



ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษา
กรณี เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์



นางสาวลดาวัลย์ วัฒนสานต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาโทศาสตรธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2540

ISBN 974-281-137-7

**A STUDY OF EMPLOYEE'S SATISFACTION TOWARD
INTRA-ORGANIZATIONAL COMMUNICATION : A CASE STUDY OF
CHAROEN POKPHAND GROUP AT C.P.TOWER**

MISS LADAWAN WATANASAN

**A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Communication Arts**

**Department of Business Communication Arts
Graduate School Dhurakijpundit University**

1997

ISBN 974-281-137-7



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา นิเทศศาสตร์ธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร : ศึกษากรณีเครือข่าย
เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคาร ซี.พี.ทาวเวอร์

โดย นางสาวดาวัลย์ วัฒนสานต์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม นายเชิดชัย เจียรนวนนท์
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

- ประธานกรรมการ
(อาจารย์อรุณ งามค)
- *พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร*
(ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร)
- *เชิดชัย เจียรนวนนท์*
(นายเชิดชัย เจียรนวนนท์)
- *สุเมธ สมศักดิ์*
(รศ.สุเมธ สมศักดิ์)
- กรรมการ
- *ประจวบ อื่นอ็อค*
(อาจารย์ประจวบ อื่นอ็อค)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว
..... *พรพันธุ์ พาลุสุข* คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ดร.พรพันธุ์ พาลุสุข)

วันที่ 15 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2540

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยอาจารย์ผู้มีพระคุณทุกท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพลเอกปาโมชชี ถาวรฉันทน์ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุน ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกคาทร ผู้ให้ความกรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา คุณเชิดชัย เจียรนวนนท์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม และรองศาสตราจารย์สุเมธ สมภักดี ที่กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบคุณพนักงานเครือข่ายธุรกิจทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทหลายท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาและเอื้ออาทรเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ซึ่งไม่สามารถกล่าวนามได้ครบทั้งหมดในที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือ ความเป็นอยู่และให้กำลังใจเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ทำการวิจัย

และขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่ชายที่ให้กำลังใจและกระตุ้นให้เกิดความมุ่งมั่นที่ทำงานนี้ให้สำเร็จ

ประโยชน์อันเกิดจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอมอบให้กับบิดา มารดา ซึ่งเป็นคุณคนแรกในชีวิต

ลดาวัลย์ วัฒนสานต์
กุมภาพันธ์ 2540

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๑
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๗
บทที่	
1 บทนำ	
ประวัติความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 ทฤษฎี แนวความคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
การสื่อสารในองค์กร.....	10
การสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	11
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
ตัวแปรในการวิจัย.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	30
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
การประมวลผลข้อมูล.....	32
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้คำร้อยละทดสอบ.....	33
ส่วนที่ 2 การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร.....	36
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าสถิติ t ในการทดสอบ.....	43
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารโดยใช้ค่าสถิติไคสแควร์ในการทดสอบ.....	63

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมโดยใช้ค่าสถิติ F และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน.....	67
ส่วนที่ 6 จากการออกแบบสอบถามคำถามปลายเปิด.....	86
5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล.....	88
ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย.....	91
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	92
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	98
แบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	107

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	34
2	แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	34
3	แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง.....	35
4	แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน.....	35
5	แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กร.....	37
6	แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กร(การสื่อสารจากบนลงล่าง).....	38
7	แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กร(การสื่อสารจากล่างขึ้นบน).....	40
8	แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสาร ภายในองค์กร(การสื่อสารในระดับเดียวกัน).....	41
9	การทดสอบสมมติฐานข้อ 1.1 “ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน ชายเปรียบเทียบกับพนักงานหญิง”.....	43
10	การทดสอบสมมติฐานข้อ 1.2 “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชายเปรียบเทียบกับพนักงานหญิง”.....	44
11	การทดสอบสมมติฐานข้อ 2.1 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่าง พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีการศึกษา ระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า”.....	45
12	การทดสอบสมมติฐานข้อ 2.2 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีการศึกษา ระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า”.....	46
13	ทดสอบสมมติฐานข้อ 2.3 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่าง พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มี การศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า”.....	47
14	การทดสอบสมมติฐานข้อ 2.4 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มี การศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า”.....	48

ตารางที่	หน้า
15	การทดสอบสมมติฐานข้อ 2.5 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า”..... 49
16	การทดสอบสมมติฐานข้อ 2.6 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า”..... 50
17	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.1 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกกับพนักงานระดับพนักงาน”..... 51
18	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.2 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกกับพนักงานระดับพนักงาน”..... 52
19	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.3 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก”..... 53
20	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.4 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก”..... 54
21	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.5 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย”..... 55
22	การทดสอบสมมติฐานข้อ 3.6 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย”..... 56
23	การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.1 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปีกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี”..... 57
24	การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.2 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปีกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-5 ปี”..... 58
25	การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.3 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-15 ปี กับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี”..... 59

ตารางที่	หน้า
26 การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.4 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-15 ปี กับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี”.....	60
27 การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.5 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไปกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-15 ปี”.....	61
28 การทดสอบสมมติฐานข้อ 4.6 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไปกับพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-15 ปี”.....	62
29 การทดสอบสมมติฐานข้อ 5.1 “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการสื่อสาร”.....	63
30 การทดสอบสมมติฐานข้อ 5.2 “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”.....	65
31 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 1 “ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร”.....	67
32 การเปรียบเทียบเชิงซ้อนต่อรูปแบบการสื่อสาร.....	68
33 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 2 “เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร”.....	69
34 การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร”.....	70
35 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 3 “เปรียบเทียบความแตกต่างของข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน”.....	71
36 การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน”.....	72
37 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 4 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา”.....	73
38 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 5 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา”.....	74
39 การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา”.....	75
40 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 6 “เปรียบเทียบความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ”.....	76
41 การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ”.....	77
42 การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 7 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ”.....	78

ตารางที่		หน้า
43	การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 8 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในงาน”.....	79
44	การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 9 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กร”.....	80
45	การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กร”.....	81
46	การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 10 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน”.....	82
47	การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อสภาพการทำงาน”.....	83
48	การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อ 11 “เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน”.....	84
49	การเปรียบเทียบเชิงซ้อน “ความแตกต่างของความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน”.....	85

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์
ชื่อนักศึกษา	นางสาวลดาวัลย์ วัฒนสานต์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.พงษ์เทพ วรกิจโกศาทร
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	คุณเชิดชัย เจียรนวนนท์
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ
ปีการศึกษา	2539

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยเน้นการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและระหว่างพนักงานด้วยกัน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กล่าวคือ หลังจากได้พัฒนาแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเชื่อถือได้(โดยเฉพาะภาษาและความเข้าใจ)และเห็นชอบจากคณะกรรมการวิทยานิพนธ์แล้ว ได้แจกแบบสอบถามไปยังพนักงาน(เจาะจงที่ตัวบุคคล)ในส่วนงานต่าง ๆ โดยยึดหลักการกระจายไปตามบริษัทย่อย ฝ่ายและแผนก จากนั้นก็จะมีการติดตามรับแบบสอบถามกลับ ทั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้ทั้งความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการทดสอบโดยค่า t-test และ F-test

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ตัวแปรอิสระ(เพศ การศึกษา อายุการทำงานและตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ) กับตัวแปรตาม(ความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน)ไม่มีความสัมพันธ์กัน ยกเว้นพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบระดับบังคับบัญชาจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับพนักงาน

ส่วนในรูปแบบของระบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีส่วน
เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบการสื่อสารซึ่ง
อยู่ในระดับเดียวกัน จะมีรูปแบบที่ได้รับความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด

DPU

The thesis Title : A Study of Employee's Satisfaction toward Intra-organizational Communication: A Case Study of Charoen Pokphan Group at C.P.Tower.

Name : Miss Ladawan Watanasan.

Thesis Advisor : Dr.Pongthep Worakitpokatorn.

Co-Thesis Advisor : Mr.Cherdchai Chiaravanont.

Department : Business Communication Arts.

Academic year : 1996.

