

ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

วิษณุ เพ็ชรไทย

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร
สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น
ปีการศึกษา 2552

THE INTERNAL COMMUNICATION PROBLEM
AND EMPLOYEE'S SATISFACTION IN WORK
A CASE OF EXAMPLE LIMITED COMPANY

Wisanu Petchthai

A Term Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
in Executive Enterprise Management

Graduate School

Thai - Nichi Institute of Technology

Academic Year 2009

หัวข้อสารนิพนธ์

ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงาน

ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด

โดย

วิษณุ เพ็ชรไทย

สาขาวิชา

การจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

..... อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

..... ประธานคณะกรรมการหลักสูตร
(อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์)

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เลอเกียรติ วงศ์สารพิบูล)

วันที่.....เดือน.....ปี.....

วิชญ์ เพ็ชรไทย : ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์, 110 หน้า.

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 1.ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 2.ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 3.เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 4.ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ทั้งหมดจำนวน 120 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

บัณฑิตวิทยาลัย

สาขาวิชาการจัดการวิสาหกิจสำหรับผู้บริหาร

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์.....

WISANU PETCHTHAI : THE INTERNAL COMMUNICATION PROBLEM AND
EMPLOYEE'S SATISFACTION IN WORK : A CASE OF EXAMPLE LIMITED
COMPANY. ADVISORS : MR. RUNGSUN LERTNAISAT, 110 PP.

The goal in This research is contributed for studying of the internal communication problem and employee's satisfaction in work, in a case of example limited company. There are goals for study of a relationship between an individual and communicative satisfaction, a relationship between communication satisfaction and employee's work satisfaction, for study a level of employee's work satisfaction, and study a level of communicative satisfaction in the organization.

The samples of the research are 120 example limited company employees. The Tool which is used for collecting information is a questionnaire. The statistics which are used for analysis are composed of percentage value, average value, standard variable value, analyzing a difference of t-test, analyzing of variable one-way, and pearson's correlation coefficient which is processed by SPSS instant program.

The research found that :

1. The individual factors which are composed of sex, age, education, length of work, and job position, are significantly statistically different from communicative satisfaction at 0.05 level, which means communicative satisfaction has related with work satisfaction.
2. Satisfaction of media's quality communication, enough information, and quantity of received information are different. and work satisfaction is significantly statistically different at 0.05 level which means communicative satisfaction has related with work satisfaction.
3. The individual factors : sex, age, education level, department, length of work, and job position are different, so, work satisfaction is significantly statistically different at 0.05 level which means the individual factors have related with work satisfaction.

Graduate School

Student's Signature.....

Field of Study Executive Enterprise Management

Advisor's Signature.....

Academic Year 2009

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจากท่าน อาจารย์รังสรรค์ เลิศในสัตย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะ บริหารธุรกิจทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถาม ช่วยเหลือในการรวบรวมข้อมูลและในด้านต่างๆ ให้ผู้ศึกษาเป็นอย่างดี เพื่อ ประกอบการศึกษา และจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ส่งเสริมและสนับสนุนมาโดยตลอด และ ขอบขอบคุณพี่ๆ น้องๆ เพื่อนๆที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอโน้ม บูชาคุณบิดา มารดาและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

วิษณุ เพ็ชรไทย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฏ
สารบัญรูป.....	ฅ
 บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและแนวคิดในการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์การการศึกษา.....	3
สมมุติฐานการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ.....	5
คำนิยามศัพท์.....	5
แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน.....	7
 2 กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม.....	8
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร.....	9
แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร.....	11
ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร.....	13
ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	17
หลักการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	18
แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน.....	21
ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน.....	22
รูปแบบความพึงพอใจในการทำงาน.....	23
ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	24
การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบการวิจัยและเครื่องมือในการศึกษา..... 29
	กำหนดประชากรที่ใช้ศึกษา..... 29
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... 30
	เครื่องมือทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์..... 31
	หลักเกณฑ์การให้คะแนน..... 37
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 39
	การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ..... 39
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39
4	การวิเคราะห์และผลการศึกษา..... 41
	ด้านคุณลักษณะทางประชากร..... 43
	การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร..... 43
	สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร..... 46
	ด้านความพึงพอใจในการทำงาน..... 47
	การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน..... 47
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนโยบายและการบริหาร..... 48
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน..... 49
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงาน..... 50
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ..... 51
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน..... 52
	สรุปการวิเคราะห์ระดับด้านความพึงพอใจในการทำงาน..... 53
	ด้านการสื่อสารขององค์กร..... 53
	การวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร..... 53
	การวิเคราะห์ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ในองค์กร..... 54
	การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ในองค์กร..... 55
	สรุปการวิเคราะห์การสื่อสารขององค์กร..... 55

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร.....	56
	การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร	56
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร.....	57
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทิศทางการสื่อสาร.....	58
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร.....	59
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของสื่อ.....	60
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเพียงพอของข่าวสาร.....	61
	การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ.....	62
	สรุปการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร	63
	ปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน	
	ของพนักงาน.....	63
	การทดสอบสมมติฐานการศึกษา.....	64
	ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร....	64
	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ	
	ในการทำงาน.....	73
	ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน.....	77
	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	87
	วัตถุประสงค์การศึกษา.....	87
	สมมติฐานในการศึกษา.....	87
	วิธีดำเนินการศึกษา.....	87
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	87
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	88
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล	88
	การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	89
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	90
	อภิปรายผล	91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
5	ข้อเสนอแนะ.....	93
	ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	95
	บรรณานุกรม.....	96
	ภาคผนวก.....	101
	ภาคผนวก ก. แบบสอบถามการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน.....	102
	ประวัติผู้เขียนสารนิพนธ์.....	110



สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1	แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน 7
2	จำนวนพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน 29
3	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามเพศ ตามสถานภาพของพนักงาน 43
4	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามอายุ ตามสถานภาพของพนักงาน 43
5	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามระดับการศึกษา ตามสถานภาพของพนักงาน 44
6	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามแผนก ตามสถานภาพของพนักงาน 44
7	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามอายุการทำงาน ตามสถานภาพของพนักงาน 45
8	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามตำแหน่งงาน ตามสถานภาพของพนักงาน 45
9	ตารางสรุป แสดงภาพรวม ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน (จำแนกตามหัวข้อใหญ่) 47
10	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร 48
11	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 49
12	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน 50
13	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 51
14	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 52
15	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ตามสถานภาพของพนักงาน 53
16	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ตามสถานภาพของพนักงาน 54
17	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร 55
18	ตารางสรุป แสดงภาพรวม ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ต่อการสื่อสารในองค์กร (จำแนกตามหัวข้อใหญ่) 56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร.....	57
20	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านทิศทางการสื่อสาร.....	58
21	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร.....	59
22	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อ.....	60
23	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร.....	61
24	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ.....	62
25	แสดงจำนวนและร้อยละ ตามปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานตามสถานภาพของพนักงาน.....	63
26	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ.....	64
27	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ.....	65
28	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
29	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามแผนก.....	67
30	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	68
31	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	69
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามแผนก.....	71
35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	72
36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	72
37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	73
38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านทิศทางการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	74
39 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ ในการทำงาน.....	75
40 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	75
41 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านความเพียงพอของข่าวสารกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	76
42 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	77
43 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ.....	78
44 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ.....	79
45 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
46 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามแผนก.....	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
47	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	82
48	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	83
49	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	83
50	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	84
51	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามแผนก.....	85
52	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	85
53	การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	86

สารบัญรูป

รูป		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและแนวคิดในการศึกษา

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้ และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความเป็นผู้นำที่ก้าวนำองค์กรอื่นๆ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ท่ามกลางสภาวะการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่างๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็คือ “การสื่อสาร” และอาจสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กร จึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ “การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร รวมทั้งการสื่อสารในองค์กรยังเป็นเครื่องมือสำหรับผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงานในองค์กร

มนุษย์หรือพนักงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จและล้มเหลวขององค์กร และทราบได้ที่ยอมรับว่าความสำเร็จขององค์กรจะต้องอาศัยแรงงานคน หรือพนักงาน ดังนั้นองค์กรที่มุ่งหวังความสำเร็จทั้งหลาย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานเป็นอันดับแรก เพราะการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นจะส่งผลให้ ผลการทำงานมีประสิทธิภาพ ทำให้งานเสร็จทันตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และยังเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรต่อสังคมภายนอก และทำให้ได้เปรียบคู่แข่ง องค์กรควรมองพนักงานเป็นสิ่งที่ควรเอาใจใส่ ไม่ใช่มุ่งเน้นแต่การใช้งาน พนักงานมีความรักและความพึงพอใจที่มาร่วมทำงานกับองค์กร ไม่มีปัญหาการขาดแคลนคนทำงาน ไม่มีปัญหาการเรียกร้องสิทธิและเกิดการประท้วง (เพ็ญธิดา สาครมณี. 2547 : 1) ดังนั้นความพยายามที่

จะรักษาระดับความพึงพอใจของพนักงานภายในองค์กรนั้น ซึ่งเป็นปัญหาที่แต่ละองค์กรต้องเผชิญ หากมีความสูญเสียบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถขององค์กรไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ย่อมเท่ากับองค์กรต้องสูญเสียต้นทุนที่มีค่าไป ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานถือว่าเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่ง ในการธำรงรักษาบุคลากรอันมีค่าขององค์กร

ด้วยความตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิจัยองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป ส่งขายทั้งในและต่างประเทศ ปัจจุบันมีพนักงาน จำนวนทั้งสิ้น 120 คน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายปฏิบัติการสายการผลิต จากการที่ผู้ศึกษาพูดคุยและสำรวจองค์กรในเบื้องต้นพบว่า องค์กรต้องการขยายเป้าหมายการผลิตปี 2553 เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด และเนื่องจาก จำนวนพนักงานของบริษัทมีจำนวนไม่มาก แต่บริษัทต้องการพนักงานที่มีความสามารถและทักษะเฉพาะในงานค่อนข้างสูง ซึ่งพนักงานทุกระดับต้องมีการผ่านกระบวนการสรรหา คัดเลือก เพื่อให้ได้พนักงานที่เหมาะสมกับงาน ในปัจจุบันบริษัทยังประสบปัญหาในเรื่องของพนักงานขาดความสนใจในการทำงาน มีการขาดลา มาสาย จนถึงการลาออกจากการงาน ส่วนด้านบุคคลนั้นผู้ศึกษาได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สอบถามความรู้สึกพนักงานในเรื่องทั่วไปพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ขาดการติดต่อกับผู้บริหาร สภาพการทำงานส่วนใหญ่จะฟังแต่คำสั่งหัวหน้างานและทำงานเฉพาะตามที่หัวหน้างานสั่งเป็นหลัก เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวสามารถบ่งชี้ได้ว่าพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การที่พนักงานลาออกทำให้บริษัทต้องสูญเสียงบประมาณ และเวลาในการสรรหา ทำให้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน

จากการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่า ปัญหาที่องค์กรนี้กำลังประสบและควรหาทางแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน คือปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพราะหากปล่อยไปนานวันอาจเกิดผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้นด้วยความหวังที่ต้องการเห็นองค์กรนี้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ศึกษาเลือกศึกษาองค์กรนี้โดยเลือกศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด” จากความมุ่งหวังเพื่อต้องการศึกษาด้านการสื่อสารกับพึงพอใจในการทำงานของพนักงานว่าอยู่ในระดับใด รวมทั้งศึกษาปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นพร้อมหาแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดขึ้นในองค์กร และเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืนและเป็นองค์กรที่ประสบผลสำเร็จต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความปลอดภัยในการทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน
5. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ

สมมุติฐานการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ขอบเขตการศึกษา

ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด มีวิธีการดำเนิน การศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ทำงานบริษัทผลิตเสื้อผ้า สำเร็จรูปแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 120 คน ตามฝ่ายต่างๆ ดังนี้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

2. ตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

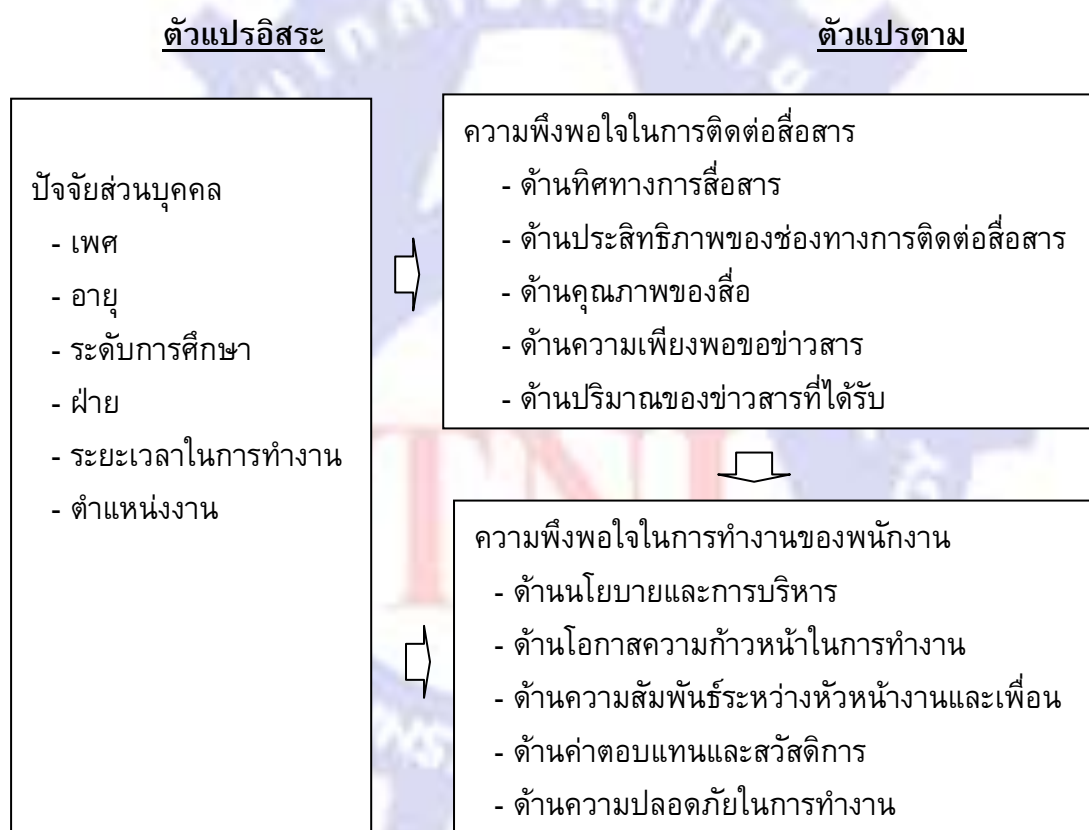
1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การติดต่อสื่อสารซึ่งแบ่ง ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านทิศทางการสื่อสาร

2. ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร
 3. คุณภาพของสื่อ
 4. ด้านความพึงพอใจขอข่าวสาร
 5. ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ
- 3.ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่ง ออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้
1. ด้านนโยบายและการบริหาร
 2. ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน
 3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อน
 4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 5. ด้านความปลอดภัยในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการศึกษา



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารของพนักงาน
2. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. สามารถนำข้อมูลไปพัฒนาด้านความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. สามารถนำผลการศึกษาวิจัยไปเป็นข้อมูลในการศึกษาวิจัยประเด็นต่างๆ ต่อไป

คำนิยามศัพท์

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่งในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบพื้นฐาน ดังนี้ ผู้ส่ง(Sender) ผู้รับ(Receiver) เครื่องมือสื่อสาร(Media) และข้อความ(Message) องค์ประกอบเพิ่มเติมที่สำคัญข้อที่ 5 คือ การตอบกลับ(Feedback) (Schiffman & Kanuk. 2000 : 228)

การติดต่อสื่อสาร คือ เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง” (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2542 : 3)

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง เป็นการส่งผ่านข้อมูลที่เป็นทางการไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่ต้องการรับทราบกฎระเบียบหรือข้อมูลของแต่ละแผนกของหน่วยงาน ระบบการสื่อสารต้องน่าเชื่อถือได้ (Chester I. Barnard. 1938 ; อ้างอิงจาก นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544 : 191-19)

การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ใช้กับครอบครัว หรือ เพื่อน เพื่อแจ้งให้ทราบข่าวสารข้อมูล เป็นการสนทนาของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป สามารถกระทำได้โดยการนัดพบแบบเผชิญหน้า ทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic E-mail) (Schiffman & Kanuk. 2000 : 229)

การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาถึงรองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงาน ลดหลั่น กันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่ง

จากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ธิติภพ ชยธวัช. 2548 : 137-140)

การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Bottom up / Upward Communication) หมายถึง การส่งข่าวสารจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าภายในองค์กรไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าภายในองค์กร (ธิติภพ ชยธวัช. 2548 : 137-140)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และทางด้านจิตใจ เพื่อสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ (กิติมา ปรีดีดิลก. 2529 : 321 ; อ้างอิงจาก Struass and Sayles. 1960 : 19)

ความพึงพอใจในงาน Gilmer (1966 : 254-255) ให้ความหมายว่าเป็นผลของเจตคติต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกว่ามีความสำเร็จในการทำงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง และรู้สึกว่ามีโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) กล่าวได้ว่าเป็นสภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกขององค์การ และความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือนค่าตอบแทน ความมั่นคงในการปฏิบัติงานการได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ในทัศนะของนักวิชาการเช่น Locke (1976) และ Porter (1970) ได้ให้คำนิยามสอดคล้องกันว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความเต็มใจและความต้องการ หรือความปรารถนาของบุคคลที่จะทำงาน ซึ่งเกิดจากการชอบงาน และความพยายามทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ความพึงพอใจในการทำงานนี้

แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แผนงานและระยะเวลาการดำเนินงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	2552			2553			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.
1	นำเสนอหัวข้อ	X						
2	ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	X	X	X	X	X	X	
3	ศึกษาสภาพปัจจุบัน กลุ่มเป้าหมาย		X	X				
4	ศึกษาพฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร		X	X				
5	ศึกษาความเป็นไปได้		X	X	X			
6	รวบรวมผลการวิจัย		X	X	X			
7	วิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย			X	X	X	X	
8	เขียนรายงานการวิจัย			X	X	X	X	
9	จัดทำรายงานฉบับร่าง					X	X	
10	จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์							X

บทที่ 2

กรอบแนวความคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยได้กำหนดแนวทางในการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับ ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
 - 1.1 ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร
 - 1.3 ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร
 - 1.4 ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
 - 1.5 หลักการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร
2. ความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.3 รูปแบบความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
 - 2.5 การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

“สังคมจะหยุดนิ่งถ้าขาดการติดต่อสื่อสาร” เป็นคำกล่าวที่แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมีอยู่ในทุกแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการดำเนินชีวิตประจำวัน ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไป เช่น การพูดคุย การส่งสัญญาณ การส่งจดหมาย รวมถึงการใช้สายตา หรือการใช้ภาษากาย ฯลฯ ดังนั้นการพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

“การติดต่อสื่อสารคือ สิ่งที่เราทำเพื่อ “ให้” และ “รับ” ความเข้าใจที่ตรงกัน”

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้นักพัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ได้มีการให้นิยามและความหมายของคำว่า “การสื่อสาร (Communication)” ไว้หลากหลายดังนี้

ราชบัณฑิตยสถานพจนานุกรมฉบับ พ.ศ. 2525 (2539) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “ก. นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง”

สมยศ นาวิการ (2537 : 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรว่า การติดต่อสื่อสารขององค์กร เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า “เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง”

บาส และ รีเทอร์แบนด์ (ทิชาพร เลิศสมบูรณ์. 2532 : 15 ; อ้างอิงจาก Bass And Ryterband. 1979) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude)

ดูบริท (Dubrin. 1984 : 280) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์กร ทั้งนี้เพราะข่าวสาร

ทั้งหมดภายในองค์กร จะถูกส่งจากบุคคลหนึ่งหรือหลาย ๆ บุคคลไปสู่อีกบุคคลหนึ่งหรือคนหลาย ๆ กลุ่ม

กิบสัน และ ฮอดเก็ทส์ (Gibson & Hodgetts. 1991 : 12) ให้นิยามของการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นการถ่ายทอดข่าวสารและความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

โอบัส แก้วจำปา (2547 : 1) กล่าวว่า “การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน”

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547:115) ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (Transfer And Understanding Of Meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (Organization Communication)”

ธิดาภ พยวรัช (2548 : 130) กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันหรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ”

จุติท อาร์ กอร์ดอน และคณะ. (วันชัย มีชาติ. 2548 : 138 ; อ้างอิงจาก Judith R. Gordon and Associates. 1990 : 139) สรุปว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

มินซ์เบิร์ก กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ

เป็นการแสดงบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลกับบุคคล

เป็นการแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลซึ่งเป็นการสื่อสารที่อาจเป็นการ ภายในหน่วยงานองค์กร หรือนอกองค์กร

เป็นการแสดงบทบาทของการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

จากความหมายของการสื่อสารที่กล่าวมา อาจสรุปได้ว่า การสื่อสาร (Communication) หมายถึง “กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ในสภาพแวดล้อมหนึ่ง ๆ จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร”

แม้จะมีการนิยาม “การสื่อสาร” แตกต่างกันไปก็ตาม แต่เป็นที่ยอมรับกันว่า การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการที่มีพลวัตหรือการเคลื่อนไหว (Dynamic) คือ มีความสัมพันธ์ที่มี

ผลกระทบ (Effect) ต่อกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร การสื่อสารของมนุษย์จึงมีความต่อเนื่อง (Continuous) มีการเปลี่ยนแปลง (Changing) และต้องอาศัยการปรับตัวตลอดเวลา (Adaptive)

และในทางธุรกิจ ติดต่อสื่อสารเป็นการสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์กรทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ การงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์กร และบุคคลภายนอกด้วยคำว่า “ข้อความ” ในที่นี้หมายถึงคำสั่ง คำชี้แจง รายงาน การขอความคิดเห็นและคำปรึกษาฯ อันเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติงานต่างๆ ขององค์กรและการบริหารงานทุกระดับด้วยไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม

2. แนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กรที่อาจจะเรียกได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรนั้นเปรียบเสมือนเป็นสายโลหิตขององค์กรก็ว่าได้ ซึ่งความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรนั้น ก็คือ ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเชื่อมโยงส่วนต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน และการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อคนที่เข้ามาเกี่ยวข้องมีความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารเป็นอย่างดี การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า (วิโรจน์ โสวัณนะ. 2545 : 95) นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วย จึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารทุกองค์กร คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสารในองค์กร และลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสารซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ดังนี้ (วันชัย มีชาติ. 2548 : 152-154 ; อ้างอิงจาก Szilagyi & Wakkace. 1990 : 502-504)

การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (Follow-Up And Feed Back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ Two-Way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผลและข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่าการสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

การใช้การสื่อสารหลายวิธี (Parallel Channels And Repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ระยะเวลา (Timing) ปัญหาด้านระยะเวลา เป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสมในการสื่อสารเวลาหนึ่งๆ องค์กรและกลุ่มอาจกำหนดมาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใด เพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลา และติดต่อกันระหว่างการรายงานและสั่งการในองค์กร นอกจากนี้ยังต้องแยกระหว่างงานประจำกับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ให้ความสนใจกับภาษา (Attention To Language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

ศูนย์กลางข้อมูล (Information Communication And Information Centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและยืดหยุ่น และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์กรอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์กร ก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

การให้รู้เท่าที่จำเป็น (The Exception Principle And The Need To Know) เป็นการวางระบบในการสื่อสารในองค์กรให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะเดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์กรที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (Communication Etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรสาร ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจจะทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

การฟังอย่างตั้งใจ (Listen Actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะเดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถติดต่อ และไต่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่

สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

จากการศึกษาวิจัยของ เสนาะ ดิยาวี (2538 : 4) ที่ศึกษาในองค์กรต่างๆพบว่า ปัญหาส่วนใหญ่ของการปฏิบัติงานในองค์กรทุกวันนี้คือ การขาดประสิทธิภาพในการสื่อสารบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาคิดว่าผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจในเรื่องที่ได้สั่งงานไป คิดว่าใช้คำพูดได้ตรงกับที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ และคำที่ใช้แทนนั้นก็มีความหมายอย่างที่ต้องการสื่อสาร แต่การสื่อสารก็ยังมีผลผิดพลาด เพราะผู้ใต้บังคับบัญชาอาจเข้าใจข้อความที่ผู้บังคับบัญชาได้สั่งการตามความหมายของคำที่รับรู้ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาต้องการสื่อสาร ดังนั้นเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น องค์กรจึงควรพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพควบคู่กับการบริหารงานภายในองค์กร

จากแนวความคิดการสื่อสารภายในองค์กรข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับชั้น ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ภายใต้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขององค์กร การสื่อสารในองค์กรจึงนับได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างยิ่งและจำเป็นต่อองค์กร เพราะการสื่อสารเป็นเครื่องมือที่ผู้บริหารใช้ในการบริหารดำเนินงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายขององค์กรที่ต้องการได้

3. ประเภทการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถแบ่งประเภทออกเป็น 4 ประเภท คือตามทิศทางการสื่อสาร ตามลักษณะของการใช้ ตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารและตามช่องทางเดินของข่าวสาร (เรวัตร์ สมบัติทรัพย์. 2543 : 23)

3.1 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

3.1.1 การสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสาร หรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่มีการย้อนกลับ หรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประกาศต่างๆ หรือสื่อมวลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชนหรือรายงานข่าวสารขององค์กรต่างๆ เป็นต้น ผู้ส่งสารมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กระทำ (Ctive) การถ่ายทอดสารและความคิดไปยังผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

3.1.2 การสื่อสารสองทาง (Two – Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่ง

นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก สำหรับการบริหารเปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั่นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่างๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดีความหมายเป็น คนละทิศคนละทาง ประการสำคัญการสื่อสารสองทางสามารถสร้างขวัญและการมีส่วนร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้าของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหารือผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะแสดงกิริยาสลับเปลี่ยนกัน (Transaction) อยู่ตลอดเวลา

ลินวิท (ดาร์ิกา จารุวัฒนกิจ. 2539 : 25 ; อ้างอิงจาก Leavitt. 1964) กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียวกับแบบสองทาง ปรากฏผลการทดลองว่า การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วว่าการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจ แก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่าแต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารแบบสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า หากองค์กรมีความต้องการความรวดเร็ว และความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า

3.2 จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มักมีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษรเช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลก้าวหน้าขององค์กร บันทึกต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การสั่งงานโดยตรงหรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัด คือ การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นระเบียบแบบแผนและธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่

ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบทางการคือการนำเอา นโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา การนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยทั่วไป ได้แก่ ข้อเสนอแนะรายงานและการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่นๆและการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่พนักงาน

การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กร มีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่ง

น้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและข่าวสารส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ (สมยศ นาวิการ. 2537 : 39)

ในการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักขอบพอคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลกับองค์กรเสียเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการหนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์กรอุปนัย หรือองค์กรที่ไม่มีรูปแบบ

3.3 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารแบ่งออก 2 แบบ

การสื่อสารแบบวจนะ (Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารทั่วๆ ไปที่อาศัยคำ (Word) หรือเลขจำนวน (Number) หรือการเน้น (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสารสัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามให้ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้นการสื่อสารแบบวจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์อักษรที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรง หรือโดยอ้อม

การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสารแต่เป็นภาษาที่รับรู้และเข้าใจกันในแต่ละสังคม การสื่อสารประเภทนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท (วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. 2539 : 7) คือการสื่อสารเชิงอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยมนุษย์ หมายถึงการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นรับรู้หรือเข้าใจกัน โดยอาศัยภาษาที่มนุษย์เป็นผู้ให้ความหมายกับสัญลักษณ์นั้นๆ อันได้แก่ ภาษาท่าทาง (Action Language) เป็นการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารโดยใช้กริยาท่าทางของคนที่เป็นเครื่องหมายที่เข้าใจกัน เช่น นัยน์ตา ก็สามารถสื่อความหมายให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์นอกจากนี้ ภาษาท่าทางยังรวมถึงระยะทางหรือระยะห่างในการสื่อสารอีกด้วย เช่น คนที่มีตำแหน่งงานต่ำเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานร่วมกันซึ่งมีเนื้อที่แต่ละคนน้อย ส่วนคนที่มีตำแหน่งงานสูงเป็นผู้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานในห้องทำงานที่มีขนาดใหญ่ หรือมีห้องทำงานแยกออกไปต่างหากจึงทำให้ทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องถามบุคคลใดก็ได้ และภาษาเครื่องหมาย (Sign Language) เป็นการใช้เครื่องหมายที่เป็นการตกลงกันหรือยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดสาร เช่น เครื่องหมายจราจรสัญญาณไฟจราจร หรือภาพที่เป็นเครื่องหมาย เช่น ห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง จะมีภาพติดไว้ทำให้ทราบว่า ห้องน้ำใดเป็นห้องน้ำสำหรับเพศใด ดังนั้นเครื่องหมายที่ใช้สื่อสารกันจะต้องเป็นลักษณะเป็นสากลและภาษาทั่วไป กำหนดความหมายให้กับวัตถุทั่วไป เป็นการกำหนดความหมายให้กับสิ่งต่างๆ ให้คนบางกลุ่มบางสังคม การสื่อสารอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยธรรมชาติโดยมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการสื่อสารเชิงอวัจนะออกเป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาเครื่องหมาย เช่น สัญญาณจราจร สัญญาณควันไฟ สัญญาณเสียงกลอง เมื่อผู้รับสารได้รับสารประเภท

