

คำถามท้ายบทที่ 6

1. จงเรียงลำดับโครงสร้างกระบวนการของการจงใจว่าสิ่งใดเกิดก่อนสิ่งใดเกิดทีหลังมาให้ถูกต้อง
 - ก. หาทางเพื่อตอบสนองความต้องการ
 - ข. ประเมินความพึงพอใจ
 - ค. เริ่มต้นหาความต้องการอันใหม่
 - ง. เกิดความต้องการ
 - จ. เลือกทางเลือกที่จะสามารถตอบสนองความต้องการได้
 1. ง ข ก ค จ
 2. ง ก จ ข ค
 3. ข จ ง ก ค
 4. ก ข ค ง จ

2. การที่นายกฤษฎาได้เป็นผู้บริหารฝ่ายบุคคลสามารถสั่งการให้พนักงานทำงานได้แล้วเป็นที่ยอมรับของพนักงานในบริษัทแสดงว่านายกฤษฎามีสิ่งจูงใจในขั้นที่สองประเภทใดบ้าง
 1. อำนาจและความสำเร็จ
 2. การมีส่วนร่วมและความมั่นคง
 3. สถานภาพและความสำเร็จ
 4. อำนาจและการมีส่วนร่วม

3. บริษัทแห่งหนึ่งได้จัดงานการแข่งขันกีฬาระหว่างพนักงานในแต่ละแผนกแสดงว่าผู้บริหารในบริษัทแห่งนี้ต้องการให้พนักงานได้รับความต้องการด้านใดในทฤษฎีของมาสโลว์
 1. ความต้องการความปลอดภัย
 2. ความต้องการการยกย่อง
 3. ความต้องการทางสังคม
 4. ความต้องการทางร่างกาย

4. พนักงานคนใดได้รับความต้องการการยกย่องในทฤษฎีความต้องการเป็นของมาสโลว์
 1. นายสุวัฒน์ได้รับเงินเดือนและสวัสดิการจากบริษัท
 2. นายสุวิทย์ทำงานกับเพื่อนด้วยความสามัคคี
 3. นายสุชาติได้ทำงานอาทิตย์ละ 40 ชั่วโมงและมีเวลาหยุดพักผ่อน 2 วัน
 4. นายสุเมธได้รับใบประกาศเกียรติคุณเนื่องจากเป็นพนักงานดีเด่นประจำปี

5. รางวัลตอบแทนภายนอกต่างจากรางวัลตอบแทนภายในอย่างไร
 1. รางวัลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ได้รับจากบุคคลอื่น ส่วนรางวัลตอบแทนภายในเป็นรางวัลที่ได้จากการกระทำของตัวเอง
 2. รางวัลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ได้จากการกระทำของตัวเอง ส่วนรางวัลตอบแทนภายในเป็นรางวัลที่ได้รับจากบุคคลอื่น
 3. รางวัลตอบแทนภายนอกคือการที่ตัวเองมีความรู้มากขึ้น มีความสามารถสูงขึ้น เป็นต้น ส่วนรางวัลตอบแทนภายในคือการได้เงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น
 4. ถูกทั้งข้อ 2 และ 3

6. ข้อใดเป็นลักษณะของการเสริมแรงเชิงบวก (positive reinforcement)
 1. การเลื่อนตำแหน่งให้พนักงาน
 2. การให้โบนัสแก่พนักงาน
 3. การลดตำแหน่งพนักงาน
 4. ข้อ 1 และข้อ 3 ถูก

7. การที่ผู้บริหารต้องตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนว่าได้ทำงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายเพียงใด เป็นวัตถุประสงค์ของการสื่อสารประเภทใด
 1. เพื่อบอกข้อมูล (to inform)
 2. เพื่อประสานงาน (to coordinate)
 3. เพื่อควบคุม (to control)
 4. เพื่อใช้อิทธิพล (to influence)

8. การที่จะทำงานให้เสร็จสมบูรณ์เพราะมีงานหลายอย่างที่แบ่งแยกกันทำงานระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน ต้องใช้วัตถุประสงค์ของการสื่อสารแบบใด
 1. เพื่อบอกข้อมูล (to inform)
 2. เพื่อประสานงาน (to coordinate)
 3. เพื่อควบคุม (to control)
 4. เพื่อใช้อิทธิพล (to influence)

9. ข้อใดเป็นลักษณะของวัตถุประสงค์ของการสื่อสารเพื่อกระตุ้น(to inspire)
1. การที่ผู้บริหารตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานว่าเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่
 2. การที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายซึ่งต้องใช้ข้อมูลหลาย ๆ ฝ่ายทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร
 3. การที่ผู้บริหารแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานมีข้อมูลเพียงพอในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงานได้
 4. การที่ให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ให้มีความเชื่อมั่น มีความแน่วแน่ในการทำงาน และมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร
10. ข้อใดเรียงลำดับก่อนหลังในกระบวนการการสื่อสารได้ถูกต้อง
- | | |
|--|--------------------------------|
| ก. การใส่รหัสข้อมูลข่าวสาร (encode) | ข. ผู้รับข่าวสาร (receiver) |
| ค. ข่าวสาร (message) | ง. ผู้ส่งข่าวสาร (sender) |
| จ. การถอดรหัสข้อมูลข่าวสาร (decode) | ฉ. ข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback) |
| ช. ช่องทางการสื่อสาร (communication channel) | |
1. ง ก ค ช จ ข ฉ
 2. ง ค ก ช ข จ ฉ
 3. ค ง จ ช ข ก ฉ
 4. ง ก ค ช ข จ ฉ
11. ข้อใดเกิดสิ่งรบกวน (noise) ขณะทำการสื่อสาร
1. เพื่อนที่นั่งข้าง ๆ คอยกั้นระหว่างอาจารย์กำลังอธิบาย
 2. เครื่องขยายเสียงดังบ้างไม่ดังบ้างขณะที่อาจารย์กำลังอธิบาย
 3. เสียงโทรศัพท์ดังขึ้นในขณะที่กำลังทำการประชุม
 4. ถูกทั้งข้อ 1, 2 และ 3

12. ทำไมกระบวนการสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีข้อมูลสะท้อนกลับ (feedback)
1. เพื่อให้ผู้ที่ส่งข้อมูลข่าวสารรู้ว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นผู้รับสารแปลความหมายได้ตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการหรือไม่
 2. ถ้าไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับจะทำให้กระบวนการสื่อสารไม่ครบองค์ประกอบ
 3. การที่ไม่มีข้อมูลสะท้อนกลับจะทำให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง
 4. ทั้งข้อ 1 และข้อ 3 ถูก
13. การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในระดับเดียวกันขององค์การ มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน การสื่อสารประเภทนี้มักใช้ในการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลกัน
อยากทราบว่าความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นเป็นการสื่อสารในแบบใด
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication)
 2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication)
 3. การสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication)
 4. การสื่อสารในแนวไขว้ (cross – chanel communication)
14. การสื่อสารที่ใช้กล่องแสดงความคิดเห็น การสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน เป็นการสื่อสารในลักษณะใด
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication)
 2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication)
 3. การสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication)
 4. การสื่อสารในแนวไขว้ (cross – chanel communication)