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the employee's satisfaction toward the intra-organizational of Charoen Pokphand group at c.p.tower. The objectives of this study are:

1. To study the intra-organizational communication in Charoen Pokphand group at c.p.tower;
2. To study the intra-organizational communication between various divisions specifically between management and employees and between employees;
3. To study the relationship between the intra-organizational communication and the satisfaction level of mass communication and its work performance.

This research is based on the analysis of number of observaton using an interviewing technique for data collection period. After the questionnaire had been developed and tested for its reliability(language and contents) and approved by the research committee, the questionnaires were then distributed to selected employees at various places including departments and sub-companies. Then the follow-up session was put in place to collect the questionnaires data. The frequency average, t-test, and F-test were used to do the analysis for this research.

From the result of this study, we have discovered that the independent variables(sex, education level, length of works and position) are not related to the dependent variables(satisfaction level of intra-organizational communication and work

performance). One exception is that the employees with a higher responsibility such as management position tend to have a higher satisfaction level of intra-organizational communication than other employees.

Regarding communication system within a specific organization as related to the effectiveness of particular functions, especially the communication system that has been established at the same work level will more likely to achieve the highest satisfaction level.

D
P
U

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรเป็นหน่วยงานทางสังคม ที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปมาอยู่รวมกัน มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามหน้าที่และความรับผิดชอบ บริษัทจึงมีความเคลื่อนไหวมีพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ได้ตอบไปมาระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกบริษัท และบริษัทจะต้องมีการทำงานอย่างเป็นระบบ มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา

เป้าหมายสำคัญในการก่อตั้งองค์กร ก็เพื่อมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในองค์กรนั่นเอง การที่องค์กรจะทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายจะต้องมีนโยบายที่เหมาะสม มีกฎ ระเบียบที่รัดกุม มีสายการบังคับบัญชาที่ถูกต้อง มีการแบ่งงานที่แน่นอนและมีฝ่ายการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารจึงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อเท็จจริงให้บุคคลอื่นเข้าใจความหมายตามเจตนาขององค์กร อีกทั้งยังสามารถเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างองค์กรและบุคลากรทุกระดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กรและสังคม ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนได้ตามสถานการณ์(กรีซ สิบสนธิ, 2525:171)

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กร ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่วๆ ไป แต่ยังมีมีการใช้การสื่อสารสำหรับการสั่งการต่างๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานต่าง ๆ และในขณะเดียวกันการติดต่อสื่อสารก็จะเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชาจะใช้ในการรายงานหรือสอบถาม ตลอดจนเสนอความคิดเห็นขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย

ในทางตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและองค์กรไม่ดี ย่อมมีโอกาที่จะเกิดปัญหาต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความชะงักงันในการปฏิบัติงานในองค์กรแล้วยังมีผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีมากมาย อาทิ การตีความหรือแปลความหมายของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงกัน เนื่องจากความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ (มุสตี

สัตยมานะ, 2521 : 65, เสถียร เหลืองอร่าม, 2525 : 34) การได้รับข่าวสารไม่เพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่และหน่วยงาน ข่าวสารถูกส่งไปยังพนักงานสายเกินกว่าที่จะปฏิบัติได้ เป็นต้น

นอกจากสาเหตุของปัญหาที่เห็นได้ชัดเจนข้างต้นแล้ว ความพึงพอใจของบุคคลยังเป็นอีกสาเหตุหนึ่งซึ่งอาจเห็นได้ไม่ชัดเจน แต่กลับมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานอย่างมาก โดยเฉพาะในองค์กรใหญ่ ๆ ที่มีหลายหน่วยงานและบุคลากรมาก การใช้รูปแบบการสื่อสารให้ตรงกับความต้องการของพนักงานมีส่วนทำให้พนักงานให้ความสนใจในข่าวสารได้ถูกต้องมากที่สุด ทั้งนี้ เพราะการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวหรือกลุ่มเล็ก ๆ ไปยังพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาทุกคน เพื่อให้เข้าใจถูกต้องในแนวทางเดียวกันหรือให้เกิดความเข้าใจผิดน้อยที่สุดนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง อันจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความกระตือรือร้นและมีประสิทธิภาพ แม้แต่การสื่อสารในระดับเดียวกัน หากมีอุปสรรคทำให้ไม่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ หรือใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง การทำงานซ้ำซ้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตร การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่นและการขาดการประสานงาน

ดังนั้นหากเราศึกษาความพึงพอใจหรือความต้องการรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานภายในองค์กรแล้ว ย่อมเป็นแนวทางที่จะนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการสื่อสารภายใน ทั้งการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานและระหว่างพนักงานด้วยกัน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ปัจจุบันองค์กรที่เรียกได้ว่าเป็นองค์กรใหญ่มีหน่วยงานและบุคลากรมาก มีหลายองค์กรด้วยกันทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน เครือเจริญโภคภัณฑ์เป็นองค์กรหนึ่งของภาคเอกชนที่ประสบความสำเร็จเนื่องจากบริษัทได้ขยายตัวจากกิจการร้านค้าเล็ก ๆ จนปัจจุบันครอบคลุมธุรกิจถึง 9 กลุ่มด้วยกัน กล่าวคือ เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้เริ่มดำเนินกิจการมาตั้งแต่ พ.ศ.2464 จากร้านจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ผักและปุย ย่านทรงวาด ธุรกิจของเครือได้เจริญก้าวหน้ามาเป็นลำดับจากธุรกิจเกษตรได้ขยายกิจการต่าง ๆ ออกไปมากมาย และเป็นบริษัทที่มีระบบการบริหารงานแบบระบบครอบครัวตั้งแต่เริ่มแรกจนปัจจุบัน ซึ่งเป็นจุดเด่นที่สร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กรทำให้การสั่งการรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์โดยเฉพาะยามวิกฤติซึ่งแตกต่างจากองค์กรใหญ่ ๆ หลายองค์กร ที่จะใช้มืออาชีพเข้ามาบริหาร จนปัจจุบันประกอบด้วย 9 กลุ่มธุรกิจ ดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจเมล็ดพันธุ์ ปุยและเคมีเกษตร เป็นธุรกิจเริ่มแรกของเครือ ดำเนินการมากกว่า 72 ปี ด้วยพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย ธุรกิจการผลิตและจำหน่ายเมล็ดพันธุ์ผักและผลไม้ การจำหน่ายปุยและเคมีเกษตร

2. กลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม เป็นธุรกิจหลักของเครือ ดำเนินการในรูปแบบเกษตรเชิงธุรกิจภายใต้แนวความคิด “ครบวงจร” คือ ผลิต-แปรรูป-ตลาด โดยอาศัยเทคโนโลยีและวิชาการอันทันสมัยในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต พัฒนาคุณภาพ เพิ่มมูลค่าของสินค้าเกษตร ตลอดจนการพยายามลดต้นทุนการผลิตให้ถูกลง เพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันกับต่าง

ประเทศ ขณะเดียวกันผู้บริโภคในประเทศก็ต้องได้รับสินค้าที่ดี ในราคาที่เหมาะสมด้วยการดำเนินงานของกลุ่มธุรกิจเกษตรอุตสาหกรรม ประกอบด้วย

- การผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์
- อุตสาหกรรมการเลี้ยงสัตว์ ประกอบด้วย ไก่เนื้อ ไก่ไข่ เป็ด สุกร และเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์ ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายเวชภัณฑ์สัตว์ชั้นนำของโลก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านพันธุกรรมศาสตร์ด้วยเทคโนโลยีวิชาการการจัดการที่ทันสมัย เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการขยายผลสู่การส่งเสริมเกษตรกรผู้เลี้ยงสัตว์

เครื่องบุกเบิกการเลี้ยงไก่ตั้งแต่สมัยหลวงสุวรรณ ท่านเป็นรัฐมนตรีเกษตรในราวปี พ.ศ.2495 ซึ่งไม่ค่อยจะประสบความสำเร็จจนกระทั่งมาร่วมลงทุนกับบริษัท อาร์เบอร์เอเคอร์ส จำกัด ในปีพ.ศ.2513 เพื่อทำการผลิตพ่อพันธุ์และแม่พันธุ์ที่มีคุณภาพจนประสบความสำเร็จอย่างสูง ทำให้อุตสาหกรรมเลี้ยงไก่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื้อไก่จึงกลายเป็นอาหารโปรตีนราคาถูกสำหรับประชาชน