เครื่องหมายนี้จะมีปฏิริยาโต้ตอบในลักษณะเดียวกัน การสื่อสารโดยใช้ภาษาสัญลักษณ์ ได้แก่ ธงชาติ พระพุทธรูป ความดี ความชั่ว เป็นต้น

3.4 จำแนกตามช่องทางเดิมของสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension Of Hierarchical Effects) ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้คือ การส่งข่าวสารจากตำแหน่งที่สูงกว่ามายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า (สมยศ นาวิการ. 2527 : 21) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้เป็นไปในรูปการแจ้งนโยบายระเบียบข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การชักจูงความเข้าใจ หรือ การให้ข่าวเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปจะใช้ช่องทางการสื่อสารดังต่อไปนี้ คือ การสั่งงานตามลำดับชั้น (Chain Of Command) โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ (Posters & Bulletin Boards) วารสารของบริษัท (Company Periodicals) จดหมายถึงพนักงานโดยตรง (Letters to Employees) คู่มือพนักงาน (Employees Handbook) ที่เสียบข่าวสาร (Information Racks) รายงานประจำปี (Annual Reports) ระบบการสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง (Loud Speaker System) ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน (Pay Inserts) สหภาพแรงงาน (Labour Union) และการประชุมกลุ่ม (Group Meeting)

การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึงการส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) (สมยศ นาวิการ. 2527 : 23) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้ ข่าวสารมักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ช่องทางที่จะสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์ (Grievance Procedure) การเรียกร้อง (Complaint System) การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (Exit Interview) สหภาพแรงงาน (Labour Union) สมิต สัชฌุกร (ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2539 : 29 ; อ้างอิงจาก สมิต สัชฌุกร. 2526)

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารตามแนวดิ่งมีตัวแปรที่กำหนดบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือตำแหน่ง (Status) และอำนาจ (Power) กล่าวคือ “ตำแหน่ง” หมายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากตำแหน่ง หน้าที่การงาน รวมทั้งการให้รางวัล หรือลงโทษ ส่วน “อำนาจ” หมายถึงความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสามารถ บุคลิกส่วนตัวในการควบคุม หรือมีอิทธิพลต่อคนอื่นและเหตุการณ์นั้นในบางหน่วยงาน หรือบางกรณีบุคคลที่ไม่มีตำแหน่งเหนือกว่าในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา อาจสามารถสร้างอำนาจบุคลิกลักษณะจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามคำสั่งได้มากกว่าบุคคลที่มีฐานะตำแหน่งอย่างเป็นทางการ มีอำนาจสั่งการแต่ไม่มีศักยภาพจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้

การติดต่อสื่อสารในแนวนอน หรือแนวทแยง (Horizontal Communication or Lateral Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้ตำแหน่งเสมอกัน หรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายการบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และความคิดเห็นกันระหว่างผู้ร่วมงาน หรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ในองค์การเดียวกันเช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกันโดยทั่วไปจะมีการสื่อสาร เช่น การประชุมกลุ่ม หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ การร่วมมือ การประสานงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่างๆ ของการสื่อสารในองค์กร จุดหลักมีเพียง 2 ประเภท คือการสื่อสารทางเดียว กับ การสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อย ที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือการสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และล่างขึ้นบน และล่างขึ้นบน ทั้งนี้จากการสื่อสารบนลงล่าง หรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกัน ระหว่างการสื่อสารอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนะ หรืออวัจนะควบคู่กันไปก็ได้ ในทางปฏิบัติ สมาชิกภายในองค์กรทุกๆ องค์การ จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายเดียวกัน นั่น คือประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร (เรวัต สมบัติทรัพย์. 2543 : 23-28)

4. ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

เนื่องจากบริษัทฯ เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินการทางธุรกิจในลักษณะที่ต้องการความคล่องตัวในการบริหารและการจัดการ การสื่อสารภายในจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่สอดคล้องและตรงกันเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยอาศัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะกลุ่มระดับเดียวกัน ดังนั้นลักษณะการสื่อสารอาจทำได้ 2 ลักษณะคือ การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล และการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคน มีรายละเอียดดังนี้ คือ อรุณ รักธรรม (เรวัต สมบัติทรัพย์. 2543 : 18 ; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2533)

1. การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล คือการติดต่อกันของคนทำงานภายในองค์กร อาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ติดต่อสื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลนี้อาจทำได้โดยการพูดหรือการเขียน ทางด้านพูดได้แก่ การ

พูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อทางโทรศัพท์ และ การพูดกันแบบเป็นทางการ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การบันทึก จดหมาย การรายงาน และหนังสือที่มีถึงตัวบุคคลแบบต่างๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน เป็นการติดต่อกันของคนทำงานภายในองค์กร โดยผู้ส่งข่าวสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ โดยมีมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับ ซึ่งมีจำนวนมาก เป็นกลุ่มบุคคลในองค์กร ซึ่งอาจเป็นพนักงานทั้งหมดในองค์กร กลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานเก่า กลุ่มพนักงานในโรงงาน แล้วแต่จุดมุ่งหมายของข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ปรากฏในลักษณะการสื่อข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มพนักงาน อาจทำได้ 2 ทางคือ การพูดและการเขียน ทางด้านการพูดอาจทำได้โดย วิธีพบปะตามแบบไม่เป็นทางการ การประชุมเป็นทางการ การประชุมใหญ่ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่วนการเขียนทำได้โดย วิธีการติดแผ่น ประกาศ การติดโปสเตอร์

5. หลักการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

อรุณ รักธรรม (ทองเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. 2545 : 22-37 ; อ้างอิงจาก อรุณ รักธรรม. 2522) กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอาจทำได้โดยวิธีต่างๆ หลายวิธี ได้แก่ การส่งผลสะท้อนกลับของข่าวสาร เป็นวิธีในการลดการผิดเพี้ยนของข่าวสารได้ดี เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว มีความรู้สึกไวต่อโลกของผู้รับจะช่วยให้เลือกใช้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสมกับผู้รับ รู้ซึ่งถึงความหมายเชิงสัญลักษณ์ สนับสนุนคำพูดด้วยการกระทำหรือกิริยาอาการ เพื่อเน้นย้ำความหมายหรือความสำคัญขอข่าวสารที่ต้องการส่ง ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารอย่างง่าย ๆ ตรงไปตรงมาเพื่อแก้ปัญหาการตีความผิดของผู้รับข่าวสาร

กริช สืบสนธิ์ (2538 : 73) กล่าวว่า การสื่อสารด้วยเมตตาธรรมเมื่อใช้ควบคู่กับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวหรือการสื่อสารแบบเห็นหน้าตากัน (Interpersonal Communication) จะเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หากเปรียบเทียบกับ การสื่อสารในระดับกลุ่มหรือระดับมวลชนทั้งนี้เพราะผู้ส่งสาร และผู้รับสารสามารถโต้ตอบแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกันได้ทันทีทันใด

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2541 : 191) เสนอหลักการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1. ช่องทางของการติดต่อสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
2. อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ
3. เส้นทางของการติดต่อสื่อสาร (Line of Communication) ต้องสั้น และตรงประเด็น
4. เส้นทางของการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์จะถูกนำมาใช้

5. ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน

6. เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการ ไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการติดต่อสื่อสาร

7. ระบบการติดต่อสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 191-192) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผลมีดังนี้

ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และมีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้นคำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ

เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่างโดยอนุญาตให้พนักงานถามคำถามและได้รับคำชี้แจงจากฝ่ายจัดการระดับสูง สิ่งพิมพ์ของบริษัทควรมีคอลัมน์สำหรับการถามตอบ ควรพัฒนากระบวนการร้องทุกข์ ควรใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูลและมีการให้รางวัลแก่ผู้ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย

การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน

การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าบริษัทกำลังไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะต้องแจ้งกับพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจจะส่งผลต่อตัวเขาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าเพื่อนร่วมงาน

ความเกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมไม่หวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์กรทุกองค์กรจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้าย่ำแย่ ฯลฯ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่อึดอัดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจและจริงจังด้วยการเผชิญหน้า

การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์กรจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่ต่างกัน แผนกการผลิต และแผนกบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่

บุคคลและกลุ่มต้องการและวิธีที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว e-mail การประชุมที่มงาน เป็นต้น

จงทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง บริษัทชั้นนำมองการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล ตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

จังหวะเวลา คือสิ่งที่สำคัญยิ่ง

การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤตต้องสื่อสารโดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหามาได้ เขาอาจย้อนกลับไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขา และงานของเขาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งจะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้ง แผนกและพนักงานความรับผิดชอบนี้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการชั้นต้น

ไม่ชี้หน้า สิ่งที่คุณควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว พนักงานไม่ต้องการชี้หน้า ในการตีความและความรู้สึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตัวอย่างที่ไม่ควรสื่อสาร เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นเต้น หรือการจัดการรูปแบบองค์กรใหม่ เพราะอาจทำให้เกิดความล่าเอียงหรือเกิดการต่อต้านได้ การติดต่อสื่อสารที่จะเป็นผลดีโดยใช้คำถาม ใครอะไร เมื่อไร ที่ไหน ทำไม และอย่างไร แล้วจึงให้พนักงานสรุปด้วยตัวของเขาเอง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 : 352-353) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพต้องใช้วิธีการ และเทคนิคต่างๆ เข้าช่วย คือ การสร้างบรรยากาศแบบสนับสนุน (Supportive Climate) ได้แก่การบรรยาย ซึ่งเป็นเพียงการบอกเล่า หรืออธิบายขยายความทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น การมุ่งเน้นปัญหาเป็นการเน้นให้ความสนใจในตัวปัญหาที่เกี่ยวข้องมิใช่เน้นที่ตัวผู้ติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารที่เป็นไปตามธรรมชาติไม่เสแสร้งแกล้งทำหรือลักษณะกำกวม มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเสมอภาคนั้นเป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นเช่นกันกับการเอื้ออำนวยซึ่งเป็นบรรยากาศที่เปิดช่องให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ บรรยากาศเหล่านี้เป็นบรรยากาศที่สร้างความมั่นใจและความไว้วางใจระหว่างกัน

มอนดี้ (Mondy 1991 : 379-383) กล่าวว่า หนทางสู่การเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นนั้นต้องปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในเรื่องต่อไปนี้

Empathy ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นว่าทำไมเขาถึงพูด หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Listening การเป็นผู้ฟังที่ดี จะช่วยพบปัญหาและแนวทางแก้ไขมากขึ้น

Reading Skills ความสามารถในการอ่าน และเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เป็นทักษะที่จำเป็น

Observation การสังเกตสิ่งที่อยู่รอบตัว เช่น การแต่งกาย กิจกรรมต่างๆ จะทำให้ได้รับข้อมูลมาก

Word Choice การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเลือกใช้คำอย่างระมัดระวัง เหมาะกับผู้รับคำธรรมดาที่ใช้ทั่วไปเป็นคำที่ดีที่สุด

Body Language ควรให้ความสำคัญและระวังในการสื่อสาร โดยไม่ใช้ภาษา เนื่องจากการสำรวจพบว่า 90% ของความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ จะให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา

Action การติดต่อสื่อสารวิธีใดวิธีหนึ่งจะใช้ได้กับคนบางคน หรือบางสถานการณ์ ไม่ใช่ว่าจะใช้ได้กับทุกคนหรือทุกสถานการณ์ ต้องเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม

Directing ต้องมั่นใจว่าผู้รับข้อมูลจะต้องทำอะไร อย่างไร เมื่อไร และทำไม ต้องทำความเข้าใจผิดพลาดมักเกิดจากผู้สื่อสารคิดว่าผู้รับมีข้อมูลอยู่แล้ว

ความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องส่วนบุคคล เป็นเรื่องความรู้สึกส่วนตัว ของบุคคลในการทำงาน เป็นความรู้สึกว่ามืงานที่กำลังทำอยู่ ต่อหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร และความคาดหวังในสภาพการทำงาน บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลนั้นได้

เฟรนนซ์ ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของ คนดีซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสภาพทาง สังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพให้เข้ากับสภาพสังคมภายในและภายนอก องค์กรได้ โดยปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง โอกาส และการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ งานที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้นเมื่อ บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ย่อมเกิดความพึงพอใจใน การทำงาน (ยงยุทธ เกษสาคร. 2542 : 158)

1. แนวคิดความพึงพอใจในการทำงาน

งานนั้นมีส่วนสร้างความพึงพอใจอยู่ 2 ทางคือ

1. ความพอใจในขณะทำงาน
2. ความพอใจที่พลอยได้จากงาน

ความพอใจในขณะทำงาน นั้นหมายถึง ความพอใจเมื่องานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้า หรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือยกย่องในหมู่คนทำงาน

ความพอใจที่พลอยได้จากงาน ได้แก่ ค่าจ้าง การพักผ่อน เงินบำนาญ การประกันชีวิต ที่นายจ้างหรือทางองค์กรออกให้ สิ่งเหล่านี้มักจะได้รับภายหลังที่ทำงานผ่านไปแล้ว

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความพอใจแบบนี้ กับความต้องการของมนุษย์แล้ว จะเห็นได้ว่า ความพอใจที่พลอยได้จากงาน มีส่วนสนองความต้องการทางร่างกาย และความปลอดภัย ให้แก่มนุษย์ ส่วนความพอใจในขณะทำงานนั้น มีส่วนสนองความต้องการขั้นสูงขึ้นไป (เลอธีร เหลืองอร่าม. 2519 : 65-66)

Strauss And Sayles. (1960 : 199-212) ให้ความหมายว่าของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึงความรู้พอใจงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานในให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

(อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. 2537 : 38 ; อ้างอิงจาก Managerial Psychology. 1964) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียด ของการทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน และความเครียดมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยา เรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับตอบสนอง ความเครียดนั้นก็ลดลงหรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากคำนิยามที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บุคคลจะพอใจในการทำงาน ก็ต่อเมื่องานนั้นๆ ได้ให้ผลประโยชน์ตอบแทนในด้านความต้องการขั้นพื้นฐานแก่เขาทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน เพิ่มความรับผิดชอบที่มีต่องานได้ รวมทั้งเป็นการเพิ่มผลผลิต ซึ่งส่งผลต่อองค์กรให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้ตามเป้าหมายอีกด้วยความพึงพอใจยังเป็นแรงผลักดันทำให้บุคคลเกิดความสุขในการทำงาน ทำให้มีขวัญและกำลังใจ เห็นคุณค่าของตนเอง ทำให้ชีวิตมีความสุข และการรับรู้ถึงปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ จะส่งผลทำให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการสร้างปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เป็นประโยชน์ต่อการทำงานอีกด้วย

ความพึงพอใจจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกอันมีคุณค่าให้บุคคลทำงาน เป็นแรงหนุนให้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ มีความสุขกับการทำงาน มีความขยันในการทำงาน แม้ว่าจะงานนั้นจะยุ่งยากก็ตาม ทำให้ลดการเป็นปฏิปักษ์ต่องาน สิ่งที่มีักพบอยู่เสมอคือ ผู้ที่มีความพึงพอใจในการ

ทำงาน มักจะคิดปรับปรุงงานของตนเอง สนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีความรักดีต่อหน่วยงานสูง (ณัฐชนันท์ นาทิพย์. 2542 : 8)

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งจะได้รับความพึงพอใจในงานจะมีได้ก็ต่อเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในองค์ประกอบ 5 ประการ ความพึงพอใจในงานโดยตรง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน และความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งหากพนักงานทำงานโดยปราศจากความพึงพอใจแล้ว แม้จะมีรูปแบบอย่างดีที่สุดในโลก มีเครื่องมือ อุปกรณ์ แผนผังที่ดีเลิศเพียงใด องค์กรนั้นก็ไม่สามารถที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้ารุ่งเรืองมั่นคงได้ พนักงานส่วนใหญ่มีพลังอยู่ในตัว แต่ไม่ได้ใช้พลังความสามารถอย่างเต็มที่ เพราะถูกขัดขวางด้วยทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคน ในที่สุดองค์กรนั้นก็ต้องแบกรับภาระอันหนักไว้ อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดสภาพพนักงานเข้าๆออกๆจากงานเพิ่มขึ้น (ราตรี ยอดดำเนิน. 2547 : 2)

3. รูปแบบความพึงพอใจในการทำงาน

การจำแนกรูปแบบของความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีหลายมุมมองแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนักวิชาการแต่ละท่าน โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จำแนกไว้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจในอัตราค่าจ้าง หมายถึง ปริมาณค่าจ้างที่ได้รับตอบแทนอย่างยุติธรรม ต่อการจ้างงาน
2. ความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง โอกาสและความยุติธรรมที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง
3. ความพึงพอใจในการยกย่องนับถึง หมายถึง การยกย่อง ให้เกียรติและเชิดชูที่ได้ทำให้เกิดผลสำเร็จ
4. ความพึงพอใจในผลประโยชน์ หมายถึง เงินบำนาญที่ได้รับ ค่ารักษาพยาบาล การลาหยุดพักผ่อนประจำปี รวมทั้งการลาหยุดพักผ่อนที่ได้รับค่าจ้าง
5. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน หมายถึง จำนวนชั่วโมงทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน รวมถึงสถานที่ตั้งของที่ทำงาน
6. ความพึงพอใจในการนิเทศงาน หมายถึง รูปแบบ วิธีการสอนงานรวมทั้งเทคนิคที่ใช้สอนงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ของผู้ทำงาน
7. ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน
8. ความพึงพอใจในองค์กรและการจัดการ หมายถึง การเอาใจใส่ดูแลคนงาน ค่าจ้างนโยบาย

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน กับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy Of Needs) (เจมส์ จอห์น ทอมป์สัน. 2522 : 25-27)

ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค

ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น

ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน กับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer ERG Theory) เป็นทฤษฎีความต้องการซึ่งได้กำหนดลำดับขั้นของความต้องการเพียง 3 ประเภทโดยเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในแต่ละขั้นก็จะแสวงหาขั้นต่อไป

1. ความต้องการในการอยู่รอด (E : Existence) เป็นความต้องการด้านร่างกาย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R : Related Needs) เป็นความต้องการด้านสังคม
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (G : Growth Needs) เป็นความต้องการการยกย่องและความสำเร็จ

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน กับทฤษฎีสองปัจจัยหรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีที่เสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานมี 2 แนวคิด คือ แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจไปสู่ความไม่พึงพอใจซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ และแนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจไปสู่ความไม่พึงพอใจซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย ดังนี้

ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ

ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน กับทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของ McClelland (McClelland's Acquired-needs Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์เพื่อ ความผูกพัน อำนาจ ความสำเร็จ เมื่อบุคคลบรรลุในแต่ละระดับความต้องการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ โดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการความผูกพัน (Need For Affiliation) ความพอใจกับการเป็นที่รักหลีกเลี่ยงการต่อต้านจากสมาชิกกลุ่มสังคม

2. ความต้องการอำนาจ (Need For Power) ต้องการมีอำนาจในกลุ่ม ชอบการแข่งขันเพื่อให้มีสถานภาพสูงขึ้น

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need For Achievement) มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานลุล่วงสำเร็จ มีการป้อนกลับในการทำงาน และปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น

จากทฤษฎีผู้บริหารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ตามความต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานในกับพนักงานในองค์กรได้เกิดขึ้น โดยตอบสนองความต้องการในแต่ละระดับ ช่วยส่งเสริม กระตุ้นให้เกิด รวมทั้งประยุกต์นโยบายองค์กรให้ใกล้เคียงในแต่ละระดับ เมื่อพนักงานรู้สึกว่ามีความต้องการความส่วนตัวไม่แตกต่างจากความต้องการขององค์กร พร้อมทั้งเสริมด้วยแรงจูงใจ ผลลัพธ์ที่ได้ก็เกิด ความพึงพอใจในการทำงาน

5. การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ความพึงพอใจหากเกิดขึ้นที่ใดแล้ว ที่นั้นย่อมเต็มไปด้วยความตั้งใจในการทำงาน การให้ความร่วมมือกับหน่วยงาน บรรยากาศในองค์กรสดชื่น ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารพึงกระทำ เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานต่อไป (กิตติมา ปรีดีติลล. 2529 : 331-332)

ได้มีผู้เสนอแนะวิธีการสร้างความพึงพอใจในการทำงานไว้แตกต่างกันมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะเห็นถึงการตอบสนองความต้องการของบุคคลในหน่วยงานที่พึงจะมี ดังนั้นผู้บริหารจึงมีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นดังนี้

1. ต้องรู้และเข้าใจความสามารถของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อจะได้จัดงานได้ ถูกต้องและเหมาะสม

2. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

3. การมอบหมายงานต้องชัดเจน

4. มีเทคนิคในการคุมงาน

5. ให้ทุกคนได้ทราบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

6. จัดงานที่ทำหายและเริ่มงานใหม่ๆ ให้ทำเสมอ

7. กำหนดเวลาพักผ่อนให้แน่นอน และมีระยะเวลาพักผ่อนสมควร

8. ส่งเสริมให้มีสภาพการทำงานทำงานที่ดี

9. บริหารงานด้วยความเที่ยงธรรม
10. ให้โอกาสทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรี
11. ให้ความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน
12. ยกย่องชมเชยแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงานดีเด่น
13. ให้ทุกคนรู้จัก และตระหนักว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
14. จัดสวัสดิการต่างๆ ภายในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เก็จวลี จิตวัฒนไล (2530 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทางซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง สายงานระดับ และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โกมุท จีวัลย์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านลักษณะงานด้านค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรชายหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นค่าตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชาลิน นานา (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานบริษัทอเมริกันและญี่ปุ่นทางด้านช่องทางการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวกทางด้านประเภทของการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารอย่างเป็นทางการส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในทางบวก ทางด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน

การสื่อสารในแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ทิตาพร เลิศสมบูรณ์ (2532 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า พนักงานสามารถรับข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จากเอกสาร หรือหนังสือเวียน ส่วนการติดต่อสื่อสารในการสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการ จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด เพราะเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ มีหลักฐานชัดเจนในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน

พิเชษฐ์ บุญมี (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กรของธนาคาร สามารถทำให้เกิดสัมพันธภาพ เกิดความเข้าใจ เกิดการประสานงาน และเกิดประสิทธิผลสูงในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ตำแหน่ง รูปแบบ และช่องทางการสื่อสารภายในธนาคาร

ระวิทย์ บุญสินสุข (2535 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้เสนอแนะว่า ทิศทางการสื่อสารในองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมากที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้พูด ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนะต่างๆ อย่างเปิดเผยเสรี สำหรับวิธีการสื่อสารหน่วยงานควรมีเครื่องมือการสื่อสารเพื่อช่วยในการประชาสัมพันธ์ ส่วนการสั่งงานควรใช้ทั้งวาจาและลายลักษณ์อักษรควบคู่กันไป

เรวดี สมบัติทิพย์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา “การติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี” ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กรด้านต่างๆ (ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัวการประสานหล่อหลอมขององค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารตามแนวนอน และคุณภาพของสื่อ) ส่วนระยะเวลาการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร

สิริวรรณ จันทรศรี (2534 : 149-150) ได้ศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศึกษาจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทั้งหมด 72 บริษัทพบว่า ลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และขนาดขององค์กรแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จากการศึกษา พบว่า องค์การขนาดกลางหรือขนาดเล็กจะมีประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารมากกว่าองค์การขนาดใหญ่และยิ่งขนาดขององค์การใหญ่มากเท่าใดควรจะทำให้ความสนใจกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้น

อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า องค์ประกอบทางสังคมด้านสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติการอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัย แนวคิด รวมถึงทฤษฎี ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาวิเคราะห์ อธิบาย งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน” ได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีน้อย ขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ความไม่มั่นใจในการรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรของพนักงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้สามารถนำมาแก้ไขได้ หากองค์กรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานให้มากขึ้น เพื่อนำมาซึ่งการเข้าใจตรงกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้การสื่อสารในองค์กรมักเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว คือการออกคำสั่ง การประกาศแจ้งให้ทราบ ทำให้ขาดข้อมูลป้อนกลับจากพนักงาน อาจต้องทำใจยอมรับและปฏิบัติตามมากกว่าเต็มใจ ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน” ครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งประเด็นหลัก คือศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไข ปัญหา ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหลายด้านด้วยกัน ดังต่อไปนี้

ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อนโยบาย คำสั่ง กฎระเบียบ ข้อบังคับ การรับทราบและการปฏิบัติตามของพนักงาน

ด้านการบริหารงานองค์กร ขาดประสิทธิภาพด้านการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อระดับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงาน การขาดความเชื่อมั่นในการบริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อองค์กร

ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่อง ความน่าเชื่อถือ บุคลิกภาพของผู้บังคับบัญชา และยังส่งผลถึงการถ่ายทอดคำสั่งในการทำงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ขาดประสิทธิภาพด้านการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อพนักงานในความรู้สึกว่าต้องทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ทำให้พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ไม่สบายใจที่จะทำงานในองค์กรนี้ต่อไป

ด้านความภาคภูมิใจในผลงาน พนักงานไม่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการทำงาน ไม่มีความเป็นเจ้าของ ไม่มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน

บทที่ 3

ระเบียบการวิจัยและเครื่องมือในการศึกษา

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ Survey Research โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์แบบเจาะกลุ่ม (Focus Group Interview) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. กำหนดประชากรที่ใช้ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. เครื่องมือทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์
4. หลักเกณฑ์การให้คะแนน
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ
7. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

กำหนดประชากรที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในแต่ละฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายออกแบบ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายขนส่ง จำนวน 120 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ชุด ซึ่งกลุ่มประชากรดังกล่าวจะใช้การเก็บตัวอย่างและได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 120 ชุด ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ฝ่ายผลิต	76	63.33
ฝ่ายวิศวกรรม	5	4.17
ฝ่ายควบคุมการผลิต	10	8.33
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	7	5.83
ฝ่ายจัดซื้อ	4	3.33
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	5	4.17
ฝ่ายออกแบบ	6	5.00

ตารางที่ 2 จำนวนพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด จำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน (ต่อ)

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	5	4.17
ฝ่ายขนส่ง	2	1.67
ไม่ระบุ	-	0.00
รวม	120	100.00

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา แผนก ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 5 ข้อ และปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ การติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร วิธีการติดต่อสื่อสารที่พึงพอใจมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 2 ข้อ และเป็นลักษณะมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

เครื่องมือทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์

สถิติทดสอบที (T- Test Statistic)

การทดสอบผู้ศึกษาจะต้องทราบค่าความแปรปรวนของประชากร หรือในกรณีที่ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรเพราะในการศึกษาผู้ศึกษาจะไม่มีโอกาสทราบค่าความแปรปรวนของประชากรผู้ศึกษาก็อาจจะใช้ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง (S²) แทน

การทดสอบที (T - Test) ใช้ทดสอบกรณีต่างๆ ดังนี้

1. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว
2. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม

1. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มเดียว

การทดสอบแบบนี้ใช้ในกรณีผู้ศึกษาสุ่มตัวอย่างมาเพียงกลุ่มเดียว แล้วต้องการทดสอบว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มนี้จะแตกต่างจากค่าเฉลี่ยมาตรฐานอื่นๆ หรือไม่ค่าต่างๆที่กำหนดเป็นเกณฑ์ถือว่าเป็นค่าเฉลี่ยของประชากร

ซึ่งขั้นตอนในการทดสอบมีดังนี้

1. ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ มีดังนี้
 - 1.1 กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มและเป็นอิสระจากกัน
 - 1.2 ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ
 - 1.3 ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร
 - 1.4 ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาคหรืออัตราส่วน

2. กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

สำหรับการทดสอบแบบสองทิศทาง

$$H_0 : \mu = \mu_\delta$$

$$H_1 : \mu \neq \mu_\delta$$

สำหรับการทดสอบแบบทิศทางเดียว

$$H_0 : \mu = \mu_\delta$$

$$H_1 : \mu > \mu_\delta \text{ หรือ } \mu < \mu_\delta \text{ อย่างใดอย่างหนึ่ง}$$

