

ความพึงพอใจในลักษณะท่าทางของคู่สื่อสาร ระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติ ในงานประชาสัมพันธ์

The Satisfaction with Types of Gesture of
Communicating Partners between Superior and
Subordinate in Public Relations Profession

พรพรหม ชมงาม*

Pornprom Chomngam*

* อาจารย์ประจำภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

* Lecturer, Public Relations Department, School of Communication Arts, Bangkok University

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

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในลักษณะท่าทางของคู่มือสารระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในงานประชาสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานโดยจำแนกตามคุณสมบัติ อันได้แก่ เพศ และอายุต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสาร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานที่จบสาขาการประชาสัมพันธ์แล้วทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์กรเอกชน จำนวนทั้งสิ้น 300 คน โดยจำแนกเป็น หัวหน้างาน จำนวน 109 คน และผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 191 คน

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามลักษณะทางเพศต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารพบว่า หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ลักษณะท่าทาง หัวหน้า ผู้ปฏิบัติงาน งานประชาสัมพันธ์

Abstract

The satisfaction with types of gesture of communicating partners between superior and subordinate in public relations profession were applied to compare the levels of the satisfaction by the variables of gender and age vis-à-vis communicating partners' gesture types, and to study relations between superiors' and subordinates' attributes and levels of satisfaction with communicating partners' gesture types. The sample of the study consisted of 300 (superior = 109, subordinate = 191 person) permanent public relations personals in private organization.

By gender, the superiors and the subordinates with different gender differed in their satisfaction with communicating partners' gesture.

Keywords: Types of Gesture, Superior, Subordinate, Public Relations Profession

บทนำ

งานประชาสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถหลายสาขาเพราะเป็นหน่วยงานที่ประกอบด้วยบุคลากรที่หลากหลายทั้งด้านเพศ อายุ นักประชาสัมพันธ์จึงต้องมีคุณสมบัติมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและโน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามด้วยก็จะประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานทุกคนได้อย่างไม่ยากนัก (Cutlip & Center, 2012) นอกจากนั้น ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ประกอบด้วยการใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทาง โดยเฉพาะภาษาท่าทางเป็นการสื่อสารออกมาจากส่วนลึกของความรู้สึกนึกคิด ผู้พูดมักปล่อยภาษาท่าทางออกมาตามความรู้สึกนึกคิดที่แท้จริง ภาษาท่าทางจึงเป็นภาษาที่สื่อความจริงออกมามากกว่าภาษาพูด ด้วยเหตุนี้ ภาษาท่าทางจึงมีอิทธิพลโดยอัตโนมัติต่อผู้ฟังพอกๆ กับภาษาพูดหรือบางครั้งอาจมากกว่า (สุมิตร คุณานุกร, 2524)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะบุคลากรที่มีหน้าที่ประจำ ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือ ซึ่งถือว่าเป็นผู้มีอำนาจสูงในการบริหารงานประชาสัมพันธ์และเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในการทำงานซึ่งบุคลากรทุกคนในฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องรับฟังและปฏิบัติตาม และบุคลากรประจำระดับปฏิบัติการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามคุณสมบัติ อันได้แก่ เพศต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่สื่อสาร

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับภาษาท่าทาง

การใช้ภาษาท่าทางอาจจะมีได้หลายลักษณะ แต่ที่สำคัญสำหรับการศึกษาในครั้งนี้มีดังนี้

1. สัมผัสภาษา (Haptics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้อาการสัมผัสของผู้สื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึกและอารมณ์ ตลอดจนความปรารถนาที่ฝังลึกอยู่ในใจไปยังผู้รับสาร (สวณิต ยมภักย์, 2536) การส่งผ่านความรู้สึกจากผู้หนึ่งไปยังอีกผู้หนึ่ง ทำได้โดยการสัมผัส (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์, 2540)

2. อาการภาษา (Kinesics) หมายถึง อวัจนภาษาที่อยู่ในรูปของการเคลื่อนไหวของร่างกายเพื่อการสื่อสาร (สวณิต ยมภักย์, 2536) เราก็มักจะแสดงกิริยาอาการประกอบการพูดไปด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2542) โดยใช้ภาษากายแสดงออกซึ่งอารมณ์ในขณะนั้น (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์, 2540) ภาษาจากร่างกายช่วยย้ำความสำคัญของอวัจนภาษาของใบหน้าได้มาก (จาระโน แกลโกศล, 2543) เช่น การใช้ท่าทาง (Gesture) ประกอบเพื่อสะท้อนทัศนคติได้

3. เนตรภาษา (Oculesics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้ดวงตาหรือสายตาของผู้ส่งสาร เพื่อสื่อความหมายถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด (จาระโน แกลโกศล, 2543) ความประสงค์และทัศนคติบางประการไปยังผู้รับสาร (สวณิต ยมภักย์, 2536) ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานต์ (2540) กล่าวว่า “ดวงตาเป็นหน้าต่างของดวงใจ” พบว่าเป็นจริงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการสบตา

โดยที่ (3.1) เรามักจะถือการสบตาของผู้อื่นเป็นการมองถึงความรู้สึกของอีกฝ่าย นั่นคือ เขามองสบตาเรามักเท่าไร เราก็จะรู้สึกถึงอีกฝ่ายในแง่บวกและเวลาที่เขาหลบตา เราก็มักจะอดรู้สึกไม่ได้ว่า คนๆ นั้นกำลังทำอะไรผิด กำลังไม่สบายใจ หรือจิตใจท้อแท้ ซึมเศร้า เป็นต้น (3.2) เราถือปริมาณ และลักษณะการมองเป็นการบ่งชี้ถึงความรู้สึกของอีกฝ่ายต่อเรา การสบตามักแสดงว่าอีกฝ่ายหนึ่งมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเรา สนใจในตัวเรา เป็นต้น ในทางตรงข้าม การไม่สบตา ทำให้เรารู้สึกเหมือนเป็นสัญญาณในแง่ลบกับเรา ทำให้เรารู้สึกไม่เป็นมิตร ไม่ให้เกียรติ เป็นต้น ทั้งนี้มีข้อยกเว้นอยู่กรณีหนึ่งคือ การมองอย่างเอาเป็นเอาตาย ไม่ว่าเราจะมีปฏิกริยาอย่างไร ที่เรียกกันว่า “การจ้อง” ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ ทำให้รู้สึกเครียดและวางตัวลำบาก และเรามักตีความการจ้องมองว่าเป็นสัญญาณของความมั่งร้ายหรือความโกรธ

จากที่กล่าวมา ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาภาษาท่าทาง 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะของการสัมผัส แบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ (1.1) การแตะหรือการจับ ได้แก่ การแตะหรือจับไหล่ การแตะหรือจับแขน การแตะหรือจับมือ และการแตะหรือจับหลัง (1.2) การลูบ ได้แก่ การลูบหัว การลูบแขน การลูบมือ และการลูบหลัง (1.3) การโอบ ได้แก่ การโอบไหล่ และการโอบเอว และ (1.4) การคล้องแขน

2. ลักษณะของการใช้กิริยาอาการ แบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ (2.1) การขี้นิ้ว (2.2) การสะบัดหน้า (2.3) การเบะปาก และ (2.4) การแหม้มริมฝีปาก หรือกัตรีริมฝีปาก

3. ลักษณะของการใช้สายตาและคิ้ว แบ่งเป็น 4 ลักษณะ คือ (3.1) การมองจ้อง (3.2) การมองด้วยหางตา (3.3) การขมวดคิ้วและ (3.4) การสอดส่ายสายตาไปมา

พฤติกรรมการแสดงออกของภาษาท่าทางของเพศหญิงและเพศชาย

Bakan (1966) ได้ให้ความหมายของความเป็นชายด้วยคำว่า Agency และ ความเป็นหญิงด้วยคำว่า Communion ซึ่ง Agency หมายถึง การแสดงคุณลักษณะของการป้องกันตนเอง (Self-protection) การกล้าแสดงออก (Self-Assertion) การทำตัวให้กว้างขวาง (Self-expansion) มีลักษณะแบ่งแยกและมีแรงจูงใจใฝ่รู้ ส่วนคำว่า Communion หมายถึง การแสดงคุณลักษณะในการเกี่ยวพันระหว่างสิ่งต่างๆ ซึ่งได้แก่ การติดต่อ (Contact) ความเปิดเผย (Openness) การร่วมมือ (Union) การขาดการแบ่งแยก (The lack of separations) การร่วมมือที่ไม่ต้องอาศัยคำมั่นสัญญา (Noncontractual cooperation)

สำหรับบทบาททางเพศ (Gender) ความเป็นชาย (Masculinity) และความเป็นหญิง (Femininity) นั้น โรเบิร์ต กอดดาร์ด (Goddard, 1984 อ้างถึงในวิชา สันทนาประสิทธิ์, 2543) ได้กล่าวไว้ ซึ่งสรุปได้ว่า บทบาททางเพศ (Gender) เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นด้วยกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม (Socialization) กล่าวคือ กระบวนการเรียนรู้ทางสังคมจะสามารถอธิบายถึงกลไกในพัฒนาการของบทบาททางเพศด้วยวิธีเดียวกันกับการอธิบายกลไกในการเรียนรู้พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์นั่นเอง ถึงจะบ่งบอกได้ตั้งแต่เริ่มแรกกว่าเด็กแรกเกิดนั้นเป็นเด็กผู้ชายหรือเด็กผู้หญิง แต่เด็กแรกเกิดเหล่านั้นก็ยังคงไม่มีสิ่งที่เรียกว่า บทบาททางเพศทันที จนกระทั่งพวกเขาได้เจริญเติบโตขึ้นสังคมก็จะค่อยๆ หล่อหลอมแบบอย่างพฤติกรรม (Models of behavior) ให้เหมาะสมกับเพศของพวกเขา ผ่านสถาบัน

