

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยในอดีตผู้หญิงมีฐานะทางสังคมด้อยกว่าผู้ชายอย่างชัดเจน จนเรียกได้ว่าไม่มีบทบาทในสังคมอื่นนอกจากสังคมในครอบครัว นอกจากความแตกต่างทางธรรมชาติที่กำหนดบทบาทให้ผู้หญิงและผู้ชายมีสรีระและจิตใจที่ต่างกันไปแล้ว กระแสวัฒนธรรมในสังคมที่ยอมรับผู้ชายเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้การมองลักษณะต่าง ๆ ของผู้หญิงล้วนอยู่ในฐานะที่ด้อยกว่าทั้งสิ้น สังคมไทยในอดีตผู้หญิงไทยไม่มีสิทธิอะไรเลยทั้งทางด้านสังคม การศึกษาเล่าเรียน และการประกอบอาชีพ ดังเช่น สิทธิในการประกอบอาชีพตามพรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน ปี พ.ศ. 2497 ที่ให้อำนาจกระทรวงทบวงกรมต่าง ๆ ในการออกกฎเกณฑ์ กำหนดตำแหน่งข้าราชการในการพิจารณาตัวเรื่องเพศเป็นสำคัญ เป็นต้นว่า ห้ามสตรีเป็นอัยการ เป็นปลัดอำเภอ หรือเป็นผู้พิพากษาในศาลอื่น นอกจากศาลคดีเด็กและเยาวชน (วิมลศิริ ชำนาญเวช 2527 : 109)

ในขณะที่ผู้ชายได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำ ไม่ว่าจะในด้านความคิดและพฤติกรรมต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่ความรับผิดชอบในบ้าน เช่น การตัดสินใจภายในครอบครัว จนถึงเรื่องราวต่าง ๆ ภายนอกบ้าน เช่น เรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพและการดำรงชีวิตในสังคม ดังนั้น เพศชายจึงได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นำ หรือเป็นช้างเท้าหน้าและเป็นความเชื่อหรือทัศนคติที่ว่า การศึกษาเล่าเรียนสูงและการทำงานนอกบ้านนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ชาย

กาญจนา แก้วเทพ (2530 : 25) กล่าวว่า ในยุคสังคมศักดินา สถานภาพและบทบาทของสตรีด้อยกว่าบุรุษ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ในระบบถือพ่อเป็นใหญ่ (Patriarchy) ชีวิตสตรีต้องขึ้นอยู่กับการแต่งงาน ถ้าหากได้สามีดี สตรีที่เป็นภรรยาจะดีตามไปด้วย การทำงานก็ทำกันภายในครอบครัว ชีวิตการทำงานของสตรีจึงเป็นเพียงบทบาทประกอบ และเป็นเพียงเข้าร่วมทำงาน แต่ไม่ได้เข้าร่วมในการตัดสินใจ

แต่ปัจจุบันภายหลังจากที่สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งในด้านสังคมและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น ประกอบกับได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมตะวันตกเข้ามา จึงก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานภาพของผู้หญิงไทยอย่างมาก ทั้ง

นี้เนื่องจากการปรับโลกทัศน์ของชนชั้นปกครองของไทยเกี่ยวกับฐานะและบทบาทของผู้หญิงที่ถูกยกให้สูงขึ้น มีการจัดการสมัยใหม่และการเปลี่ยนแปลงขนบธรรมเนียมประเพณีในสังคม เพื่อให้ทันต่อยุคสมัยและเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งมีพลวัต (Dynamic)

ในขณะที่สังคมเปลี่ยนเข้าสู่ยุคทุนนิยม รูปแบบการผลิตในสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม โดยระบบการผลิตไม่ได้อยู่ในครอบครัว แต่พัฒนาเป็นระบบอุตสาหกรรม กล่าวคือ มีการพัฒนาเทคโนโลยีแบบใหม่ ทำให้ความต้องการแรงงานหญิงมากขึ้น การกีดกันสตรีไม่ให้งานนอกบ้านก็ลดลง มีการดึงสตรีเข้ามาในกระบวนการผลิตมากขึ้น จึงได้มีการกำหนดฐานะในการผลิตของสตรีเหล่านั้นไว้อย่างแน่นอน เช่น ให้เป็นเพียงพนักงานชั้นผู้น้อยหรือผู้ให้บริการ และจะไม่ล่วงล้ำเข้าไปในอาณาจักรของผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจ เพราะมายาคติ (Myth) เกี่ยวกับความไม่สามารถของสตรีที่ตกค้างจากสังคมเก่า ยังได้รับการรักษาไว้ (มณฑนา ทวียนต์เนรมิตร : 2538)