3. กำหนด α

4. คำนวณค่าสถิติ t จากสูตร

$$t = \frac{\bar{x} - \mu}{\frac{S}{\sqrt{N}}}$$

เมื่อ $df = n - 1$

5. กำหนดขอบเขตวิกฤต โดยหาค่า t วิกฤต

$$5.1 \quad t \leq -t_{\frac{\alpha}{2}} \text{ และ } t \geq t_{\frac{\alpha}{2}} \text{ สำหรับ } H_1 : \mu \neq \mu_0$$

$$5.2 \quad t \leq -t_{\alpha} \text{ สำหรับ } H_1 : \mu < \mu_0$$

$$5.3 \quad t \leq -t_{\alpha} \text{ สำหรับ } H_1 : \mu > \mu_0$$

6. สรุปผลการทดลอง

พิจารณาตัวเลขเท่านั้นไม่คิดเครื่องหมาย

$$t \neq 0$$

$$t \geq t_{\text{วิกฤต}} \text{ จะปฏิเสธ } H_0$$

$$t < t_{\text{วิกฤต}} \text{ จะยอมรับ } H_0$$

2. การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรสองกลุ่ม

กรณีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Samples)

เป็นการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ในกรณีที่ไม่นทราบความแปรปรวนของประชากร ซึ่งก่อนที่จะทำการทดสอบโดยใช้สถิติทดสอบที่ จะต้องนำค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไปทดสอบเพื่อสรุปว่า ประชากรที่ศึกษานั้นมีความแปรปรวนเท่ากันหรือไม่

ซึ่งขั้นตอนในการทดสอบมีดังนี้

1. ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติทดสอบ มีดังนี้

1.1 กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มได้มาโดยการสุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน

1.2 ประชากรทั้งสองกลุ่มมีการแจกแจงแบบปกติ

1.3 ข้อมูลอยู่ในมาตราอันตรภาคหรืออัตราส่วน

1.4 ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากร

2. กำหนดสมมติฐานทางสถิติ

สำหรับการทดสอบแบบสองทิศทาง

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

สำหรับการทดสอบแบบทิศทางเดียว

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 > \mu_2 \quad \text{หรือ} \quad \mu_1 < \mu_2 \quad \text{อย่างใดอย่างหนึ่ง}$$

3. กำหนด α

4. คำนวณค่าสถิติ t จากสูตรใดสูตรหนึ่งใน 2 สูตร ดังนี้

4.1 เมื่อทดสอบได้ว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ เรียกสูตรนี้ว่า t – test ชนิด Pooled

Variance

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}} \quad \text{มี } df = n_1 + n_2 - 2$$

Sp^2 แทน ความแปรปรวนร่วม (Pooled Variance)

$$Sp^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

ดังนั้น อาจสรุปสูตรได้ดังนี้

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

4.2 เมื่อทดสอบได้ว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ เรียกสูตรนี้ว่า t – test ชนิด Separated

Variance

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมี

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2 \frac{1}{(n_1 - 1)} + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2 \frac{1}{(n_2 - 1)}}$$

5. กำหนดขอบเขตวิกฤตโดยหาค่า t วิกฤต

6. สรุปผลการทดลอง

พิจารณาตัวเลขเท่านั้นไม่คิดเครื่องหมาย

$t \geq t$ วิกฤต จะปฏิเสธ H_0

$t < t$ วิกฤต จะยอมรับ H_0

กรณีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent Samples)

เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กันด้วย

t - test คำนวณจากสูตร

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

เมื่อ $df = n - 1$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน Analysis of Variance : ANOVA

การทดสอบความแปรปรวนนั้น ในกรณีที่มีตัวแปรอิสระ 1 ตัวจะเรียก One - Way ANOVA , 2 ตัว เรียก Two -Way ANOVA และ ถ้ามีตัวแปรอิสระ 3 ตัว ก็จะเป็นการวิเคราะห์ 3-Way ANOVA ซึ่งการวิเคราะห์และการตีความก็จะยากขึ้นตามลำดับ

ข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์ความแปรปรวน

1. ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ (ตัวแปรตาม) ต้องมีระดับการวัดตั้งแต่มาตราอันดับ (Interval scale) ขึ้นไป
2. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติ
3. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน
4. กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมาจากประชากรที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

สมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน นั้น สมมติฐานไร้นัยสำคัญ (Null Hypothesis) จะกำหนดให้ค่าเฉลี่ยของประชากรแต่ละกลุ่ม มีค่าเท่ากัน สอบสมมติฐานทางเลือก (Alternative Hypothesis) กำหนดให้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกัน เขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots \mu_k$$

$$H_1: \text{มี } \mu \text{ อย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน}$$

$$(\text{หรือ } H_1: \mu_i \neq \mu_j \text{ เมื่อ } i \neq j)$$

ค่าสถิติที่ต้องคำนวณ

สิ่งสำคัญในการวิเคราะห์ความแปรปรวน คือการคำนวณผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบน ยกกำลังสอง (The Sum Of Square) ซึ่งเป็นค่าที่จะนำไปหาค่าความแปรปรวน

1. Total Sum Of Squares (SS_T) หาได้จาก

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad SS_T = \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X})^2$$

2. Between – Groups Sum Of Squares (SS_B)

$$\sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N} \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K n_j (\bar{X}_j - \bar{X})^2$$

3. Within – Group Sum Of Squares (SS_W)

$$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \sum_{j=1}^K \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) \quad \text{หรือ} \quad \sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} (X_{ij} - \bar{X}_j)^2$$

ค่า SS_T หรือ SS_B และ SS_W เมื่อหารด้วยค่าองศาอิสระ (df) ของแต่ละตัวจะหมายถึงความแปรปรวน (Mean Of Square : MS) โดยมี $df_T = N - 1$, $df_B = K - 1$ และ $df_W = N - K$ เมื่อ N คือจำนวนข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดและ K คือจำนวนกลุ่มการคำนวณค่าสถิติ F – Test

ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 3 ค่าขึ้นไปนั้นจะใช้ F – test สำหรับการทดสอบซึ่งในกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวนี้ ค่า F หาได้จาก อัตราส่วนความแปรปรวนโดยหาจากความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (SS_B) หารด้วยความแปรปรวนภายในกลุ่ม (SS_W) ซึ่งมีค่า $df = K - 1$ (Degree Of Freedom For The Numerator) และ $df_L = N - K$ (Degree Of Freedom For The Denominator) การหาค่า F – Test สามารถสรุปได้ดังนี้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_B	$K - 1$	$SS_B / K - 1$	MS_B / MS_W
ภายในกลุ่ม	SS_W	$N - K$	$SS_W / N - K$	
รวม	$SS_B + SS_W$	$N - 1$		

ความหมายของสัญลักษณ์

T_i = ผลรวมของคะแนน n ค่าในแต่ละกลุ่ม

T = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n_j = จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

K = จำนวนกลุ่ม

X_{ij} = ข้อมูลตัวที่ i ในกลุ่ม j

$\bar{X}_j$ = ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม j

$\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยรวม

$\sum_{j=1}^K \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองทุก ๆ ค่าในทุกกลุ่ม

Least - Significant Different (LSD)

วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different เป็นเทคนิคที่ R.A. Fisher ได้พัฒนาขึ้น หรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรครั้งละหลายคู่ โดยใช้สูตร

$$LSD = t_{1-\alpha/2} \sqrt{MS_E} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

ค่า MS_E ได้จากการคำนวณหาความแปรปรวน One Way ANOVA โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณค่า LSD
2. คำนวณความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย $\bar{X}_i - \bar{X}_j$
3. นำค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เปรียบเทียบกับ ค่า LSD
 - 3.1 ถ้า ค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j| > \text{ค่า LSD}$ แสดงว่า $\mu_1 \neq \mu_2$
 - 3.2 ถ้า ค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j| \leq \text{ค่า LSD}$ แสดงว่า $\mu_1 = \mu_2$

หลักเกณฑ์การให้คะแนน

1. หลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการจัดลำดับ 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด หลักเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนตัวเลือก 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน เพื่อนับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเลือกตอบในช่องใดช่องหนึ่งเพียงคำตอบเดียว และการที่ตัดสินใจว่าผู้ตอบมีความเห็นตรงกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใดนั้น ถือว่าเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ระดับความสำคัญ/พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ระดับความสำคัญ/พึงพอใจมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ระดับความสำคัญ/พึงพอใจปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ระดับความสำคัญ/พึงพอใจน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ระดับความสำคัญ/พึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2545 : 210-211)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ระดับค่าเฉลี่ยคะแนนของคำตอบซึ่งเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย
- คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสเกลการจัดลำดับ 3 ระดับ คือ มี ไม่แน่ใจ มี หลักเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดค่าน้ำหนักของคะแนนตัวเลือก 3 ระดับ ตั้งแต่ 1 ถึง 3 คะแนน เพื่อนับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเลือกตอบในช่องใดช่องหนึ่งเพียงคำตอบเดียว และการที่ตัดสินใจว่าผู้ตอบมีความเห็นตรงกับข้อความในแบบสอบถามมากน้อยเพียงใดนั้น ถือว่าเกณฑ์การให้คะแนน ซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

คะแนน 3 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร

คะแนน 2 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีการติดต่อสื่อสาร

คะแนน 1 หมายถึง ไม่มีการติดต่อสื่อสาร

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2545 : 210-211)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66\end{aligned}$$

ระดับค่าเฉลี่ยคะแนนของคำตอบซึ่งเปรียบเทียบหลักเกณฑ์เพื่อแปลความหมายข้อมูล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.33 – 3.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.67 – 2.32 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.66 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แจ้งความประสงค์ต่อทีมบริหารและขออนุญาตฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ทำการศึกษารั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบแก้ไข พิจารณาถึงความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหา
4. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบล่วงหน้ากับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโปรแกรม SPSS ซึ่งได้ประมวลผลและสรุปแบบสำรวจทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน แสดงเป็นร้อยละ และจำแนกรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้ ด้านนโยบายการบริหาร ด้านระบบการถ่ายทอดคำสั่งในองค์กร ด้านการสื่อสารขององค์กร ด้านแรงงาน และด้านคุณค่าของงาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา และคำนวณเป็นร้อยละ โดยการนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการแปลความเชิงบรรยาย
2. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น นำเสนอเป็นความเรียง

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-Ended) การประมวลผลข้อมูลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบความแตกต่างใช้สถิติในการทดสอบดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ค่า สถิติทดสอบที (T-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศแตกต่างกัน

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

4. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลส่วนที่ 5 ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน



บทที่ 4

การวิเคราะห์และผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาบริษัท ตัวอย่างจำกัด” เป็นการวิจัยด้านปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดและทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัทผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป จำนวน 120 คน ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโดยแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 120 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 ทางผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนต่างๆ ของระเบียบวิธีวิจัยที่กำหนดไว้ และได้รวบรวมผลการวิจัยการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอรายละเอียดข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ เป็น 6 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณลักษณะทางประชากร
 - ก. การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร
 - ข. สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร
2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน
 - ก. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
 - ข. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนโยบายและการบริหาร
 - ค. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
 - ง. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน
 - จ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
 - ฉ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
 - ช. สรุปการวิเคราะห์ระดับด้านความพึงพอใจในการทำงาน
3. ด้านการสื่อสารขององค์กร
 - ก. การวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร
 - ข. การวิเคราะห์ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร
 - ค. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร
 - ง. สรุปการวิเคราะห์การสื่อสารขององค์กร

4. ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร

- ก. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
- ข. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร
- ค. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทิศทางการสื่อสาร
- ง. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร
- จ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของสื่อ
- ฉ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเพียงพอของข่าวสาร
- ช. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ
- ซ. สรุปการวิเคราะห์การวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร

5. ปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

6. การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

- ก. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ข. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการ

ทำงาน

- ค. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Of Squares)
df	แทน	ชั้น ของความเป็นอิสระ (Degree Of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum Of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านคุณลักษณะทางประชากร

ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ก. การวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร

1. เพศ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามเพศ ตามสถานภาพของพนักงาน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
หญิง	108	90.00
ชาย	12	10.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 เพศชายจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด

2. อายุ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามอายุ ตามสถานภาพของพนักงาน

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่า 18 ปี	-	0.00
18-25 ปี	40	33.30
26-35 ปี	36	30.00
36-45 ปี	23	19.20
45 ปีขึ้นไป	21	17.50
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

3. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามระดับการศึกษา ตามสถานภาพของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	12	10.00
มัธยมต้น	52	43.33
มัธยมปลาย	32	26.67
อาชีวศึกษา	12	10.00
ปริญญาตรี	10	8.33
อื่นๆ	2	1.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมต้นคือ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.33 รองลงมาคือ วุฒิการศึกษาในระดับมัธยมปลาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

4. แผนก

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามแผนก ตามสถานภาพของพนักงาน

แผนก	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ฝ่ายผลิต	76	63.33
ฝ่ายวิศวกรรม	5	4.17
ฝ่ายควบคุมการผลิต	10	8.33
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	7	5.83
ฝ่ายจัดซื้อ	4	3.33
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	5	4.17
ฝ่ายออกแบบ	6	5.00
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	5	4.17
ฝ่ายขนส่ง	2	1.67
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 ของพนักงานทั้งหมด

5. อายุงาน

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามอายุการทำงาน ตามสถานภาพของพนักงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 1 ปี	45	37.50
1-3 ปี	38	31.70
4-6 ปี	20	16.60
7-10 ปี	17	14.20
10 ปีขึ้นไป	-	0.00
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คือ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 1-3 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

6. ตำแหน่งงาน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามตำแหน่งงาน ตามสถานภาพของพนักงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
พนักงาน	92	76.60
หัวหน้างาน	18	15.00
ผู้บริหารระดับกลาง	8	6.70
ผู้บริหารระดับสูง	2	1.70
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นระดับพนักงานคือ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.60 ของพนักงานทั้งหมด

ข. สรุปผลการวิเคราะห์คุณลักษณะทางประชากร

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 90 เป็นเพศหญิง และ ร้อยละ 10 เป็นเพศชาย

เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 33.30 อายุระหว่าง 18-25 ปี ร้อยละ 30 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 19.20 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 17.50 อายุระหว่าง 45 ปีขึ้นไป

เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 43.33 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 26.67 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 10 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาและอาชีวศึกษา และร้อยละ 8.33 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อจำแนกตามฝ่ายพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 63.33 เป็นพนักงานฝ่ายผลิต ร้อยละ 8.33 อยู่ฝ่ายควบคุมการผลิต ร้อยละ 5.83 อยู่ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ร้อยละ 5.00 อยู่ฝ่ายออกแบบ ร้อยละ 4.17 อยู่ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ร้อยละ 3.33 อยู่ฝ่ายจัดซื้อ