- อุตสาหกรรมแปรรูปอาหาร ดำเนินการแปรรูปเนื้อสัตว์มาเป็นอาหาร ทั้งสดและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปต่าง ๆ จำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการผลิต เพื่อเพิ่มมูลค่า ตลอดจนเป็นฐานรองรับอุตสาหกรรมเลี้ยงสัตว์ อันเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมอาหารให้เจริญยิ่งขึ้น โดยจำหน่ายตรงยังผู้บริโภคและผ่านซูเปอร์มาร์เก็ต รวมทั้งจำหน่ายเป็นผลิตภัณฑ์ เช่น ไก่ย่างห้าดาว อาหารฟาสต์ฟู้ด นอกจากนี้ ยังได้ร่วมลงทุนกับบริษัท เมจิ มิลค์ จำกัด ผลิตนมและผลิตภัณฑ์จากนมเพื่อสนองนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมสุขภาพ และเป็นตลาดรองรับผลผลิตจากเกษตรกรผู้เลี้ยงโคนม

3. กลุ่มธุรกิจเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ด้วยศักยภาพและความพร้อมของประเทศไทย เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาไปสู่อุตสาหกรรมเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำและความต้องการบริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น เครื่องขยายธุรกิจเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำให้เจริญก้าวหน้า และเป็นการสนับสนุนให้เกษตรกรสามารถยึดเป็นอาชีพได้อย่างมั่นคง โดยเครื่องนำเอาเทคโนโลยีและวิทยาการสมัยใหม่มาวิจัยพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ โดยตระหนักถึงการป้องกันและรักษาสุขภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

กิจกรรมหลักของกลุ่มธุรกิจเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ ประกอบด้วย งานวิจัยและพัฒนาพันธุ์สัตว์น้ำ การผลิตและการจำหน่ายอาหารกุ้ง การค้นคว้าและพัฒนาการเลี้ยงและการจัดการฟาร์ม การส่งเสริมการเพาะเลี้ยงกุ้งแก่เกษตรกร การแปรรูป

- 4. กลุ่มธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ ดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ประกอบด้วย
 - ธุรกิจนำเข้าวัตถุดิบและเคมีภัณฑ์ สำหรับใช้ในอุตสาหกรรมการเลี้ยงสัตว์
 - ธุรกิจส่งออกสินค้าประเภทต่าง ๆ เพื่อขยายช่องทางการกระจายสินค้าประเภทต่าง ๆ ออกสู่ตลาดโลก โดยมีเครือข่ายธุรกิจอยู่ทั่วทุกภูมิภาคสำคัญของโลก
 - ธุรกิจพืชครบวงจร เพื่อจัดหาปัจจัยการผลิตเมล็ดพันธุ์ ปุ๋ย ยาปราบศัตรู

พืชและอุปกรณ์การเกษตร รวมทั้งถ่ายทอดเทคโนโลยี วิชาการอันทันสมัยสู่เกษตรกร โดยร่วมมือกับทางราชการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตและเป็นตลาดรองรับผลผลิตของเกษตรกร

5. กลุ่มธุรกิจการตลาดและการจัดจำหน่าย ดำเนินการพัฒนาช่องทางการตลาดและการจัดจำหน่ายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เปรียบเสมือนตัวแทนผู้บริโภครักษาสินค้าที่ดี มีคุณภาพ ราคายุติธรรม ประกอบด้วยธุรกิจดังนี้

- ธุรกิจการค้าส่ง ดำเนินกิจการห้างแม็คโครเป็นศูนย์สรรพสินค้าขายส่ง ให้บริการผู้ประกอบการค้าปลีกและผู้ซื้อรายใหญ่

- ธุรกิจค้าปลีก เครือได้ซื้อลิขสิทธิ์เซเว่น-อีเลฟเว่น จากบริษัท เซ้าท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น แห่งสหรัฐอเมริกา ในรูปแบบ Convenient Store คือให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยยึดหลักการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญ

โลตัส ซูเปอร์เซ็นเตอร์ เป็นศูนย์ค้าปลีกแห่งแรกในเมืองไทยที่นำระบบ Discount Store มาใช้ โดยเน้นสินค้าคุณภาพดี ราคาถูก และยึดแนวธุรกิจ One Stop Shop ซึ่งเป็นจุดรวมของสินค้าทุกชนิด รวมทั้งการให้บริการแบบใหม่ ๆ นอกจากนี้ยังมีธุรกิจ ชั้นนี้ ซูเปอร์มาร์เก็ต ภายใต้การบริหารของบริษัท เอก-ชัย ดิสทริบิวชั่น จำกัด

การผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคในนามบริษัท ซี.พี.คอนซูเมอร์โปรดักส์จำกัด เพื่อพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าประเภทต่าง ๆ ทั่วประเทศ บริษัท รีเทลลิงค์ จำกัด เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายอุปกรณ์พีวีซี ใช้เป็นท่อส่งน้ำ และท่อร้อยสายไฟและสายโทรศัพท์

บริษัท ซี.ที.ปิโตรเคมี จำกัด เป็นผู้ผลิตและจำหน่าย PE.Geomenbrane Sheet ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำโดย HDPE blow grade เป็นแผ่นที่ใช้ปูบ่อน้ำกันซึมในการเก็บน้ำสะอาดไว้ใช้ หรือเก็บกักน้ำเสียจากโรงงานและเหมืองแร่ เพื่อที่จะเก็บไว้ก่อนการบำบัดหรือใช้ปูบ่อน้ำขยะเพื่อไม่ให้น้ำเสียลงแม่น้ำในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อป้องกันสิ่งแวดล้อม

บริษัท C.P.Retailing and Marketing จำกัด ผลิตสินค้าประเภทอาหารและเบเกอรี่ ภายใต้เครื่องหมายการค้า “มังกรหยก” ได้แก่ อาหารประเภทขนมจีบ ซาลาเปา และBakerich เป็นสินค้าประเภท Bakery ซึ่งได้วางจำหน่ายตามร้านค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตทั่วไป

6. กลุ่มธุรกิจปิโตรเคมี เป็นธุรกิจที่เน้นการนำทรัพยากรธรรมชาติของประเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมเพื่อรองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ เครือได้ร่วมลงทุนกับบริษัทโซลเวย์แห่งเบลเยียม ซึ่งมีชื่อเสียงในอุตสาหกรรมเคมีระดับโลก ทำการผลิตเม็ดพลาสติก พีวีซี วีซีเอ็ม และคลอไรด์ โดยก่อสร้างโรงงานขึ้นที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จ.ระยอง อันเป็นส่วนหนึ่งของโครงการปิโตรเคมีแห่งชาติระยะที่ 2

นอกจากนั้น ยังมีโครงการต่อเนื่องเพื่อดำเนินการผลิตผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปจากพีวีซี ผลิตสินค้าประเภทแผ่นพีวีซี ท่อพีวีซี หนังสติ๊ก และผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปอื่นๆ โดยสร้างโรงงานที่จังหวัดระยอง

7. กลุ่มธุรกิจพัฒนาที่ดิน ดำเนินโครงการในลักษณะต่าง ๆ เช่น โครงการที่พักอาศัย อาคารสำนักงาน ศูนย์การค้า โรงแรม โครงการพิเศษ เช่น โครงการสวนเกษตร ฯลฯ โดยมุ่งเน้นหลักความทันสมัยและสะดวกสบาย

8. กลุ่มธุรกิจยานยนต์และอุตสาหกรรมทั่วไป เน้นการลงทุนอุตสาหกรรมยานยนต์และอื่น ๆ ที่มีโอกาสขยายธุรกิจ เพื่อสร้างความก้าวหน้าแก่ระบบเศรษฐกิจ และช่วยขยายแรงงานในประเทศอีกด้วย โดยดำเนินการก่อตั้งโรงงานผลิตรถจักรยาน นำเข้ารถบรรทุกในประเทศไทยและเข้าไปลงทุนในประเทศจีน โดยก่อตั้งโรงงานประกอบรถจักรยานยนต์ ผลิตชิ้นส่วน และอุปกรณ์รถจักรยานยนต์ เครื่องปรับอากาศในรถยนต์และเบียร์ รวมทั้งก่อตั้งนิคมอุตสาหกรรมเชียงใหม่ เพื่อชักชวนนักลงทุนเข้าไปลงทุนในประเทศจีน