อย่างไรก็ตามในปัจจุบันก็มีผู้หญิงจำนวนไม่น้อยที่กำลังพัฒนาบทบาทสตรีให้ดีขึ้น ได้รับความยอมรับมากขึ้น จากการติดต่อสื่อสารกับความคิดที่เป็นเหตุเป็นผล มีความเชื่อมั่นในพลังความสามารถของมนุษย์มากขึ้น ก่อให้เกิดการเห็นคุณค่าของผู้หญิงมากขึ้น เพราะความสามารถของมนุษย์มาจากสติปัญญาและศักยภาพที่มีอยู่ในตัวของบุคคล เมื่อมีการปรับเปลี่ยนโลกทัศน์มุมมองของคนในสังคมให้มองเห็นคุณค่าของผู้หญิง จึงเปิดโอกาสให้ผู้หญิงมีการศึกษามากขึ้น และนำเอาความรู้ที่ตนเองได้มาเปิดโลกทัศน์ของตนเองให้กว้างไกลขึ้น ซึ่งจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนไป ประกอบกับโลกปัจจุบันเป็นโลกแห่งข่าวสารที่ไร้พรมแดน ผู้หญิงมีความรู้และมีการรับรู้ข่าวสารที่ทันสมัยได้มากขึ้น ก่อให้เกิดการใช้ชีวิตแบบสมัยใหม่ที่เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่าง ๆ

พรพิไล ถมัยรักษ์สัตว์ (2539) ได้กล่าวว่า “ โลกก็เห็นความจำเป็นและประโยชน์มหาศาลที่จะได้จากการทำงาน ความคิด และสติปัญญาของสตรี ซึ่งในยุคหนึ่งถูกกีดกันจากกระแสวัฒนธรรมให้อยู่แต่ในบ้าน และไม่มีโอกาสศึกษาและพัฒนาสติปัญญา ปัญหาที่ว่าสตรีต้องการออกมาทำงานเคียงคู่กับบุรุษ หรือดูไม่สลักสำคัญนักในขณะนี้ เพราะเป็นที่ประจักษ์กันแล้วว่า สตรีมีจำนวนถึงครึ่งหนึ่งของประชากรโลก ถ้าได้แรงงานนี้มาช่วยก็จะได้ทรัพยากรมนุษย์เพิ่มขึ้นมหาศาล “

การที่ผู้หญิงได้มีโอกาสก้าวเข้ามาทำงานในธุรกิจประเภทต่าง ๆ มีการแสดงความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเองได้มากขึ้น ประกอบกับมีระดับการศึกษามากขึ้น ส่งผลให้

เกิดความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง จนได้รับการพิจารณาให้มีการเลื่อนตำแหน่งในหน้าที่การงานในหลายสาขาวิชาชีพ โดยเฉพาะในองค์กรธุรกิจเอกชน ที่เปิดโอกาสให้ผู้หญิงที่มีความรู้ความสามารถได้แสดงออก ซึ่งนับวันจะพบว่ามีจำนวนมากขึ้น โดยจะสามารถติดตามได้จากสื่อต่าง ๆ ที่พบเห็นในชีวิตประจำวัน ได้แก่ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่าง ๆ เป็นต้น

ในองค์การจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรในองค์การ ไม่ว่าจะในแนวดิ่งหรือแนวราบ โดยเฉพาะในแนวดิ่งตามลำดับสายงานการบังคับบัญชาที่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาและพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็นการพูดกันโดยตรง หรือการติดต่อโดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ (N.H. Newman & C.E. Summer 1962 : 59) หรือเป็นการส่งข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีที่สมาชิกขององค์การนั้นสามารถเข้าใจได้ (วีรนาถ มานะกิจ, พรรณี ประเสริฐวงศ์ 2531 : 298 - 299)

การสื่อสารในองค์การ จึงเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนไปได้ตามสถานการณ์ (กริช สืบสนธิ 2525 : 17)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารงานในองค์การขนาดใหญ่ที่มีสายงานการบังคับบัญชาซับซ้อนแตกต่างกันไป รวมทั้งมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับองค์การ ทำให้บรรยากาศในองค์การมีสภาพคล่องตัวในอันที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย

ในการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีจะต้องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์การ ทั้งนี้เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งได้รับทราบถึงความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด นโยบายหรือแผนงานของตน หรือเพื่อชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยสร้างความเข้าใจระหว่างกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ การที่ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่มีความตั้งใจดีต่อพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นที่น่าเชื่อถือของพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ก็ขึ้นอยู่กับความบ่อยครั้งหรือ

