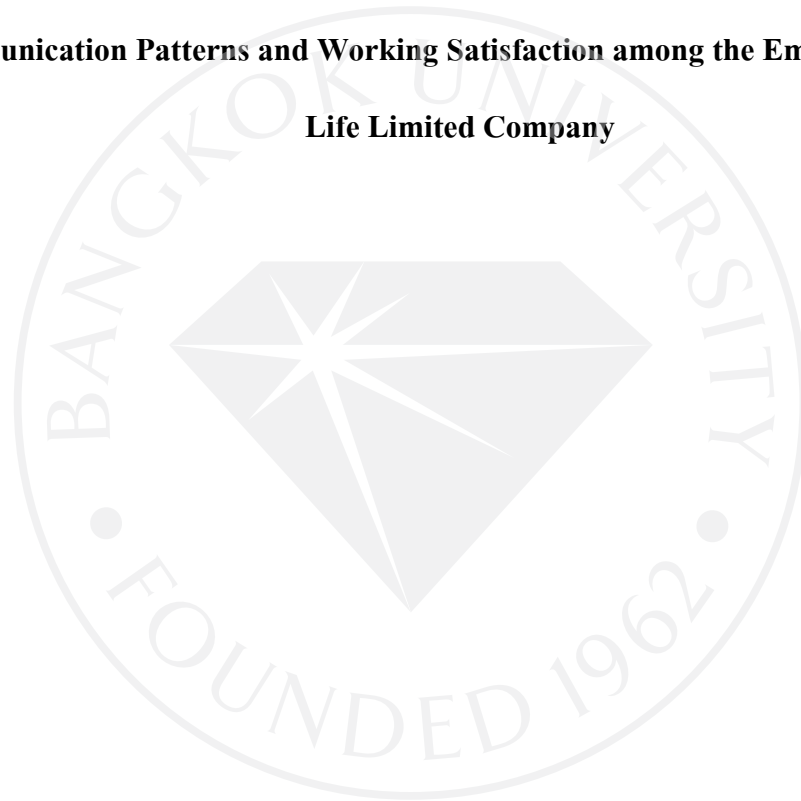


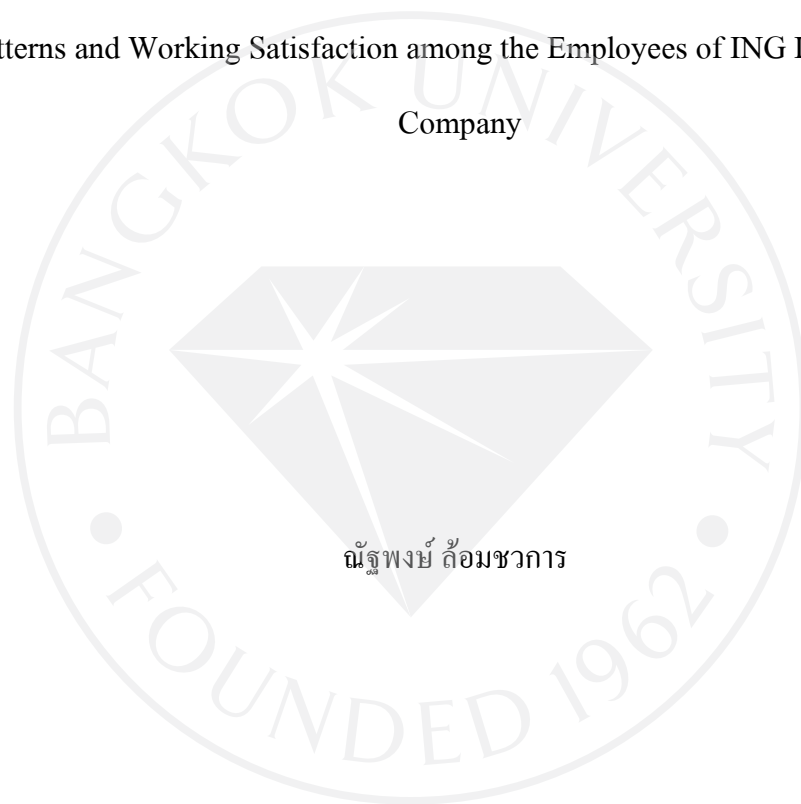
ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

**The Relationships between Opinion towards Information, Internal
Communication Patterns and Working Satisfaction among the Employees of ING
Life Limited Company**



ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

The Relationships between Opinion towards Information, Internal Communication
Patterns and Working Satisfaction among the Employees of ING Life Limited
Company



การศึกษาเฉพาะบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2554



©2555

ณัฐพงษ์ ล้อมชากร

สงวนลิขสิทธิ์

ณัฐพงษ์ ล้อมชวการ. ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มิถุนายน 2555, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด (104 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรกร สังขปริษา

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี ส่วนของระดับความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และด้านข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ด้านระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

สำหรับระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง แบบล่างสู่บน และแบบข้ามสาย ในขณะที่มีความคิดเห็นในระดับมากกับการสื่อสารแบบแนวนอน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรระดับมาก

ผลการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ผลการพิสูจน์สมมติฐานยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคล เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ผู้วิจัย ธีรพงษ์ ล้อมชวการ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรภร สังขปรีชา)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ฤกษ์กลาง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิวพร หวังพิพัฒน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

27 มิถุนายน 2555

Lomchawakarn, Nuttapong. Master of Communication Arts, June 2012, Graduate School, Bangkok University.

The Relationships between Opinion towards Information, Internal Communication Patterns and Working Satisfaction among the Employees of ING Life Limited Company (104 pp.)

Advisor : Asst. Prof. Pataraporn Sangkapreecha, Ph.D.

ABSTRACT

The study of “The Relationship between Opinions toward Information, Internal Communication Patterns and Working Satisfaction of ING Life Ltd Employees.” has the objectives to study the difference opinion and difference relation toward information, internal communication patterns and working satisfaction of ING Life Ltd Employees. Target groups used in this study are 200 respondents who age over 20 years old. Object applied in the research is questionnaire and analyze the data with statistics process.

The results of the study are most of respondents are female, age between 30 – 39 years old, had education level in bachelor's degree level , and 1-5 old work majority year. In part of information in organization, most of respondents are neutral in the quantity of information that they received and neutral in faults of information in organization. The most of respondents are agree in justice level of the information that receives from data source.

In part of internal communication patterns, most of respondents are neutral in the downward communication, upward communication, and cross-functional communication. The most of respondents are agree in horizontal communication. Besides, the most of respondents are agree working Satisfaction in organization.

The result from hypothesis found that there were not significant differences between gender, age, and working period of respondent’s opinion toward information, internal communication patterns and working satisfaction. The result from hypothesis also found that there were significant relationship between information, internal communication patterns and working satisfaction of ING Life Ltd Employees at the level of .05 and the hypothesis accepted.

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรกร สังขปริชา อาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง แก้ไข ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความ สมบูรณ์เช่นกัน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์อย่างสูงในโอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา คณาจารย์ทั้งหลาย ในคณะนิเทศศาสตร์โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิของคณะทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความสามารถ ตลอด ระยะเวลาที่ศึกษาอยู่ที่สถาบัน

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านสำหรับข้อเสนอแนะและความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในการศึกษาและทำกิจกรรมต่าง ๆ

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคคลทั้งหลายที่ได้มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ให้ความสะดวก และให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน หากผู้วิจัยได้นำความรู้ ความสามารถที่มีไปใช้ประโยชน์แก่สังคมแล้ว ขอขอบคุณงามความดีแก่ทุกท่านที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

ณัฐพงษ์ ล้อมชวการ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
ปัญหาคำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์	5
กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	25
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประเภทของงานวิจัย	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัย	37
วิธีการเก็บข้อมูล	38
วิธีการทางสถิติ	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร	42
ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร	45
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	50
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	58
ส่วนที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐาน	63
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	81
ข้อเสนอแนะ	88
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	94
ประวัติผู้เขียน	104

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	43
ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน	44
ตารางที่ 5 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้าน ปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมากน้อย เพียงใด	45
ตารางที่ 6 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้าน ระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร	47
ตารางที่ 7 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้าน ข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร	48
ตารางที่ 8 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในทุก ด้าน	50
ตารางที่ 9 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการ ติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	51
ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการ ติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน	53
ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการ ติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการ ติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย	57
ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นใน ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในทุกด้าน	58
ตารางที่ 14 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความพึงพอใจใน ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	59
ตารางที่ 15 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 16 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 17 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 18 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน	66
ตารางที่ 19 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 20 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 21 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 22 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน	70
ตารางที่ 23 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง กัน จำแนกตามเพศ	71
ตารางที่ 24 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่าง กัน จำแนกตามอายุ	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 25 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา	73
ตารางที่ 26 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน	74
ตารางที่ 27 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	75
ตารางที่ 28 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	76



สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในโลกปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสารที่มนุษย์สามารถรับรู้ เรียนรู้ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อองค์กรและบุคลากรในองค์กรอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ องค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถดำเนินต่อไปได้และเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อความเป็นผู้นำที่ก้าวหน้า องค์กรอื่น ๆ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงและสามารถปรับตัวให้สามารถก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคงจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ท่ามกลางสภาพการณ์เช่นนี้ผู้บริหารองค์กรที่ชาญฉลาดและมีภาวะผู้นำจะต้องหันมาให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งในบรรดากลยุทธ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริหารจะต้องนำมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น “กลยุทธ์การสื่อสาร”

กลยุทธ์การสื่อสารเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญที่สุด เพราะการสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กรตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีทิศทาง และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ “กลยุทธ์การสื่อสาร” จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร (ทิพยาภา น้อยสกุล, 2553)

สำหรับในธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนและการประกันภัยนั้นก็นับว่าเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ มีหน่วยงานและพนักงานจำนวนมาก ดังเช่น บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการเมื่อ ปี พ.ศ. 2541 บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด เป็นหนึ่งใน ไอเอ็นจีกรุ๊ป ที่เป็นสถาบันทางการเงินระดับโลกที่ถือกำเนิดจากประเทศเนเธอร์แลนด์ ให้บริการทางการเงิน การลงทุน ประกันชีวิตและประกันวัยเกษียณ เราได้ให้บริการแก่ลูกค้ามากกว่า 85 ล้านคนทั่วโลก เป็นบริษัทประกันชีวิตชั้นนำของประเทศไทยจากการรวมแนวคิดธุรกิจประกันระดับโลกของไอเอ็นจีกรุ๊ปที่ประสานความเข้าใจในวิถีคนไทยของผู้บริหาร โดยบริหาร และดำเนินงานโดยผู้เชี่ยวชาญในด้านการเงิน และธุรกิจประกันชีวิตอย่างแท้จริง มีพนักงานมากกว่า 400 คนปฏิบัติงานในสำนักงานสาขารวมกว่า 40 แห่งทั่วประเทศ บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ให้บริการด้านการ

วางแผนทางการเงินและนำเสนอการสร้างความมั่นคงทางการเงินแก่ประชาชนชาวไทย ไอเอ็นจี ประกันชีวิต สร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ ด้วยกรรมธรรม์ที่หลากหลายทั้งกรรมธรรม์ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคล ประกันทุนการศึกษาสำหรับเยาวชน และประกันเพื่อการเกษียณอายุ เป็นต้น กรรมธรรม์ต่าง ๆ เหล่านี้ได้รับการออกแบบเพื่อให้ความคุ้มครองและ สิทธิประโยชน์ที่เหมาะสมตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ไอเอ็นจีประกันชีวิต ดำเนินธุรกิจ โดยให้บริการด้วยมาตรฐานระดับสูงสุดดังที่ดำเนินการในระดับนานาชาติ บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ได้มีการพัฒนาการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดความเหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจ (ไอเอ็นจีประกันชีวิต, 2553)

องค์กรที่มีขนาดใหญ่ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหาหรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับการตีความหรือการแปลความหมายเนื้อหาของการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทางนั้น ซึ่งจะเห็นความผิดพลาดได้จาก โครงสร้างการบริหารงาน ภายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งมีลำดับขั้นต่าง ๆ มากมาย ข่าวสารต้องผ่านหลายจุดขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดกันอาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่น ขาดหายไปได้ ยังผลให้บุคลากรขององค์กรบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง หรือไม่ได้รับข่าวสารที่ควรจะได้รับ (กรชวล หอมไกรลาส, 2540)

นอกจากอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจาก โครงสร้างขององค์กรแล้ว ยังมีอุปสรรคในด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นในเชิงเทคนิคของกระบวนการสื่อสารที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อความหมาย เช่น ความเหมาะสมของเวลา ปริมาณข่าวสาร ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและภาษา และอุปสรรคที่เกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยา ที่ก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการบิดเบือนของสารและปัญหาการสื่อความในระดับบุคคล เช่น ความแตกต่างในการรับรู้ของแต่ละบุคคล การประเมินแหล่งข่าว เป็นต้น (วัลย์ลิกา ปัญจมะวัต, 2550)

โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด จะมีทั้งสายงานการบังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแน่นอนว่าจะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารจากบนลงล่างในการมอบหมายนโยบาย การสั่งงาน และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ นอกจากนี้ปัญหาจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานสู่ผู้บังคับบัญชา หรือตลอดจนการสื่อสารในระดับเดียวกันระหว่างพนักงานหรือการสื่อสารข้ามสายงานอาจเป็นเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร และอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ดังนั้นผลการทำงานที่ออกมาจะไม่ได้คุณภาพ สิ่งเหล่านี้เป็นผลเสียต่อองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร หากวิเคราะห์ในเชิงพฤติกรรมการสื่อสารของบุคลากรระดับต่างๆ จะพบว่ามีการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การสนทนาตัวต่อตัว การสัมภาษณ์ ฯลฯ และการสื่อสารกับกลุ่ม เช่น การประชุม การสัมมนา การฝึกอบรม ฯลฯ การสื่อสารกับประชุมชน เช่น การส่งบันทึกเวียน การประกาศการตีพิมพ์ในสิ่งตีพิมพ์เอกสารขององค์กร ฯลฯ การสื่อสารภายในองค์กรเชิงพฤติกรรมเป็นการศึกษาการสื่อสารผสมผสานกับการจัดการและการบริหารงานในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบุคลากรไปยังผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากร หรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน พฤติกรรมการสื่อสารเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งสำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคมมนุษย์ อีกทั้งยังเป็นดัชนีบ่งชี้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าของสังคมอีกด้วย หากมองย้อนจากสังคมดั้งเดิมมาสู่สังคมสมัยใหม่ ย่อมปรากฏเป็นที่ชัดเจนว่ามนุษย์ได้พยายามปรับปรุงและพัฒนาวิธีการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสารเพื่อการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างกันและกันมาโดยตลอด พร้อมทั้งพยายามเสริมสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสารไม่ว่าในแง่ของความเร็ว กว้างไกล ความถูกต้องชัดเจน ตลอดจนความหลากหลาย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพการณ์ทางสังคมในแต่ละยุคสมัย การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกัน ถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองได้มีการแบ่งย่อย แบ่งสาขาอย่างหลากหลาย แต่การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นเหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้ (ทิพยาภา น้อยสกุล, 2553)

จากการตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรทั้งด้านข้อมูลข่าวสารและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ร่วมกับการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด ต่อการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารของบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงช่วยเสริมสร้างรูปแบบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่พนักงาน เพื่อที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป

ปัญหาคำถามวิจัย

1. พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด มีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร
2. พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด มีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร

3. พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างไร

4. พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

5. ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด หรือไม่ อย่างไร

6. ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

4. เพื่อศึกษาความแตกต่างทางลักษณะประชากรกับความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรกับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานใน องค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการ สื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

สมมติฐานที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานครเท่านั้น มิได้ทำการศึกษากับพนักงานที่ ปฏิบัติงานในสาขาต่าง ๆ ของบริษัท รวมทั้งงานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานของบริษัท โดยไม่ รวมคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษา หรือผู้เชี่ยวชาญ และทำการศึกษาระหว่าง เดือนเมษายน-มิถุนายน 2555

นิยามศัพท์

องค์กร หมายถึง บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ลักษณะประชากร หมายถึง ข้อมูลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานของ พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ไอ เอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ระดับความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร และ ข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารในองค์กร

รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง การศึกษาในด้านทิศทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารแบบบนสู่ ล่าง แบบล่างสู่บน แบบแนวนอน และแบบข้ามสาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มี

ตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบล่างสู่บน หมายถึง การส่งข้อมูลจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