เมื่อจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 37.50 มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 31.70 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 1-3 ปี ร้อยละ 16.60 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 4-6 ปี และร้อยละ 14.20 มีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 7-10 ปี

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ร้อยละ 76.60 เป็นพนักงาน ร้อยละ 15 เป็นหัวหน้างาน ร้อยละ 6.70 เป็นผู้บริหารระดับกลาง ร้อยละ 1.70 เป็นผู้บริหารระดับสูง

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลด้านนโยบายและการบริหาร ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ก. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 9 ตารางสรุป แสดงภาพรวม ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (จำแนกตามหัวข้อใหญ่)

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ด้านนโยบายและการบริหาร	3.38	0.75	ปานกลาง	4
2.ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	3.35	0.83	ปานกลาง	5
3.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.69	มาก	1
4.ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.53	0.78	มาก	2
5.ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.42	0.72	มาก	3
รวม	3.46	0.75	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ข. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนโยบายและการบริหาร

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน ทันสมัย และมีเป้าหมายแน่นอน	3.50	0.72	มาก	1
2.มีการแจ้งกฎ ระเบียบของบริษัท อย่างชัดเจน	3.42	0.63	มาก	3
3.ท่านพอใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ของบริษัท	3.50	0.72	มาก	1
4.เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน บริษัทมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	3.44	0.76	มาก	4
5.ท่านคิดว่าการบริหารงานของ บริษัทเป็นไปอย่างราบรื่น	3.25	0.78	ปานกลาง	6
6.บริษัทมีนโยบายให้ท่านมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นการ ทำงานได้อย่างเต็มที่	3.36	0.74	ปานกลาง	5
7.หัวหน้ามีการสั่งงานและมอบหมาย งานอย่างชัดเจน	3.23	0.87	ปานกลาง	7
รวม	3.38	0.75	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน ทันสมัย และมีเป้าหมายแน่นอน และท่านพอใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หัวหน้ามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ค. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.มีการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	3.18	0.88	ปานกลาง	6
2.มีโอกาสดำเนินการงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า	3.46	0.71	มาก	3
3.ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	3.50	0.77	มาก	2
4.งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงกว่าสายงานอื่น	3.24	0.86	ปานกลาง	5
5.การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.27	0.99	ปานกลาง	4
6.ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากหัวหน้าอย่างยุติธรรม และเทียบเท่ากับบุคคลอื่นๆ	3.18	0.91	ปานกลาง	6
7.ท่านมีโอกาสได้ย้ายงานที่เห็นว่าได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.62	0.66	มาก	1
รวม	3.35	0.83	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีโอกาสดำเนินการงานที่เห็นว่าได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น และท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากหัวหน้าอย่างยุติธรรม และเทียบเท่ากับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ง. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.หัวหน้าให้ความเป็นกันเองกับลูกน้องทุกคน	3.61	0.70	มาก	4
2.หัวหน้าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.66	0.68	มาก	1
3.หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่สามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นการส่วนตัว	3.58	0.75	มาก	5
4.ท่านรู้สึกพอใจการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.71	มาก	2
5.ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	3.62	0.66	มาก	3
6.เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนในเรื่องงาน	3.58	0.66	มาก	5
รวม	3.62	0.69	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หัวหน้าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่สามารถปรึกษาหารือ หรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นการส่วนตัว และเพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนในเรื่องงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

จ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.บริษัทได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน	3.38	0.74	ปานกลาง	3
2.ท่านได้รับอัตราค่าจ้างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.57	0.75	มาก	2
3.ท่านพอใจกับอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท	3.59	0.81	มาก	1
4.อัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.57	0.82	มาก	2
รวม	3.53	0.78	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพอใจกับอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ฉ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.บริษัทให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	3.36	0.72	ปานกลาง	6
2.ความเหมาะสมของพื้นที่กับจำนวนพนักงาน	3.50	0.80	มาก	1
3.บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่างอบอุ่น	3.44	0.72	มาก	3
4.ท่านคิดว่าความปลอดภัยภายในที่ทำงานของท่านมีจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข	3.47	0.73	มาก	2
5.ในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างอย่างทั่วถึง	3.38	0.64	ปานกลาง	4
6.มีความพร้อมในอุปกรณ์ป้องกันภัย มีการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันภัย และสามารถใช้งานได้อย่างทันท่วงที	3.37	0.71	ปานกลาง	5
รวม	3.42	0.72	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมของพื้นที่กับจำนวนพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บริษัทให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

ข. สรุปการวิเคราะห์ระดับด้านความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนโยบายการบริหาร	ระดับปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านโอกาสความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน	ระดับปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสัมพันธ์ระหว่าง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	ระดับมาก

ด้านการสื่อสารขององค์กร

ข้อมูลการสื่อสารขององค์กรของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ก. การวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารตามสถานภาพของพนักงาน

การติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. ป้ายประกาศ	100	18.59
2. จดหมายเวียน	80	14.87
3. วารสารภายในโรงงาน	87	16.17
4. เสียงตามสายภายในโรงงาน	102	18.96
5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดย หัวหน้างาน	40	7.43
6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	75	13.94
7. คำสั่งด้วยวาจา	54	10.04
รวม	538	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร โดยใช้เสียงตามสายภายในโรงงาน จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96 รองลงมาคือ ป้ายประกาศ จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 18.59

ข. การวิเคราะห์ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารตามสถานภาพของพนักงาน

การติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. ป้ายประกาศ	67	55.8
2. จดหมายเวียน	17	14.2
3. วารสารภายในโรงงาน	10	8.3
4. เสียงตามสายภายในโรงงาน	6	5.0
5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดย หัวหน้างาน	7	5.8
6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	6	5.0
7. คำสั่งด้วยวาจา	7	5.8
รวม	120	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารโดยการใช้ป้ายประกาศ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาคือ จดหมายเวียน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

ด. การวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร	N = 120		ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
ป้ายประกาศ	2.71	0.68	มาก	2
จดหมายเวียน	2.48	0.80	มาก	4
วารสารภายในโรงงาน	2.55	0.78	มาก	3
เสียงตามสายภายในโรงงาน	2.76	0.61	มาก	1
การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน	1.92	0.87	ปานกลาง	7
คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	2.41	0.82	มาก	5
คำสั่งด้วยวาจา	2.21	0.81	ปานกลาง	6
รวม	2.43	0.77	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับที่คิดว่าใช้วิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายวิธีการพบว่า วิธีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เสียงตามสายภายในโรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92

ง. สรุปการวิเคราะห์การสื่อสารขององค์กร

เมื่อจำแนกตามวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 18.96 ใช้เสียงตามสายภายในโรงงาน ร้อยละ 18.59 ใช้ป้ายประกาศ ร้อยละ 16.17 ใช้วารสารภายในโรงงาน ร้อยละ 14.87 ใช้จดหมายเวียน ร้อยละ 13.94 ใช้คำสั่งด้วยตัวหนังสือ ร้อยละ 10.04 ใช้คำสั่งด้วยวาจา และร้อยละ 7.43 ใช้การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน

เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 17.20 คำสั่งด้วยวาจา ร้อยละ 16.69 ป้ายประกาศ ร้อยละ 15.85 เสียงตามสายภายในโรงงาน ร้อยละ

13.49 วารสารภายในโรงงาน ร้อยละ 13.49 คำสั่งด้วยตัวหนังสือ ร้อยละ 11.80 การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน และร้อยละ 11.47 จดหมายเวียน

เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร

ข้อมูลความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กรของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้

ก. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

ตารางที่ 18 ตารางสรุป แสดงภาพรวม ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร (จำแนกตามหัวข้อใหญ่)

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร	3.49	0.77	มาก	2
2.ด้านทิศทางการสื่อสาร	3.43	0.71	มาก	3
3.ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.53	0.74	มาก	1
4.ด้านคุณภาพของสื่อ	3.24	0.88	ปานกลาง	4
5.ด้านความเพียงพอของข่าวสาร	3.18	0.81	ปานกลาง	6
6.ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ	3.19	0.87	ปานกลาง	5
รวม	3.34	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 18 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

ข. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ป้ายประกาศ	3.38	0.74	ปานกลาง	6
2.จดหมายเวียน	3.57	0.75	มาก	2
3.วารสารภายในโรงงาน	3.59	0.81	มาก	1
4.เสียงตามสายภายในโรงงาน	3.57	0.82	มาก	2
5.การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดย หัวหน้างาน	3.36	0.72	ปานกลาง	7
6.คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	3.50	0.80	มาก	4
7.คำสั่งด้วยวาจา	3.44	0.72	มาก	5
รวม	3.49	0.77	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร พบว่าวิธีที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 วิธี คือ วารสารภายในโรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 จดหมายเวียน และเสียงตามสายภายในโรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.57 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ป้ายประกาศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ค. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทิศทางการสื่อสาร

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
ด้านทิศทางการสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ท่านมีความพึงพอใจกับระบบการสื่อสารภายในมากน้อยเพียงใด	3.47	0.73	มาก	2
2.ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านนโยบายและการบริหารมากน้อยเพียงใด	3.38	0.64	ปานกลาง	3
3.ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านการฝึกอบรมและโอกาสความก้าวหน้าในการศึกษาต่อมากน้อยเพียงใด	3.37	0.71	ปานกลาง	4
4.ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากน้อยเพียงใด	3.52	0.78	มาก	1
รวม	3.43	0.71	มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านทิศทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และท่านมีความพึงพอใจกับระบบการสื่อสารภายในมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านการฝึกอบรมและโอกาสความก้าวหน้าในการศึกษาต่อมากน้อยเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

ง. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีความเพียงพอแล้ว	3.60	0.75	มาก	1
2.ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	3.46	0.73	มาก	2
รวม	3.53	0.74	มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีความเพียงพอแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรของท่าน สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

จ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของสื่อ

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อ

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ท่านพอใจเพียงใดต่อความน่าสนใจและความมีประโยชน์ของข่าวสารที่ทางโรงงานใช้ส่งข่าวสารถึงท่าน	3.31	0.92	ปานกลาง	1
2.ท่านพอใจเพียงใดต่อคุณภาพสื่อของโรงงาน เช่น ประกาศอ่านเข้าใจง่าย ใช้ภาษากระชับชัดเจน ฯลฯ	3.14	0.89	ปานกลาง	3
3.ท่านพอใจต่อความรวดเร็วของข่าวสารที่ท่านได้รับเพียงใด	3.28	0.82	ปานกลาง	2
รวม	3.24	0.88	ปานกลาง	

จากตารางที่ 22 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านคุณภาพของสื่อ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ท่านพอใจเพียงใดต่อความน่าสนใจและความมีประโยชน์ของข่าวสารที่ทางโรงงานใช้ส่งข่าวสารถึงท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และท่านพอใจต่อความรวดเร็วของข่าวสารที่ท่านได้รับเพียงใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพอใจเพียงใดต่อคุณภาพสื่อของโรงงาน เช่น ประกาศอ่านเข้าใจง่าย ใช้ภาษากระชับชัดเจน ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ฉ. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของข่าวสาร

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
ด้านความพึงพอใจของข่าวสาร

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1.ความพึงพอใจของข้อมูลข่าวสารที่ ส่งถึงท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง การทำงานหรือเปลี่ยนแปลง กฎระเบียบต่างๆ	3.14	0.84	ปานกลาง	2
2.ท่านมีความพึงพอใจต่อความ พึงพอใจของข้อมูลข่าวสารใน โรงงานเพียงใด	3.23	0.77	ปานกลาง	1
รวม	3.18	0.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 23 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านความ
พึงพอใจของข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจของข้อมูลข่าวสารในโรงงานเพียงใดมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึง
ท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานหรือเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ข. การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร
ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร	N = 120		ระดับ ความพึงพอใจ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานใน แผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจาก หัวหน้างาน	3.25	0.84	ปานกลาง	1
2. ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานใน แผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจาก เพื่อนร่วมงานในแผนก	3.10	0.95	ปานกลาง	3
3. ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานใน แผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจาก เอกสารหรือป้ายประกาศของ โรงงาน	3.22	0.81	ปานกลาง	2
รวม	3.19	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 24 พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 ด้าน คือ ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากเอกสารหรือป้ายประกาศของโรงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากเพื่อนร่วมงานในแผนก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ข. สรุปการวิเคราะห์การวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร	ระดับปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทิศทางการสื่อสาร	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพของ	
ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ระดับมาก
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณภาพของสื่อ	ระดับปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเพียงพอของข่าวสาร	ระดับปานกลาง
การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ	ระดับปานกลาง

ปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานของพนักงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละ ตามปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ตามสถานภาพของพนักงาน

ปัญหาการสื่อสารในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อกัน	19	40.43
ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไม่ตรงหรือไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร	1	2.13
ผู้ส่งสารขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่น การสร้างบรรยากาศหรือความสัมพันธ์กับผู้รับสาร	9	19.15
ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารหรือรับสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป	10	21.28
ผู้ส่งสารไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น	1	2.13
ข่าวสารมีมากเกินไปเกินความสามารถที่จะรับได้	5	10.64
ผู้ส่งสารและผู้รับสาร สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผล หรือข้อเท็จจริง	2	4.26
รวม	47	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อกัน

จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 43.43 รองลงมาคือ ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารหรือรับสารอย่างสมบูรณ์ หรือรับแรงจูงเกินไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38

การทดสอบสมมติฐานการศึกษา

ก. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 26

ตารางที่ 26 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	ชาย	2.90	.424	-3.154	118*	.002
	หญิง	3.43	.564			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่าที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Significant (Sig.) น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐาน ข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และมีความแตกต่างอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 27 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มภายในกลุ่ม	13.079	3	4.360	19.443*	.000
	26.011	116	.224		
รวม	39.090	119			

จากตารางที่ 27 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั้นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 28 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	12.661	5	2.532	10.923*	.000
ภายในกลุ่ม	26.429	114	.232		
รวม	39.090	119			

จากตารางที่ 28 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 29 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามแผนก

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	8.493	8	1.062	3.852*	.000
ภายในกลุ่ม	30.597	111	.276		
รวม	39.090	119			

จากตารางที่ 29 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบแผนกของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	14.926	3	4.975	23.884*	.000
ภายในกลุ่ม	24.164	116	.208		
รวม	39.090	119			

จากตารางที่ 30 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 31 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	5.787	3	1.929	6.719*	.000
ภายในกลุ่ม	33.303	116	.287		
รวม	39.090	119			

จากตารางที่ 31 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจว่าคู่ใดแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏดังนี้