9. กลุ่มธุรกิจด้านโทรคมนาคม ดำเนินโครงการลงทุนขยายโทรศัพท์ 6 แสนเลขหมายในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในนามบริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) เพื่อมุ่งหวังพัฒนากิจการด้านโทรคมนาคมของประเทศให้กว้างไกล ส่งผลถึงประโยชน์ส่วนรวมและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ

กลุ่มบริษัทเทเลคอมเอเชีย ดำเนินธุรกิจด้านต่าง ๆ ดังนี้

- บริษัท ยูนิเวอร์แซล เคเบิล ทีวี เน็ตเวิร์ค จำกัด(มหาชน) : ยูทีวี

ยูทีวีให้บริการเคเบิลทีวีผ่านเทคโนโลยีใยแก้วนำแสง(Fiber Optic) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่เปี่ยมประสิทธิภาพที่สุดในโลกของการสื่อสารและเคเบิลทีวีที่แท้จริงรายแรกของประเทศไทย

- บริษัท อินเทอร์เน็ตทีฟ มีเดีย เซอร์วิส จำกัด : เอ็มไอเอส

เอ็มไอเอสเป็นผู้ให้บริการข่าวสารข้อมูลและรายการบันเทิงผ่านระบบออกดีไอทีที ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถโทรศัพท์เข้าไปในระบบเพื่อเลือกเข้าสู่รายการหลากหลายรูปแบบได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

- บริษัท ไลน์ส เทคโนโลยี(ไทยแลนด์) จำกัด เปิดให้บริการวิดีโอเท็กซ์ ภายใต้เครื่องหมายการค้า “คอมไลท์” ซึ่งเป็นเครือข่ายการให้บริการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยระบบ On Line Real-Time ผ่านสายโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์

นอกจากนี้แล้ว เรายังสนใจธุรกิจที่มีศักยภาพใหม่ ๆ

1. โครงการพิเศษ : ธุรกิจปิโตรเลียม

เครือเจริญโภคภัณฑ์ได้ร่วมทุนกับบริษัท ปิโตรเคมีจีน(SINOPEC) วิสาหกิจด้านธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมีรายใหญ่ของจีน และการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย(ปตท.) จัดตั้งบริษัท ปิโตรเอเชีย(ประเทศไทย) จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านน้ำมัน ทั้งในไทยและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และยังได้บันทึกความเข้าร่วมในการร่วมทุนด้านธุรกิจปิโตรเลียมจัดตั้งบริษัท ปิโตรเอเชียในจีนและในประเทศอื่น ๆ ในเอเชียและแปซิฟิก

2. ธุรกิจอาหารสำเร็จรูป ประกอบด้วย บริษัท ซี.พี.อินเตอร์ฟู้ด(ไทยแลนด์) จำกัด, บริษัท ซี.พี.ผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ จำกัด, บริษัท ซี.พี.เนทเชอรัลโปรดิวส์ จำกัด

ธุรกิจต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วนั้น ดำเนินการโดยมีบริษัทต่าง ๆ ในเครือประมาณ 200 บริษัท ซึ่งดำเนินการทั้งในประเทศและต่างประเทศอีก 20 ประเทศ อาทิ ประเทศ มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฮองกง ไต้หวัน เกาหลี ญี่ปุ่น สาธารณรัฐประชาชนจีน โปรตุเกส เบลเยียม ตุรกี สหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ แม็กซิโก ชิลี เปรู อาร์เจนตินา อุโบ เฮอร์มัน กัมพูชา พม่า ลาว อินเดีย เวียดนาม มีการว่าจ้างพนักงานประจำและลูกจ้างมากกว่า 100,000 คนทั่วโลก

จากการที่เครือเจริญโภคภัณฑ์เป็นองค์กรที่ครอบคลุมธุรกิจอยู่หลายประเภท อีกทั้งยังแบ่งย่อยเป็นบริษัทต่าง ๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะศูนย์กลางการบริหารบริษัทเหล่านี้อยู่ในอาคารเดียวกันคือซี.พี.ทาวเวอร์ และได้มีการติดต่อประสานงานกันตลอดเวลา(ระหว่างหน่วยงานในบริษัท ระหว่างบริษัทในกลุ่มธุรกิจและระหว่างบริษัทต่างกลุ่มธุรกิจ) ดังนั้น จึงเป็นเรื่องสำคัญที่นำศึกษาว่าด้วยระบบการสื่อสารในปัจจุบัน พนักงานมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไร และอย่างไร

แม้ว่าธุรกิจจะประสบความสำเร็จ แต่หากเราคำนึงถึงความต้องการของพนักงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งมีความสำคัญตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้น ย่อมที่จะทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกันของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ผลที่ติดตามมาก็คือการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและองค์กรที่มั่นคงมากยิ่งขึ้น โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกศึกษาพนักงานในอาคารซี.พี.ทาวเวอร์อันเป็นศูนย์กลางการบริหาร ซึ่งข้าพเจ้าเห็นว่าการทำศูนย์กลางให้มีการสื่อสารที่ดีก่อน จะทำให้ปรับปรุงหน่วยงานในเครือได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยเน้นการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และระหว่างพนักงานด้วยกัน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสาร และการปฏิบัติงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารและปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานหญิง
2. พนักงานที่มีการศึกษาระดับสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับที่ต่ำกว่า

3. พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบสูง มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ต่ำกว่า

4. พนักงานที่มีอายุการทำงานมาก มีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า

5. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

1. พนักงาน
2. ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก
3. ผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย และ
4. ผู้บริหารระดับกลาง/ผู้จัดการทั่วไป

2. การวิจัยนี้ไม่รวมถึงคณะกรรมการผู้บริหาร ผู้บริหารระดับสูง ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้บังคับบัญชา	หมายถึง	บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงานควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานในการศึกษานี้ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับแผนก ระดับฝ่ายและระดับผู้จัดการทั่วไป
ผู้ใต้บังคับบัญชา	หมายถึง	ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ช่วยเหลือ บังคับบัญชาของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา การศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ระดับพนักงาน ระดับแผนก
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน	หมายถึง	ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

ในงาน นโยบายและการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายใน

หมายถึง

ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน อันได้แก่ รูปแบบของการสื่อสาร ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และเรื่องย่อยต่าง ๆ

ตำแหน่งหน้าที่

หมายถึง

หน้าที่ที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมอบหมาย โดยการศึกษานี้ได้แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ (1) พนักงาน (2) ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก (3) ผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย และ (4) ผู้บริหารระดับกลาง/ผู้จัดการทั่วไป

อายุการทำงาน

หมายถึง

ระยะเวลาของการเป็นพนักงานของเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ โดยการศึกษานี้จะศึกษาเฉพาะผู้ที่ทำงานกับเครือบริษัท มากกว่า 1 ปีขึ้นไป ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ (1) 1-5 ปี (2) 6-10 ปี (3) 11-15 และ (4) มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป

การศึกษา

หมายถึง

วุฒิการศึกษาที่กลุ่มตัวอย่างได้รับสูงสุด โดยจำแนกออกเป็น 4 ระดับ คือ (1) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า (2) ปวส.หรือเทียบเท่า (3) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (4) สูงกว่าปริญญาตรี

รูปแบบการสื่อสาร

หมายถึง

การสื่อสารเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ จนสามารถปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ และหรือที่ได้รับมอบหมายมาได้ โดยการศึกษานี้จะศึกษา การสื่อสารจากบน(ผู้บังคับบัญชา)สู่ล่าง(ผู้ใต้บังคับบัญชา) จากล่างขึ้นบน และในระดับเดียวกัน (พนักงานระดับเดียวกัน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เข้าใจและมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายใน

ในเครือบริษัท เจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์

2. ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจถึงความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและระหว่างพนักงานด้วยกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

3. ทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ของการสื่อสารภายในองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงระบบการสื่อสารและการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร มีความสำคัญต่อการปรับปรุงการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน และการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อให้การวิจัยเป็นไปในแนวทางที่ถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์มากที่สุด เราจึงควรที่จะศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารในองค์กร (ORGANIZATIONAL COMMUNICATION)

การสื่อสารในองค์กร คือ รูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่มีคุณลักษณะที่เป็นการกำหนดสร้างขึ้น โดยระบุว่าจะต้องมีอาณาบริเวณที่ชัดเจนและมีนัยสำคัญในการศึกษาโดยเฉพาะ