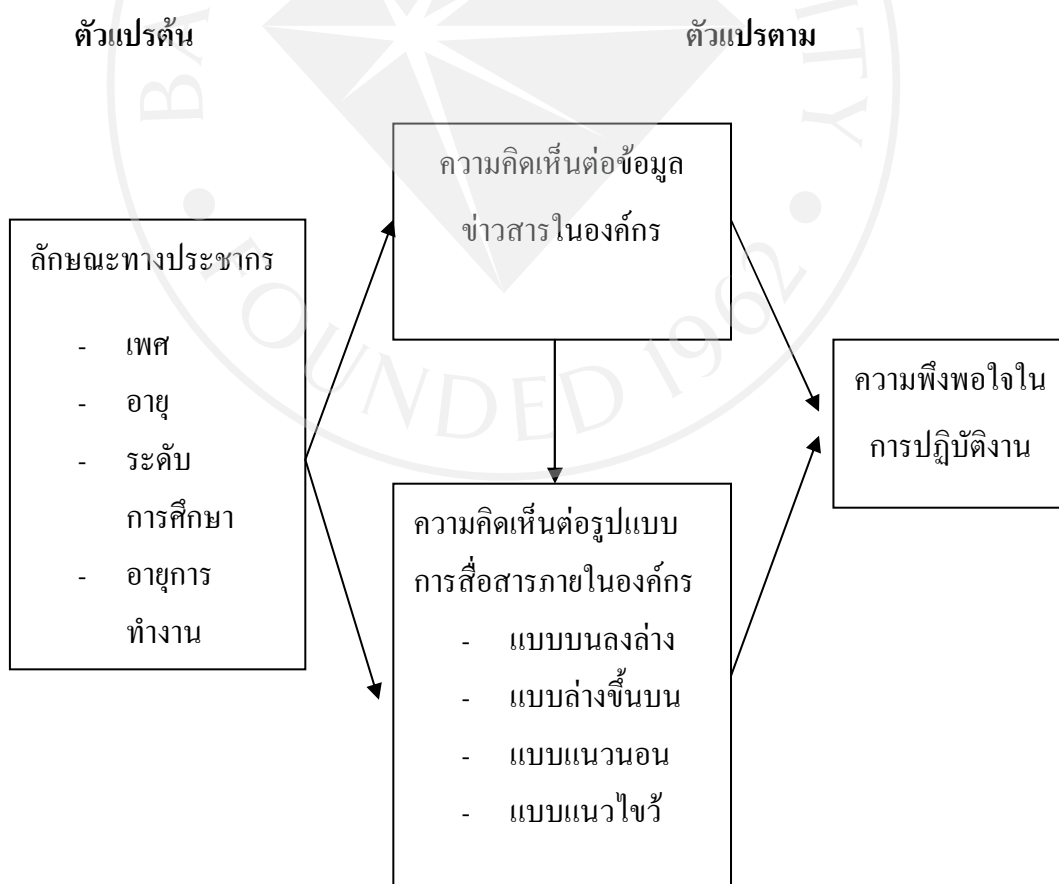
การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน

การสื่อสารแบบข้ามสาย หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงานซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารข้ามแผนก

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในองค์กร

กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสามารถนำแนวทางต่างๆเหล่านี้มาพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการทำงานต่อไป
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง และส่งผลกระทบต่อความคิดเห็น ความพึงพอใจ และพฤติกรรมต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมต่อการสื่อสารภายในองค์กรและพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรได้
3. ปัญหาและอุปสรรคของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้น สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อนำข้อมูล ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

คาร์เตอร์ และฮาร์วูด (Caeter & Harwood, 1953 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ, 2542, หน้า 331) ได้ให้นิยามการติดต่อสื่อสารไว้ว่า “เป็นกระบวนการส่งผ่านข่าวสาร และความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง”

ซิกแบนด์ (Sigband, 1969 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) ธรรมานะ, 2542, หน้า 331) ให้คำนิยามไว้ว่า “การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นการส่งและการรับความคิดความรู้สึก และทัศนคติโดยใช้ถ้อยคำหรือภาษาเพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ”

ฟรานซิส (Francis, 1989 อ้างใน อรุษา กาญจนวิทย์, 2546, หน้า 19) กล่าวสรุปว่า “การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญมาก การสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์กร ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นมากต่อองค์กร ดังคำกล่าวที่ว่า องค์กร หมายถึง การรวบรวมทรัพยากร ภายในที่ถูกทำให้มีชีวิตชีวาขึ้นด้วยการสื่อสาร”

เสนาะ ดิยาว (2541, หน้า 22 - 23) ได้รวมเอาความหมายของการสื่อสารไว้ 4 ประการ คือ “ความหมายแรก หมายถึง การรับส่งข่าวสาร การที่คนเขียนจดหมายถึงกัน เสนอรายงานหรือ ประชุมร่วมกัน ความหมายที่สอง การสื่อสาร คือ ข่าว ความหมายที่สามการสื่อสารเป็น กระบวนการที่ก่อให้เกิดก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน ได้แก่กระบวนการทางด้าน

ความรู้สึกและพฤติกรรม ประการที่สี่ การสื่อสาร เป็นวิธีการหรือเทคนิคอย่างหนึ่ง เช่น การใช้หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ และดาวเทียมในการสื่อสาร”

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542, หน้า 357) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า “เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับและผู้ส่งและมีจุดประสงค์ที่จะทำให้เกิดพลังกลุ่ม ความรู้และทัศนคติที่จำเป็น ซึ่งจะยังผลให้มีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง (2548, หน้า 106) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า “เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลจะมีการเคลื่อนย้ายและมีการแลกเปลี่ยนทั่วทั้งองค์กร”

วิภาพร มาพบสุข (2542, หน้า 162) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารและการสื่อความหมายผ่านสายบังคับบัญชาในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2527 อ้างใน ัญญา ช้างเชื้อวงษ์, 2544, หน้า 28) “การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนและแปลความหมายของข่าวสารระหว่างหน่วยงานการสื่อสารต่าง ๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร”

กมลเวช นิตยสุทธิ(2535 อ้างใน ัญญา ช้างเชื้อวงษ์, 2544, หน้า 28) ได้สรุปว่า “การสื่อสารในองค์กร คือการกระจายหรือสื่อความหมายเกี่ยวกับนโยบาย คำสั่ง ไปยังเบื้องล่าง เพราะกับรับเอาข้อเสนอแนะ ความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และต้องตระหนักถึงความสนใจ ความยินยอม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน”

กานดา จันทร์แย้ม (2546, หน้า 123) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า “เป็นกระบวนการของการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิด ความเห็น ความรู้สึก ทัศนคติ และอารมณ์ ระหว่างบุคคลสองฝ่ายอันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร”

กรีซ สืบสนธิ์ (2526 อ้างใน อรุชา กาญจนวิทย์, 2546, หน้า 18) ได้กล่าวว่า “องค์กรโดยทั่วไป หมายถึง ที่รวมของคนที่อยู่มากกว่าสองคนขึ้นไป มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่ และรับผิดชอบ องค์กรทุกองค์กรต่างมีลักษณะเกณฑ์ส่วนประกอบหน้าที่ ความรับผิดชอบของสมาชิกแตกต่างกันออกไป และต่างมีลักษณะเฉพาะของตนเอง”

กรีซ สืบสนธิ์ (2538 อ้างใน ัญญา ช้างเชื้อวงษ์, 2544, หน้า 28) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร คือ “กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน

โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กรซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคลตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สรุปโดยรวม การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การกระจายข่าวสารผ่านเครือข่ายภายในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่มีคุณลักษณะที่เป็นตัวกำหนดสร้างขึ้น โดยระบุว่าจะต้องมีอาณาบริเวณที่ชัดเจนและมีนัยสำคัญในการศึกษาโดยเฉพาะ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กร

กรีซ สืบสนธิ์ (2538 อ้างใน ัญญา ช่างเชื้อวงษ์, 2544, หน้า 29) การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับทักษะในการบริหารงาน
2. เป็นเครื่องมือช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และพนักงานโดยรวม
3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะบอกความคิดเห็นทั้งดีและช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น
4. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงานทุกส่วนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ซึ่งทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ และสะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์กร
5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ย่อมทำให้ผู้ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มภายในองค์กร

เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่าการบริหาร จะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร ทุกคนในองค์กรจะมีความ สัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือ กลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ เป็นที่เห็นได้ชัดว่า จุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสารคือ การให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความ เข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะ ได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

เกี่ยวกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนี้ เทเยอร์ (Teyer) ได้กล่าวแยกไว้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูล แก่บุคคลภายในองค์กรให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุก ๆ วัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทาง ที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกของ องค์กร การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใด ๆ จะเป็นผลไม่ได้ ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่ได้รู้ถึง การวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กร ก็คือ การประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกขององค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ ที่ต้องการได้เพียงใด
3. เพื่อการอำนาจหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ได้บังคับบัญชารับคำสั่ง จากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ทำงาน เป็นประจำ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความ ต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร

ชนิดของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันที่และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้ (จิตทิพ ชยวิษ, 2548, หน้า 137-140)

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลงมาถึงพนักงานลดหลั่นกันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วย การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและพัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของตนเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขยความคิของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้นองค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

หลักการสื่อสารองค์กร

ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสรุปได้ ดังนี้ (นิคยา เงินประเสริฐศรี, 2544)

1. การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication)

- 1.1 ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
- 1.2 อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ
- 1.3 เส้นทางของการสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น
- 1.4 ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่

หัวหน้างาน

- 1.5 เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร
- 1.6 ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

2. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

2.1 ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเคารพตนเอง และการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ

- 2.2 ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการได้อย่างแท้จริง

โครงสร้างการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

โดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างหรือเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่พบมากในองค์กร มีอยู่ 3 แบบด้วยกัน ดังนี้ (ชงชัย สันติวงษ์, 2537 อ้างใน กานดา จันทรย์เยี่ยม, 2546, หน้า 122)

1. แบบวงกลม (Circle Network) ลักษณะการติดต่อสื่อสารแบบทุกช่องทาง กระบวนการส่งผ่านข่าวสารแบบทุกช่องทาง เป็นการส่งข่าวสารต่อ ๆ กันไป โดยไม่มีจุดศูนย์กลางทุกคนเสมอภาคกันหมด การส่งข่าวสารล่าช้าโอกาสผิดพลาดคลาดเคลื่อนจะมีมาก ประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาไม่ดี องค์กรที่ยึดการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะไม่มีลักษณะถึงฐานะของความเป็นผู้นำที่ชัดเจน ทำให้องค์กรมีรูปแบบไม่ถาวร แต่ขวัญของคณงานจะสูง

2. แบบลูกโซ่ (Chain Network) จะมีลักษณะแบบเดียวกับแบบวงกลม แต่รูปแบบของการติดต่อสื่อสารจะมีลักษณะเป็นไปตามสายบังคับบัญชา เป็นไปตามขั้นตอนเริ่มมีฐานะของการเป็นผู้นำที่เห็นได้ การสื่อสารจะเร็วมากขึ้นความผิดพลาดมีน้อยลง องค์กรจึงมีรูปแบบที่ถาวรขึ้น แต่ขวัญของคณงานจะแยกลง

3. แบบดาว (Star Network) จะเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่มีศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารให้ขึ้นอยู่กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดเป็นหลัก การสื่อสารรวดเร็วความถูกต้องมีมาก แก้ปัญหาได้มีประสิทธิภาพแต่ขวัญของคณงานไม่ดี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในองค์กร

ประสิทธิภาพหรืออุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร มีผลมาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2532 อ้างใน กานดา จันทรย์เยี่ยม, 2546, หน้า 123)

1. ภูมิหลังของแต่ละคน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแปลตัวสารของบุคคล ภูมิหลังของบุคคล เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ การรับรู้ รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ และอคติของบุคคล ซึ่งส่งผลต่อการแปลความหมายสารไปยังภูมิหลังนั้น ๆ

2. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ในการติดต่อสื่อสารนั้นสื่อหรือภาษาที่ส่งออกไป ต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ตีความหมายได้ตรงกัน ไม่ก่อให้เกิดการตีความหมายไปคนละทาง

3. ความสนใจและความพร้อมที่จะรับรู้ บุคคลมีความพร้อมที่จะรับรู้ข่าวสารที่ตนสนใจ ได้ดีกว่าข่าวสารที่มีอยู่ในความสนใจซึ่งความสนใจจะทำให้เกิดความพร้อมในการเตรียมตัวรับข่าวสาร

นอกจากนี้ ยังมีอุปสรรคที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ (อารี เพชรสุต, 2536, อ้างใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546, หน้า 123)

1. อุปสรรคทางกายภาพ ประกอบด้วย ระยะเวลา เสียงที่ใช้ในการสื่อสาร ถึงรบกวนจากภายนอกอื่น ๆ และประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
2. อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ค่านิยมทางสังคม ตำแหน่งในองค์กร และความห่างไกลด้านจิตใจ
3. อุปสรรคทางภาษา เป็นอุปสรรคที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาในการสื่อสาร การใส่ความคิดเห็นของตนลงไปในเรื่อง คำหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ภาษาเฉพาะหรือศัพท์เทคนิคต่าง ๆ และการใช้คำหลายคำทำให้เกิดความสับสนในการแปลความหมาย

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล สามารถทำได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2548, หน้า 110 - 112)

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล คือ ความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ มีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสารตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ ให้ความสำคัญกับการสนทนากับพนักงาน การตอบคำถาม และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงาน การศึกษาเป็นรายบุคคลเพื่อหาสาเหตุของการสื่อสารที่ดี ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความกลัวน้อยลง และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น
2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำกับคำพูดที่สอดคล้องกัน ผู้บริหารระดับสูงต้องช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการกระทำ ข่าวสารซึ่งผู้บริหารส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้พนักงานขาดความเชื่อถือในตัวผู้บริหาร พนักงานจะเฝ้าดูการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ดังนั้น การกระทำของผู้บริหารจะต้องสอดคล้องกับคำพูด
3. ยึดมั่นกับการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง การติดต่อสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิผล มักจะเป็นการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เช่น การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลนั้น ควรมีความสมดุลกันระหว่างการติดต่อสื่อสารทั้งจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
4. การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า องค์กรจำเป็นต้องมีการจัดโครงสร้าง

ใหม่ ๆ ที่สำคัญ พนักงานจะมีความเป็นห่วงเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานของเขา ข่าวสารจำนวนมากเกิดจากวิธีการสนทนาแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงตนและให้ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ควรทำอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงานและให้ความสำคัญกับความเป็นอยู่ของพนักงาน โดยผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงความต้องการของพนักงาน

5. การแบ่งปันความรับผิดชอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าองค์กรกำลังเป็นไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะแจ้งกับพนักงานทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง

6. เกี่ยวข้องกับข่าวที่ไม่ดี องค์กรที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดี ย่อมไม่ต้องหวาดกลัวที่จะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์กรทุกองค์กรจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้าน่าหึง เป็นต้น การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่โอ้อวดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้น โดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้าย โดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจ และจริงจัง

7. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์กรจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ตัวอย่าง เช่น ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่ต่างกัน แผนการผลิตและแผนบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคลหรือกลุ่มต้องการ และวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลหรือกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว E - mail การประชุมทีมงาน เป็นต้น ผู้บริหารจำเป็นต้องวางรูปแบบการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

8. ผู้บริหารต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล พนักงานมีความต้องการที่จะทราบถึงการตัดสินใจในสิ่งที่สำคัญอย่างมีเหตุผล แล้วจึงเปลี่ยนสิ่งนั้นเป็นการกระทำ พนักงานต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ดังนั้นพนักงานจะต้องการข่าวสารมากขึ้น เพื่อที่จะได้ตัดสินใจเกี่ยวกับอาชีพอย่างฉลาด

9. จังหวะเวลาเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ในการติดต่อสื่อสารผู้บริหารต้องหาจังหวะเวลาที่เหมาะสม พนักงานไม่ต้องการให้ผู้บริหรมองว่าพนักงานเป็นเด็ก ดังนั้นจึงต้องให้ความจริงแก่พนักงานเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

10. การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง การติดต่อสื่อสารควรกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤตจะต้องทำการสื่อสารโดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหามาได้ เขาอาจจะย้อนกลับเข้าไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่อง

11. การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็ก ๆ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้น

เมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขาและงานของเขาอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งกัน จะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้งแผนกและพนักงาน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะช่วยสื่อสารให้ทราบ

12. ไม่ใช่สิ่งที่คุณควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว ไม่ควรชี้หน้าในการตีความและความรู้สึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพราะอาจจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นเต้นหรือเกิดการต่อต้านได้

การปรับปรุงเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผล

การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพดีขึ้นจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เข้าช่วยมี 4 วิธี ได้แก่ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2542 หน้า 352 - 355)

1. การสร้างบรรยากาศอันมีลักษณะสนับสนุน (Supportive Climates) ในการทำการติดต่อสื่อสารใด ๆ จึงต้องพยายามสร้างบรรยากาศแบบสนับสนุน (Supportive Climates) ได้แก่

1.1 การบรรยาย (Description) ซึ่งเป็นเพียงการบอกเล่าหรืออธิบายขยายความทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น

1.2 การมุ่งในแง่ปัญหา (Problem Orientation) เป็นการเน้นให้ความสนใจในตัวปัญหาที่เกี่ยวข้อง มิใช่เน้นที่ตัวผู้ติดต่อสื่อสาร