ความถี่ในการติดต่อสื่อสาร (Communication Frequency) ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) จากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย (Homans 1950 : 247) , (Blau 1954 : 337 - 348)

ซึ่งการเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีหรือไม่นั้น นอกจากความสามารถแล้ว เพศหญิงกับเพศชายยังมีลักษณะท่าทางและบุคลิกภาพที่บอกให้รู้ว่าคน 2 เพศนี้แตกต่างกันอยู่ ต่างฝ่ายต่างก็มีลักษณะเฉพาะเป็นของตนเอง มีความรู้สึกนึกคิด ความสนใจ เจตคติ อุปนิสัย ความขยันหมั่นเพียร สถิติปัญญา ฯลฯ ที่แตกต่างกันไม่มากนักน้อย (กันยา สุวรรณแสง 2532 : 77) ซึ่งหากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีการศึกษาซึ่งกันและกันให้เข้าใจแล้วนั้น จะมองเห็นความสำคัญของความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพและอารมณ์ระหว่างบุคคล และจะไป ประโยชน์ ต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานในองค์กร มีความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งในด้านที่เป็นการสื่อสารในเรื่องที่เป็นทางการ คือ เรื่องงาน และเรื่องที่ไม่เป็นทางการ เช่น เรื่องส่วนตัว เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถนำคุณสมบัติเหล่านี้มาปรับปรุงบุคลิกภาพ อารมณ์ของตนเอง และการสื่อสารในการทำงาน โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาที่เป็นเพศหญิงในองค์กรควรมีคุณลักษณะของผู้นำที่ดี เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ทวิช เปล่งวิทยา (2522 : 284) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้นำไว้ว่า คือ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำที่ควรปลูกฝังให้มีขึ้นในตัวของตัว หรือประจำตัว ซึ่งคุณลักษณะของผู้นำสามารถแยกออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะทางสติปัญญา
2. ลักษณะทางร่างกาย
3. ลักษณะทางอารมณ์
4. ลักษณะทางอุปนิสัย

กิติ ตยัคคานนท์ (2529 : 13) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ศิลปหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ผู้ร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการ โดยใช้กระบวนการสื่อความหมายหรือการติดต่อกันและกัน ให้ร่วมมือกับตนดำเนินการ จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ การดำเนินการจะเป็นไปในทางดีหรือชั่วก็ได้ ฉะนั้นไม่ว่าคนนั้นจะเป็นอธิบดี ประธานกรรมการ ผู้อำนวยการ หรือผู้จัดการบริษัท แม้แต่หัวหน้าใจ แต่ละคนจะต้องมีภาวะผู้นำทั้งนั้น

ลักษณะของผู้นำที่ดีที่สุด ก็คือ ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) เป็นผู้นำที่ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ยึดถือความคิดเห็นของกลุ่มเหนือความคิดเห็นของตน (กิติ ตย์คคานนท์ 2529 : 17) โดย

- * เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ใช้ความคิด มีความคิดสร้างสรรค์แสดงความคิดเห็น และเลือกวิธีปฏิบัติงานของตนเอง
- * จัดสรรแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่การทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบดำเนินการ ตามความเหมาะสมของแต่ละคนแต่ละหน้าที่
- * ให้คำแนะนำแก่ผู้ร่วมงาน และรับฟังความคิดเห็นกับคำปรึกษาหารือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ เกิดสัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้นำกับผู้ร่วมงาน เกิดความร่วมมือประสานงานอย่างจริงจังและเต็มใจ นั่นคือ เกิดการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การหรือหน่วยงานในที่สุด

จากสถานการณ์และบทบาทในการประกอบอาชีพสาขาต่าง ๆ ของผู้หญิง ตามองค์การเอกชนที่ชัดเจนมากขึ้นของผู้หญิงในปัจจุบันจึงเป็นที่จับตามองของประชาชนในสังคม การวิจัยนี้จึงเอื้อประโยชน์ให้แก่ผู้บังคับบัญชาเพศหญิงที่จะนำผลการวิจัยมาประเมินตนเอง และเป็นแนวทางในการปฏิบัติตัวในการทำงานต่อไป รวมทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้มีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อตัวผู้บังคับบัญชา และต่อการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาทั้งที่เป็นเพศหญิงและเพศชาย

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพศชายและเพศหญิง
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายและผู้หญิง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายและผู้หญิง