ประการแรก การสื่อสารในองค์กรมีคุณลักษณะเด่นในแง่ที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล คือเป็นปฏิสัมพันธ์แบบซึ่งหน้า เน้นจำเพาะที่มีการใช้ประสาทรับรู้ทุกอย่าง และมีปฏิกริยาตอบสนองอย่างทันทีทันใด อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายในองค์กรมีเรื่องของสถานภาพและบทบาทของบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น บทบาทที่ได้รับการกำหนด บรรทัดฐานของวิชาชีพ เส้นทางในการสื่อสารถึงกัน การขัดขวาง และอื่น ๆ

ยิ่งอาณาบริเวณใหญ่ขึ้นเพียงไร การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรนั้นก็จะมีการกำหนดเป็นกิจลักษณะมากขึ้น มีความผูกพันกันน้อยลง ในการปฏิสัมพันธ์ที่จำเพาะเจาะจงจะทำให้บุคคลรู้ได้ว่าตนอยู่ “ใน” หรือ “นอก” องค์กร แต่โดยปกติเขาจะตระหนักในความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ถ้าเขาถูกจำกัดออกจากองค์กร เขาก็จะไม่สามารถสื่อสารในฐานะเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ถ้าเขาถูกจัดรวมอยู่ในองค์กร เขาก็จะได้รับมอบหมายให้สื่อสารในลักษณะที่กำหนดไว้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร

แม้ว่าองค์กรต่าง ๆ มีความผันแปรในเรื่องขนาด ความมั่นคง และลักษณะงานที่ทำ แต่องค์กรทั้งหลายก็ย่อมต้องมีสมาชิกที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ดำรงสถานะทางสังคมต่าง ๆ กัน และแสดงบทบาททางสังคมนั้น ๆ แบบแผนบางอย่างของการกระทำคือรางวัลและการเสริมแรงโดยสมาชิกขององค์กร ส่วนแบบแผนบางอย่างจะไม่ได้รับการยอมรับ ด้วยเหตุนี้พฤติกรรมที่เหมาะสมจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสมาชิกของกลุ่ม ด้วยการกำหนดมาตรฐานสำหรับ

ความเหมาะสมของการกระทำการสื่อสาร การสื่อสารในองค์กรหนึ่ง ๆ จะกลายมาเป็นสิ่งที่คาดหมายถึงทิศทาง ความถี่ รูปแบบ และแม้กระทั่งเนื้อหาในสารที่แลกเปลี่ยนกัน

คุณลักษณะประการสุดท้ายของการสื่อสารในองค์กร คือการสืบต่อและสร้างสรรค์ขึ้นใหม่เป็นลำดับ การสร้างสรรค์ขึ้นใหม่นี้ สารจะส่งผ่านจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง ๆ และไปเรื่อย ๆ แต่การกระทำการสื่อสารแต่ละครั้งจะคงไว้ซึ่งการครอบงำกันล่วงหน้าของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน(Two-person interaction)

รูปแบบหลักของการสื่อสารในองค์กร คือ การสื่อสารทางการพูด (Verbal communication) อย่างไรก็ตาม สิ่งพิมพ์ซึ่งปรากฏอยู่ในรูปของบันทึกความจำ บัตรเจาะ ฯลฯ ก็มักจะถูกใช้บ่อย ๆ แต่ในท้ายที่สุดก็จะวิเคราะห์ได้ว่ารูปแบบเหล่านี้เป็นเครื่องช่วยการสื่อสารแบบซึ่งหน้ากัน หรือใช้แทนชั่วคราวเท่านั้น(เช่นโทรศัพท์) ในแง่กว้างการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรจะต้องนับรวม “ช่องทางการสื่อสารที่เป็นภาพเงา” (shadow channels) หรือช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการในองค์กรด้วย การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการจะทำหน้าที่เป็นภาพเงาของความเหมาะสมขององค์กรที่เป็นทางการ ในการกระจายข้อมูลข่าวสารและกระทำการตอบสนองในฐานะกลไกของปฏิริยาตอบสนอง อันเป็นเครื่องประกอบที่มีประโยชน์หรือทำให้กลไกการสื่อสารดำเนินหน้าที่ไปได้ ขณะเดียวกันก็อาจเป็นอันตรายหรือเป็นอุปสรรคแก่องค์กร

แม้ว่าคุณลักษณะของการสื่อสารในองค์กร กับช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความคล้ายคลึงกันมาก แต่ก็ไม่ควรใช้หรือให้ความหมายสับสนกัน การสื่อสารในองค์กรมีหลักพื้นฐานเกี่ยวข้องกับการแพร่กระจายข่าวสารสู่สมาชิกของกลุ่ม(องค์กร) รวมถึงการมีรูปแบบต่าง ๆ ของการกระจายข่าวสารด้วย ส่วนหลักเกณฑ์ของช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการตรงข้ามกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการนั้นอาจเกี่ยวข้องกับอำนาจสื่อสาร(บังคับบัญชา)หรือไม่ก็ได้ แต่การสื่อสารในองค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับอำนาจบังคับบัญชา

สายงานในด้านการงานของการสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารที่มีช่องทางอย่างเป็นทางการ แต่ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการไม่ได้จำกัดอยู่แต่ในองค์กรเท่านั้น ยังรวมตลอดถึงการสื่อสารที่มีผู้รับสารจำนวนมากหรือสาธารณชนด้วย

โดยสรุป การสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารที่เกิดขึ้นในปริมณฑลอันจำกัดและมีความข้องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ผลตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ๆ

2. การสื่อสารกับความพึงพอใจ

การสื่อสารเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก ทัศนคติหรืออารมณ์จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง(แต่ก็ยังมีนักวิชาการกลุ่มหนึ่งที่มีความเชื่อและได้ศึกษาว่าการสื่อสารนั้นสามารถเกิดขึ้นในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า คน ๆ

หนึ่งสามารถพูดและตอบในตัวของตัวเองได้) เบอร์โล(BERLO) ได้ขยายความถึงความหมายของการสื่อสารโดยจำแนกออกเป็นกระบวนการที่เรียกว่า S-M-C-R ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารว่า กระบวนการสื่อสารนั้นประกอบด้วยแหล่งสาร(Source) ซึ่งส่งสาร(Message) ผ่านช่องทาง(Channel) ไปยังผู้รับสาร(Receiver) ส่วน “ลาสเวล (LASSWELL) เห็นว่าผลกระทบของการสื่อสารจะเป็นสิ่งหนึ่งที่ละเอียดไม่ได้ กระบวนการสื่อสารนั้น ๆ สำคัญและจำเป็นเพียงใด ทำให้ได้แบบจำลองของการสื่อสารเป็น S-M-C-R-E คือ แหล่งสาร(Source) สาร(Message) ช่องทาง(Channel) ผู้รับสาร(Receiver) และผลกระทบ(Effect)”(Lasswell, 1948:32)

“ผลกระทบของการสื่อสารนั้น ก็ได้มีการขยายความออกเป็นผลลัพธ์อันเกิดขึ้นจากการสื่อสาร โดยอาจจะเป็นปฏิกริยาย้อนกลับ กลับไปยังผู้ส่งสารหรืออาจเป็นผลลัพธ์ที่สามารถนำไปตรวจสอบในแง่ “ประสิทธิภาพและหรือประสิทธิผล” แต่อย่างไรก็ตามในการตรวจวัดถึงผลกระทบผลลัพธ์ของการสื่อสารนั้น สิ่งหนึ่งที่นิยมกันมากก็คือการตรวจวัดจากความคิดเห็นของผู้รับสารในแง่ของความพึงพอใจ” สมยศ นาวิการ(2527:103) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นยังสามารถจำแนกออกได้เป็นระดับต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง อันได้แก่ “ระยะทางและทิศทางของการสื่อสาร” ข้อมูลพื้นฐานของบุคคลและประเภทของการสื่อสารในองค์กรนั้น ๆ กล่าวคือ

2.1 ออสโม เอ วิโอ(OSMO A. WIIO) และคณะ(1980:90) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระยะทางและทิศทางของการสื่อสาร โดยได้อธิบายในแบบจำลองดังนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

(The Distance-Direction Model of Organization Communication)

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร	ไกล	- +	- -
	ใกล้	+ +	+ -
		ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ความใกล้ - ความไกล