1.3 ลักษณะโดยธรรมชาติ (Spontaneity) เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นไปแบบธรรมชาติ ไม่แสวงสร้างแกล้งทำหรือมีลักษณะกำกวม

1.4 การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) เป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 ความเสมอภาค (Equality) เป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเช่นเดียวกับการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)

1.6 การเอื้ออำนวย (Provisionally) เป็นบรรยากาศที่เปิดช่องให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างพอเพียง บรรยากาศต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้เป็นบรรยากาศที่สร้างความมั่นใจ และ

ความไว้วางใจระหว่างกัน

ความไว้วางใจเป็นความรู้สึกที่สามารถพัฒนาขึ้นได้อย่างช้าๆ ซึ่งทั้งผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารต่างก็มีอิทธิพลในการช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างกัน ในฐานะที่เป็นผู้ส่งข่าวสารผู้ส่งต้องพยายามยอมรับบุคคลอื่น ๆ และพยายามไม่คุกคามผู้รับไม่ว่าจะเป็นทางใด ทั้งนี้เพื่อผู้รับจะได้รู้สึกสบายใจและรู้สึกเป็นอิสระในการที่จะติดต่อสื่อสารความรู้สึกของตนเอง ในฐานะผู้รับ

ข่าวสาร ผู้รับก็ต้องพยายามฟังความเห็นของผู้ส่งมากกว่าที่จะคอยประเมินเนื้อหาของข่าวสาร ในแง่ความคิดเห็นของตนเอง นอกจากนี้ผู้ติดต่อสื่อสารจะพยายามสร้างบรรยากาศที่มีลักษณะสนับสนุน เพื่อช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังกล่าวแล้วผู้ติดต่อสื่อสารยังสามารถใช้เทคนิคที่สำคัญที่จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นั่นก็คือการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

2. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two - Way Communication) หรือแบบป้อนกลับ (Feedback) เมื่อผู้ส่งข่าวสารได้ทำการส่งข่าวสารไปยังผู้รับ และผู้รับข่าวสารก็ได้ตั้งใจฟังหรือตั้งใจที่รับข่าวสารนั้นอย่างดี และได้แสดงความเข้าใจหรือความสงสัยโดยการส่งข่าวสารกลับไปอีก โดยนัยนี้ถือว่าเกิดการป้อนกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งก็คือว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางที่มีประสิทธิภาพแล้ว เมื่อมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทางผู้ส่งข่าวสารจะได้ทราบว่าผู้รับข่าวสารเข้าใจในข่าวสารที่ตนส่งไปนั้นมากน้อยเพียงไร ผู้ส่งข่าวสารจะสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเสริมแต่งวิธีการติดต่อสื่อสารของตนให้ดีและเหมาะสม โดยมุ่งให้ผู้รับข่าวสารรับข่าวสารได้อย่างที่ตนปรารถนาจะให้เขาเข้าใจมากที่สุด สิ่งนี้เป็นเป้าหมายสำคัญอันดับแรกของการสื่อสาร ซึ่งการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวไม่สามารถเอื้ออำนวยให้มีได้ นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางยังสามารถช่วยลดความคับข้องใจของผู้รับและผู้ส่งได้ ทั้งยังเสริมสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันช่วยให้ความผิดพลาดในการทำงานมีน้อยลงและมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

การติดต่อสื่อสารที่ดีสามารถช่วยส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ แต่การที่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีแต่เพียงประการเดียว ก็มิได้เป็นการประกันว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะดีได้ทั้งหมดทั้งนี้ ต้องมีสิ่งอื่นอีกหลายประการที่จะช่วยเอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้ เหตุผลประการหนึ่งว่าการติดต่อสื่อสารสองทางไม่สามารถช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีได้ นั่นก็คือ ในการติดต่อสื่อสาร บุคคลผู้รับข่าวสารอาจเกิดความไม่สอดคล้องในความคิดความเชื่อ (Cognitive Dissonance) ความคิดความเชื่อเช่นนี้อาจเกิดขึ้นได้เมื่อข่าวสารที่รับมานั้นขัดกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเขา เป็นผลทำให้เกิดความขัดแย้งในตัวผู้รับข่าวสารอันทำให้เกิดความกระวนกระวายใจหรือเกิดปฏิกิริยาโต้ตอบได้ และเมื่อบุคคลเกิดความไม่พอใจเช่นนี้ เขาก็จะพยายามใช้กลไกทางจิตวิทยาอื่น ๆ ช่วย เช่น พยายามเก็บกดสิ่งที่ได้ยินได้ฟังมา หรือพยายามให้เหตุผลตามความคิดส่วนตัวของเขา เป็นต้น หรือผู้รับข่าวสารอาจจะพยายามตีความข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับค่านิยมของเขา หรือไม่ก็พยายามเปลี่ยนค่านิยมในตัวของเขาเสีย ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในตัวเขา

3. การเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารมีส่วนร่วม (Participation) วิธีการนี้ถือว่าอยู่ในกระบวนการป้อนกลับ โดยที่ผู้รับข่าวสารมีโอกาสที่จะพูดถึงปัญหา ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหา

โดยตัวของเขาเองได้อย่างเสรี เขาก็จะแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังติดต่อสื่อสารกัน ได้ โดยการเอาตัวของเขาเองเข้าไปเกี่ยวข้องกับเนื้อเรื่อง เขาจะรู้สึกที่ไม่ถูกคุกคามและปฏิเสธข่าวสาร ข้อมูลหรือการบิดเบือนข่าวสารจะมีน้อย เพราะเขาไม่ต้องใช้กระบวนการทางจิตวิทยา อาทิ การ เก็บกด หรือการให้เหตุผลเข้าช่วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การที่ผู้รับข่าวสารมีอิสระในกระบวนการ การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก การเปิดโอกาสให้ผู้รับข่าวสารมีส่วนร่วมในการ ติดต่อสื่อสารมักทำให้สิ้นเปลืองทั้งในแง่เวลาและความพยายาม ถ้าบุคคลให้ความสำคัญในเรื่องนี้ และมีความอดทนในระยะแรกก็การทำงานทั้งหลาย ก็จะสำเร็จลุล่วงได้ง่ายขึ้นในระยะยาว

4. การส่งข่าวสารข้อมูลในหน่วยงานที่เล็กหรือในกลุ่มคนจำนวนน้อย วิธีอีกประการ หนึ่งที่อาจช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพขึ้น นั่นคือการส่งข่าวสารข้อมูลในหน่วยงาน ที่เล็ก การติดต่อสื่อสารในหน่วยงานที่ประกอบด้วยคนเป็นจำนวนมากนั้นมักทำให้ผู้รับข่าวสาร ไม่สามารถรับข่าวสารได้ดี ทั้งนี้เพราะอุปสรรคต่าง ๆ อาทิ การติดต่อ สื่อสารผ่านขั้นตอนมา หลายขั้นตอน หรือหลายระดับชั้นการบังคับบัญชา มีอุปสรรคทางกายภาพบ้าง ทางด้านภาษาบ้าง แต่ในหน่วยงานเล็ก ๆ ที่มีการติดต่อสื่อสารแบบค่อยเป็นค่อยไปอาจมีการส่งข่าวสารข้อมูลได้ เป็นระยะ ๆ ซึ่งช่วยทำให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจข่าวสารได้ดี และมีการปฏิเสธในข่าวสารนั้นน้อย

จากวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของ สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2542, หน้า 352 - 355) ผู้วิจัยสนใจและต้องการศึกษาตาม วิธีการและเทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นวิธีการและเทคนิค ที่ควรศึกษาเพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

กรีซ สืบสนธิ์ (2526) ได้กล่าวไว้ในเรื่อง “การสื่อสารในองค์กร” ว่าได้ทำการวิจัยที่ มหาวิทยาลัยเปอร์ดู เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร พบว่า

1. ความเต็มอกเต็มใจในการรับสาร ความสามารถในการฟังการตอบสนองต่อสารมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้บังคับบัญชาที่ดี มีประสิทธิภาพ

2. ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการ และความรู้สึกของบุคคลากรมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

3. ความเต็มใจในการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคคลากรได้รู้ถึงความ เปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และการอธิบายเหตุผลต่าง ๆ เกี่ยวกับนโยบายจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น ยังมีรูปแบบการสื่อสาร ซึ่งควรให้ความสนใจในเครือข่ายของการสื่อสารในองค์กร นั่นคือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามระบบแบบแผนขององค์กรเป็นลักษณะการสื่อสารซึ่งเกิดจากความใกล้ชิดกันและรู้จักในรูปแบบของการซุบซิบนินทา นับว่าเป็นช่องทางการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูงเป็นเครื่องวัดขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การซุบซิบนินทาทำให้เกิดข่าวลือและมืออยู่บ่อย ๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจและควรแก้ไข โดยการให้ข่าวสารที่ถูกต้องกระจ่างแจ้ง และอธิบายข้อเท็จจริงให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจ

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530, หน้า 108 - 109) ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ การวิจัยครั้งนี้ต้องการทราบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ปัจจัยทางประชากรและสังคมของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างไร อีกทั้งแรงผลักดันหรือสาเหตุที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานมีอะไรบ้าง หรือเป็นผลเนื่องมาจากอะไร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ผลการศึกษาวิจัยที่น่าสนใจ คือ

- 1) หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
- 2) หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหาร เงินเดือน/ รายรับ และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 3) หากข้าราชการมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่ข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
- 4) หากข้าราชการมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหาร เงินเดือน/ รายรับ และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นดัชนีที่บ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สามารถ คำหอม (2531, หน้า 4 - 6) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารเพื่อการบริหาร: กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 200 คน พบว่า การสื่อสารเพื่อการบริหารของกองการสื่อสารมีความเหมาะสมค่อนข้างมาก ผู้ส่งข่าวสารมีความน่าเชื่อถือมาก ข่าวที่เกี่ยวกับการร่วมการกุศลมีมากที่สุด แต่มีปริมาณในระดับปานกลาง เท่านั้น ชนิดข่าวสารรองลงไป ได้แก่ ข่าวเกี่ยวกับการ

อบรม ข้าราชการดำเนินงานภายใน ข้าราชการเกี่ยวกับระเบียบวินัย และข้าราชการเกี่ยวกับการบรรจุแต่งตั้งซึ่งโดยภาพรวมแล้วข้าราชการเพื่อการบริหารมีปริมาณน้อย ข้าราชการได้รับความสนใจมากที่สุด รองลงมา เป็นข้าราชการดำเนินงานภายใน และข้าราชการเคลื่อนไหวในวงการ โดยมีเพียงข้าราชการดำเนินงานเพียงชนิดเดียวเท่านั้นที่มีปริมาณสอดคล้องกับอันดับความสนใจ

การวิจัยในครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่ายังคงมีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการบริหารในกองการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่บ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความไม่สอดคล้องระหว่างชนิดข่าวสารที่ใช้อยู่กับความสนใจอยากทราบของข้าราชการในสังกัด ซึ่งควรได้รับการแก้ไขโดยฝ่ายบริหาร

ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532, หน้า 1 - 2) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณี: กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 322 คน เป็นข้าราชการระดับ 3 ถึงระดับ 7 ผลการวิจัย พบว่า ในเรื่องของการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุดเพราะเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ มีหลักฐานชัดเจนในความรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานในกรณีที่หัวหน้าสั่งงานไม่ชัดเจนและลูกน้องไม่เข้าใจ ก็จะเข้าพบและถามจากหัวหน้าโดยตรงพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา อันประกอบด้วยตัวแปรย่อย ความถูกต้องชัดเจนของสาร และการเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชามีค่อนข้างมากเช่นเดียวกับคุณลักษณะความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา อันประกอบด้วยตัวแปรย่อย ความรู้สึกไว้วางใจจากลูกน้อง ความสามารถในการปฏิบัติงานและบุคลิกดึงดูดใจเฉพาะตัวมีค่อนข้างมาก ระดับความพึงพอใจทั้งหมดในการทำงาน โดยเฉลี่ยค่อนข้างมาก แต่หากแยกพิจารณาแต่ละองค์ประกอบย่อย พบว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจลักษณะงานค่อนข้างมาก ในขณะที่ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงาน และความพึงพอใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งค่อนข้างน้อย

สิริวรรณ จันทร์ศรี (2534, หน้า 149 - 150) ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ศึกษาจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 5 บริษัท จากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทั้งหมด 72 บริษัท พบว่า ลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคลในเรื่องเพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งและระดับการศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารขององค์กรขนาดกลางหรือขนาดเล็กมากกว่า องค์กรขนาดใหญ่และยิ่งใหญ่มากเท่าไรควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

โอกาส บุตราภาส (2533, หน้า 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่มีตำแหน่งและอาวุโสสูง จะลดความไว้วางใจในการกล่าวเรื่องส่วนตัว

ของตนเองแก่เพื่อนร่วมงานบุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานและมีรายได้น้อยกว่าจะคิดว่ากลุ่มนี้ มีอิทธิพลในเรื่องส่วนตัวต่อตนมากและบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันมีผลกับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่แสดงรูปแบบสื่อสารแบบซ่อนเร้นน้อยจะพึงพอใจในการทำงานมาก นอกจากนั้นยังพบว่า ปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคล ในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช., ปวส. จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญาและกลุ่มอื่น ๆ บุคคลที่มีอายุจะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีอายุสูงจะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีความรับผิดชอบทางครอบครัว จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว บุคคลที่มีอายุทำงานมานานมีรายได้ค่อนข้างสูง จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนตำแหน่งหน้าที่และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ศิริดวง คงศิริรัตน์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ พบว่า เพศและอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก ความคิดหรืออารมณ์จากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง แต่ยังมีนักวิชาการกลุ่มหนึ่งที่มีความเชื่อ และได้ศึกษาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าคน ๆ หนึ่งสามารถพูดและตอบในตัวเองได้

เบอร์โล (Berlo, 1960) ได้ขยายความถึงความหมายของการสื่อสารโดยจำแนกออกเป็นกระบวนการที่เรียกว่า S - M - C - R ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารว่า กระบวนการสื่อสารนั้น ประกอบด้วยแหล่งสาร (Source) ซึ่งส่งสาร (Message) ผ่านช่องทาง (Channel) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ส่วนลาสเวลล์ (Lasswell, 1948, p. 32) เห็นว่า ผลกระทบของการสื่อสารจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ละเอียดไม่ได้ กระบวนการสื่อสารนั้น ๆ สำคัญและจำเป็นเพียงใด ทำให้ได้แบบจำลองของการสื่อสารเป็น S - M - C - R - E คือ แหล่งสาร สาร ช่องทาง ผู้รับสาร และผลกระทบ (Effect)

ผลกระทบของการสื่อสารนั้น ได้มีการขยายความออกเป็นผลลัพธ์อันเกิดขึ้นจากการสื่อสาร โดยอาจจะเป็นปฏิกิริยาย้อนกลับไปยังผู้ส่งสารหรืออาจเป็นผลลัพธ์ที่สามารถนำไปตรวจสอบในแง่ “ประสิทธิภาพและหรือประสิทธิผล” แต่อย่างไรก็ตาม ในการตรวจวัดถึงผลกระทบผลลัพธ์ของการสื่อสารนั้น สิ่งหนึ่งที่นิยมกันมากก็คือการตรวจวัดจากความคิดเห็นของ

ผู้รับสารในแง่ของความพึงพอใจ สมยศ นาวิการ (2527, หน้า 103) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นกับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นเราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่าง หรือข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเราเมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของบุคคล ประเภทของการสื่อสารในองค์กรนั้น ๆ รวมถึงระยะและทิศทางของการสื่อสาร ทั้งนี้ ลดาวัลย์ วัฒนสานต์ (2539, หน้า 12 - 13) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร โดยมีคำอธิบายว่า

เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก

เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และมีระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง

เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง

เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการติดต่อสื่อสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จะมีมากที่สุด

รูปแบบของการสื่อสารก็ยังมีผลต่อระดับความพึงพอใจเช่นเดียวกัน โดยทั้งนี้ สมยศ นาวิการ (2522, หน้า 310) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงสุดผ่านลงมาที่ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต่ำ จนกระทั่งถึงพนักงานปฏิบัติการ หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง คือ การสั่งการ การให้คำแนะนำและการประเมินผล คำสั่งและคำแนะนำจะมีรายละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เมื่อสิ่งเหล่านี้ถูกตีความโดยผู้บริหารระดับกลางแต่ละคน ตามสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารแต่ละระดับทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารด้วยการพิจารณา ข่าวสารที่พวกเขาได้รับจากระดับสูงควรส่งไปให้อยู่กับผู้ใต้บังคับบัญชามากน้อยแค่ไหน นอกเหนือจากคำสั่งและคำแนะนำแล้ว การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบาย กฎ ระเบียบ และผลประโยชน์พิเศษขององค์กรด้วยประการสุดท้าย ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะได้รับสิ่งย้อนกลับว่าพวกเขาปฏิบัติงานของพวกเขาได้ดีแค่ไหนอีกด้วย ช่องทางการ

