี่ยมประวัตติ และกันทิมา วัฒนประเสริฐ (2539) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์การใช้คำและการแปรภาษาของคนสามระดับอายุในชุมชนลุ่มแม่น้ำท่าจีน ผลของการวิจัยสรุปว่า ผู้บอกภาษาทั้ง 3 ระดับอายุมีความแตกต่างด้านรูปแบบการใช้คำ มีการแปรด้านเสียง คำพท์ และความหมายเนื่องด้วยอิทธิพลของภาษาไทย ผู้บอกภาษาระดับอายุที่ 1 จะใช้คำพท์เต็มมากที่สุดและลดน้อยลงตามลำดับในผู้บอกภาษาอายุระดับที่ 2 และอายุระดับที่ 3 นั้น จะใช้คำพท์ที่อื่นมากที่สุด และจะลดน้อยลงเรื่อยๆ ในผู้บอกภาษาระดับอายุที่ 2 และ 1

อรุณี อรุณเรือง (2533) ได้ศึกษาเรื่องการแปรเสียงวรรณยุกต์โทในภาษาไทยกรุงเทพฯ ตามระดับอายุผู้พูด 3 ช่วงคือ กลุ่มอายุ 15-20 ปี กลุ่มอายุ 35-40 ปี และกลุ่มอายุ 55-60 ปี ผลวิจัยพบว่า มีรูปแปรวรรณยุกต์โท 5 รูปแปร วรรณยุกต์กลาง-ตก, สูง-ตก, กลาง-ขึ้น-กลาง, กลาง-ขึ้น-ตก, และกลาง-ระดับ-ตกข้างท้าย กลุ่มอายุ 35-40 ปี และ กลุ่มอายุ 55-60 ปี ใช้วรรณยุกต์โทแตกต่างไปจากกลุ่มอายุ 15-20 ปี อย่างเห็นได้ชัด และในอนาคตคาดว่าเสียงวรรณยุกต์แบบเด็กรุ่นใหม่อาจเป็นที่นิยมมากที่สุดในประเทศไทยกรุงเทพฯ

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้วัจนภาษา

ณจิต ติปานวงศ์ (2539) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของวัจนภาษาของนักร้องแกรมมี่ เอ็นเตอร์เทนเมนท์ต่อเยาวชน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. วัยรุ่นที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้รวมของครอบครัวต่างกัน มีการเปิดรับสารด้านอาการภาษาและวัจนภาษาต่างกัน 2. กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็นไม่มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสารด้านอาการภาษาและวัจนภาษา 3. การเปิดรับสารด้านอาการภาษาและวัจนภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจดจำสารด้านอาการภาษาและวัจนภาษา 4. การจดจำสารด้านอาการภาษาและวัจนภาษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเลียนแบบ

ริดาร์ตัน วัฒนไพโรจน์ (2543) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับ สายการบินไทย ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลกับพนักงานต้อนรับสายการบินไทยมีความแตกต่างกัน โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารเชิงอวัจนภาษามากกว่าการสื่อสารเชิงวัจนภาษา เช่น ลักษณะท่าทาง การแต่งกาย มากกว่าการใช้ภาษาพูด

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ศึกษาถึงปัจจัยคุณลักษณะของหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Schumacker & Lomax (2012) ที่กล่าวว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างควรมีตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป โดยกำหนดขนาดจาก 10 ถึง 20 ตัวอย่างต่อหนึ่งตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้มีตัวแปรทั้งหมด 5 ตัวแปร ใช้ขนาดเท่ากับประมาณ 100 คน คิดเป็นอัตราส่วนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 20 คนต่อหนึ่งตัวแปร ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขายไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามที่ใช้วัดศึกษาถึงปัจจัยคุณลักษณะของหัวหน้างานที่มีผลต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะท่าทางของหัวหน้างาน แบ่งเป็น ลักษณะการสัมผัส ลักษณะของการใช้กิริยาอาการ และลักษณะของการใช้สายตา เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และมีค่าความน่าเชื่อถือ  $\alpha = 0.89$  จากการทดสอบก่อนการเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการทดสอบระหว่างเพศของหัวหน้างานต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน

อวัจนภาษา	$\chi^2$	Sig.
การสัมผัส	28.641	0.000*
การใช้กิริยาอาการ	26.144	0.000*
การใช้สายตาและคิ้ว	21.021	0.002*

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ คุณลักษณะอันได้แก่ เพศของหัวหน้างานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส การใช้กิริยาอาการ และการใช้สายตาและคิ้วของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 28.641, \alpha < 0.05$ ) ( $\chi^2 = 26.144, \alpha < 0.05$ ) และ ( $\chi^2 = 21.021, \alpha < 0.05$ )



ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการทดสอบอายุของหัวหน้างานต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน

อวัจนภาษา	$\chi^2$	Sig.
การล้มผัส	8.380 8	0.079
การใช้กิริยาอาการ	12.529	0.002*
การใช้สายตาและคิ้ว	5.856	0.210

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานบางส่วนคือ คุณลักษณะได้แก่ อายุของหัวหน้างานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาลักษณะการใช้กิริยาอาการของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 12.529, \alpha < 0.05$ ) ส่วนอายุของหัวหน้างานไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาลักษณะการล้มผัส เช่นเดียวกับการใช้สายตาของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\chi^2 = 8.380, \alpha > 0.05$ ) และ ( $\chi^2 = 5.856, \alpha > 0.05$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า เพศของหัวหน้างานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะการล้มผัส การใช้กิริยาอาการ และการใช้สายตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งถือว่าสมมติฐานได้รับการยอมรับ เพศมีความพึงพอใจในลักษณะการล้มผัสของผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในอวัจนภาษาลักษณะการล้มผัสสูงสุด อาจเป็นเพราะลักษณะการสื่อสารด้วยการล้มผัสสามารถสื่อความหมายความหมายได้ทั้งทางบวกและทางลบ เราสามารถใช้การล้มผัสแทนคำพูดปลอดภัย แสดงความเมตตา เช่น ลูบหัว ตบไหล่ เป็นต้น การล้มผัสมีบทบาทมากเพราะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเอง ไว้วางใจได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของยังยุทธวงศ์ภริมาศานต์ (2540) ที่ว่าในเวลาที่เราเห็นอกเห็นใจใครเรามักล้มผัสหลังมือ หรือจับต้นแขนของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแสดงความปลอบใจ เพื่อนสนิทที่ไม่ได้เจอกันมานานจะแสดงถึงมิตรภาพที่มีเมตตาซึ่งโดยการจับมือหรือกอดกันอย่างมั่นคง หรือพ่อ แม่ลูบลูบลูกด้วยความเอ็นดู นอกจากนั้น หัวหน้างานและพนักงานในฝ่ายขายจะต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด จึงมีความสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก ทำให้มีความกล้าที่จะแสดงภาษาท่าทางลักษณะการล้มผัสต่อกันโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปลอบโยน การเตือนให้รู้ตัว และการให้กำลังใจ

อายุของหัวหน้างานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะการใช้กิริยาอาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งถือว่าสมมติฐานได้รับการยอมรับ แต่ไม่มีผลต่อภาษาท่าทางลักษณะการล้มผัส การใช้สายตา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งถือว่าสมมติฐานได้รับการปฏิเสธ อายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาด้านการใช้กิริยาอาการของคู่อสื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน แต่ไม่สัมพันธ์กับลักษณะการล้มผัสและการใช้สายตา เนื่องจากอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด พฤติกรรม ซึ่งในสังคมไทยนั้น การนับถือระบบอาวุโสยังเป็นสิ่งที่น่าชื่นชม และเป็นที่ต้องการ ความแตกต่างในเรื่องอายุระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องจึงทำให้ลูกน้องเกรงใจ ลูกน้องที่อายุน้อยกว่าจะพูดน้อย เวลาพูดก็ต้องระวังคำพูด น้ำเสียง สำเนียงที่ใช้ขณะคุยกับหัวหน้า และการพูดมากเกินไปของคนที่ยาวน้อยกว่าในองค์การไทยจะดูไม่น่ารัก ผู้ใหญ่จะชอบคนที่อายุน้อยกว่าที่เชื่อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด อวัจนสารและวัฒนธรรมไทยในการสื่อสารด้วยอวัจนสารของ นิดา มีสุข (2546) ที่ว่า ตามวัฒนธรรมไทยนั้น ผู้น้อยจะไม่ละลาบละลั้งไปแต่ต้องตัวผู้ใหญ่ ถ้าจะแสดงความรัก ไม่ควรแตะต้องสูงกว่าระดับไหล่ เช่น กราบที่อก กราบที่ตัก กราบเท้า เป็นต้น ส่วน