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร - ผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร - ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์กร

ผู้รับสาร - ข่าวสารจะกระจายมายังบุคคลากรขององค์กร
โดยมีคำอธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +)
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -)
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +)
4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

เรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของเงื่อนไขต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้เป็นเงื่อนไขที่เข้ากันได้ หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 เงื่อนไข คือ

1. ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารใกล้ตัว (Near-Sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ผู้ส่งสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

2. ผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสารใกล้ตัว (Near-Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าเงื่อนไขที่ 1

3. ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far-Sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงานสมาชิกอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแต่ยังไม่มากนัก

4. ผู้รับสาร จากแหล่งสารไกลตัว (Far-Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงานบุคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

2.2 ความแตกต่างของบุคคลก็ยังมีผลต่อความพึงพอใจที่บุคคลได้รับการสื่อสาร ซึ่งสามารถอธิบายได้หลายมิติ ตัวอย่างเช่น ความคิดของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) และอื่น ๆ ดังนี้ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) มีความเชื่อว่า มนุษย์เราส่วน

ใหญ่ไม่สามารถบรรลุความต้องการในระดับของความต้องการที่จะรู้จักตนเองที่แท้จริงได้ และ ได้จัดลำดับขั้นตอนของความต้องการออกเป็น 5 ขั้นตอน (จรรยา, 2531:183) คือ

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางกาย ความต้องการในขั้นนี้คือความต้องการ ปัจจัยในการดำรงชีพต่าง ๆ เช่น อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ปัจจัยที่เป็นความสะดวกสบายให้กับชีวิตทั้งมวล เช่น รถยนต์ เครื่องผ่อนแรง เครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็น ปัจจัยในการดำรงชีวิตอย่างสะดวกสบาย ความต้องการในขั้นนี้ จึงเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งมนุษย์มีอยู่ทุกคนไป

2. ความต้องการความปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ของตนเองและครอบครัว ความต้องการอันนี้ทำให้มนุษย์พยายามปรับตัวเพื่ออยู่ร่วมกันและ สร้างกฎเกณฑ์ในการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข เช่น กฎหมาย การปกครองในรูปแบบต่าง ๆ

3. ความต้องการความรักและความเห็นใจจากผู้อื่น ความต้องการในขั้นนี้เป็น ความต้องการในด้านจิตใจ มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นแสดงความเห็นอกเห็นใจตน เช่น ลูก ต้องการให้พ่อแม่แสดงความรักตน ถ้าพ่อแม่แสดงว่าไม่รักหรือแสดงความรังเกียจตน ก็รู้สึก น้อยอกน้อยใจ เป็นต้น

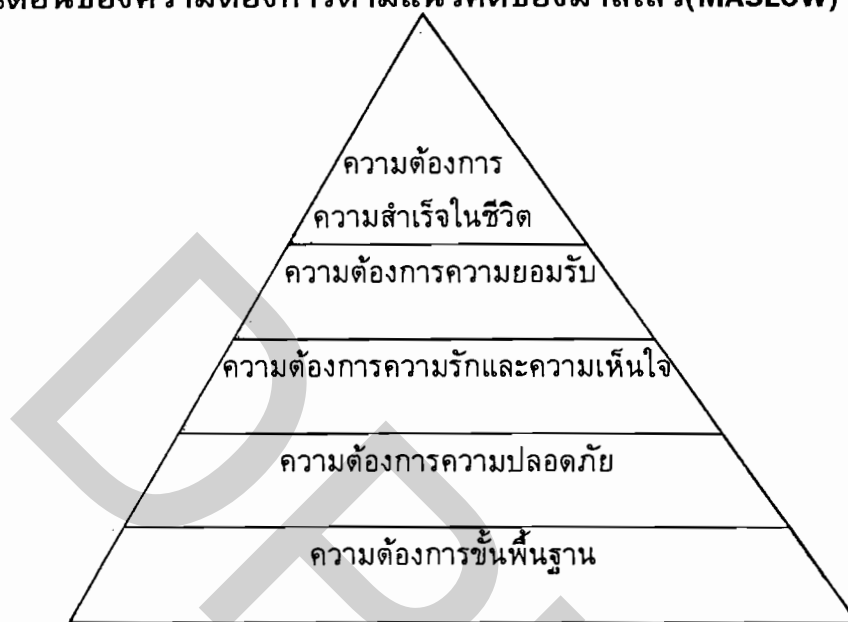
4. ความต้องการการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมนั้น ๆ นอกจากจะต้องการยอมรับตนให้เป็นส่วนหนึ่งของ สังคมแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการต่อไปอีกจนถึงขั้นอยากให้คนอื่นยกย่อง และนับถือในความ สามารถในความสำเร็จหรือในสิ่งที่ตนคิดว่าเป็นสิ่งดีสิ่งที่ถูกต้อง นานิยมชมเชย ความต้องการ ขั้นนี้เป็นความภูมิใจของมนุษย์

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต หรือความต้องการกระทำในสิ่งที่ เป็น อุดมการณ์อันสูงสุดของตนเอง ความต้องการในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของความต้องการ ทั้งมวลของมนุษย์ เช่น ต้องการบรรลุถึงนิพพาน ต้องการปฏิรูปสังคมไปสู่แนวใหม่ตาม ความคิดฝันของตน ฯลฯ

ถ้ามนุษย์มีความต้องการเพียงความต้องการขั้นพื้นฐาน มนุษย์ก็สามารถจะดำรง ชีวิตในลักษณะต่างคนต่างอยู่ เพื่อชีวิตรอดไปวันหนึ่ง ๆ แต่ความต้องการของมนุษย์ในความเป็นจริง ทุกคนมีความต้องการในระดับสูงมากขึ้นไปกว่านั้น ความต้องการในระดับสูงไปนี้เองที่เป็นแรงผลักดันให้มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม และทำการสื่อสารซึ่งกันและกัน เพื่อหวังผลในแง่ที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดอย่างกว้างขวาง เกิดการร่วมมือ นำไปสู่การปฏิบัติเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการสนองความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์นั่นเอง การรวมกลุ่มของมนุษย์ก่อให้เกิดการสื่อสารซึ่งกันและกัน การรวมกลุ่มก่อให้เกิดสังคม การสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสมาชิกในสังคมนั้น เพราะฉะนั้นเราไม่อาจจะแยกการสื่อสารออกจากสังคม หรือแยกสังคมออกจากการสื่อสารไม่ได้เช่นเดียวกัน

การสื่อสารมีบทบาทหน้าที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต คือให้ข่าวสารและความรู้ที่จำเป็น และยังตอบสนองความต้องการอีกระดับหนึ่ง โดยเปิดโอกาสให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นให้เกิดความบันเทิงและให้การบำบัดทางจิต

ขั้นตอนของความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์(MASLOW)



ที่มา : จรรยา สุวรรณทัต. จิตวิทยาทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
พิสุจน์อักษร, 2531.

ความต้องการพื้นฐานที่มาสโลว์ได้กล่าวนั้น ก็ยังมีความผันแปร เปลี่ยนแปลงแตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะในแต่ละครั้งของการสื่อสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารก็จะมีคุณลักษณะแตกต่างกันไป คุณลักษณะเหล่านี้ ได้แก่

- เป้าหมาย/วัตถุประสงค์(PURPOSE)
- แรงจูงใจ(ATTITUDE)
- การรับรู้(PERCEPTION)
- ความคาดหวัง(EXPECTATION)
- รูปแบบการคิด(THINKING PATTERN)
- ความรู้(KNOWLEDGE)
- ทักษะ(SKILL)

โดยสรุป ด้วยความแตกต่างข้างต้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงผันแปรเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันออกไป

2.3 รูปแบบของการสื่อสารก็ยังมีผลต่อระดับความพึงพอใจเช่นเดียวกัน โดย สมยศ นาวิการ(2522:310) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เริ่มต้นจากผู้บริหารระดับสูงสุดผ่านลงมาที่ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต่ำ จนกระทั่งถึงพนักงานปฏิบัติการ หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง คือการสั่งการ การให้คำแนะนำและการประเมินผล คำสั่งและคำแนะนำจะมีรายละเอียดและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เมื่อสิ่งเหล่านี้ถูกตีความโดยผู้บริหารระดับกลางแต่ละคนตามสายการบังคับบัญชา ผู้บริหารแต่ละระดับทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารด้วยการพิจารณา ข่าวสารที่พวกเขาได้รับจากระดับสูงควรจะไปให้อยู่กับผู้ใต้บังคับบัญชามากน้อยแค่ไหน นอกเหนือจากคำสั่งและคำแนะนำแล้ว การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง รวมถึงการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย นโยบาย กฎ สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์พิเศษขององค์กรด้วย ประการสุดท้าย ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะได้รับสิ่งย้อนกลับว่าพวกเขาปฏิบัติงานของพวกเขาได้ดีแค่ไหนอีกด้วย ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ เช่น การสั่งงานตามลำดับชั้น ไปสเดอร์ กระดานปิดประกาศและการประชุมกลุ่ม เป็นต้น

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบน เริ่มต้นจากระดับต่ำขึ้นไปสู่ระดับสูงตามสายการบังคับบัญชา หน้าที่ของการสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบนคือการขอข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานของพนักงาน การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นเบื้องบนได้แก่ รายงานผลการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น การร้องเรียน และการขอความช่วยเหลือหรือคำแนะนำในทำนองเดียวกับการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง บุคคลที่อยู่ระดับกลางทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารต่าง ๆ ที่ผ่านมาที่พวกเขาผสมผสาน ย่อและสรุปข่าวสารของเหตุการณ์และการปฏิบัติงานที่ ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ เช่น การประชุมเล็ก การปรึกษาหารือ และการเปิดให้เข้าพบได้ทันที เป็นต้น

3. การสื่อสารในระดับเดียวกัน เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันตามสายการบังคับบัญชา หรือระหว่างบุคคลสองคนที่อยู่ระดับต่างกัน ที่ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงต่อกัน การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนและการติดต่อสื่อสารทแยงมุม เกิดขึ้นระหว่างพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างพนักงานของกลุ่มงานต่าง ๆ ที่มีงานขึ้นอยู่ระหว่างกัน ระหว่างสมาชิกของแผนกงานตามหน้าที่ที่แยกจากกัน และระหว่างเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ แบบของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน คือการประชุมแบบเผชิญหน้า การโทรศัพท์ และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร

หน้าที่ของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ในสายใยของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ คือการประสานงานและการแก้ปัญหาการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนรวดเร็ว และโดยตรงมากกว่าการติดต่อสื่อสารที่ผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา

จากที่กล่าวข้างต้นนั้น อย่างน้อยก็จะพบว่ามนุษย์เรานั้นมีความต้องการพื้นฐานในการสื่อสารแตกต่างกัน มีคุณลักษณะเบื้องต้นไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางจิตใจหรือร่างกาย และระยะทางและทิศทางของการสื่อสารต่างกัน อันมีผลต่อความพึงพอใจของการสื่อสาร

ต่างกัน นอกจากที่กล่าวแล้วยังได้พบว่าความพึงพอใจนั้น ยังมีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนมากขึ้นโดยเทเยอร์ (THAYER 1968:196) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์กร ประกอบด้วยมิติหลายชนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้นำลักษณะของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่าต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. การอธิบายนโยบายขององค์กรให้พนักงานรับรู้
2. ข้อสังเกตล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรให้พนักงานทราบ
3. เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4. การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่
5. ความเพียงพอของข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

นอกจากนี้ในการวิจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ยังจะได้เข้าใจในความแตกต่างของความพึงพอใจมากขึ้น (Wii:1978, Downs และ Hazen:1977, Beckstorm:1980 อ้างในสมยศ นาวิการ 2527:103-104) กล่าวคือ

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับจึงมีความสำคัญ ต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าว การเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวพันกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกลงการณและเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ เอกสารลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับและการมาถึงของข่าวสารอย่างทันทั่วทั้งที่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและความพึงพอ

ใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของพนักงานนั้น ได้ปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าแล้วในจำนวนหนึ่ง ทั้งที่เป็นการศึกษาในแนวกว้างและเป็นการศึกษาเฉพาะกรณี(เฉพาะองค์กร) พอสรุปได้ดังนี้

สุธน จุฑาทิพย์(2515:135) ได้ศึกษาพบว่าเรื่องกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ สถานวิจัยประมงทะเลพบว่า ความพอใจในงานเป็น 1 ใน 18 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษาแสดงว่านักวิชาการสถานวิจัยประมงทะเลมีความพอใจในการทำงาน บุคลิกภาพความรู้ความสามารถจากหน่วยงาน ความพอใจในงานที่ทำให้ความพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน สภาพการทำงานของผู้ร่วมงาน และในความเป็นมิตรของบุคคลต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง

สมพงษ์ เกษมสิน(2516:277) ได้ศึกษาพบว่า ความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่าตราบดีที่ตนได้ปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถและผลงานเข้าขั้นมาตรฐานของงานแก่องค์กรก็สามารถปฏิบัติงานได้ตลอดไป

2. ความพอใจในการทำงานคือ ได้ทำงานที่ตนพอใจย่อมได้ผลงานดีกว่า

3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงานในหน้าที่การงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ ทำให้เกิดกำลังใจการปฏิบัติงานให้ลุ่ล่งไปด้วยดี

4. ได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จแห่งกิจการงานของตน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาควรยกย่อง ชมเชย สนับสนุน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจสร้างขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งส่วนรวมและส่วนบุคคล

5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ทั้งในการประสานน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงานและการปฏิบัติตน

6. การได้รับค่าจ้างเป็นธรรม อัตราเงินเดือนเป็นค่าตอบแทนโดยตรงและเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นการกำหนดอัตราเงินเดือน การเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม จึงมีความสำคัญในด้านจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

7. ความเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานของคนภายในองค์กรไม่มีการแบ่งผิวพรรณเชื้อชาติ เล่นพรรคเล่นพวกหรือลำเอียงในการปกครองบังคับบัญชา

8. ความนุ่มนวลและแนบเนียน การมีปิยะวาจาเป็นที่รักใคร่แก่ผู้วิสาสะและผู้ร่วมงานเสมอ ผู้บังคับบัญชาที่ดีพึงควรระวังในการฝึกสอน แนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะเมื่อทำงานผิดพลาด ควรชี้แจงแนะนำสั่งสอนอย่างสุภาพนุ่มนวล เพื่อป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาท้อใจในการทำงาน การหักทลายปราศรัย ได้ตามทุกข์สุข เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

9. การยอมรับนับถือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมย่อมต้องการการยอมรับในฐานะที่เป็นสมาชิกหรือเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และองค์กรนั้น ๆ

10. ความพอใจในสภาพการทำงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี สภาวะแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี ควรประกอบด้วยเครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เช่น แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิพอเหมาะ มีการถ่ายเทอากาศถูกสุขลักษณะเหล่านี้ เป็นต้น

ดร.กมล ชูทรัพย์และคณะ(2516:552-553) ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในงานว่าประกอบด้วย

1. ค่าจ้างแรงงาน คนจะพอใจในงานก็ต่อเมื่อได้ค่าตอบแทนพอสมควร คู่กับความเหน้อยและความคิดที่ตนให้แก่นายจ้าง

2. ลักษณะงานที่ทำ บางคนก็เห็นว่าลักษณะงานที่ทำย่อมสำคัญกว่าเงิน เพราะงานบางอย่างสกรปรกใช้แรงงานมาก หรือสถานที่ทำงานไม่น่าอภิรมย์ เป็นต้น แต่งานบางอย่างสบายแม้รายได้จะถูกก็ตาม

3. เพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงานที่ถูกต้องแล้ว แม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้างหรือสภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบเพราะมีเพื่อนดีทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น

4. หัวหน้างานและฝ่ายจัดการ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้าง ย่อมมีอิทธิพลต่อคนงานไม่น้อย เพราะผู้มีอำนาจเป็นผู้กำหนดนโยบาย ถ้าหัวหน้างานหรือฝ่ายจัดการยุติธรรมและเป็นกันเองแล้ว คนงานก็สบายใจ

5. ความมั่นคงในงาน ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็ดังใจที่จะทำเพื่อที่จะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็นที่ยั่งยืนได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจเลย

6. โอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะสำหรับคนงานหนุ่มสาว หรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากเขารู้ว่าเขาไม่มีโอกาสก้าวหน้าแล้ว เขาก็อาจจะไม่พอใจทำงานนั้นก็ได้อีก