สื่อสารที่ใช้ เช่น การสั่งงานตามลำดับชั้น โปสเตอร์ กระดานปิดประกาศและการประชุมกลุ่ม เป็นต้น

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบน เริ่มต้นจากระดับต่ำขึ้นไปสู่ระดับสูงตามสายการบังคับบัญชา หน้าที่ของการสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบน คือ การขอข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานของพนักงาน การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบน ได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น การร้องเรียน และการขอความช่วยเหลือ หรือคำแนะนำในการทำงานเกี่ยวกับการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง บุคคลที่อยู่ระดับกลางทำหน้าที่กั้นกรองข่าวสารต่าง ๆ ที่ผ่านมาจากเขาผสมผสาน ย่อและสรุปข่าวสารของเหตุการณ์และการปฏิบัติงานที่ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ เช่น การประชุมเล็ก การปรึกษาหารือ และการให้เข้าพบได้ทันที เป็นต้น

3. การสื่อสารในระดับเดียวกัน เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันตามสายการบังคับบัญชา หรือระหว่างบุคคลสองคนที่อยู่ระดับต่างกัน ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อกันการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารทแยงมุม เกิดขึ้นระหว่างกัน ระหว่างสมาชิกของแผนกงานตามหน้าที่ที่แยกจากกัน และระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการแบบของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน คือ การประชุมแบบเผชิญหน้า การโทรศัพท์ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ในสายใยของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการคือการประสานงาน และการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนรวดเร็ว และโดยตรงมากกว่าการติดต่อสื่อสารที่ผ่านผู้บังคับบัญชา

จากที่กล่าวข้างต้นนั้น จะพบว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานในการสื่อสารแตกต่างกัน มีคุณลักษณะเบื้องต้น ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางจิตใจหรือร่างกาย และระยะทางการสื่อสารต่างกัน อันมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารต่างกัน นอกจากนี้ที่กล่าวแล้วยังพบว่าความพึงพอใจนั้น ยังมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนมากขึ้น การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยลักษณะของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การอธิบายขององค์กรให้พนักงานรับรู้
- 2) ข้อสังเกตล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานทราบ
- 3) เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
- 4) การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจผลการปฏิบัติหน้าที่
- 5) ความเพียงพอของข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

นอกจากนี้ ในการวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรยังจะได้ เข้าใจในความแตกต่างของความพึงพอใจมากขึ้น วิโอ, ดาวน์ และฮาเซน, เบคสตอร์ม (Wiiо, 1978, Downs & Hazen, 1977; Beckstorm, 1980 อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2527, หน้า 103 - 104) กล่าวคือ

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อน ตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการ ปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อ แนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย สถานที่ของการติดต่อสื่อสารจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการ เปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารของ องค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษร ใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงข่าวสารอย่างทันที่ ปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และความพึงพอใจที่ได้รับจาก การอภิปราย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึง พอใจการติดต่อสื่อสารในองค์กร เกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง เจตคติทางบวก หรือทางลบของบุคคลที่มีต่องานของเขา ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้เกี่ยวกับงานของเขา เป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมาก ในขอบข่ายพฤติกรรมองค์การ เมื่อมีเจตคติที่ดี พนักงานจะบอกว่าพอใจแต่จะบอกว่าไม่พอใจเมื่อมีเจตคติไม่ดี จากผลงานวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่เป็นพันๆ เรื่องเกี่ยวกับผลกระทบของความพึงพอใจในงาน ได้ชี้ชัดว่าผู้บริหารควรให้ความสนใจต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงาน ความพึงพอใจในงานเกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้นว่า แบบของผู้บังคับบัญชา นโยบายและวิธีการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับกลุ่มงาน เงื่อนไขในการทำงาน และสวัสดิการที่ได้รับ

สมิท เคนเนลล์ และ ฮูลิน (สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 109-110) ได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่

1. ค่าจ้าง (Pay) จำนวนที่ได้รับ และการรับรู้ความเสมอภาคในการจ่ายค่าจ้าง
2. งาน (Job) มีความน่าสนใจ สร้างโอกาสในการเรียนรู้ และขอบเขตความรับผิดชอบ
3. โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) มีโอกาสที่จะได้รับ

ความก้าวหน้า

4. ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและความห่วงใย

พนักงาน

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เกี่ยวกับความเป็นมิตร ความมีประสพการณ์และการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ประสพการณ์การทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เชาว์ปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2. ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และโครงสร้างของงาน

3. ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับหัวหน้างาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหารและความเข้าใจของผู้บริหารกับพนักงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2519) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจูงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงาน

ดี ซึ่งเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน เงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน เป็นที่ยอมรับ สามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้หน่วยงาน ออกแบบรายงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว หน่วยงานนั้นก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงาน ได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

แนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Guidelines for Promoting Job Satisfaction) (สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 138 – 139)

องค์กรควรหาทางยกระดับความพึงพอใจและป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน เนื่องจากมีผลเสียที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานอยู่หลายประการ ถึงแม้ว่า ความไม่พึงพอใจอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมดต่อผลงานก็ตาม แต่อย่างน้อยการส่งเสริมความพึงพอใจ เพื่อให้พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และที่สำคัญความพึงพอใจเป็น จุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนา ดิวบรอน (Dubrin, 2005 อ้างใน สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 138) ได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารควรรักษา ระดับความพึงพอใจของพนักงานให้สูงอยู่เสมอ เนื่องจากว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจสูงจะ ก่อให้เกิดผลที่ตามมาดังนี้

1. มีผลิตภาพสูงเมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน
2. มีแนวโน้มอย่างแรงกล้าที่จะทำให้ลูกค้าจงรักภักดี
3. มีความจงรักภักดีต่อองค์กร
4. มีการขาดงานหรือลาออกน้อย
5. มีความเครียดในงานหรือมีอาการไฟหมดเชื้อต่ำ
6. มีการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยมากกว่า
7. มีความพึงพอใจในชีวิตมากกว่า

สำหรับแนวทางในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น กรีนเบอร์ก และบารอน (Greenberg & Baron, 2000 อ้างใน สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 139) ได้ให้ข้อเสนอแนะที่ความปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. ทำให้งานสนุกสนาน (Make Jobs Fun) คนเรามีความพอใจมากถ้ามีความสุขกับงานที่กำลังทำมากกว่าทำงานที่ไม่สนุกสนานและน่าเบื่อหน่าย บางงานมีลักษณะที่น่าเบื่อ จึงทำให้คนทำงานนั้นไม่มีความสุข หลายองค์กรได้ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย เช่น ส่งช่อดอกไม้ไปวางที่โต๊ะทำงานของพนักงานเวียนไปทุกโต๊ะในทุกครั้ง
2. จ่ายค่าจ้างทุกคนอย่างเป็นธรรม (Pay People Fairly) เพราะทุกคนเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรมจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน ความเป็นธรรมดังกล่าว รวมถึง

เงินเดือน ค่าตอบแทนต่าง ๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีค่านิยมของลีดค
 ที่ว่า เมื่อคนเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าราคาเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่วงว่างระหว่าง
 สิ่งที่ต้องการได้กับที่ต้องการได้ใกล้เคียงกัน คนผู้นั้นก็จะเกิดความพึงพอใจในงาน

3. มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน (Match the People to Job that are Congruent with Their Interests) ความสนใจของคนแตกต่างกัน การมอบหมายให้คน
 เหล่านี้ ได้ทำงานตรงกับความสนใจได้มากเพียงไรก็ยิ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นเพียง
 นั้น ตัวอย่างเช่น มีหลายบริษัทได้ทดสอบอย่างเป็นระบบและให้คำปรึกษาแก่พนักงานเพื่อให้
 พนักงาน เลือกทำงานในตำแหน่งงานที่สอดคล้องกับทักษะและความสนใจของตนเองซึ่งจะทำให้ดี
 นอกจากนี้ ยังได้จัดบริการให้คำปรึกษารายบุคคลแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานค้นพบความสนใจใน
 อาชีพ ให้เหมาะสมกับตนเองมากขึ้น

4. การหลีกเลี่ยงงานที่จำเจซ้ำซากและน่าเบื่อหน่าย (Avoid Boring, Repetitive Jobs)
 คนทุกคนจะมีความพึงพอใจน้อยในงานที่น่าเบื่อหน่ายและจำเจซ้ำซาก พิจารณาตามปัจจัยของ
 เฮิร์ซเบิร์ก จะเห็นว่าบุคคลจะมีความพึงพอใจในงานสูงขึ้นถ้าได้ทำงานที่มีโอกาสประสบ
 ความสำเร็จ โดยได้ควบคุมงานและหาเทคนิควิธีการทำงานนั้นด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นแนวคิดในการเพิ่ม
 ค่างาน (Job Enrichment) นั้นเอง

กล่าวโดยสรุปแล้ว ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องให้ความสนใจต่อการเสริมสร้างความพึง
 พอใจในการทำงานและหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในหมู่พนักงาน ซึ่งอาจทำได้ไม่มากนัก
 ที่จะสร้างความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะงานที่ทำประจำทุกวัน แต่ความพยายามในการสร้างความ
 พึงพอใจในงานให้แก่พนักงานก็เป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่งที่ผู้บริหารจะละเลยเสียมิได้

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน เป็นการศึกษาพฤติกรรมที่มีรากฐานมาจาก การจูงใจ
 และการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยทฤษฎีดังต่อไปนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (Herzbers, 1974, p. 95) ได้เสนอ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) เป็น
 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย 2 ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจ นั่นคือ ปัจจัยจูงใจ
 (Motivater Factor) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivater Factor) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
 โดยตรง (Intrinsic Aspects of The Job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจ
 ซึ่งมีดังนี้

- ความสำเร็จของงาน (Achievement)
- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement)

- ลักษณะของงาน (Work Itself)
- โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง แต่เป็นองค์ประกอบที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่เป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในหน่วยงาน ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน ซึ่งมีดังนี้

- การปกครองบังคับบัญชา (Supervision)
- นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration)
- สภาพการทำงาน (Working Condition)
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relations with Superiors)
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates)
- ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน (Relations with Peers)
- สถานภาพทางสังคม (Status)
- ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
- เงินเดือน (Salary)
- ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

ทฤษฎีสองปัจจัยอยู่ภายใต้พื้นฐานความต้องการทางจิตวิทยา โดยองค์ประกอบหรือปัจจัยจูงใจ ทำให้เกิดความพอใจ ขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยจะนำไปสู่ความไม่พอใจ เพราะเป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา

มาสโลว์ (Maslow, 1970 อ้างใน สมยศ นาวิกาน, 2522, หน้า 89-90) ได้เสนอทฤษฎีการจูงใจ โดยอธิบายว่า การจูงใจคน คือ การปฏิบัติตอบสนองความต้องการของคน ซึ่งได้แบ่งความต้องการของคนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ อากาศ ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีผลต่อพฤติกรรมของคน ก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้น ไปจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนของฝ่ายบริหาร ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานและการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งชักจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน คนมีนิสัยชอบอยู่รวมเป็นกลุ่ม ดังนั้น ความต้องการทางด้านนี้เป็นการต้องการเกี่ยวกับการอยู่รวมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ คนต้องการเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน คนอาจจะมีความสมัครใจที่จะเข้าเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ได้

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs)

ความต้องการทางด้านนี้เป็นการต้องการระดับสูงเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการด้านสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization Needs)

ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการในระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง โดยไม่มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขาว่าชีวิตจะเป็นอย่างไร บุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้ และข่มขืนอยู่กับขีดความสามารถของเขาด้วย

4. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ในการสื่อสารนั้น ปัจจัยที่ควรคำนึงเพื่อความสัมฤทธิ์ผลทางการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยเฉพาะผู้รับสาร ถือได้ว่าเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการสื่อสารเลยทีเดียว เพราะถ้าผู้รับสารเข้าใจสารที่ผู้ส่งสารส่งมาก็สามารถถือได้ว่า การสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ ตรงกันข้ามหากผู้รับสารไม่เข้าใจสารของผู้ส่งสาร ถือได้ว่า การสื่อสารนั้นล้มเหลว ดังนั้น ในการสื่อสารแต่ละครั้งจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงที่จะเตรียมสารและเตรียมสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสารกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้ง่ายต่อการรับรู้วัตถุประสงค์ทางการสื่อสารที่ตั้งไว้ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์

ในการให้ข่าวสาร เพื่อให้ความรู้หรือการศึกษา เพื่อชักจูงใจ หรือให้ความบันเทิงดังนั้น เพื่อสามารถเตรียมสารและสื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการวิเคราะห์ผู้รับสาร กลุ่มเป้าหมาย ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงสำหรับการวิเคราะห์ผู้รับสาร (Katz, Blumer, & Gurevitch, 1974) ได้แก่

1. ความต้องการของผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วของแต่ละบุคคลนั้นจะเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของตน

2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแนวทางหนึ่งเนื่องจากในกระบวนการสื่อสารของมนุษย์นั้น มีองค์ประกอบที่เป็นมนุษย์เกี่ยวข้องอยู่ 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสารฝ่ายหนึ่ง และผู้รับสารฝ่ายหนึ่ง ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารส่งสารออกไปแล้วมีผู้รับสาร

ปรมะ สตะเวทิน (2546, หน้า 111-118) กล่าวว่าผู้รับสารแต่ละคนมีคุณลักษณะเฉพาะของตนเอง เช่น อายุ เพศ บุคลิกภาพ ปัญญา ทักษะและประสบการณ์ เป็นต้น คุณสมบัติเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารในการทำการสื่อสาร ดังนั้นวิธีการที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์ผู้รับสารที่ประกอบไปด้วยคนจำนวนมากก็คือ การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristic) ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1) อายุ อายุของผู้รับสารเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ทำให้มีความแตกต่างกัน ในเรื่องพฤติกรรมและความคิด โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อย มักจะมีความคิดเสรีนิยม มองโลกในแง่ดี และพร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ ๆ ได้ง่ายกว่าคนที่มีอายุมาก ๆ ที่มักจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ร้าย ซึ่งสาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ชีวิตมากกว่า เคยผ่านอุปสรรค และปัญหาต่างๆ มามากมาย และมีผลประโยชน์มากกว่าคนที่มีอายุน้อย นอกจากความแตกต่างในเรื่องของความคิดแล้ว ยังพบว่าความแตกต่างของความยากง่าย ในการถูกชักจูงใจ โดยคนที่อายุน้อยจะถูกชักจูงใจได้ง่ายกว่า นอกจากนี้การใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะฟังรายการที่หนัก ๆ ไม่ค่อยฟังรายการสมัยใหม่

2) เพศ การวิจัยทางจิตวิทยาได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้แตกต่างกัน ผู้หญิงจึงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ นอกจากนั้น รายงานจากการวิจัย พบว่า ผู้หญิงมักถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ชายให้เหตุผลและจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง ผู้หญิงเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ผู้ชายมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำกว่าผู้หญิง และผู้หญิงมักจะโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาด

เกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษคนอื่นหรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่ไม่โทษตนเอง ส่วนในด้าน พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ผู้หญิงจะมีเวลาในการเปิดรับสื่อได้มากกว่าผู้ชาย เนื่องจากผู้หญิงจะมีเวลา อยู่บ้านมากกว่า จึงมักเลือกรับสื่อเพื่อช่วยในการผ่อนคลาย หรือฟังสาระความรู้ต่างๆ ที่สอดแทรก ในรายการ ส่วนผู้ชายมักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน แต่เนื่องจากผู้ชายมีเวลาในการเปิดรับ สื่อน้อยกว่า จึงมักเลือกเปิดรับสื่อที่มีเนื้อหาหนักๆ เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจหรือกีฬา เป็นต้น

3) การศึกษา คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษา ที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึก นึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกัน ออกไป คนที่มีการศึกษาสูง หรือความรู้จะได้เปรียบอย่างมาก เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวาง หลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่มักเป็นคนไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูง มักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำ

4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่า อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยทางนิเทศศาสตร์ได้ชี้ให้เห็น ว่า สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ ส่งสารและสาร สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้คนมีวัฒนธรรมต่างกัน มีประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม ความคิด และเป้าหมายที่ต่างกัน คนที่มีพื้นฐานทางครอบครัวต่างกัน ย่อมมีค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมที่ต่างกัน คนที่มีอาชีพต่างกันย่อมมองโลกต่างกัน มี แนวความคิดอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน เช่น คนที่รับราชการมักคำนึงถึง ยศถาบรรดาศักดิ์และคนทำงานเอกชน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสนีย์ นันทยานนท์ (2543) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงาน ธนาคาร นครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าพนักงาน ธนาคาร หลวงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านแล้วพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานทุกๆ ด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานโดยจำแนกตามเพศ พบว่าเพศหญิงมี แนวโน้มความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าเพศชาย ส่วนอายุในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุ ในการทำงานระหว่าง 5-10 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด และพนักงาน ที่มีอายุในการ ทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำสุด

ศิริตวง คงศิริรัตน์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่ง และอายุราชการ พบว่า เพศและอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรชวัล หอมไกรลาส (2540) ได้ทำการศึกษา เรื่องรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและการสื่อสารสองทางระดับปานกลาง ส่วนด้านความพึงพอใจในการทำงานนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด และมีความพึงพอใจในเงินเดือนน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า การสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

อภิรดี วรานิชสกุล (2545) ได้ทำการศึกษา การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด และเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากที่สุด สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงานมากที่สุดและพนักงานมีความพอใจมากที่สุด คือ การสั่งงานด้วยตนเอง ในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาผู้บังคับบัญชา ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ณัชชา พัฒนะนุกิจ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษานิตยสารดิฉัน พบว่า พนักงานภายในองค์กรรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และการที่หัวหน้าเรียกพนักงานเข้าไปพบเพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นแหล่งที่ได้ข้อมูลถูกต้องและชัดเจน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แต่ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

สมศรี สานติเกษม (2529) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

นิตยา แสงสุริยวงศ์ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงาน กรณีศึกษา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่า

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลให้การบริหารจัดการองค์กรแตกต่างกัน พบว่า การบริหารจัดการ 2 ด้าน ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันและระดับอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน แต่ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลให้พฤติกรรมสื่อสารของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า เพศที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานที่ต่างกัน ไม่ทุกด้าน แต่ระดับอายุ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานแตกต่างกันในทุกด้าน

การบริหารจัดการองค์กรที่ต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า การบริหารจัดการองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานในทุก ๆ ด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

รัชฎลลักษณ์ พุกษาทร (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) มีลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและการสื่อสารในแนวนอนอยู่ในระดับมาก

ลูกจ้างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกจ้างที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของลูกจ้างที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของลูกจ้าง โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด สามารถแบ่งขั้นตอนการศึกษาตามระเบียบวิธีวิจัยได้ ดังนี้

ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปจากการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในส่วน เฉพาะสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในส่วนเฉพาะสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ใน กรุงเทพมหานครทั้งหมด 385 คน นำมาคำนวณโดยใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (อิกินันท์ จันตะนี, 2549, หน้า 35)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ (ในงานวิจัยนี้ให้ e = 5%)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าดังนี้ } 385 \\ n &= \frac{385}{1 + 385 (0.05)^2} \\ &= 196.17 \end{aligned}$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจะเท่ากับ 196.17คน และเพื่อให้การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ลดจำนวนความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงให้มีจำนวนตัวอย่างเป็น 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ศึกษาเอกสารทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยการสำรวจทฤษฎี นิยามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

1. การสร้างแบบสอบถาม สำหรับพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด โดยการแปลปรับปรุง หรือนำแนวความคิดที่นักวิชาการและนักวิจัยได้กล่าวไว้เดิม มาทำการตัดแปลงเพิ่มเติมสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยมุ่งที่ให้คำถามมีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน พร้อมทั้งครอบคลุมนิยามที่ได้ตั้งไว้

โดยสามารถแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน รวมคำถามในส่วนที่ 1 นี้ ทั้งสิ้น 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 - ข้อที่ 4 โดยตัวแปรเพศและอาชีพเป็นการวัดในระดับนามบัญญัติ (Nominal Scale) ส่วนตัวแปรระดับการศึกษา และอายุการทำงาน เป็นการวัดในระดับอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในด้านปริมาณ ระดับความถูกต้อง และข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร รวมคำถามในส่วนที่ 2 นี้ ทั้งสิ้น 23 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2.1-2.23 เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ (Multiple Choice) เป็นการวัดระดับอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามต่อความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการสื่อสารจากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน ตามแนวนอน และแบบข้ามสาย รวมคำถามในส่วนที่ 3 นี้ ทั้งสิ้น

26 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3.1-3.26 เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ (Multiple Choice) เป็นการวัดระดับอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร รวมคำถามในส่วนที่ 3 นี้ ทั้งสิ้น 29 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4.1-4.29 เป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบเพียง 1 ข้อ (Multiple Choice) เป็นการวัดระดับอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-Test) เพื่อความถูกต้อง เหมาะสม และความชัดเจนของคำถาม โดยทำการทดสอบกับผู้มีคุณสมบัติตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด จำนวน 30 ชุด เมื่อได้ผลแล้ว นำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อแก้ไขปรับปรุงอีกครั้ง เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลภาคสนามจริงต่อไป

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาโครงสร้างแบบสอบถาม (Construct Validity) เนื้อหาและภาษาที่ใช้ (Content Validity) ซึ่งมีการปรับปรุงและแก้ไขเพิ่มเติมในบางข้อ ทั้งนี้เพื่อให้แบบสอบถามสามารถตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยได้อย่างแท้จริง

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามที่ทดสอบความเที่ยงตรงและทดสอบก่อน (Pre-Test) 30 ชุดแล้วนั้น มาพิจารณาเพื่อหาค่าของความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของ Cronbach ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$r_{tt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n V_i^2}{V_t} \right]$$

โดยที่ n = จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

V_i = ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ

V_t = ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นข้อคำถามในส่วนของการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสาร และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีผลดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในส่วนความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรได้ค่าความเชื่อถือได้ = .844

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในส่วนของคุณภาพความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรได้ค่าความเชื่อถือได้ = .805

ผลการทดสอบความเชื่อมั่นในส่วนของคุณภาพพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ได้ค่า Alpha = .916

วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1.1 สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.2 ทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน
- 1.3 ผู้วิจัยไปพบกลุ่มตัวอย่าง โดยแจกแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างกรอก/ตอบเอง และเก็บกลับมา
- 1.4 ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนที่นำมาประมวลผล
- 1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วนแล้ว จึงนำไปประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือ ตำรา บทความ ผลงานวิจัยและเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบกรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report) การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงด้วยมือส่วนหนึ่ง และ ส่วนหนึ่งจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS ในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติ

การวัดค่าของตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ

1. การวัดตัวแปรปัจจัยทางด้านประชากร

ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็นกลุ่ม ๆ ในตัวแปรที่ประกอบเป็นปัจจัยทางด้านประชากร ดังต่อไปนี้

ก. เพศของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 เพศชาย

กลุ่มที่ 2 เพศหญิง

ข. อายุของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 20-29 ปี

กลุ่มที่ 2 30-39 ปี

กลุ่มที่ 3 40-49 ปี

กลุ่มที่ 4 มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

ค. ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า

กลุ่มที่ 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

กลุ่มที่ 3 อนุปริญญา/ ปวส.

กลุ่มที่ 4 ปริญญาตรี

กลุ่มที่ 5 ปริญญาโท

กลุ่มที่ 6 อื่นๆ (โปรดระบุ)

จ. อายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ต่ำกว่า 1 ปี

กลุ่มที่ 2 1-5 ปี

กลุ่มที่ 3 6-10 ปี

กลุ่มที่ 4 มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

2. การวัดความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

3. การวัดความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

4. การวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

โดยในคำถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 จะใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยให้เลือกตอบ 5 ระดับ และกำหนดน้ำหนักคำตอบความคิดเห็น ให้คะแนนตามวิธี Arbitrary Weighting ของ Likert ไว้ดังนี้

มากที่สุด = 5

มาก = 4

ปานกลาง = 3

น้อย = 2

น้อยที่สุด = 1

โดยแบ่งระดับการให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าในการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ บาร์ท

(Bartz, 1999, p. 184) ไว้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์ .20 หรือต่ำกว่า หมายถึง ต่ำมาก

ค่าสหสัมพันธ์ .21 ถึง .40 หมายถึง ต่ำ

ค่าสหสัมพันธ์ .41 ถึง .60 หมายถึง ปานกลาง

ค่าสหสัมพันธ์ .61 ถึง .80 หมายถึง สูง

ค่าสหสัมพันธ์ มากกว่า .81 หมายถึง สูงมาก

ในการวิจัยครั้งนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ประการ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. (Standard Deviation) เพื่อเป็นการพรรณนาให้เห็นลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน และส่วนของการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ ความคิดเห็นของการสื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ T-test และ F-test (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลประชากร กับตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นของการ

สื่อสารภายในองค์กร ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

3. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรกับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและการหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร ใช้การวิเคราะห์โดย Pearson's Product Moment Correlation Coefficient



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยฉบับนี้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลตัวอย่างจากพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในส่วนเฉพาะสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 200 ตัวอย่าง ซึ่งได้ผลวิจัยดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรโดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1.1-1.4

ตารางที่ 1: จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	54	27.0
หญิง	146	73.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 : พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และเป็นเพศชายจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-29 ปี	55	27.5
30 – 39 ปี	118	59.0
40-49 ปี	23	11.5
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4	2.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 : พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ อายุ 20-29 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และถัดมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2	1.0
อนุปริญญา/ ปวส.	3	1.5
ปริญญาตรี	145	72.5
ปริญญาโท	50	25.0
อื่นๆ	-	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 : พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือ มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ

25.0 และถัดมาคือ มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวศ. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และมีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.5
1-5 ปี	94	47.0
6-10 ปี	60	30.0
มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 : พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และถัดมาคือ มากกว่า 11 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร จากการแจกแจง ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ประกอบด้วยเกณฑ์พิจารณา ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใด

ปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	25 (12.5%)	88 (44.0%)	72 (36.0%)	15 (7.5%)	-	3.62	.800	มาก
2. การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน	33 (16.5%)	91 (45.5%)	76 (38.0%)	-	-	3.79	.708	มาก
3. การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน	8 (4.0%)	59 (29.5%)	89 (44.5%)	37 (18.5%)	7 (3.5%)	3.12	.877	ปานกลาง
4. การประชุมต่างๆ	6 (3.0%)	75 (37.5%)	90 (45.0%)	28 (14.0%)	1 (0.5%)	3.29	.759	ปานกลาง
5. บอร์ด/จุดสาร/วารสาร/นิตยสาร/นิตการ/เสียงตามสาย	7 (3.5%)	42 (21.0%)	97 (48.5%)	41 (20.5%)	13 (6.5%)	2.95	.903	ปานกลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 5 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมาน้อยเพียงใด

6. หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่างๆ	5 (2.5%)	45 (22.5%)	86 (43.0%)	40 (20.0%)	24 (12.0%)	2.84	.991	ปาน กลาง
7. อีเมลล์	48 (24.0%)	97 (48.5%)	47 (23.5%)	8 (4.0%)	-	3.93	.795	มาก
8. อินเทอร์เน็ต	32 (16.0%)	65 (32.5%)	80 (40.0%)	16 (8.0%)	7 (3.5%)	3.50	.972	มาก
รวม						3.38	.533	ปาน กลาง

จากตารางที่ 5 : ผลการวิเคราะห์ระดับปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารว่ามาน้อยเพียงใด พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.38, S.D.= .533) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารในระดับมากจาก อีเมล (Mean = 3.93, S.D.= .795) รองลงมาคือ การสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน (Mean = 3.79, S.D.= .708) ถัดมาคือ ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน (Mean = 3.62, S.D.= .800) และ อินเทอร์เน็ต (Mean = 3.50, S.D.= .972)

กลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลางจาก การประชุมต่าง ๆ (Mean = 3.29, S.D.= .759) รองลงมาคือ การสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน (Mean = 3.12, S.D.= .877) ถัดมาคือ บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิทรรศการ/ เสียงตามสาย (Mean = 2.95, S.D.= .903) และหนังสือเวียนคำสั่งบันทึกต่าง ๆ (Mean = 2.84, S.D.= .991) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อ ข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร

ระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
9.ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	23 (11.5%)	112 (56.0%)	63 (31.5%)	2 (1.0%)	-	3.78	.651	มาก
10.การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน	9 (4.5%)	82 (41.0%)	100 (50.0%)	9 (4.5%)	-	3.46	.656	มาก
11.การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน	2 (1.0%)	55 (27.5%)	111 (55.5%)	25 (12.5%)	7 (3.5%)	3.10	.757	ปานกลาง
12.การประชุมต่างๆ	11 (5.5%)	91 (45.5%)	78 (39.0%)	20 (10.0%)	-	3.47	.749	มาก
13.บอร์ด/จุดสาร/วารสาร/นิทรรศการ/เสียงตามสาย	9 (4.5%)	65 (32.5%)	86 (43.0%)	34 (17.0%)	6 (3.0%)	3.19	.874	ปานกลาง
14.หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่างๆ	22 (11.0%)	63 (31.5%)	74 (37.0%)	28 (14.0%)	13 (6.5%)	3.27	1.044	ปานกลาง
15.อีเมลล์	30 (15.0%)	88 (44.0%)	76 (38.0%)	6 (3.0%)	-	3.71	.754	มาก
16.อินเทอร์เน็ต	17 (8.5%)	75 (37.5%)	83 (41.5%)	18 (9.0%)	7 (3.5%)	3.39	.895	ปานกลาง
รวม						3.42	.514	มาก

จากตารางที่ 6 : ผลการวิเคราะห์ระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (Mean = 3.42, S.D.= .514) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าได้รับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร ในระดับมากจาก ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน (Mean = 3.78, S.D.= .651) รองลงมาคือ อีเมล (Mean = 3.71, S.D.= .754) ถัดมาคือ การประชุมต่างๆ (Mean = 3.47, S.D.= .749) และการสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน (Mean = 3.46, S.D.= .656)

กลุ่มตัวอย่างได้รับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสารในระดับปานกลางจาก อินเทอร์เน็ต (Mean = 3.39, S.D. = .895) รองลงมาคือ หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกรายต่างๆ (Mean = 3.27, S.D. = 1.044) ถัดมาคือ บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิตยสาร/ เลียงตามสาย (Mean = 3.19, S.D.= .874) และการสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน (Mean = 3.10, S.D.= .757) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อ ข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อบกพร่องของข้อมูล ข่าวสารในการสื่อสาร ภายในองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
17.บุคคลในองค์กร ไม่ให้ความร่วมมือใน การติดต่อสื่อสาร	12 (6.0%)	58 (29.0%)	86 (43.0%)	36 (18.0%)	8 (4.0%)	3.15	.923	ปาน กลาง
18.ข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับมีมากเกินไป	9 (4.5%)	55 (27.5%)	107 (53.5%)	23 (11.5%)	6 (3.0%)	3.19	.811	ปาน กลาง
19.ข้อมูลข่าวสาร บิดเบือนไม่ละเอียด ครบถ้วน	14 (7.0%)	42 (21.0%)	105 (52.5%)	35 (17.5%)	4 (2.0%)	3.14	.855	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 7 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

20.ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป	13 (6.5%)	64 (32.0%)	86 (43.0%)	31 (15.5%)	6 (3.0%)	3.24	.897	ปานกลาง
21.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารมีน้อยเกินไป	10 (5.0%)	40 (20.0%)	95 (47.5%)	52 (26.0%)	3 (1.5%)	3.01	.851	ปานกลาง
22.เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน	10 (5.0%)	32 (16.0%)	98 (49.0%)	47 (23.5%)	13 (6.5%)	2.90	.921	ปานกลาง
23.การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด	14 (7.0%)	50 (25.0%)	101 (50.5%)	32 (16.0%)	3 (1.5%)	3.20	.845	ปานกลาง
รวม						3.12	.625	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 : ผลการวิเคราะห์ระดับข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.12, S.D.= .625) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป (Mean = 3.24, S.D.= .897) รองลงมาคือ การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด (Mean = 3.20, S.D.= .845) ถัดมาคือ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีมากเกินไป (Mean = 3.19, S.D.= .811) บุคคลในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อสื่อสาร (Mean = 3.15, S.D.= .923) ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนไม่ละเอียดครบถ้วน (Mean = 3.14, S.D.= .855) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารมีน้อยเกินไป (Mean = 3.01, S.D.= .851) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (Mean = 2.90, S.D.= .921) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในทุกด้าน

ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
ปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใด	3.38	.533	ปานกลาง
ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร	3.42	.514	มาก
ข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร	3.12	.625	ปานกลาง
รวม	3.31	.420	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.31, S.D.= .420) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นระดับมากในเรื่อง ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร (Mean = 3.42, S.D.= .514) รองลงมาคือ มีความคิดเห็นระดับมากในเรื่องปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใด (Mean = 3.38, S.D.= .533) และข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสาร (Mean = 3.12, S.D.= .625) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จากการแจกแจงค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ประกอบด้วยเกณฑ์พิจารณาซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 9 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อ
รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง

การติดต่อสื่อสารแบบ บนสู่ล่าง	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ ผู้บังคับบัญชาของท่าน ได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบายและเป้าหมาย ขององค์กรให้ท่าน ทราบอยู่เสมอ	27 (13.5%)	94 (47.0%)	68 (34.0%)	11 (5.5%)	-	3.69	.774	มาก
2. ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักออกคำสั่งแต่เพียง อย่างเดียว โดยไม่รับฟัง ความคิดเห็นของท่าน	12 (6.0%)	34 (17.0%)	87 (43.5%)	57 (28.5%)	10 (5.0%)	2.91	.944	ปาน กลาง
3. ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ ผู้บังคับบัญชาของท่าน สามารถให้คำปรึกษา และแนะแนวทางที่ เหมาะสม เพื่อใช้ แก้ปัญหาในการทำงาน ที่เกิดขึ้นแก่ท่าน	27 (13.5%)	83 (41.5%)	72 (36.0%)	15 (7.5%)	3 (1.5%)	3.58	.870	มาก
4. ท่านรู้สึกว่า ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักให้ข่าวสารหรือ ข้อมูลเกี่ยวกับการ ทำงานกับท่านเท่าที่ จำเป็นเท่านั้น	13 (6.5%)	57 (28.5%)	97 (48.5%)	30 (15.0%)	3 (1.5%)	3.24	.839	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 9 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง

5.ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้าใจปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นอย่างดี	20 (10.0%)	66 (33.0%)	94 (47.0%)	13 (6.5%)	7 (3.5%)	3.40	.885	ปานกลาง
6.ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะขาดการโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน	14 (7.0%)	44 (22.0%)	86 (43.0%)	44 (22.0%)	12 (6.0%)	3.02	.982	ปานกลาง
7.ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านขาดการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม	9 (4.5%)	23 (11.5%)	83 (41.5%)	56 (28.0%)	29 (14.5%)	2.64	1.013	ปานกลาง
8.ผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถนำไปดำเนินการต่อได้อย่างรวดเร็ว	21 (10.5%)	57 (28.5%)	106 (53.0%)	14 (7.0%)	2 (1.0%)	3.41	.809	มาก
รวม						3.23	.439	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.23, S.D.= .439) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในเรื่อง รู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ (Mean = 3.69, S.D.= .774) รองลงมาคือ รู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำปรึกษาและแนะแนวทางที่เหมาะสม เพื่อใช้แก้ปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นแก่ท่าน (Mean = 3.58, S.D.= .870) และผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถนำไปดำเนินการต่อได้อย่างรวดเร็ว (Mean = 3.41, S.D.= .809)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้าใจปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นอย่างดี (Mean = 3.40, S.D.= .885) รองลงมาคือ รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับท่านเท่าที่จำเป็นเท่านั้น (Mean = 3.24, S.D.= .839) ถัดมาคือ ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะขาดการโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน (Mean = 3.02, S.D.= .982) รู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียว โดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน (Mean = 2.91, S.D.= .944) และรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านขาดการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม (Mean = 2.64, S.D.= 1.013) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบต่างส่วน

การติดต่อสื่อสารแบบต่างส่วน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
9.ท่านมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา	31 (15.5%)	87 (43.5%)	69 (34.5%)	11 (5.5%)	2 (1.0%)	3.67	.839	มาก
10.ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจกับปัญหาของท่านอย่างแท้จริง	15 (7.5%)	28 (14.0%)	86 (43.0%)	55 (27.5%)	16 (8.0%)	2.86	1.009	ปานกลาง
11.ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายที่ท่านเห็นว่าไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้	22 (11.0%)	79 (39.5%)	72 (36.0%)	22 (11.0%)	5 (2.5%)	3.46	.918	มาก
12.ท่านมักหลีกเลี่ยงหรือไม่ค่อยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาของท่านรับทราบ	5 (2.5%)	20 (10.0%)	67 (33.5%)	71 (35.5%)	37 (18.5%)	2.43	.984	น้อย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 10 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน

13.ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในหน่วยงาน ได้ตลอดเวลา	41 (20.5%)	76 (38.0%)	71 (35.5%)	8 (4.0%)	4 (2.0%)	3.71	.906	มาก
14.ท่านให้ความไว้วางใจและเปิดเผยต่อผู้บังคับบัญชาในการปรึกษาหารือหรือเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ	27 (13.5%)	75 (37.5%)	79 (39.5%)	11 (5.5%)	8 (4.0%)	3.51	.935	มาก
15.ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามักไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแนวทางการดำเนินงานต่างๆ	-	24 (12.0%)	86 (43.0%)	53 (26.5%)	37 (18.5%)	2.49	.930	น้อย
16.ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญเป็นกันเองและค่อนข้างจะถือตัว	4 (2.0%)	20 (10.0%)	68 (34.0%)	55 (27.5%)	53 (26.5%)	2.34	1.038	น้อย
17.ท่านสามารถเสนองานถึงผู้บังคับบัญชาในระดับสูงโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	11 (5.5%)	34 (17.0%)	95 (47.5%)	35 (17.5%)	25 (12.5%)	2.86	1.024	ปานกลาง
รวม						3.03	.432	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.03, S.D.= .432) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในเรื่อง ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในหน่วยงานได้ตลอดเวลา (Mean 3.71, S.D.= .906) รองลงมาคือ ท่านมีอิสระอย่างเต็มที่ใน

การแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา (Mean = 3.67, S.D.= .839) ถัดมาคือ ท่านให้ความไว้วางใจและเปิดเผยต่อผู้บังคับบัญชาในการปรึกษาหารือหรือเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ (Mean = 3.51, S.D.= .935) และท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายที่ท่านเห็นว่าไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้ (Mean = 3.46, S.D.= .918)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง ท่านสามารถเสนองานถึงผู้บังคับบัญชาในระดับสูงโดยตรงโดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Mean = 2.86, S.D.= 1.024) และท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจกับปัญหาของท่านอย่างแท้จริง (Mean = 2.86, S.D.= 1.009)

กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับน้อยในเรื่อง ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามักไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแนวทางการดำเนินงานต่างๆ (Mean = 2.49, S.D.= .930) รองลงมาคือ ท่านมักหลีกเลี่ยงหรือไม่ค่อยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาของท่านรับทราบ (Mean = 2.43, S.D.= .984) และท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นกันเองและค่อนข้างจะถือตัว (Mean = 2.34, S.D.= 1.038) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
18.ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน	40 (20.%)	114 (57.%)	42 (21.0%)	4 (2.0%)	-	3.95	.700	มาก
19.ท่านรู้สึกไม่ค่อยไว้วางใจในการพูดคุยทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน	5 (2.5%)	35 (17.5%)	73 (36.5%)	77 (38.5%)	10 (5.0%)	2.74	.892	ปานกลาง
20.เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของท่านอยู่เสมอ	21 (10.5%)	92 (46.%)	75 (37.5%)	10 (5.0%)	2 (1.0%)	3.60	.783	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 11 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน

21.ท่านมักไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกันจากเพื่อนร่วมงาน	13 (6.5%)	45 (22.5%)	78 (39.0%)	49 (24.5%)	15 (7.5%)	2.96	1.017	ปานกลาง
22.บรรยากาศในการสื่อสารระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร	60 (30.0%)	78 (39.0%)	55 (27.5%)	7 (3.5%)	-	3.96	.846	มาก
รวม						3.44	.434	มาก

จากตารางที่ 11 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (Mean = 3.44, S.D.= .434) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร (Mean = 3.96, S.D.= .846) รองลงมาคือ ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน (Mean = 3.95, S.D.= .700) และเพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของท่านอยู่เสมอ (Mean = 3.60, S.D.= .783)

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง ท่านมักไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกันจากเพื่อนร่วมงาน (Mean = 2.96, S.D.= 1.017) และท่านรู้สึกไม่ค่อยไว้วางใจในการพูดคุยทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน (Mean = 2.74, S.D.= .892) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย

การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
23.เมื่อท่านขอคำปรึกษาในเรื่องงาน ท่านรู้สึกว่ายางานอื่นมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร	13 (6.5%)	55 (27.5%)	81 (40.5%)	46 (23.0%)	5 (2.5%)	3.13	.924	ปานกลาง
24.ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในสายงานอื่นได้โดยตรง	9 (4.5%)	49 (24.5%)	94 (47.0%)	32 (16.0%)	16 (8.0%)	3.02	.954	ปานกลาง
25.ท่านมักไม่ได้รับความสะดวกจากขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับสายงานอื่น	9 (4.5%)	45 (22.5%)	76 (38.0%)	58 (29.0%)	12 (6.0%)	2.91	.965	ปานกลาง
26.ท่านได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับสายงานอื่นอยู่เสมอ	17 (8.5%)	52 (26.0%)	116 (58.0%)	13 (6.5%)	2 (1.0%)	3.35	.767	ปานกลาง
รวม						3.10	.508	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.10, S.D.= .508) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ท่านได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับสายงานอื่นอยู่เสมอ (Mean = 3.35, S.D.= .767) รองลงมาคือ เมื่อท่านขอคำปรึกษาในเรื่องงาน ท่านรู้สึกว่ายางานอื่นมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร

สายงานอื่นมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร (Mean = 3.13, S.D.= .924) ถัดมาคือ ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในสายงานอื่นได้โดยตรง (Mean = 3.02, S.D.= .954) และท่านมักไม่ได้รับความสะดวกจากขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับสายงานอื่น (Mean = 2.91, S.D.= .965) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความคิดเห็นในความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในทุกด้าน

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	3.23	.439	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน	3.03	.432	ปานกลาง
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	3.44	.434	มาก
การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย	3.10	.508	ปานกลาง
รวม	3.29	.353	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 : ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในทุกด้าน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.29, S.D.= .353) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมากในเรื่อง การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Mean = 3.44, S.D.= .434) มีความคิดเห็นในระดับปานกลางในเรื่อง การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง (Mean = 3.23, S.D.= .439) ถัดมาคือ การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย (Mean = 3.10, S.D.= .508) และการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน (Mean = 3.03, S.D.= .432) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร จากการแจกแจง ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) ประกอบด้วยเกณฑ์พิจารณา ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 14 : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความพึงพอใจในความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1.งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ ทำท่ายความสามารถของท่าน	22 (11.0%)	84 (42.0%)	85 (42.5%)	8 (4.0%)	1 (0.5%)	3.59	.758	มาก
2.ท่านมีความพึงพอใจในระบบการทำงาน และวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ	8 (4.0%)	87 (43.5%)	92 (46.0%)	13 (6.5%)	-	3.45	.678	มาก
3.ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ท่าน	30 (15.0%)	90 (45.0%)	63 (31.5%)	17 (8.5%)	-	3.67	.834	มาก
4.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้นได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ	14 (7.0%)	77 (38.5%)	102 (51.0%)	7 (3.5%)	-	3.49	.680	มาก
5.หากท่านเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี	16 (8.0%)	113 (56.5%)	63 (31.5%)	8 (4.0%)	-	3.69	.677	มาก
6.ท่านได้รับการยกย่องชมเชย และให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชาเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี	5 (2.5%)	78 (39.0%)	108 (54.0%)	9 (4.5%)		3.40	.617	ปานกลาง
7.เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารภในการทำงานของท่าน	12 (6.0%)	76 (38.0%)	110 (55.0%)	2 (1.0%)	-	3.49	.626	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความพึงพอใจในความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

8.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง	21 (10.5%)	97 (48.5%)	71 (35.5%)	11 (5.5%)	-	3.64	.744	มาก
9.ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้อ ความสามารถ ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่	15 (7.5%)	86 (43.0%)	83 (41.5%)	12 (6.0%)	4 (2.0%)	3.48	.802	มาก
10.งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน	12 (6.0%)	68 (34.0%)	94 (47.0%)	17 (8.5%)	9 (4.5%)	3.29	.876	ปานกลาง
11.ตำแหน่งงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	8 (4.0%)	65 (32.5%)	86 (43.0%)	26 (13.0%)	15 (7.5%)	3.13	.951	ปานกลาง
12.หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมหรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความรู้ก้าวหน้าในการทำงาน	22 (11.0%)	85 (42.5%)	63 (31.5%)	28 (14.0%)	2 (1.0%)	3.49	.902	มาก
13.นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและเป็นธรรม	11 (5.5%)	75 (37.5%)	85 (42.5%)	21 (10.5%)	8 (4.0%)	3.30	.880	ปานกลาง
14.สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเหมาะสมดี	9 (4.5%)	76 (38.0%)	101 (50.5%)	12 (6.0%)	2 (1.0%)	3.39	.714	ปานกลาง

(มีตารางต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความพึงพอใจในความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

15.ขั้นตอนการทำงาน ในหน่วยงานของท่านมีความคล่องตัวและเป็นระบบ	10 (5.0%)	66 (33.0%)	94 (47.0%)	28 (14.0%)	2 (1.0%)	3.27	.800	ปานกลาง
16.ความสัมพันธ์ใน หน่วยงานของท่านมีความไว้วางใจและ ร่วมมือกันทำงาน	27 (13.5%)	82 (41.0%)	85 (42.5%)	6 (3.0%)	-	3.65	.749	มาก
17.ท่านมีเพื่อนร่วมงาน ที่ช่วยเหลือซึ่งกันและ กันและสามารถทำงาน แทนกันได้	29 (14.5%)	98 (49.0%)	68 (34.0%)	5 (2.5%)	-	3.76	.726	มาก
18.ท่านมีโอกาสร่วมงาน สร้างสรรค์กับ เพื่อนร่วมงานตาม โอกาสอันควร	32 (16.0%)	104 (52.0%)	62 (31.0%)	-	2 (1.0%)	3.82	.728	มาก
19. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงาน ของท่านมีเพียงพอ สะดวกและทันสมัย	13 (6.5%)	117 (58.5%)	58 (29.0%)	8 (4.0%)	4 (2.0%)	3.64	.751	มาก
20.สถานที่ทำงานมี ความสะอาดและเป็น ระเบียบ	17 (8.5%)	110 (55.0%)	69 (34.5%)	4 (2.0%)	-	3.70	.650	มาก
21.ท่านรู้สึกพอใจบรรดา อากาศและ สภาพแวดล้อมในการ ทำงานของท่าน	17 (8.5%)	118 (59.0%)	58 (29.0%)	7 (3.5%)	-	3.73	.665	มาก
22. ท่านรู้สึกว่ ตำแหน่งหน้าที่การงาน มีความมั่นคง	10 (5.0%)	78 (39.0%)	68 (34.0%)	33 (16.5%)	11 (5.5%)	3.21	.960	ปานกลาง

(มีตารางต่อ)

ตารางที่ 14 (ต่อ) : ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการให้ความพึงพอใจในความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

23.ท่านพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรนี้	7 (3.5%)	68 (34.0%)	78 (39.0%)	29 (14.5%)	18 (9.0%)	3.09	.991	ปานกลาง
24.ท่านรู้สึกพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ	3 (1.5%)	64 (32.0%)	81 (40.5%)	38 (19.0%)	14 (7.0%)	3.02	.924	ปานกลาง
25.เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ยุติธรรม	1 (0.5%)	69 (34.5%)	87 (43.5%)	30 (15.0%)	13 (6.5%)	3.08	.879	ปานกลาง
26.การสื่อสารในกลุ่มการทำงานเป็นไปด้วยความจริงใจและเปิดเผย	20 (10.0%)	60 (30.0%)	100 (50.0%)	17 (8.5%)	3 (1.5%)	3.39	.837	ปานกลาง
27.สมาชิกในกลุ่มการทำงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	30 (15.0%)	97 (48.5%)	54 (27.0%)	17 (8.5%)	2 (1.0%)	3.68	.867	มาก
28.การทำงานมีการแข่งขันกันสูง	20 (10.0%)	54 (27.0%)	85 (42.5%)	41 (20.5%)	-	3.27	.899	ปานกลาง
29.การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ	23 (11.5%)	91 (45.5%)	76 (38.0%)	8 (4.0%)	2 (1.0%)	3.63	.779	มาก
รวม						3.46	.473	มาก

จากตารางที่ 14 : ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.46, S.D.= .473) เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถทำงานแทนกันได้ (Mean = 3.76, S.D.= .726) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพอใจบรรายากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน (Mean = 3.73, S.D.= .665) และสถานที่ทำงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ (Mean = 3.70, S.D.= .650)

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย และให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชาเสมอ เมื่อปฏิบัติงานได้ดี

(Mean = 3.40, S.D.= .617) รองลงมาคือ การสื่อสารในกลุ่มการทำงานเป็นไปด้วยความจริงใจและเปิดเผย (Mean = 3.39, S.D.= .837) และสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเหมาะสมดี (Mean = 3.39, S.D.= .714) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การพิสูจน์สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1: เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
 เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	3.34	.513	3.30	.382	.626	.532

จากตารางที่ 15 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .532 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า เพศที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2: อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 16 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	อายุ	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	20 – 29 ปี	55	3.41	.436	1.970	.120
	30 – 39 ปี	118	3.26	.415		
	40 – 49 ปี	23	3.28	.411		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4	3.54	.025		
	รวม	200	3.31	.420		

จากตารางที่ 16 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .120 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการศึกษา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	3.52	.000	1.392	.246
	อนุปริญญา/ปวส.	3	3.61	.217		
	ปริญญาตรี	145	3.33	.409		
	ปริญญาโท	50	3.23	.459		
	รวม	200	3.31	.420		