ผู้ใหญ่จะแสดงความรัก ความเอ็นดูผู้น้อยด้วยการลูบหัว ตบหัว หรือลูบหลัง ปัจจุบันนี้ ผู้ใหญ่อาจแสดงความรักโดยการกอด หรือจูบผู้น้อยบ้างตามอย่างวัฒนธรรมตะวันตก แต่วัฒนธรรมไทยถือว่า การสัมผัสในลักษณะการกอด จูบ เป็นสิ่งที่ควรทำในทีรโหฐาน นอกจากนี้ หากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสนิทสนมกับผู้รับสาร ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการจะสูง ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติตนไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของผู้ส่งสารทุกลักษณะ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนงานบ่อย ทำให้ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีอายุอยู่ในกลุ่มอายุใด ก็จะมีระดับความพึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางเป็นอิสระ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. เพศเป็นคุณลักษณะสำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับสารในอวัจนภาษาทั้ง 3 ลักษณะคือ การสัมผัส การใช้กิริยาอาการ และการใช้คิ้ว แต่คุณลักษณะที่สำคัญที่สุดต่อความพึงพอใจของผู้รับสารคือ อวัจนภาษาลักษณะการสัมผัส อาจเป็นเพราะลักษณะการสื่อสารด้วยการสัมผัสสามารถสื่อความหมายความหมายได้ทั้งทางบวกและทางลบ เราสามารถใช้การสัมผัสแทนคำพูดปดลอบโยน แสดงความเมตตา เช่น หัวหน้างานเพศชาย และหัวหน้างานเพศหญิงมีการแตะบ่าผู้ปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิงเพื่อเป็นการปลอบโยน การเตือนให้รู้ตัว และการให้กำลังใจ หัวหน้างานและพนักงานในฝ่ายชายจะต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด จึงมีความสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก ทำให้มีความกล้าที่จะแสดงภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสต่อกัน

2. อายุเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับสารในอวัจนภาษาด้านการใช้กิริยาอาการ เช่น การก้มศีรษะ การสั่นหน้า พยักหน้าของหัวหน้างานเพื่อบ่งบอกถึงทิศทางความพอใจและไม่พอใจ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานก็เข้าใจและยอมรับในอวัจนภาษาด้านนี้เป็นอย่างดี หากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสนิทสนมกับผู้รับสาร ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการจะสูง ถ้าอายุของทั้งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานไม่ต่างกันมากนัก ความพึงพอใจด้านนี้ก็จะยิ่งสูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษาของผู้ส่งสารด้านระยะเวลาในการทำงาน เพื่อได้ทราบว่าการปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจในอวัจนภาษาของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานหรือไม่

2. ผู้วิจัยควรพิจารณาศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในอวัจนภาษา เช่น เทศภาษา และกาลภาษาของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในองค์การธุรกิจเพื่อให้งานวิจัยกว้างขวางยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กาญจนา โชคเหรียญสุโขทัย. (2550). *การสื่อสารเชิงอวัจนภาษารูปแบบ และการใช้*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จาระไน แกลโกศล. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 10* (พิมพ์ครั้งที่ 18). นนทบุรี: สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณจิต ตีปานวงศ์. (2539). *อิทธิพลของอวัจนภาษาของนักร้องแกรมมี่ เอ็นเตอร์เทนเมนท์ต่อเยาวชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการ ประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธิดารัตน์ วัฒนไพโรจน์. (2543). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานต้อนรับสายการบินไทย ศึกษากรณี: ผู้โดยสารที่ใช้เส้นทางบินในทวีปเอเชีย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- นิดา มีสุข. (2546). *เอกสารประกอบการเรียนวิชา ทย 101 ภาษาไทย 1*. สงขลา: ภาควิชาภาษาไทย และภาษาตะวันออก มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2540). *หลักนิติศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรพรม ช่มงาม. (2550, มกราคม, 31). *เอกสารประกอบการบรรยายในชั้นเรียน วิชา สบ. 601 การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์*. สาขาวิชาการสื่อสารระหว่างบุคคล คณะนิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มารยาท ปานราช. (2539). *ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 4* (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เรวัตร์ สมบัติทิพย์. (2543). *การติดต่อสื่อสารในองค์การ: กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิชา สันหนาทประสิทธิ์. (2543). *การนำเสนอภาพความเป็นชายในภาพยนตร์ไทยระหว่างปีพ.ศ. 2541-2542*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ชวลิต ประวานนท์, สมชาย หิรัญกิตติ, สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ และสุดา สุวรรณภิญโญ. (2539) *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิสิทธ์พัฒนา.
- สุวัฒนา เลี่ยมประวัตติ และกันทิมา วัฒนประเสริฐ. (2539). *วิเคราะห์การใช้คำและการแปรของภาษาของคนสามระดับอายุในชุมชนลุ่มน้ำท่าจีน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์.
- อรุณี อรุณเรือง. (2533). *การเปลี่ยนแปลงวรรณยุกต์โทในภาษาไทยกรุงเทพฯ ตามระดับอายุผู้พูด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต คณะอักษรศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อวยพร พานิช ธีรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ และเมตตา กฤตวิทย์. (2536). *ภาษาเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Martin, H. (1971). *International family health encyclopedia*. (Volume 2). California: Afe Press.
- Schumacker, R. E., and Lomax, R. G. (2012). *A Beginner's guide to structural equation modeling*. New York: Routledge. Taylor & Francis Group.