ต่างๆ ของสังคม ไม่ว่าจะเป็นสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา รวมไปถึงสถาบันสื่อมวลชนด้วย โดยที่แบบอย่างพฤติกรรมนี้จะเหมือนกลไกในการกำหนดบทบาทที่แตกต่างกันระหว่างผู้ชายและผู้หญิง เช่น ผู้ชายจะต้องเป็นผู้นำ ทั้งเป็นผู้นำครอบครัว ผู้นำสังคม ในขณะที่ผู้หญิงมักจะเป็นผู้ตาม ซึ่งกระบวนการในการเรียนรู้บทบาททางเพศนี้ จัดว่าเป็นกระบวนการอันดำเนินไปตามกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมอย่างหนึ่ง

บทบาททางเพศที่ได้เรียนรู้จากกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมนั้นจะก่อให้เกิด “ความสำนึกทางเพศ” (Gender awareness) ซึ่งช่วยตอกย้ำอุดมการณ์ทางเพศ (Gender ideology) ที่เป็นเสมือนสามัญสำนึกให้คนในสังคมปฏิบัติตามแบบอย่างหรือบทบาทที่ถูกต้องตามเพศของตน (Gender role) ซึ่งมีค่านิยมเป็นตัวกำหนดไว้โดยเฉพาะว่าผู้ชายต้องเป็นอย่างไรและผู้หญิงต้องเป็นอย่างไร เช่น ผู้ชายต้องมีลักษณะเข้มแข็ง เป็นผู้นำ มีพฤติกรรมก้าวร้าว ชอบความรุนแรงและการแสดงพลังกำลัง ในขณะที่ผู้หญิงจะต้องเรียบร้อย นุ่มนวล สุภาพและมีคุณลักษณะของการเป็นผู้ตามที่ดี ทั้งการทำหน้าที่เป็นผู้ตามทางความคิดและเป็นผู้ตามในฐานะแม่บ้านที่ดูแลบ้านและครอบครัวในระหว่างที่ผู้ชายออกไปทำงานนอกบ้าน เป็นต้น

พฤติกรรมการแสดงออกของภาษาท่าทางของเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงและเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย

การมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับเพศหรือพฤติกรรมการแสดงออกของภาษาท่าทางของเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย เป็นความเบี่ยงเบนทางเพศ (Sexual deviation) ชนิดหนึ่ง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530) ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มบุคลิภาพที่ผิดปกติ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉนิก, 2524) บุคคลที่อยู่ในกลุ่มนี้มิได้เป็นโรคจิต โรคประสาท (ลิขิต กาญจนภรณ์, 2525) การมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับเพศที่เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความสุขและความพอใจทางเพศจากการได้แต่งตัว แต่งหน้า สวมเสื้อผ้าตลอดทั้งการแสดงท่าทางของเพศตรงข้าม (Transtextism) (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530) บุคคลที่มีพฤติกรรมดังกล่าว เรียกว่า พวกลักเพศ (กิตติกร มีทรัพย์, 2529) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2531) ที่ว่า “พวกลักเพศหรือศัพท์ที่นิยมเรียกกันในหมู่วัยรุ่นว่า “ตุ๊ด” หมายถึง เพศชายที่ชอบแต่งกายเป็นหญิง คำว่า “ตุ๊ด” มาจากคำว่า “ตุ๊ดซี่” ซึ่งเป็นชื่อของดาราดอกเจ้าบทบาทในภาพยนตร์ต่างประเทศเรื่องหนึ่งที่เป็นผู้ชาย แต่แต่งหน้า แต่งตัวและทำท่าทางเป็นหญิง “ตุ๊ด” จึงเป็นพฤติกรรมของเพศหญิงที่เพศชายแสดงและต้องการให้คนอื่นในสังคมรับรู้ จึงเปิดเผยตนเองทั้งน้ำเสียง การพูดและท่าทางที่กระตือรือร้น กระชดกระชอย ซึ่งมักจงใจทำขึ้นเพื่อให้เป็นจุดสนใจอย่างเด่นชัดมากกว่ากิริยาของผู้หญิงทั่วไป ส่วนเพศหญิงที่ชอบแต่งกายเป็นชาย จุกเรียกกันในหมู่วัยรุ่นว่า “ทอม” มาจากคำว่า “ทอมบอย” (Tom boy) พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกเรียกว่า “ทอม” นั้น จะชอบแต่งกาย แสดงกิริยา ท่าทางและนิสัยเหมือนผู้ชาย เช่น นุ่งกางเกง ไม่ยอมสวมกระโปรง ชอบสวมเสื้อเชิ้ต ใส่รองเท้าแตะหรือรองเท้าผ้าใบ ตัดผมสั้นด้วยปัตตาเลี่ยนเหมือนผู้ชาย ทำนึ่ง ทำยีน ตลอดจนการเดิน ทำตัวแข็งทื่อ ไม่สละสลวย ไม่ยอมอ่อนหวาน อ่อนโยนหรือทำจริตเอียงอายเหมือนผู้หญิง”