จากตารางที่ 17 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .246 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4: อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	อายุการทำงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.48	.443	.450	.718
	1-5 ปี	94	3.30	.471		
	6-10 ปี	60	3.32	.392		
	มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	39	3.28	.328		
	รวม	200	3.31	.420		

จากตารางที่ 18 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามอายุการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .718 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1: เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)		
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	3.33	.394	3.28	.338	.815	.416

จากตารางที่ 19 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .416 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2: อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน
อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 20 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	อายุ	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	20 – 29 ปี	55	3.28	.417	.455	.714
	30 – 39 ปี	118	3.31	.346		
	40 – 49 ปี	23	3.22	.217		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4	3.29	.289		
	รวม	200	3.29	.353		

จากตารางที่ 20 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .714 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 21 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับการศึกษา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	3.54	.000	1.251	.293
	อนุปริญญา/ปวส.	3	3.59	.377		
	ปริญญาตรี	145	3.30	.363		
	ปริญญาโท	50	3.25	.323		
	รวม	200	3.29	.353		

จากตารางที่ 21 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .293 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4: อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 22 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	อายุการทำงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.23	.329	.251	.860
	1-5 ปี	94	3.28	.361		
	6-10 ปี	60	3.31	.363		
	มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	39	3.31	.331		
	รวม	200	3.29	.353		

จากตารางที่ 22 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจำแนกตามอายุการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .860 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ขอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1: เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
 เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 23 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง		t	p
	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าความ เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)		
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.52	.440	3.44	.484	1.106	.270

จากตารางที่ 23 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามเพศ ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .270 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรองสรุปว่า เพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.2: อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
 อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
 อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุ	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	20 – 29 ปี	55	3.46	.534	.071	.975
	30 – 39 ปี	118	3.46	.458		
	40 – 49 ปี	23	3.46	.440		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	4	3.57	.259		
	รวม	200	3.46	.473		

จากตารางที่ 24 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุ ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .975 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรองสรุปว่า อายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.3: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P.
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2	3.34	.000	1.244	.295
	อนุปริญญา/ปวส.	3	3.85	.707		
	ปริญญาตรี	145	3.48	.471		
	ปริญญาโท	50	3.38	.467		
	รวม	200	3.46	.473		

จากตารางที่ 25 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .295 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3.4: อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 26 : แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	อายุการทำงาน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
	ต่ำกว่า 1 ปี	7	3.26	.248	.727	.537
	1-5 ปี	94	3.44	.488		
	6-10 ปี	60	3.48	.481		
	มากกว่า 11 ปีขึ้นไป	39	3.52	.454		
	รวม	200	3.46	.473		

จากตารางที่ 26 : พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามอายุการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า sig. = .537 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึง ยอมรับสมมติฐานหลัก และปฏิเสธสมมติฐานรอง สรุปว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ตารางที่ 27 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
ค่าสหสัมพันธ์กับการตัดสินใจ (r)	.483**
ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)	.000
จำนวน (คน)	200

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 27 : พบว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด มีค่า sig. (2-tailed) = .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .483 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ตารางที่ 28 : แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ค่าสหสัมพันธ์กับการตัดสินใจ (r)	.401**
ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)	.000
จำนวน (คน)	200

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 28 : พบว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด มีค่า sig. (2-tailed) = .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก และยอมรับสมมติฐานรอง หมายความว่า ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .401 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างทางลักษณะประชากรกับความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรกับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ในส่วนเฉพาะสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) ซึ่งประกอบไปด้วยคำถามปลายปิด (Closed-Ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 5 ส่วน อันได้แก่

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามรายละเอียดส่วนตัวของผู้กรอกแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในด้านปริมาณ ระดับความถูกต้อง และข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามต่อความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการสื่อสารจากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน ตามแนวนอน และแบบข้ามสาย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

2. ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในด้านปริมาณ ระดับความถูกต้อง และข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

ในส่วนของการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านปริมาณของข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.38, S.D.= .533) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารในระดับมากจาก อีเมล (Mean = 3.93, S.D.= .795) รองลงมาคือ การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน (Mean = 3.79, S.D.= .708)

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องในระดับมาก (Mean = 3.42, S.D.= .514) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร ในระดับมากจาก ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน (Mean = 3.78, S.D.= .651) รองลงมาคือ อีเมล (Mean = 3.71, S.D.= .754)

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรมีข้อบกพร่องในระดับปานกลาง (Mean = 3.12, S.D.= .625) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป (Mean = 3.24, S.D.= .897) รองลงมาคือ การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด (Mean = 3.20, S.D.= .845)

3. ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งการสื่อสารจากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน ตามแนวนอน และแบบข้ามสาย

ในส่วนของการให้ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.23, S.D.= .439) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในเรื่อง รู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ทราบอยู่เสมอ (Mean = 3.69, S.D.= .774) รองลงมาคือ รู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาและแนะแนวทางที่เหมาะสม เพื่อใช้แก้ปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น (Mean = 3.58, S.D.= .870)

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บนในระดับปานกลาง (Mean = 3.03, S.D.= .432) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นในระดับมากในเรื่องที่สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในหน่วยงานได้ตลอดเวลา (Mean = 3.71, S.D.= .906) รองลงมาคือ การมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา (Mean = 3.67, S.D.= .839)

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก (Mean = 3.44, S.D.= .434) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร (Mean = 3.96, S.D.= .846) รองลงมาคือ ยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของตน (Mean = 3.95, S.D.= .700)

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง (Mean = 3.10, S.D.= .508) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความคิดเห็นในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ การได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับสายงานอื่นอยู่เสมอ (Mean = 3.35, S.D.= .767) รองลงมาคือ เมื่อขอคำปรึกษาในเรื่องงาน รู้สึกว่าสายงานอื่นมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร (Mean = 3.13, S.D.= .924)

4. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก (Mean = 3.46, S.D.= .473) เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ

มีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถทำงานแทนกันได้ (Mean = 3.76, S.D.= .726)
 รองลงมาคือ รู้สึกพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Mean = 3.73, S.D.= .665)
 และสถานที่ทำงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ (Mean = 3.70, S.D.= .650)

ส่วนในการวิจัยสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ว่า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรแตกต่างกัน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาทั้งหมดสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี

ในส่วนของการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารมาน้อยเพียงใด พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลข่าวสารในระดับมากจาก อีเมล รองลงมาคือ การสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน จะเห็นได้ว่า อีเมลมีความสำคัญในลำดับแรกเพราะในปัจจุบันนี้หลายหน่วยงานให้ความสำคัญกับช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต อีเมล การทำงานในแต่ละวันในหน่วยงาน ทุกคนจะต้องมีอีเมลเพื่อการติดต่อสื่อสารอยู่แล้วและอีเมลจะเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารลำดับแรกๆ เพื่อการแจ้งหรือการกระจายข้อมูลข่าวสารให้พนักงานในหน่วยงานทราบ และยังเป็นการสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็ว และประหยัดที่สุดอีกทางหนึ่งด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลย์ลิกา ปัญจมะวัต (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร ผลการศึกษาในบางส่วน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กร จากอีเมล/ อินทราเน็ต มากที่สุด

ส่วนที่รองลงมาคือ การสนทนา/ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน เพราะในหน่วยงานทุกคนจะต้องทำงานร่วมกัน ติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำทั้งในแผนกเดียวกัน และต่างแผนก ต้องมีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ช่วยกันแก้ ปัญหาและสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลให้เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ธิดิภพ ชยธวัช (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารเพื่อ การประสานงานและการมอบหมายงาน เพื่อให้การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว เพื่อการแก้ปัญหาซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกัน และการสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึง

สิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าได้รับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร ในระดับมากจาก ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าบุคคลในองค์กรยอมรับเชื่อถือข้อมูลจากผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานเพราะจะเป็นผู้ที่กลั่นกรองข้อมูลมาแล้วในระดับหนึ่ง เป็นผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชา/ หัวหน้างาน ซึ่งบุคคลภายใต้ผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานยอมรับเชื่อถือข้อมูลที่ได้รับมามีความถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2548) ที่กล่าวว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิผล คือ ความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูง โดยผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ มีความชำนาญในการรับรู้และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสารตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรประสบผลสำเร็จ ให้ความสำคัญกับสนทนากับพนักงาน การตอบคำถาม และรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงาน การศึกษาเป็นรายบุคคลเพื่อหาสาเหตุของการสื่อสารที่ดี ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความกลัวน้อยลง และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และผู้บริหารต้องมีการกระทำกับคำพูดที่สอดคล้องกัน ผู้บริหารระดับสูงต้องช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการกระทำ ข่าวสารซึ่งผู้บริหารส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะทำให้พนักงานขาดความเชื่อถือในตัวผู้บริหาร พนักงานจะเฝ้าดูการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ดังนั้น การกระทำของผู้บริหารจะต้องสอดคล้องกับคำพูด

ระดับการให้ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร ในด้านข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ามีข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป รองลงมาคือ การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยในส่วนนี้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ในหน่วยงานนั้นมีทั้งสายงานของระดับผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และพนักงานที่ปฏิบัติงานทั่วไป การติดต่อสื่อสารในบางครั้งก็ไม่สามารถที่จะถ่ายทอดจากผู้บริหารระดับสูงมาสู่พนักงานโดยตรงเลย หรือการสื่อสารจากพนักงานไปถึงยังผู้บริหารระดับสูง ขั้นตอนของการติดต่อสื่อสารจะต้องมีการปฏิบัติและแจ้ง

ข่าวสารกันตามขั้นตอนและกฎ ระเบียบขององค์กร ซึ่งในบางครั้งการที่ต้องปฏิบัติตามลำดับ ขั้นตอนภายในหน่วยงาน อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองว่ามีขั้นตอนที่ยุงยากมากเกินไป ส่วนในเรื่อง การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิคนั้น ด้วยในแต่ละองค์กรขนาดใหญ่ย่อมมีพนักงาน มากเป็นปกติอยู่แล้ว ในการสื่อสารแต่ละครั้งถ้ามีปริมาณข้อมูลข่าวสารเยอะหรือมากเกินไป ขั้นตอนในการสื่อสารมากเกินไป กว่าที่พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นๆ อาจมี ความคลาดเคลื่อนหรือเข้าใจไม่ตรงกันได้ ฉะนั้นจากข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสาร ภายในองค์กรที่ได้กล่าวมาทั้งสองเรื่องข้างต้นนั้น จะเห็นว่าเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารใน องค์กรอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรสุค (2536 อ้างใน กานดา จันทร์เยี่ยม, 2546, หน้า 123) ได้กล่าวถึง อุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรไว้ว่า มีอุปสรรคที่สำคัญ 3 ประการ คือ

- 1) อุปสรรคทางกายภาพ ประกอบด้วย ระยะทาง เวลา เสียงที่ใช้ในการสื่อสาร สิ่งรบกวน จากภายนอกอื่น ๆ และประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสาร
- 2) อุปสรรคทางด้านจิตวิทยา ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับอารมณ์ ค่านิยมทางสังคม ตำแหน่งใน องค์กร และความห่างไกลด้านจิตใจ
- 3) อุปสรรคทางภาษา เป็นอุปสรรคที่เกี่ยวกับการใช้ภาษาในการสื่อสาร การใส่ความคิดเห็น ของตนเองไปในสื่อ คำหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ภาษาเฉพาะหรือศัพท์เทคนิคต่าง ๆ และการใช้คำหลายคำ ทำให้เกิดความสับสนในการแปลความหมาย

ในส่วน of ระดับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในทุกด้าน พบว่าใน ภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การ ติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นด้วยมาเป็นลำดับที่หนึ่ง และกลุ่มตัวอย่างมี ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยในเรื่องบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างกลุ่มตัวอย่างและเพื่อน ร่วมงานมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อน ร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน ซึ่งความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบ แนวนอนนี้สอดคล้องกับแนวความคิดของ ธิติภพ ชยรัช (2548) ที่กล่าวว่า การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจ หน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน โดยความมุ่งหมายของการสื่อสารตาม แนวนอนมีเพื่อการประสานงานและการมอบหมายงาน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับ เดียวกันจึงมีความสำคัญ, การแก้ปัญหา พนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันใน หน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหา บางอย่างของหน่วยงาน การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้อง

ร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

ในส่วนของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อจากมากไปน้อย 3 อันดับ คือ มีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถทำงานแทนกันได้ รองลงมาคือ รู้สึกพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และสถานที่ทำงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ ตามลำดับ ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับแนวคิดของสมิท เคน เดลล์ และ ฮูลิน ลิน (1969 อ้างใน สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 109-110) ได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เกี่ยวกับความเป็นมิตร ความมีประสพการณ์และการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับหัวหน้างาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหารและความเข้าใจของผู้บริหารกับพนักงาน

อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เสถียร เหลืองอร่าม (2519) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของการจงใจให้มนุษย์ทำงาน โดยออกมาในรูปความพอใจที่คนทำงานมากได้เงินมาก บรรยากาศในสภาพที่ทำงานดี ซึ่งเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน เงินและรางวัลตอบแทนด้วยกันทั้งนั้น นอกจากนั้น ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นเมื่อคนมีความรู้สึกว่าจะประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นที่ยอมรับ สามารถทำด้วยตนเอง และมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนี้หน่วยงานออกแบบรายงานให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานแล้วหน่วยงานนั้นก็จะมีทางหาความร่วมมือจากพนักงานได้มากขึ้นและผู้ปฏิบัติก็เต็มใจทำงานมากขึ้น

ในส่วนของผลการพิสูจน์สมมติฐานนั้น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริวรรณ จันทร์ศรี (2534, หน้า 149 - 150) ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในบริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ ศึกษาจากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 5 บริษัท จากบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ทั้งหมด 72 บริษัท พบว่า ลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคลในเรื่องเพศ

อายุ อายุงาน ตำแหน่งและระดับการศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารขององค์กรขนาดกลางหรือขนาดเล็กมากกว่า องค์กรขนาดใหญ่และยิ่งใหญ่มากเท่าไรควรให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้นเท่านั้น

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริตวง คงศิริรัตน์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับตำแหน่งและอายุราชการ พบว่า เพศและอายุราชการที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ไม่ว่าจะเป็เพศชายหรือหญิง ระดับอายุจะมากหรือน้อย การศึกษาที่ต่างกัน และอายุการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ก็สามารถความ คิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรได้เท่า ๆ กัน เพราะรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี หรือไม่ดีก็กระทบต่อการทำงานของกลุ่มตัวอย่างเช่นกัน ระดับความคิดเห็นอาจเกิดขึ้นในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน สะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรด้วยว่ามีประสิทธิภาพขนาดไหนต่อ ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของคนภายในองค์กร ซึ่งความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารที่ทำ ๆ กัน ได้ของกลุ่ม ตัวอย่างต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องบางส่วนกับแนวคิดของ นิภา แก้วศรีงาม (2532 อ้างใน กานดา จันทรย์เยี่ยม, 2546, หน้า 123) กล่าวว่าประสิทธิภาพหรือ อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร มีผลมาจากปัจจัยหลายประการ ดังนี้

1) ภูมิหลังของแต่ละคน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแปลตัวสารของบุคคล ภูมิหลังของบุคคล เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ การรับรู้ รวมทั้งค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ และอคติของ บุคคล ซึ่งส่งผลต่อการแปลความหมายสาร ไปยังภูมิหลังนั้น ๆ

2) ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ในการติดต่อสื่อสารนั้นสื่อหรือภาษาที่ส่งออกไป ต้องมีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย ตีความหมายได้ตรงกัน ไม่ก่อให้เกิดการตีความหมายไปคนละทาง

3) ความสนใจและความพร้อมที่จะรับรู้ บุคคลมีความพร้อมที่จะรับรู้ข่าวสารที่ตนสนใจ

ได้ดีกว่าข่าวสารที่มีอยู่ในความสนใจซึ่งความสนใจจะทำให้เกิดความพร้อมในการเตรียมตัวรับข่าวสาร

สมมติฐานที่ 3 พนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด ที่มีปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งไม่สอดคล้องบางส่วนกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ได้แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 3 ปัจจัย คือ

1) ปัจจัยบุคคล ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน เซเวนปัญหา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

2) ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางอาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ และ โครงสร้างของงาน

3) ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การนิเทศงาน การสื่อสารกับหัวหน้างาน ความศรัทธาในตัวผู้บริหารและความเข้าใจของผู้บริหารกับพนักงาน

ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ไม่ว่าจะเพศชายหรือหญิง ระดับอายุจะมากหรือน้อย การศึกษาที่ต่างกัน และอายุการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ก็สามารถมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรได้เท่า ๆ กันเช่นกัน ซึ่งการปฏิบัติงานนั้นไม่เพียงแต่จะวัดเรื่องการสื่อสารแต่ในองค์กรเพียงอย่างเดียว ยังมีองค์ประกอบอื่นอีกหลาย ๆ อย่างที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจในงานได้ เพราะการทำงานถ้าผู้ปฏิบัติงานสามารถยอมรับได้กับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งนั้น ๆ เขาก็ยังคงพอใจในงานอยู่ แต่ถ้าองค์ประกอบเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ก็อาจทำให้มีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ สมิท เคนเดลล์ และฮูลิน (1969 อ้างใน สมเดช มุงเมือง, 2549, หน้า 109-110) ได้จำแนกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากเจตคติที่มีต่องาน ได้แก่

- 1) ค่าจ้าง (Pay) จำนวนที่ได้รับ และการรับรู้ความเสมอภาคในการจ่ายค่าจ้าง
- 2) งาน (Job) มีความน่าสนใจ สร้างโอกาสในการเรียนรู้ และขอบเขตความรับผิดชอบ
- 3) โอกาสในการได้เลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunities) มีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า

4) ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) ความสามารถในการแสดงความสนใจและความห่วงใย
พนักงาน

5) เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เกี่ยวกับความเป็นมิตร ความมีประสพการณ์และการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกันและกัน

สมมติฐานที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทา พัฒนะนุกิจ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษานิตยสารดิฉันพบว่า พนักงานภายในองค์กรรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด และการที่หัวหน้าเรียกพนักงานเข้าไปพบเพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นแหล่งที่ได้ข้อมูลถูกต้องและชัดเจน โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แต่ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม (2529) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรดี วรานิชสกุล (2545) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร พบว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นแหล่งข่าวสารที่พนักงานได้รับมากที่สุด และเป็นแหล่งที่ให้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างถูกต้องและชัดเจนมากที่สุด สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงานมากที่สุดและพนักงานมีความพอใจมากที่สุด คือ การสั่งงานด้วยตนเอง ในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และด้านการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กรและมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่จะเชื่อถือและต้องการข้อมูลจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ดังนั้นทางผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรมีการพบปะ พูดคุย ให้ข้อมูลข่าวสารและถามไถ่การทำงานของพนักงานของสม่ำเสมอ ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานกับพนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

และในปัจจุบันนี้การสื่อสารองค์กรในปัจจุบัน พนักงานส่วนใหญ่จะรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และช่องทางการสื่อสารนั้นคือ อินเทอร์เน็ต/อีเมล ดังนั้น ทางองค์กรควรปรับปรุงการสื่อสารผ่านช่องทางเหล่านี้ ควรปรับปรุงในด้านเนื้อหาที่นำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ในองค์กร โดยเฉพาะข่าวสารคงมเคลื่อนไหวขององค์กร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรหรือการต้องการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือข่าวสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อพนักงานนั้น ๆ โดยตรง ให้มีความชัดเจนและให้ความสำคัญต่อผู้ตายบังคับบัญชาให้มาก ๆ

2. ความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้น การสื่อสารจากล่างสู่บนมีค่าน้อยที่สุด ดังนั้น ควรปรับปรุงและเพิ่มช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเสนอความคิดเห็นและพูดคุยการทำงานและปัญหาต่าง ๆ กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานได้ โดยอาจจัดให้มีการประชุมหรือสัมมนาเป็นครั้งคราวหรือใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การใช้อีเมล เข้ามาเป็นตัวช่วยในการติดต่อสื่อสาร

3. ควรมีการทำประเมินผลการสื่อสารในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลที่ได้รับนอกจากจะสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกันแล้ว ยังช่วยปรับปรุงและสร้างความเข้าใจในองค์กรทั้งระหว่างผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และระหว่างพนักงานด้วยกันเอง เป็นการประเมินการทำงานและปรับปรุงการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ในสาขางานเดียวกัน เช่น ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทประกันภัยอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลการศึกษาที่สามารถจะขยายเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในบริษัทต่อไป
2. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการทำ Focus Group เฉพาะผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาหรือพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กมลเวช นิตยสุทธิ. (2535). การติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนของโรงเรียนมัธยมสาธิต สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรขวัล หอมไกรลาส. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีซ สืบสนธิ. (2526). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีซ สืบสนธิ. (2537). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรีซ สืบสนธิ. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมสื่อสาร. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กานดา จันทร์เข้ม. (2546). จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. (2530). รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัชชา พัฒนะนุกิจ. (2545). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษานิตยสารดิฉัน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัญญา ช่างเชื่องษ์. (2544). การสื่อสารในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิชาพร เลิศสมบุญ. (2532). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทิพยาภา น้อยสกุล. (2553). พฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญธลัษณ์ พฤกษาทร. (2547). ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.). สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ชิตทิพย์ ชยชวัช. (2548). *แม่ไม่บริหาร*. กรุงเทพฯ: ซี.พี.บุ๊ค สแตนดาร์ด.
- นิตยา แสงสุริยวงศ์. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารของพนักงานกรณีศึกษา โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซต.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). *ทฤษฎีองค์การ แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ลดาวลัย วัฒนสานต์. (2539). *ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีเครือข่ายธุรกิจวิบูลย์โภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วิภาพร มาพบสุข. (2542). *การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศิริดวง คงศิริรัตน์. (2545). *ความพึงพอใจของข้าราชการต่อการสื่อสารภายในหน่วยงาน : ศึกษากรณีข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และสิริอร จำปาทอง. (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมเดช มุงเมือง. (2549). *พฤติกรรมองค์การ*. เชียงราย: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงราย.
- สมยศ นาวิการ. (2522). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์การ*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมศรี สานติเกษม. (2529). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สามารถ คำหอม. (2531). *การสื่อสารเพื่อการบริหาร : กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สิริวรรณ จันท์ศรี. (2534). *การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2541). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนีย์ นันทยานนท์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด. (มหาชน) ใน
จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). *หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร*. กรุงเทพฯ: แพร์
พิทยา.
- อภิรักษ์ จันตะนี. (2549). *การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิจัยทางธุรกิจ*. ม.ป.ท.
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อภิรดี วรานิชสกุล. (2545). *การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร*. สารนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุรษา กาญจนวิทย์. (2546). *การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของบริษัท ปตท.
จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอกาส บุตราภาส. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่มกับ
ความพึงพอใจในการทำงาน: กรณีศึกษากรมชลประทาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไอเอ็นจีประกันชีวิต. (2553). *ประวัติไอเอ็นจี (ประเทศไทย)*. สืบค้น วันที่ 1 ธันวาคม 2553, จาก
<http://www.inglife.co.th/pages/about/ingthaihistory.aspx>.
- Bartz, A. E. (1999). *Basic Statistical Concepts*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall,
- Berlo, K. (1960). *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*.
New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Dubrin, A. J. (2005). Self-Perceived Technical Orientation and Attitudes toward Being Flattered.
Psychological Reports, 96, 852-854.
- Francis, D. (1989). *Organisational Communication*, Gower: Aldershot.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (2000). *Behavior in organizations* (7th ed). Upper Saddle River,
NJ: Prentice-Hall.
- Herzbers, F. (1974). Motivation-Hygiene Profiles. *OrganizationalDynamics*, 3(2), 18-29.
- Lasswell, H. (1948). *The Structure and Function of Communication in Society*. In Lyman Bryson
(ed.), *The Communication of Ideas*. N.P. Harper & Row.

Katz, E., Blumer, J. G., & Gurevitch, M. (1974). *The Uses of Mass Communication*. Beverly Hills: Sage.

Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally.





แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ท่านตอบนี้ จะถือเป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันใดๆ ต่อตัวท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา และผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณสำหรับความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความจริงของท่าน และ/ หรือ เติมคำตอบในช่องว่าง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20-29 ปี () 2. 30 – 39 ปี
() 3. 40-49 ปี () 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า () 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.
() 3. อนุปริญญา/ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. ปริญญาโท () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. อายุการทำงาน

 1. ต่ำกว่า 1 ปี

 2. 1-5 ปี

 3. 6-10 ปี

 4. มากกว่า 11 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำถาม: ปริมาณการข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับจากแหล่งข้อมูล ข่าวสารมากน้อยเพียงใด					
2.1 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน					
2.2 การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานใน หน่วยงาน					
2.3 การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่าง หน่วยงาน					
2.4 การประชุมต่างๆ					
2.5 บอร์ด/จุดสาร/วารสาร/นิทรรศการ/เสียงตามสาย					
2.6 หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่างๆ					
2.7 อีเมลล์					
2.8 อินเทอร์เน็ต					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำถาม: ระดับความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากแหล่งข่าวสาร					
2.9 ผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน					
2.10 การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน					
2.11 การสนทนา/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน					
2.12 การประชุมต่างๆ					
2.13 บอร์ด/จุดสาร/วารสาร/นิทรรศการ/เสียงตามสาย					
2.14 หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่างๆ					
2.15 อีเมลล์					
2.16 อินเทอร์เน็ต					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
คำถาม: ข้อบกพร่องของข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารภายในองค์กร					
2.17 บุคคลในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อสื่อสาร					
2.18 ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีมากเกินไป					
2.19 ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนไม่ละเอียดครบถ้วน					
2.20 ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป					
2.21 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารมีน้อยเกินไป					
2.22 เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน					
2.23 การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 5 เห็นด้วย = 4 ไม่แน่ใจ = 3 ไม่เห็นด้วย = 2 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง = 1

คำอธิบาย:

การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง (จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา)

การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน (จากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา)

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน)

การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย (การสื่อสารกับหน่วยงานอื่น)

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง					
3.1 ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ					
3.2 ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียวโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
3.3 ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำปรึกษาและแนะแนวทางที่เหมาะสม เพื่อใช้แก้ปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นแก่ท่าน					
3.4 ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับท่านเท่าที่จำเป็นเท่านั้น					
3.5 ผู้บังคับบัญชาของท่านเข้าใจปัญหาที่เผชิญอยู่เป็นอย่างดี					
3.6 ท่านและผู้บังคับบัญชามักจะขาดการโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน					

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3.7 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านขาดการส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่ม					
3.8 ผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง สามารถนำไปดำเนินการต่อได้อย่างรวดเร็ว					
การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน					
3.9 ท่านมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา					
3.10 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไม่ให้ความสนใจกับปัญหาของท่านอย่างแท้จริง					
3.11 ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายที่ท่านเห็นว่าไม่เหมาะสมต่อผู้บังคับบัญชาได้					
3.12 ท่านมักหลีกเลี่ยงหรือไม่ค่อยรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาของท่านรับทราบ					
3.13 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในหน่วยงานได้ตลอดเวลา					
3.14 ท่านให้ความไว้วางใจและเปิดเผยต่อผู้บังคับบัญชาในการปรึกษาหารือหรือเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ					
3.15 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชามักไม่ค่อยเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแนวทางการดำเนินงานต่างๆ					
3.16 ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นกันเองและค่อนข้างจะถือตัว					
3.17 ท่านสามารถเสนองานถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูงโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น					

ความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน					
3.18 ท่านยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของท่าน					
3.19 ท่านรู้สึกไม่ค่อยไว้วางใจในการพูดคุยทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน					
3.20 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและเหตุผลของท่านอยู่เสมอ					
3.21 ท่านมักไม่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกันจากเพื่อนร่วมงาน					
3.22 บรรยากาศในการสื่อสารระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและเป็นมิตร					
การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย					
3.23 เมื่อท่านขอคำปรึกษาในเรื่องงาน ท่านรู้สึกว่าสายงานอื่นมักไม่ค่อยเห็นความสำคัญเท่าที่ควร					
3.24 ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในสายงานอื่นได้โดยตรง					
3.25 ท่านมักไม่ได้รับความสะดวกจากขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับสายงานอื่น					
3.26 ท่านได้รับความร่วมมือจากการประสานงานกับสายงานอื่นอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3 น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ ทำทหายความสามารถของท่าน					
4.2 ท่านมีความพึงพอใจในระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ					
4.3 ท่านคิดว่างานที่ทำอยู่ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ให้แก่ท่าน					
4.4 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่นั้น ได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ					
4.5 หากท่านเผชิญปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี					
4.6 ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชย และให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชาเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี					
4.7 เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถในการทำงานของท่าน					
4.8 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง					
4.9 ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ทำให้มีโอกาแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่					
4.10 งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีปริมาณเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน					
4.11 ตำแหน่งงานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
4.12 หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมหรือศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน					

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.13 นโยบายและการบริหารงานในหน่วยงานของท่านมีความชัดเจนและเป็นธรรม					
4.14 สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเหมาะสมดี					
4.15 ขั้นตอนการทำงานในหน่วยงานของท่านมีความคล่องตัวและเป็นระบบ					
4.16 ความสัมพันธ์ในหน่วยงานของท่านมีความไว้วางใจและร่วมมือกันทำงาน					
4.17 ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและสามารถทำงานแทนกันได้					
4.18 ท่านมีโอกาสได้ร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควร					
4.19 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีเพียงพอ สะดวกและทันสมัย					
4.20 สถานที่ทำงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
4.21 ท่านรู้สึกพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน					
4.22 ท่านรู้สึกว่าตำแหน่งหน้าที่การงานมีความมั่นคง					
4.23 ท่านพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรนี้					
4.24 ท่านรู้สึกพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ					
4.25 เงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในอัตราที่เหมาะสม ยุติธรรม					
4.26 การสื่อสารในกลุ่มการทำงานเป็นไปด้วยความจริงใจและเปิดเผย					
4.27 สมาชิกในกลุ่มการทำงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
4.28 การทำงานมีการแข่งขันกันสูง					
4.29 การทำงานร่วมกัน มีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

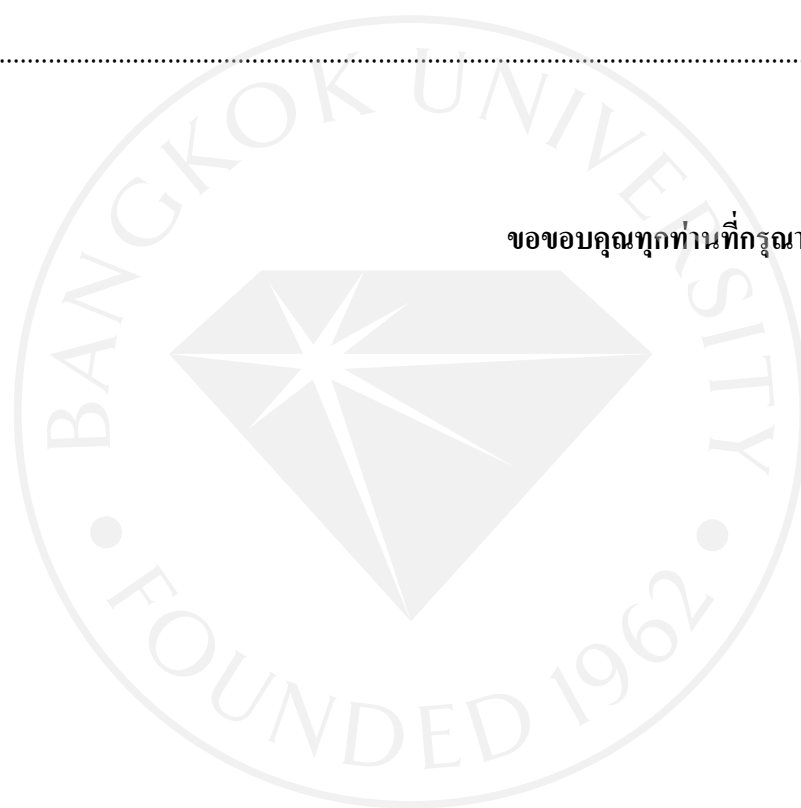
.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – ชื่อสกุล

ณัฐพงษ์ ล้อมชวการ

อีเมล

nut_100@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 นศ.บ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ประสบการณ์ทำงาน

2549 - ปัจจุบัน บริษัท ไอเอ็นจีประกันชีวิต จำกัด
ตำแหน่ง Agency Team Leader

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... พรพรรณ สิมชวกว อยู่บ้านเลขที่ 329.....

ชอย..... วัดใต้ ถนน วิจิตรภาพ ตำบล/แขวง..... โพธิ์ธิ์

อำเภอ/เขต..... (วัดใต้) จังหวัด..... หนองจอก รหัสไปรษณีย์..... 10300

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว..... 7510300101

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร..... นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา..... คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากัน โดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ..... ความสัมพันธ์ระหว่างความกดดันกับจิตที่อ่อนแอของวัยรุ่น.....
รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในภาวะที่พนักงาน
ของพนักงานในบริษัทโอเคอินเตอร์เนชันแนล จำกัด

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร..... นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า "สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ คัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ. [Redacted] .ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(บริษัท อำนวยการ)

ลงชื่อ. [Redacted] .ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนนหา รชตสุชาติ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ลงชื่อ. [Redacted] .พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวพร หวังพัฒนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ. [Redacted] .พยาน
(จินตนา วงศ์วราภว)