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		3.82	3.27	3.13	2.97
18-25 ปี	3.82	-			
26-35 ปี	3.27	.54(*)	-		
36-45 ปี	3.13	.69(*)	.14	-	
45 ปีขึ้นไป	2.97	.85(*)	.31(*)	.17	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี 36-45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.)	ปริญญาตรี	อื่นๆ
		3.88	3.60	3.17	2.89	2.88	3.00
ประถมศึกษา	3.88	-					
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.60	.28	-				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.17	.71(*)	.43(*)	-			
อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.)	2.89	.99(*)	.71(*)	.29	-		
ปริญญาตรี	2.88	1.00(*)	.73(*)	.30	.01	-	
อื่นๆ	3.00	.88(*)	.60	.17	-.11	-.12	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.) ปริญญาตรี และอื่นๆ และพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.) และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามแผนก

แผนก	$\bar{X}$	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายควบคุมการผลิต	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ฝ่ายจัดซื้อ	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายออกแบบ	ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	ฝ่ายขนส่ง
		3.56	2.96	3.28	3.14	2.86	3.10	2.75	3.05	3.00
ฝ่ายผลิต	3.56	-								
ฝ่ายวิศวกรรม	2.96	.60(*)	-							
ฝ่ายควบคุมการผลิต	3.28	.28	-.32	-						
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	3.14	.42(*)	-.18	.14	-					
ฝ่ายจัดซื้อ	2.86	.70(*)	.10	.42	.29	-				
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	3.10	.46	-.14	.18	.04	-.25	-			
ฝ่ายออกแบบ	2.75	.81(*)	.21	.53	.39	.10	.35	-		
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	3.05	.51(*)	-.09	.23	.10	-.19	.06	-.29	-	
ฝ่ายขนส่ง	3.00	.56	-.04	.28	.14	-.14	.10	-.25	.05	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายออกแบบ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	ไม่ถึง 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี
		3.82	3.17	3.12	2.94
ไม่ถึง 1 ปี	3.82	-			
1-3 ปี	3.17	.65(*)	-		
4-6 ปี	3.12	.70(*)	.05	-	
7-10 ปี	2.94	.88(*)	.23	.18	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี 4-6 ปี และ 7-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้บริหารระดับสูง
		3.50	2.98	2.97	3.00
พนักงาน	3.50	-			
หัวหน้างาน	2.98	.52(*)	-		
ผู้บริหารระดับกลาง	2.97	.53(*)	.01	-	
ผู้บริหารระดับสูง	3.00	.50	-.02	-.03	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 36 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ได้แก่ ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับวิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร	3.49	0.77	-.542	236.191	.588

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 37 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .588 ซึ่งมากกว่า .05 นั่น คือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 38

ตารางที่ 38 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านทิศทางการสื่อสาร	3.43	0.71	.227	235.166	.821

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 38 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .821 ซึ่งมากกว่า .05 นั้น คือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านทิศทางการสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 39

ตารางที่ 39 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้าน
ประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร	3.53	0.74	-1.030	225.161	.304

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 39 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .304 ซึ่งมากกว่า .05 นั้น คือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 40

ตารางที่ 40 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้าน
คุณภาพของสื่อกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านคุณภาพของสื่อ	3.24	0.88	2.469	238*	.014

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 40 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 41

ตารางที่ 41 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านความเพียงพอของข่าวสาร	3.18	0.81	3.147	238*	.002

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 41 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสารที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 42

ตารางที่ 42 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ	3.19	0.87	2.980	209.142*	.003

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 42 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่า ที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบ T-Test และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้การทดสอบโดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อตรวจสอบระหว่างคู่ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent T-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ Significant (Sig.) 2-Tailed มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 43

ตารางที่ 43 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ความพึงพอใจในการทำงาน	ชาย	3.04	.297	-4.541	20.108*	.000
	หญิง	3.49	.535			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้สถิติ Independent Samples T-Test ในการทดสอบ พบว่าที่มีค่า Significant (Sig.) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Significant (Sig.) น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐาน ข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 44 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	12.593	3	4.198	22.870*	.000
ภายในกลุ่ม	21.291	116	.184		
รวม	33.884	119			

จากตารางที่ 44 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 45 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	12.449	5	2.490	13.240*	.000
ภายในกลุ่ม	21.438	114	.188		
รวม	33.887	119			

จากตารางที่ 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 46 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามแผนก

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	7.839	8	.980	4.176*	.000
ภายในกลุ่ม	26.048	111	.235		
รวม	33.887	119			

จากตารางที่ 46 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบแผนกของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในแผนกที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 47 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	14.262	3	4.754	28.099*	.000
ภายในกลุ่ม	19.625	116	.169		
รวม	33.887	119			

จากตารางที่ 47 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั่น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 48 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	SS	df	MS	F.	Sig.
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร					
ระหว่างกลุ่ม	4.946	3	1.649	6.609*	.000
ภายในกลุ่ม	28.941	116	.249		
รวม	33.887	119			

จากตารางที่ 48 พบว่า ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่งงานของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อ พิจารณาโดยรวมพบว่า ค่า Significant (Sig.) ของความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรมีค่า .000 ซึ่งมี ค่าน้อยกว่า 0.05 นั้น คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

และเพื่อให้ทราบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจว่าคู่ใดแตกต่างกัน จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ดังปรากฏดังนี้

ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		3.88	3.35	3.20	3.06
18-25 ปี	3.88	-			
26-35 ปี	3.35	.5362(*)	-		
36-45 ปี	3.20	.6884(*)	.1522	-	
45 ปีขึ้นไป	3.06	.8221(*)	.2860(*)	.1337	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 49 พบว่า พนักงานที่มีอายุ 18-25 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี 36-45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 50 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.)	ปริญญาตรี	อื่นๆ
		4.00	3.66	3.22	2.98	3.05	3.00
ประถมศึกษา	4.00	-					
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.66	.3405(*)	-				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.22	.7885(*)	.4480(*)	-			
อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.)	2.98	1.0200(*)	.6795(*)	.2315	-		
ปริญญาตรี	3.05	.9572(*)	.6167(*)	.1686	-.0628	-	
อื่นๆ	3.00	1.0042(*)	.6637(*)	.2156	-.0158	.0470	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 50 พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.) ปริญญาตรี และอื่นๆ และพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.) ปริญญาตรี และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 51 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามแผนก

แผนก	$\bar{X}$	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายควบคุมการผลิต	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ฝ่ายจัดซื้อ	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	ฝ่ายออกแบบ	ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	ฝ่ายขนส่ง
		3.63	2.99	3.31	3.26	2.95	3.12	2.95	3.16	3.00
ฝ่ายผลิต	3.63	-								
ฝ่ายวิศวกรรม	2.99	.6365(*)	-							
ฝ่ายควบคุมการผลิต	3.31	.3175	-.3190	-						
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	3.26	.3677	-.2689	.0501	-					
ฝ่ายจัดซื้อ	2.95	.6780(*)	.0415	.3605	-.3104	-				
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	3.12	.5105(*)	-.1260	.1930	-.1675	.1675	-			
ฝ่ายออกแบบ	2.95	.6855(*)	.0490	.3680	.0075	.1750	-.1750	-		
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์	3.16	.4705(*)	-.1660	.1530	-.2075	-.0400	-.2150	-.2150	-	
ฝ่ายขนส่ง	3.00	.6305	-.0060	.3130	-.0475	.1200	-.0550	-.0550	.1600	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 51 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายออกแบบ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 52 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	ไม่ถึง 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-10 ปี
		3.89	3.24	3.20	3.05
ไม่ถึง 1 ปี	3.89	-			
1-3 ปี	3.24	.6496(*)	-		
4-6 ปี	3.20	.6874(*)	.0378	-	
7-10 ปี	3.05	.8353(*)	.1857	.1478	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 52 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน ไม่ถึง 1 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-3 ปี 4-6 ปี และ 7-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 53 การเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของพนักงานรายคู่ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้บริหารระดับกลาง	ผู้บริหารระดับสูง
		3.56	3.09	3.08	3.00
พนักงาน	3.56	-			
หัวหน้างาน	3.09	.4697(*)	-		
ผู้บริหารระดับกลาง	3.08	.4809(*)	.0113	-	
ผู้บริหารระดับสูง	3.00	.5597	.0900	.0787	-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 53 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงวิธีการและรูปแบบในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เหมาะสมเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และการดำเนินงานที่ดีขององค์กร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ นโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และความปลอดภัยในการทำงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ฝ่าย ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน
5. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ

สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษา

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในแต่ละฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายผลิต ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายควบคุมการผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชีและการเงิน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 120 คน

ซึ่งผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามไปยังประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 120 ชุด ซึ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวจะใช้การเก็บตัวอย่างและได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 120 ชุด ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการศึกษครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาขึ้นเพื่อการศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้ในการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา แผนก ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน เป็นคำถามแบบปลายปิดจำนวน 5 ข้อ และปลายเปิดจำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 3 ประเด็น คือ การติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร วิธีการติดต่อสื่อสารที่พึงพอใจมากที่สุด และความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 2 ข้อ และเป็นลักษณะมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมิน Rating Scale จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน เป็นคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. แจ้งความประสงค์ต่อทีมบริหารและขออนุญาตฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท ตัวอย่าง จำกัด เพื่อขอความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัย
3. สร้างแบบสอบถาม ตรวจสอบแก้ไข พิจารณาถึงความเหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหา
4. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบลวงหน้ากับกลุ่มตัวอย่าง

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-Ended) การประมวลผลข้อมูลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหา ใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบความแตกต่างใช้สถิติในการทดสอบดังนี้
 การวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (T-Test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศแตกต่างกัน
 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลส่วนที่ 5 ของแบบสอบถามในส่วนที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัท ตัวอย่างจำกัด สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ด้านคุณลักษณะทางประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน ส่วนใหญ่ร้อยละ 90 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 10 เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.30 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี รวมทั้งส่วนใหญ่อ้อยละ 43.33 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา และเมื่อจำแนกตามฝ่ายพบว่า ส่วนใหญ่อ้อยละ 63.33 เป็นพนักงานฝ่ายผลิต รวมทั้งร้อยละ 37.50 มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และส่วนใหญ่อ้อยละ 76.60 มีตำแหน่งเป็นพนักงาน

ตอนที่ 2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย 3.38 และด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ด้านการสื่อสารขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อ้อยละ 18.96 มีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสาร และร้อยละ 55.8 มีความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารด้วยป้ายประกาศ รวมทั้งมีความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ด้านความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการสื่อสารขององค์กรด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาได้แก่ ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.49 ด้านทิศทางการสื่อสารมีค่าเฉลี่ย 3.43 ด้านคุณภาพของสื่อ มีค่าเฉลี่ย 3.24 ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ย 3.19 และด้านความเพียงพอของข่าวสาร มีค่าเฉลี่ย 3.18 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อ้อยละ 43.43 มีปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อกัน

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

จากการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการวิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า องค์ประกอบทางสังคมด้านสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวัตร สมบัติทรัพย์ (2543) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทซีเกทเทคโนโลยี พบว่า องค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุการศึกษา ตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์กร และงานวิจัยของชนินฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ (2540) พบว่าการสื่อสารของบุคคลในห้องสมุดที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้สื่อที่ติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน อย่างชัดเจน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ต่างก็มีโอกาสที่จะเลือกบริโภคข่าวสารข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน รวมทั้งสถานภาพของบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีอายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานภายในองค์กรที่สูง มีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีอายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานภายในองค์กรต่ำ บุคคลที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานภายในองค์กรต่ำจึงมักเป็นบุคคลที่ข่าวสารอยู่เสมอ ดังนั้นเพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงานจึงไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2. จากผลของการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิลลี่ สุทธิวิเศษ (2540) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญ กำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าพนักงานมีความต้องการให้องค์กรพัฒนาการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อ ด้านความเพียงพอของข่าวสาร และด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับมากกว่าด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ด้านทิศทางการสื่อสาร และด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานนั่นเอง

3. จากผลของการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งหมายความว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกียรติ จิตวัฒนไฉ (2530) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีวุฒิภาวะ และความรู้ในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจึงทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายมากกว่า ดังนั้น ระดับการศึกษาต่างกันก็ประสบการณ์และการปฏิบัติงานที่

แตกต่างกัน ดังนั้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของข่าวสารน้อยที่สุดจากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ข่าวสารที่องค์กรใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการของพนักงาน รวมทั้งยังพบอีกว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยเฉพาะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความเพียงพอของข่าวสาร (Sig. = .002) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ (Sig. = .003) และด้านคุณภาพของสื่อ (Sig. = .014) ตามลำดับ ดังนั้นหากองค์กรมีการปรับปรุงข่าวสารให้ดีขึ้น ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรให้ดีขึ้น องค์กรจึงควรหาวิธีการที่จะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมที่เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสารเพื่อให้ข่าวสารแพร่ได้อย่างทั่วถึง สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่ายโดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสารโดยอาจจะนำเอาสื่อ หรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายใน เช่นระบบ Intranet, Electronic Mail (E-mail) ประกาศเสียงตามสาย หรือจัดให้มีการประชุมหารือเป็นกลุ่มบ่อยขึ้น เป็นต้น

2. จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง เนื่องจากพนักงานได้รับการถ่ายทอดข่าวสาร หรือติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง มากกว่าที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง จึงมีโอกาสนี้จะได้รับข่าวสารที่จากผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับที่ไม่แตกต่างกันมาก ดังนั้นช่องว่างระหว่างตำแหน่งงานของผู้บริหารระดับสูงและพนักงานมีไม่มากนัก จึงเปิดใจที่จะรับข่าวสารจากหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลางมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารระดับหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลางต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร มีความตั้งใจที่จะรับข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูง และควรที่จะถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูลให้กับพนักงานให้ครบถ้วน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร โดยทางองค์กรก็ควรมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานงานในทุกระดับอีกด้วย

3. จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารโดยใช้เสียงตามสายภายในโรงงาน รองลงมาคือ ป้ายประกาศ ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว

และไม่เป็นทางการ ดังนั้นหากองค์กรมีการใช้รูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น เช่น คำสั่งด้วยวาจา หรือการแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน ก็จะทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากขึ้นเพราะเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้โดยตรง พนักงานก็จะมี ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรก็จะมากขึ้นด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบสองทางให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยการจัดการให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการทำงาน of พนักงานให้มากที่สุดเนื่องจากการสื่อสารแบบสองทาง สามารถใช้ตรวจสอบความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง รวมทั้งส่งเสริมการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เพื่อช่วยลดปัญหาความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความ คิดเห็นไม่ตรงกัน ตลอดจนเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน การส่งเสริมรูปแบบการสื่อสารดังกล่าวอาจปฏิบัติดังนี้