การศึกษาถึงพฤติกรรมการแสดงออกของภาษาท่าทางทำให้ทราบว่า เพศเป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดภาษาท่าทาง ผู้ส่งสารที่มีเพศต่างกันย่อมใช้ภาษาท่าทางที่ต่างกันซึ่งนับว่าเป็นลักษณะภาษาท่าทางอันเป็นปกติตามความเห็นของสังคม ส่วนบุคคลที่มีภาษาท่าทางไม่ตรงกับเพศที่จะใช้ภาษาท่าทางที่ต่างไปจากการใช้ภาษาท่าทางโดยปกติของบุคคลที่เป็นเพศหญิงหรือเพศชาย ความรู้เรื่องนี้ผู้วิจัยสามารถนำไปกำหนดเป็นตัวแปรในขอบเขตของงานวิจัยนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

กรรณิกา ธรรมวุฒิ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง ผลวิจัยสรุปว่า บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชาในองค์การเอกชนทั้งชายและหญิงมีรูปแบบการสื่อสารและการบังคับบัญชาสั่งงานไม่แตกต่างกัน ผู้ได้บังคับบัญชามีทัศนคติโดยรวมต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพศชายในเชิงบวกมากกว่าพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาหญิง ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ได้บังคับบัญชาพบมากที่สุดเมื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเพศชายคือ การไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชา และปัญหาอุปสรรคที่ผู้ได้บังคับบัญชาพบมากที่สุดเมื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาเพศหญิงคือ การใช้อารมณ์ในการสื่อสาร

ฟาซิโอ (Fazio, 1993) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของลักษณะการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานต่อความพึงพอใจในงาน การทำงาน และความภักดีต่องาน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน เนื่องจากเชื่อว่าการทำงานร่วมกัน บุคคลจะต้องมีการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันและสร้างผลงานให้เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กระบวนการสื่อสารในองค์การจึงเป็นตัวแปรที่สำคัญของความสำเร็จ องค์การที่มีการฝึกอบรมการให้บริการและมีการเข้าถึงข้อมูลในยุคมูลฐานข่าวสารได้มากที่สุด และใช้งบประมาณให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานและความภักดีต่องาน

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับมนุษย์ เป็นสิ่งที่มนุษย์ปฏิบัติอยู่ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้ทำการสื่อสารตั้งใจ ระมัดระวัง ลดอุปสรรคในการสื่อสารทั้งจากตัวผู้ส่งสาร สาร สื่อ หรือช่องทางในการส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารต้องส่งสารด้วยความระมัดระวังและเหมาะสม สารที่ส่งต้องชัดเจน เรียบเรียงอย่างเป็นระเบียบ เหมาะสมกับผู้รับสาร ทั้งนี้รวมทั้งการใช้ถ้อยคำ ภาษาและกิริยาท่าทาง และผู้รับสารต้องเข้าใจคอดีต่างๆ ในการรับสาร รวมทั้งถอดรหัสสารที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ถูกต้องตรงกันด้วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อบุกเบิกค้นหา (Exploratory research) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางจำแนกตามตัวแปรด้านเพศ และอายุ และศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่สื่อสาร การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานระดับหัวหน้างานที่จบสาขาการประชาสัมพันธ์แล้วทำงานเกี่ยวกับด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์กรเอกชน จำนวน 300 คน โดยจำแนกเป็นระดับหัวหน้างาน จำนวน 109 เป็นเพศชายที่แสดงท่าทางเป็นชาย จำนวน 25 คน เพศชายที่แสดงท่าทางเป็นหญิง 22 คน เพศหญิงที่แสดงท่าทางเป็นหญิง จำนวน 42 คน และเพศหญิงที่แสดงเป็นชาย จำนวน 20 คน และระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 191 คน เป็นเพศชายที่แสดงท่าทางเป็นชาย จำนวน 41 คน เพศชายที่แสดงท่าทางเป็นหญิง 23 คน เพศหญิงที่แสดงท่าทางเป็นหญิง จำนวน 111 คน และเพศหญิงที่แสดงเป็นชาย จำนวน 16 คน โดยกำหนดคุณสมบัติหัวหน้างานต้องจบสาขาการประชาสัมพันธ์แล้วทำงานด้านการประชาสัมพันธ์ในองค์กรเอกชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม วัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อลักษณะท่าทางของคู่มือสารจำแนกตามลักษณะทางเพศและกลุ่มอายุ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และมีค่าความน่าเชื่อถือ $\alpha = 0.87$ จากการทดสอบก่อนการเก็บข้อมูลจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วย การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานจำแนกตามเพศในภาพรวมพบว่า หัวหน้างานทุกเพศมีระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในลักษณะการสัมผัสมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานจำแนกตามเพศในภาพรวมพบว่า หัวหน้างานทุกเพศมีระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในลักษณะการสัมผัสมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ

หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส ($\bar{X} = 3.1825$) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X} = 2.7381$) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X} = 2.2619$) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส ($\bar{X} = 3.0409$) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X} = 2.0714$) และ การใช้กิริยาอาการ ($\bar{X} = 1.3929$) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส ($\bar{X} = 2.9844$) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X} = 2.3906$) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง

ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.6563) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 3.0104) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.6250) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 2.1250) มีความพึงพอใจระดับน้อย

2. ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างาน จำแนกตามอายุ พบว่า หัวหน้างานทุกระดับอายุ มีความพึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในลักษณะการล้มพับมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 3.0877) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.6316) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 2.2763) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 2.9403) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.4167) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.6343) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 3.3480) ของคู่มือสารที่เป็นหัวหน้างานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.2941) และการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.8971) มีความพึงพอใจระดับน้อย

3. ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า หัวหน้างานทุกเพศมีระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะการล้มพับมากที่สุด อันดับสอง คือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ

หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 3.0794) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.7500) ของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.5238) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 2.4683) ของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 1.8929) และการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.1429) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานทุกลักษณะในระดับน้อย ตามลำดับ ดังนี้ การล้มพับ ($\bar{X}$ = 2.2135) การใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 1.9844) และการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.3672)

หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มพับ ($\bar{X}$ = 2.7813) และการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.6563) ของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 2.0781) มีความพึงพอใจระดับน้อย

4. ความพึงพอใจของหัวหน้างานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ พบว่า หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะการใช้สายตาและคิ้วมากที่สุด อันดับสองคือ การล้มพับ และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ ส่วนหัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปีและอายุ 36 ปีขึ้นไป

มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะการสัมผัสมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางในการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.5921) และการสัมผัส ($\bar{X}$ = 2.5395) ของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.9079) มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส ($\bar{X}$ = 2.5401) ของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.1620) และการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.3194) ของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย

หัวหน้างานที่มีอายุระหว่าง 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัส ($\bar{X}$ = 2.7304) ของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ส่วนการใช้สายตาและคิ้ว ($\bar{X}$ = 2.2059) และการใช้กิริยาอาการ ($\bar{X}$ = 1.5000) ของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย มีความพึงพอใจระดับน้อย

5. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างาน จำแนกตามเพศในภาพรวม พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีระดับความพึงพอใจภาษาท่าทางของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างานในลักษณะการสัมผัสมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้สายตาและคิ้ว และอันดับสุดท้ายคือ การใช้กิริยาอาการ ส่วนผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างานในลักษณะการสัมผัสมากที่สุด อันดับสองคือ การใช้กิริยาอาการ และอันดับสุดท้ายคือ การใช้สายตาและคิ้ว

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน: หัวหน้างานที่มีลักษณะทางเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางของผู้ปฏิบัติงานต่างกัน

ตารางที่ 1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของหัวหน้างาน	N	$\bar{X}$	SD	df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	25	3.0794	0.8298			
ชายแสดงออกหญิง	22	2.4683	0.7117			
หญิงแสดงออกหญิง	42	2.2135	0.6307			
หญิงแสดงออกชาย	20	2.7813	0.1921	3,86	8.137	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,86} = 8.137, P < 0.05$)

หลังจากการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง โดยหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นเพศชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มผลของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 3.0794, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 2.4683) และหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มผลของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 3.0794, $\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 2.2135)

ตารางที่ 2 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของหัวหน้างาน	N	$\bar{X}$	SD	df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	25	1.5238	0.5911			
ชายแสดงออกหญิง	22	1.1429	0.2175			
หญิงแสดงออกหญิง	42	1.3672	0.4444			
หญิงแสดงออกชาย	20	2.0781	0.7785	3,86	10.599	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,86} = 10.599$, $P < 0.05$)

หลังจากการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง โดยหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย ($\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.0781, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 1.5238) หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นเพศชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.0781, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.1429) หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.0781, $\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.3672)

ตารางที่ 3 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของหัวหน้างาน	N	$\bar{X}$	SD	Df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	25	2.7500	0.3162			
ชายแสดงออกหญิง	22	1.8929	0.6547			
หญิงแสดงออกหญิง	42	1.9844	0.7695			
หญิงแสดงออกชาย	20	2.6563	0.6638	3,86	10.408	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,86} = 10.408, P < 0.05$)

หลังจากการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย กับหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง โดยหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.7500, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.8929) หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.7500, $\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.9844) หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.6563, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.8929) และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้สายตาและคิ้วของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.6563, $\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 1.9844)

ตารางที่ 4 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ ในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของผู้ปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	SD	df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	41	2.9802	0.5323			
ชายแสดงออกหญิง	23	3.8935	0.7832			
หญิงแสดงออกหญิง	111	3.1806	0.5395			
หญิงแสดงออกชาย	16	3.1478	0.7353	3,168	14.892	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,168}=8.137$, $P<0.05$)

หลังจากการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ ผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง กับผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย และผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง กับผู้ปฏิบัติงานเป็นเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง โดยผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง)= 3.8395, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย)= 2.9802) และผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง)= 3.8935, $\bar{X}$ (เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง)= 3.1806)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของผู้ปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	SD	df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	41	2.3690	0.8521			
ชายแสดงออกหญิง	23	2.6250	0.6316			
หญิงแสดงออกหญิง	111	2.3194	0.8755			
หญิงแสดงออกชาย	16	2.8462	0.2982	3,168	1.908	0.130