4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชา กับผู้บังคับบัญชา ที่ต่างเพศกัน
5. เพื่อศึกษาลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่ผู้ได้บังคับบัญชาคาดหวัง

ปัญหำนำการวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาเพศชายและเพศหญิง มีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
2. ทศนคติของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายและผู้หญิง แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
3. ความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายและผู้หญิง แตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. ผู้บังคับบัญชาชายหรือหญิงมีปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารใด กับผู้ได้บังคับบัญชาที่ต่างเพศกับผู้บังคับบัญชาหรือไม่
5. ลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่ผู้ได้บังคับบัญชาคาดหวัง เป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้บังคับบัญชาเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน
2. ผู้ได้บังคับบัญชามีทัศนคติต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ที่เป็นผู้ชายและผู้หญิงแตกต่างกัน
3. ผู้ได้บังคับบัญชามีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ที่เป็นผู้ชายและผู้หญิงแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา โดยจะทำการศึกษาในประเด็นของเพศ ทัศนคติ และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพื่อการบริหารงานในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ เท่านั้น

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะการสื่อสารในองค์การระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาขององค์กรธุรกิจเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ผลการวิจัยไม่อาจนำไปสรุปใช้กับองค์กรภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. **ทัศนคติ** หมายถึง สภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกตอบสนองต่อวัตถุ หรือสิ่งเร้าใด ๆ ไปในทางที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับ แบ่งเป็นทัศนคติทางบวก คือ ชอบ ความรู้สึกเห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และทัศนคติในทางลบ คือ ไม่ชอบ ความรู้สึกไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทัศนคติในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชา หลังจากที่ได้มีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแล้ว
2. **พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา** หมายถึง การส่งหรือรับข่าวสารระหว่างผู้บังคับบัญชาทั้งเพศชายและเพศหญิงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องการมอบหมายงาน การรายงานผลหรือการควบคุมปฏิบัติงาน การติดตามงาน การพูด การกระทำ หรือการแสดงออกของผู้บังคับบัญชาในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน รวมทั้งการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่ไม่ใช่ในรายงาน
3. **การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสาร** หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา และเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผน แก้ปัญหา และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. **ความพึงพอใจในการสื่อสาร** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือเห็นด้วยกับลักษณะหรือพฤติกรรมทางการสื่อสาร หลังจากที่ได้มีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาแล้ว ทั้งในฐานะผู้ส่งและผู้รับสารของผู้ใต้บังคับบัญชา
5. **องค์กรธุรกิจ** หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบการค้าทั้งการขายสินค้าและขายบริการ มีการแข่งขันกันทั้งในด้านการผลิตและการจำหน่าย เป็นบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภทของหน่วยธุรกิจ ดังนี้

- 1) ธุรกิจบริการ หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เช่น โรงแรม สายการบิน สื่อสารมวลชน ประกันชีวิต
- 2) ธุรกิจอุตสาหกรรม หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการด้านการผลิตสินค้าอุปโภคบริโภค เช่น โรงงานอุตสาหกรรม
- 3) ธุรกิจพาณิชย์ หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการทางการค้าและการตลาด โดยเน้นหนักในเรื่องผลิตและการค้าด้วยตัวเอง หรือรับช่วงการค้า
- 4) ธุรกิจการเงิน หมายถึง หน่วยงานที่ประกอบกิจการด้านการเงิน หรือที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน

9. **บุคลากรขององค์กรธุรกิจ** หมายถึง พนักงานเพศชายและเพศหญิงที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจ ซึ่งได้แก่ บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์การทุกระดับ และอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของบุคคลผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชาในองค์การ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อการปรับตัวในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ชายและผู้หญิงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สามารถขจัดความขัดแย้ง ลดช่องว่างทางการสื่อสาร และทัศนคติเชิงลบในการปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การต่าง ๆ
2. เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบว่า พฤติกรรมการสื่อสารลักษณะใดที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลไปถึงประสิทธิผลของการทำงาน
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บังคับบัญชาทั้งชายและหญิง ในการสร้างและปรับปรุงบุคลิกภาพและพฤติกรรมการสื่อสาร ให้สอดคล้องกับทัศนคติและการยอมรับของผู้ใต้บังคับบัญชาตามลักษณะงานในองค์การ
4. เพื่อเป็นประโยชน์และแนวทางในการศึกษาอ้างอิง เกี่ยวกับการวิจัยเรื่องการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาระหว่างชาย และหญิง ในมิติอื่นต่อ ๆ ไป