ผู้บริหารระดับสูงควรเปิดโอกาส และส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารสองทาง โดยควรเปิดโอกาสให้พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง ได้เข้าพบปรึกษาหารือ และได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

ควรจัดให้มีการประชุมหารือเป็นกลุ่มย่อยให้บ่อยขึ้นกว่าที่เป็นอยู่

ผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมการจัดกิจกรรม เพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง เช่น กิจกรรมแข่งขันกีฬา

4. องค์กรควรมีการจัดระบบด้านข่าวสารองค์การให้เหมาะสม ในเรื่องการกระจายข่าวสารให้สามารถเข้าถึงบุคคลที่ควรจะได้รับหรือมีโอกาสได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารนั้นมากที่สุดโดยให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงบุคคลเหล่านั้นในเวลาที่เหมาะสมทันการณ์ ซึ่งบุคคลในองค์กรต่างก็ต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน พนักงาน หัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลางจะต้อง การข่าวสารที่แตกต่างกัน ฝ่ายผลิตและฝ่ายบัญชีและการเงินจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารระดับสูงต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคลและกลุ่มต้องการและวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว E-mail การประชุมที่มงาน เป็นต้น

5. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจต่อการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการทำงาน ในกรณีศึกษาของบริษัท องค์กรอื่น ที่มีโครงสร้าง เงื่อนไขที่แตกต่างกันไป เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการศึกษาในองค์กรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ว่ามีลักษณะคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันหรือไม่

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

จากการศึกษาปัญหาการสื่อสารภายในกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท ตัวอย่าง จำกัด ผู้ศึกษาขอเสนอแนวทางในการศึกษาค้างต่อไปดังนี้

1. ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มจากการวิจัยครั้งนี้ เช่น พฤติกรรมในการสื่อสาร โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

2. การศึกษานี้มุ่งศึกษาเฉพาะในบริษัทตัวอย่างเท่านั้น ดังนั้นควรศึกษาวิจัยในเรื่องนี้อีก กับพนักงานในองค์กรอื่นๆ เพื่อดูผลว่าพนักงานในองค์กรอื่นมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร

3. เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล ไม่ใช่สิ่งถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นในการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานดังกล่าวนี้ จึงควรมีการวัดผลเป็นระยะๆ ทั้งนี้ก็เพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2525). การติดต่อสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยิมา โตกะคุณะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความ
พึงพอใจในการสื่อสารความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่น ผูกพันต่อ
องค์การของพนักงานไทยในบริษัท อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศ
ไทย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติมา ปรีดีติลล. (2529). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- เกื้อวลี จิตวัฒนไธ. (2530). รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (วารสารศาสตร์และสื่อสาร
มวลชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกมุท จีวัลย์. (2546). ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด
จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (ธุรกิจการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนิษฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ. (2540). ประเภทและระดับของตำแหน่งใน
ห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับการสื่อสาร. กรุงเทพฯ : ว.บรรณศาสตร์.
- เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์. (2522). ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์
ประจำระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปร.บ. (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาลิน นานา. (2539). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการ
สื่อสาร และการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบ
ระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกา. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. (2537). การสื่อสารในองค์การศึกษาระดับปริญญาตรี : สำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐชนันท์ นาทิพย์. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานท่าอากาศยาน
เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษาและแนะแนว). เชียงใหม่ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดาริกา จารุวัฒนกิจ. (2539). ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บ.มินิแบร์ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ นศ.ม.
(ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทนนเกียรติ เจริญวงศ์เพชร. (2545). ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กระเบื้องหลังคา
ซีแพค จำกัด ต่อการสื่อสารภายในบริษัท. วิทยานิพนธ์ รป.บ. (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทิวาพร เลิศสมบูรณ์. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ได้บังคับ
บัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณี
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (การสื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิดิภา ชยรัช. (2548). แม่ไม้บริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊คแสดนดาร์ด.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2542). การสื่อสารองค์กรเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรม
มนุษย์เห็นการเจาะจงกลุ่ม. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์ริ้วเขียว.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). ทฤษฎีองค์การแนวการศึกษาเชิงบูรณาการ.
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตี ตันเจริญ. (2538). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท พีเอ
อี (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ บธ.บ. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิเชษฐ์ บุญมี. (2544). การสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญธิดา สาครมณี. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดอร์นครอน จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการ
ทรัพยากรมนุษย์). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2542). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : เอสเค.บุ๊คเน็ต.
- ระวิทย์ บุญสินสุข. (2535). การศึกษาการสื่อสารเพื่อ การดำเนินงานในบริษัทเงินทุน
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรม พ.ศ. 2525**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ราตรี ยอดดำเนิน. (2547). **การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ บริษัท ซี.พี. เซเว่น อีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรวัตร สมบัติทิพย์. (2543). **การติดต่อสื่อสารในองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ซีเกต เทคโนโลยี**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ ไสวณะ. (2545). **คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน นิตยสารโลกทิพย์.
- วิลลี่ สุทธิวิเศษ. (2540). **ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลลักษณ์ สุจิตตานนท์. (2539). **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : ภาควิชา การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรี วิทยาลัยการณในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และ คนอื่นๆ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2537). **การติดต่อสื่อสารขององค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2538). **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริวรรณ จันทรศรี. (2534). **การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์**. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (สื่อสารมวลชน). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แพรววิทยา.

- อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). **ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติการของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ.**
วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (ประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอภัส แก้วจำปา. (2547). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Alderfer, C.P. (1983). **Existence, Relatedness and Growth.** New York : Free Press.
- Applewhite, Phillip B. (1965). **Organizational Behavior.** New York : Prentice-Hall, Inc.
- Danial, Tom D. and Spiker, Barry K. (1987). **Organizational Commnication.**
Dubeque Iowa : WM.C.Brown Publishers.
- Dubrin, A.J. (1984). **Foundation of Organization Behavior : An applied Perspective.** Cambridge : Prentice Hall.
- Gibson & Hodgetts. (1991). **Business Communication.** New York : Harper Collins Publishers.
- Maslow, Abraham. H. (1970). **Motivation and Personality.** 2nd. Ed ; New York : Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1965). **Toward a Thoery Of Motive Acquisition.** American Psychologist. 20 : 321-333(b).
- Mondy, R.W. (1991). **Management Concepts Practices and Skills.** Massachusetts : Division of Simon and Schuster, Inc.
- Rosenblatt, Bernard G. ; Cheatham, Richard T. ; and Watt, James T. (1977). **Communication in Business.** New Jercey : Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Schiffman & Kanuk. (2000). **Consumer Behavior .** Upper Saddle River, NJ : Prentice – Hall.
- Wiiro, O.A., Goldhaber. ; G.M. ; and Yates,M.P. (1980). **Organizational Communication Research : Time For Reflection.** New Jersey : Prentice Hall, Englewood Cliffs.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม การสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน



ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<u>ด้านนโยบายและการบริหาร</u>					
1)นโยบายของบริษัทมีความชัดเจน ทันสมัย และมีเป้าหมายแน่นอน	5	4	3	2	1
2)มีการแจ้งกฎ ระเบียบของบริษัทอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
3)ท่านพอใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของบริษัท	5	4	3	2	1
4)เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงาน บริษัทมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า	5	4	3	2	1
5)ท่านคิดว่าการบริหารงานของบริษัทเป็นไปอย่างราบรื่น	5	4	3	2	1
6)บริษัทมีนโยบายให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการทำงานได้อย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
7)หัวหน้ามีการสั่งงานและมอบหมายงานอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
<u>ด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน</u>					
8)มีการสนับสนุนให้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น	5	4	3	2	1
9)มีโอกาสดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า	5	4	3	2	1
10)ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
11)งานที่ท่านทำอยู่มีความมั่นคงกว่าสายงานอื่น	5	4	3	2	1
12)การเลื่อนตำแหน่งเป็นไปอย่างยุติธรรม	5	4	3	2	1
13)ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากหัวหน้าอย่างยุติธรรม และเทียบเท่ากับบุคคลอื่นๆ	5	4	3	2	1
14)ท่านมีโอกาสดำรงงานที่เห็นว่าได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	5	4	3	2	1

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน</u>					
15) หัวหน้าให้ความเป็นกันเองกับลูกน้องทุกคน	5	4	3	2	1
16) หัวหน้าเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	5	4	3	2	1
17) หัวหน้าของท่านเป็นบุคคลที่สามารถปรึกษาหารือหรือขอคำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นการส่วนตัว	5	4	3	2	1
18) ท่านรู้สึกพอใจการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	5	4	3	2	1
19) ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเต็มที่	5	4	3	2	1
20) เพื่อนร่วมงานได้ให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนในเรื่องงาน	5	4	3	2	1
<u>ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ</u>					
21) บริษัทได้ให้ความสำคัญกับสวัสดิการของพนักงาน	5	4	3	2	1
22) ท่านได้รับอัตราค่าจ้างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	5	4	3	2	1
23) ท่านพอใจกับอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของบริษัท	5	4	3	2	1
24) อัตราค่าจ้างและผลประโยชน์ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	5	4	3	2	1
<u>ด้านความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน</u>					
25) บริษัทให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	5	4	3	2	1
26) ความเหมาะสมของพื้นที่กับจำนวนพนักงาน	5	4	3	2	1
27) บรรยากาศในการทำงานเป็นไปอย่าง	5	4	3	2	1
28) ท่านคิดว่าความปลอดภัยภายในที่ทำงานของท่านมีจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข	5	4	3	2	1
29) ในสถานที่ทำงานมีแสงสว่างอย่างทั่วถึง	5	4	3	2	1
30) มีความพร้อมในอุปกรณ์ป้องกันภัย มีการตรวจสอบอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการป้องกันภัย และสามารถใช้งานได้อย่างทันท่วงที	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร			
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน # ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด			
1. โรงงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารกันด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)			
#1. ป้ายประกาศ #5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน #2. จดหมายเวียน #6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ #3. วารสารภายในโรงงาน #7. คำสั่งด้วยวาจา #4. เสียงตามสายภายในโรงงาน #8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
2. จากวิธีการติดต่อสื่อสารที่โรงงานของท่านมีในข้อ 1 ท่านพึงพอใจกับการสื่อสารด้วยวิธีใดมากที่สุด (ตอบได้เพียง 1 ข้อ)			
#1. ป้ายประกาศ #5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน #2. จดหมายเวียน #6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ #3. วารสารภายในโรงงาน #7. คำสั่งด้วยวาจา #4. เสียงตามสายภายในโรงงาน #8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....			
โปรดทำเครื่องหมาย * ที่ตัวเลขที่ตรงกับ การติดต่อสื่อสารของท่านมากที่สุด ดังนี้ 1 หมายถึง ไม่มีการติดต่อสื่อสาร 2 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีการติดต่อสื่อสาร 3 หมายถึง มีการติดต่อสื่อสาร			
ความคิดเห็นต่อวิธีการติดต่อสื่อสาร หรือให้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร	การสื่อสาร		
	ไม่มี	ไม่แน่ใจ	มี
วิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร			
โรงงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีใดบ้าง			
1. ป้ายประกาศ	1	2	3
2. จดหมายเวียน	1	2	3
3. วารสารภายในโรงงาน	1	2	3
4. เสียงตามสายภายในโรงงาน	1	2	3
5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน	1	2	3
6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	1	2	3
7. คำสั่งด้วยวาจา	1	2	3
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	1	2	3

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร					
โปรดทำเครื่องหมาย * ที่ตัวเลขที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้					
5 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจมาก 3 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อย 1 หมายถึง ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด					
ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
ด้านวิธีที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร					
โรงงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารหรือให้ข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีใดบ้าง					
1. ป้ายประกาศ	5	4	3	2	1
2. จดหมายเวียน	5	4	3	2	1
3. วารสารภายในโรงงาน	5	4	3	2	1
4. เสียงตามสายภายในโรงงาน	5	4	3	2	1
5. การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน	5	4	3	2	1
6. คำสั่งด้วยตัวหนังสือ	5	4	3	2	1
7. คำสั่งด้วยวาจา	5	4	3	2	1
8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....	5	4	3	2	1
ด้านทิศทางการสื่อสาร					
1) ท่านมีความพึงพอใจกับระบบการสื่อสารภายในมากน้อยเพียงใด	5	4	3	2	1
2) ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านนโยบายและการบริหารมากน้อยเพียงใด	5	4	3	2	1
3) ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านการฝึกอบรมและโอกาสความก้าวหน้าในการศึกษาต่อมากน้อยเพียงใด	5	4	3	2	1
4) ท่านมีความพึงพอใจกับเนื้อหาข่าวสารที่ท่านได้รับทางด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมากน้อยเพียงใด	5	4	3	2	1

ความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
<u>ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร</u>					
5) ท่านคิดว่าวิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของท่านมีความเพียงพอแล้ว	5	4	3	2	1
6) ท่านคิดว่าวิธีการที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรของท่านสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง	5	4	3	2	1
<u>ด้านคุณภาพของสื่อ</u>					
7) ท่านพอใจเพียงใดต่อความน่าสนใจและความมีประโยชน์ของข่าวสารที่ทางโรงงานใช้ส่งข่าวสารถึงท่าน	5	4	3	2	1
8) ท่านพอใจเพียงใดต่อคุณภาพสื่อของโรงงาน เช่น ประกาศอ่านเข้าใจง่าย ใช้ภาษากระชับชัดเจน ฯลฯ	5	4	3	2	1
9) ท่านพอใจต่อความรวดเร็วของข่าวสารที่ท่านได้รับเพียงใด	5	4	3	2	1
<u>ด้านความเพียงพอของข่าวสาร</u>					
10) ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ส่งถึงท่านเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการทำงานหรือเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ	5	4	3	2	1
11) ท่านมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารในโรงงานเพียงใด	5	4	3	2	1
<u>ด้านปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ</u>					
12) ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากหัวหน้างาน	5	4	3	2	1
13) ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากเพื่อนร่วมงานในแผนก	5	4	3	2	1
14) ท่านพอใจเพียงใดต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกของท่าน ที่ท่านได้รับจากเอกสารหรือป้ายประกาศของโรงงาน	5	4	3	2	1

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการสื่อสารในองค์กรที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจใน
การทำงาน**

ท่านคิดว่าปัญหาการสื่อสารใดที่มีผลกระทบต่องานในองค์กรของท่าน...