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิจัยปฏิเสธสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,168}=1.908$, $P>0.05$)

ตารางที่ 6 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน จำแนกตามลักษณะทางเพศ

เพศของผู้ปฏิบัติงาน	N	$\bar{X}$	SD	df	F	Sig
ชายแสดงออกชาย	41	2.4357	0.7508			
ชายแสดงออกหญิง	23	2.9444	0.3489			
หญิงแสดงออกหญิง	111	2.6528	0.6716			
หญิงแสดงออกชาย	16	2.7115	0.6911	3,168	3.329	0.021*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานคือ ระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน จำแนกตามเพศ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F_{3,168} = 3329, P < 0.05$)

หลังจากการทดสอบย้อนหลังเพื่อดูความแตกต่างระหว่างกลุ่มแบบ Scheffe พบว่า มีคู่ที่แตกต่างกันคือ ผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง กับผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย โดยผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่เป็นหัวหน้างานมากกว่าผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย ($\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง) = 2.9444, $\bar{X}$ (เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย) = 2.4357)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามคุณลักษณะ อันได้แก่ ลักษณะทางเพศ และกลุ่มอายุ ต่อลักษณะภาษาท่าทางของคู่สื่อสาร

1. จากผลการวิจัย พบว่า ทั้งหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการล้มล้มสูงสุดและพึงพอใจภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการต่ำสุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะการสื่อสารด้วยการล้มล้มสามารถสื่อความหมายได้ทั้งด้านบวกและด้านลบ เราสามารถใช้การล้มล้มแทนการพูดปดลอบโยน แสดงความเมตตา เช่น ลูบหัว ตบะป๋า เป็นต้น การล้มล้มมีบทบาทมากเพราะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเอง ไว้วางใจได้อย่างรวดเร็ว (ลุมิต คุณานุการ, 2524) ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของยุทธร วงศ์ภิรมย์ศานต์ (2540) ที่ว่า ในเวลาที่เราเห็นอกเห็นใจใครเรามักล้มล้มหลังมือ หรือจับต้นแขนของอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อแสดงความปลอบใจ เพื่อนสนิทที่ไม่ได้เจอกันมานานจะแสดงถึงมิตรภาพที่มีมาลึกซึ้งโดยการจับมือหรือกอดกันอย่างมั่นคง หรือพ้อ แม่ ลูบหัวลูกด้วยความเอ็นดู นอกจากนั้น พนักงานประชาสัมพันธ์จะต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด จึงมีความสนิทสนมกันเป็นอย่างมาก ทำให้มีความกล้าที่จะแสดงภาษาท่าทางลักษณะการล้มล้มต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปลอบโยน การเตือนให้รู้ตัว และการให้กำลังใจส่วนระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับต่ำสุด เนื่องจากภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการนั้น เป็นการแสดงกิริยาที่ไม่ให้เกียรติ ถือเป็นการดูหมิ่น และขัดแย้งต่อมารยาททางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ

การให้ความหมายของ สอนิต ยมาภัย (2536) ที่ว่า การชี้นิ้วเพื่อต้องการสื่อความหมายว่า แสดงทิศทาง การสับัดหน้าเพื่อต้องการสื่อความหมายว่า ไม่พอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย การเบะปากเพื่อต้องการสื่อความหมายว่า ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย และการเน้นริมฝีปากหรือกัดริมฝีปากเพื่อต้องการสื่อความหมายว่า น้อยใจ เสียใจ ไม่พอใจ สะเทือนใจ

2. หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะทางเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในภาษาท่าทางของคู่มือสารต่างกัน หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง สอดคล้องกับ Payne (2001) ที่กล่าวว่า หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายรู้สึกว่าการสัมผัสกันบ้างในระหว่างทำงานไม่ใช่เรื่องแปลก เพราะในการทำงานประจำสัมพันธ์กันนั้น ทีมงานทุกคนมุ่งหวังให้ทำงานเสร็จทันเวลา การจะแตะเนื้อต้องตัว หรือว่าโดนตัว อย่างเช่น ไหล่ แขน มือ หรือว่าหลัง ไม่ทำให้เกิดปัญหาเพราะไม่ได้มีเจตนาอื่นแอบแฝงอยู่ ส่วนการที่หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการสัมผัสของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายนั้น สอดคล้องกับ Payne (2001) ที่กล่าวว่า หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงและหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง มีความรู้สึกคล้ายคลึงกันคือ ไม่ค่อยชอบให้ผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายสัมผัสแบบโอบเอว โอบไหล่ ลูบมือ และลูบแขน เพราะรู้สึกว่าเป็นการก้าวก่าย (แต่ะอ้ง)

หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะกิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง สอดคล้องกับจระไน แกลโกศล (2543) ที่กล่าวไว้ว่า หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความรู้สึกชินกับการแสดงกิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะมีความเกรงใจ จะไม่ค่อยกล้าแสดงกิริยาอาการที่ไม่น่าดู ส่วนการที่หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้กิริยาอาการของคู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายนั้น หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความรู้สึกคล้ายคลึงกันคือ ไม่ชอบให้คู่มือสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานแสดงกิริยาอาการสับัดหน้าและเบะปาก ซึ่งจะรู้สึกโกรธมากกว่าหัวหน้างานด้วยกันที่แสดงกิริยาอาการเหล่านี้ เพราะผู้ปฏิบัติงานน่าจะให้ความเคารพในระดับหนึ่ง ซึ่งถ้าเห็นคู่มือสารที่

เป็นผู้ปฏิบัติงานแสดงกิริยาอาการเหล่านี้ ก็จะสามารถเหตุผลของคู่สื่อสารทันทีว่าเพราะเหตุใดจึงต้องแสดงกิริยาอาการเช่นนี้ เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานแสดงออกมาไม่ให้ความเคารพ และไม่ให้เกิดเกียรติเช่นนี้ จะต้องมีปัญหา (ความไว้วางใจ) ในการทำงานร่วมกัน และหัวหน้างานจะคอยตรวจสอบงานที่มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานคนนั้นรับผิดชอบด้วย เพราะผู้ปฏิบัติงานอาจไม่ทำตามคำสั่งก็เป็นได้

หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้าเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง หัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่าหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ซึ่งสอดคล้องกับ Hargie and Dickkson (2004) พบว่า หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นเพศชาย และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมีความคิดคล้ายคลึงกันคือ มีความรู้สึกพอใจเมื่อคู่สื่อสารที่เป็นผู้ปฏิบัติงานมองจ้องเขาตรงๆ ในขณะที่ทำการสื่อสารกัน เพราะการที่เขาสั่งงานไปแล้วผู้รับคำสั่งตั้งใจฟัง ผลที่จะตามมาคือ งานก็จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานขมวดคิ้วขณะสื่อสารกับเขา เขาก็ไม่โกรธ เพราะผู้ปฏิบัติงานอาจไม่เข้าใจในสิ่งที่เขาพูดหรือคิดตามสิ่งที่เขาพูดไม่ทัน ดังนั้น เขาจะอธิบายให้ผู้ปฏิบัติงานฟังใหม่อย่างช้าๆ และ ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนการที่หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง มีความพึงพอใจในภาษาท่าทางลักษณะการใช้ส่ายตาและคิ้วของคู่สื่อสารที่ปฏิบัติงานน้อยกว่าหัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายนั้น หัวหน้างานเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง และหัวหน้างานเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงมีความรู้สึกคล้ายคลึงกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติที่สอดคล้องในการศึกษานี้ต้องเป็นผู้ที่อยู่ในสายงานการประชาสัมพันธ์และจบการศึกษาด้านการประชาสัมพันธ์เท่านั้น จึงทำให้จำนวนของกลุ่มตัวอย่ำนมีน้อย
2. ในการกำหนดลักษณะภาษาท่าทางของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกศึกษาเฉพาะลักษณะภาษาท่าทางที่ไม่แน่ใจว่าผู้รับสารมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในลักษณะภาษาท่าทางนั้นๆ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมทุกลักษณะภาษาท่าทาง อันได้แก่ เทคภาษา (Proxemics) กาลภาษา (Chronemis) วัตถุภาษา (Objectics) ปริภาษา (Vocalics หรือ Paralanguage)

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. เพศเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับสาร ดังนั้น ในการใช้ภาษาท่าทางต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางเพศของผู้รับสารประกอบด้วย เช่น ถ้าผู้รับสารเป็นเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย ผู้ส่งสารต้องระวังลักษณะการล้มผัส ที่เป็นการแตะหรือการจับหัว เพราะ

เพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย จะไม่ชอบให้ใครมาเล่นหัว ผู้รับสารเป็นเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ผู้ส่งสารต้องระวังอย่างแสดงกิริยาอาการสะบัดหน้า หรือเบะปาก เพราะผู้รับสารเพศนี้จะไม่พึงพอใจในลักษณะกิริยาอาการที่เป็นการชักสีหน้า ถ้าผู้รับสารเป็นเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง ผู้ส่งสารต้องระวังลักษณะการสัมผัสแบบลูบแขน หรือลูบมือ เพราะผู้รับสารเพศนี้จะระมัดระวังตัว ซึ่งหากผู้ส่งสารที่เป็นเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชายมาลูบแขนหรือลูบมือ ผู้รับสารจะไม่พึงพอใจ เพราะรู้สึกว่าเป็นการละลابلะล้ง และส่อไปในทางเกี้ยวพาราสี ถ้าผู้รับสารเป็นเพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย ผู้ส่งสารที่เป็นเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นชาย และมีอายุน้อยกว่าผู้รับสาร ก็ไม่ควรลูบแขน ลูบมือ หรือลูบหลังผู้รับสารเพศนี้ เนื่องจากผู้รับสารจะรู้สึกว่าเป็นการเทียบรุ่น หรือข่มขู่

2. การสัมผัสเป็นลักษณะการสื่อสารที่ทุกเพศ มีความพึงพอใจมากที่สุด เราสามารถใช้การสัมผัสแทนคำพูดบอกลบยอน แสดงความเมตตา แสดงความเห็นอกเห็นใจ แสดงความเป็นพวกเดียวกัน ให้กำลังใจต่อกัน ซึ่งการสัมผัสมีบทบาทมากในการทำงานเป็นทีม เพราะเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดความสนิทสนมเป็นกันเอง และไว้วางใจกันอย่างรวดเร็ว

3. การใช้กิริยาอาการเป็นลักษณะการสื่อสารที่ไวต่อความรู้สึกของผู้รับสาร จึงควรใช้กิริยาอาการเพื่อการสื่อสารอย่างระมัดระวังและให้เป็นไปในทางบวก เช่น หากจะใช้กิริยาอาการชี้นิ้ว ก็ต้องระมัดระวังคำพูดที่จะประกอบกับการใช้กิริยานี้ ไม่ควรใช้คำพูดที่เป็นคำสั่ง ควรใช้คำพูดในทางขอความช่วยเหลือ ซึ่งก็จะทำให้การใช้กิริยาอาการชี้นิ้ว เป็นไปในทางบวก และระมัดระวังอย่าใช้กิริยาอาการที่เป็นไปในทางลบ เช่น การสะบัดหน้า หรือการเบะปาก เพราะผู้รับสารส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้รับสารที่เป็นเพศชายที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิง เพศหญิงที่ใช้ภาษาท่าทางเป็นหญิงไม่มีความพึงพอใจในกิริยาอาการนี้เลย เพราะรู้สึกว่าเป็นการไม่ใช้เกียรติ เป็นการดูถูก

4. การใช้สายตาและคิ้วเป็นการสื่อสารที่ผู้รับสารมีความพึงพอใจระดับปานกลาง เนื่องจาก การสื่อสารที่มักเกิดขึ้นร่วมกับการพูดเพื่อการประสานงาน ผู้รับสารจึงให้ความสนใจน้อยกว่าภาษาท่าทางลักษณะอื่น อย่างไรก็ตาม ผู้ส่งสารควรใช้สายตาและคิ้วให้เกิดประโยชน์ต่อการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้สื่อสารแบบอวัจนภาษาของพนักงานในฝ่ายประชาสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อจะได้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสารนี้

เอกสารอ้างอิง

- กรรณิกา ธรรมวุฒิ. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในขององค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิติกร มีทรัพย์. (2529). *ครอบครัวสถาปนาสามทศวรรษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน 2498-2528*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- จาระไน แกลโกศล. (2543). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 10* (พิมพ์ครั้งที่ 18). นนทบุรี: สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจวบจันทน์. (2524). *อิทธิพลของสังคมต่อทัศนคติของวัยรุ่น* รายงานการวิจัยฉบับที่ 18. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2542). *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1* (พิมพ์ครั้งที่ 17). นนทบุรี: สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). *สุขภาพจิตเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.
- ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร หน่วยที่ 4* (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลิขิต กาญจนภรณ์. (2525). *จิตวิทยาพื้นฐานพฤติกรรมมนุษย์ เล่ม 1*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัลลภ ปิยะมโนธรรม (2531). *ความเบี่ยงเบนทางเพศ. การประชุมสัมมนาในระดับชาติ ครั้งที่ 1 เรื่องการพัฒนาสังคมและชีวิตด้วยจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานเยาวชนแห่งชาติ.
- สวนิต ยมาภัย. (2536). *การสื่อสารของมนุษย์*. กรุงเทพฯ: 68 การพิมพ์.
- สุมิตร คุณากร. (2524). *ภาษาท่าทาง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: บริษัทศึกษาสยาม จำกัด.
- วิชา สันทนาประสิทธิ์. (2543). *การนำเสนอภาพความเป็นชายในภาพยนตร์ไทยระหว่างปีพ.ศ. 2541-2542*. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน ภาควิชาการสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bakan, D. (1966). *The reality of human existence*. Boston: Beacon Press.
- Cutlip, S. M., & Center, A. H. (2012). *Effective Public Relations*. (11th Edition). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Cutlip, S. M. & Center, A. H., & Broom, G. M. (2005). *Effective Public Relations*. (9th Edition). New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Fazio, T. C. (1993). *The relationship of supervisory communication characteristic of job satisfaction, job performance, and loyalty to an immediate supervisor of public sector employees*. Unpublished doctoral dissertation, Nova University, Fort Lauderdale.
- Hargie, O., & Dickson, D. (2004). *Skilled Interpersonal Communication: Research, Theory, and Practice*. (4th Edition). London: Routledge Taylor & Francis Group.
- Payne, K. E. (2001). *Different but Equal: Communication between the Sexes*. Westport: Praeger.