7. ประชาธิปไตยในงาน คนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับ ถ้าเป็นไปได้ชอบให้มี

การปรึกษาหารือด้วยซ้ำ เพราะทำให้เขารู้สึกได้มีส่วนร่วมในงาน

8. สิ่งแวดล้อมทางวัตถุอย่างน้อย เช่น สี แสงไฟ ความร้อน ความเย็น ก็เป็นปัจจัยที่ทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจงานได้เหมือนกัน

9. ความมีระเบียบ หมายถึง องค์กรที่มีระเบียบคงเส้นคงวา หัวหน้าหรือคนงานทุกคนทำงานไปตามระเบียบ

จารุวรรณ เสวกรวรรณ(2518:180) ได้ศึกษาพบว่า ความพอใจในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความพอใจในงานพยาบาลโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 3.37 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีความพอใจในเรื่องศักดิ์ศรีของอาชีพอยู่ในระดับสูงในเรื่องสภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับกลาง และมีความพึงพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการกับโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ

เยาวลักษณ์ เลหาะจินดา(2518:165) ได้ศึกษาพบว่า สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร พบว่าในบรรดาปัจจัยของความพอใจที่ศึกษา คือสภาพการทำงาน นโยบาย การบริหารงาน การปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือน และสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยส่วนรวมอยู่ในระดับกลาง แต่มีความพอใจในเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานและนโยบายการบริหารงานอยู่ในระดับต่ำ และความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพยาบาลประจำการด้วย คือถ้ามีความพึงพอใจในงานสูงก็มีผลให้ความตั้งใจที่จะทำงานต่อไป ในขณะที่พยาบาลประจำการที่มีความพึงพอใจในงานต่ำหรือไม่พอใจในงานนั้นมีแนวโน้มจะลาออก

จ่านงค์ สมประสงค์(2518:109) ได้ศึกษาพบว่า ความสำคัญของความพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้นและเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในงานจะนำไปสู่การลดความสนใจในงานให้น้อยลง สร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น ทำให้ผลงานในการผลิตต่ำลงและเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

อมร วิชัยดิษฐ์(2519:109) ได้ศึกษาพบว่า เรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้ พบว่า ปลัดอำเภอในภาคใต้มีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความร่วมมือประสานงานจากเพื่อนร่วมงาน และประชาชนในการปฏิบัติงาน การปกครองบังคับบัญชา และความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าและความมั่นคงใน

ทางราชการ และมีความภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนั้นอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้สึกพอใจที่มีต่อสภาพการณ์ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ อยู่ในระดับกลาง

แ่งน้อย พงษ์สามารถ(2519:260) ได้เสนอว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละงานอาจไม่เหมือนกัน ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุก ๆ ด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งด้วย ดังนี้

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้า
3. ความน่าสนใจของงาน
4. ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5. องค์กรฝ่ายบริหาร
6. เนื้อหาเฉพาะของงาน
7. การบังคับบัญชา
8. ค่าจ้าง
9. ความหมายทางสังคม
10. สภาพการทำงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงการทำงาน
13. ความยากง่ายของงาน
14. ผลประโยชน์ต่าง ๆ จากการทำงาน

สมศรี ศาติเกษม(2527:73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนตัว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน แต่เพศและอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานคือระยะเวลาของการทำงาน

ภิญโญ สาร(2527:259) ได้ศึกษาพบว่า การจูงใจเป็นความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงานที่จะลดปัญหาต่าง ๆ ที่เผชิญหน้าบุคลากรบรรจุนใหม่ เพื่อให้เขามีความสุข ความพอใจกับงานและตำแหน่งของงาน

เก็จลวี จิตวัฒนวิไล(2530:1-3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง และเงินเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทิวาพร เลิศสมบุญ(2532:1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงด้านการทำงานจากเอกสารหรือหนังสือเวียนของทางราชการและเพื่อนร่วมงาน ส่วนการติดต่อสื่อสารในการสั่งงานนั้น ทางผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาพอใจการสั่งการแบบหลายลักษณะ อักษรที่เป็นทางการมากที่สุด

สุพรรณิ ภัทรย์กิตติคุณ(2533:75) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของการประปานครหลวง พบว่า อำนาจจากการมีความรู้ความชำนาญ อำนาจในการให้รางวัล อำนาจตามบทบาทหน้าที่ อำนาจโดยการอ้างอิงและอำนาจในการบีบบังคับมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

บุญณิกา วงศ์วานิช(2533:2) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารข้อมูลส่วนตัวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมาพบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า และผู้ที่ข้อมูลส่วนตัวด้านการศึกษา อายุราชการระดับ(ซี) เงินเดือนต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่ผู้มีเงินเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้มีเงินเดือนมากกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้มีเงินเดือนน้อยกว่า

โอภาส บุตราภาศ(2533:73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่งและอาวุโสสูง จะลดความไว้วางใจในการกล่าวเรื่องส่วนตัวของตนเองแก่เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานและมีรายได้น้อยจะคิดว่ากลุ่มมีอิทธิพลในเรื่องส่วนตัวต่อตนมาก และบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกัน มีผล

กับความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบซ่อนเร้นน้อยจะพึงพอใจในการทำงานมาก นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญาและกลุ่มอื่น ๆ บุคคลที่มีอายุสูงจะพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย บุคคลที่มีความรับผิดชอบทางครอบครัวจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว บุคคลที่มีอายุการทำงานมานานมีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนตำแหน่งหน้าที่และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

พีรณัฐ ทรงจักรแก้ว(2537:161-163) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของธนาคารเอเชีย พบว่า ข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชามีความน่าเชื่อถือและเพียงพอต่อการนำไปปฏิบัติทันต่อเหตุการณ์ ความรับผิดชอบในข่าวสารอยู่ระดับปานกลางและเป็นข่าวแบบเป็นกันเองค่อนข้างมาก ส่วนปัจจัยต่าง ๆ อันได้แก่ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และการศึกษาไม่มีความแตกต่างกันสูงจะมีความพึงพอใจในนโยบายการบริหาร ในการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง และเลื่อนเงินเดือนมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องความผูกพันในองค์กร แต่ผู้ที่มีอายุการทำงานนานจะมีความผูกพันสูงกว่าพนักงานระดับล่าง และการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจะให้ความสนใจในสภาพแรงงานค่อนข้างสูง

อศวิทิ อุตยรัตน์(2537:138) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง

ราฟ ซี เดวิท(Ralph C. Davis 1951:553) ได้ศึกษาพบว่า กำลังขวัญในการทำงานนั้นอาจเปรียบไปก็คล้ายกับสุขภาพของร่างกายมนุษย์ เพราะกำลังขวัญอาจเป็นได้ทั้งในความหมายที่สูงและต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพของร่างกายที่อาจเป็นไปได้ทั้งอ่อนเพลียและแข็งแรง อันเป็นเครื่องชี้ให้ทราบสภาพโดยทั่วไปของร่างกาย โดยนัยนี้เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้และมีพลังเข้มแข็งอยู่เสมอ คนเราจึงต้องหมั่นออกกำลังกายและตรวจสุขภาพอยู่เสมอจนได้ก็ถึงนั้น ความปรารถนาที่จะให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพก็จำต้องหมั่นตรวจตรากำลังขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์กรเสมอด้วย องค์ประกอบที่สำคัญของกำลังขวัญคือ

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ หรือหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน

2. ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้นถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจย่อมได้ผลมากกว่าที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลัก และนโยบายดำเนินงานขององค์กรของพนักงาน เจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์กรและระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร

4. การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้บรรดาผู้ได้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็ง มั่นใจและมีกำลังขวัญที่ดี

5. สภาพของการปฏิบัติงาน ควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในที่นี้รวมทั้งสภาพทางกายและสภาพทางจิตใจ

แนนซี ซี มอส (Nancy C. Morse 1955:27) ได้ศึกษาพบว่า ความพอใจในเชิงจิตวิทยา ความพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน และความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้องเมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้นจะลดลงหรือหมดไป จะทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานได้

ฟิลิป บี แอปเปิลไวท์(Phillip B. Applewhite 1965:8) ได้ศึกษาพบว่า ความพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพอใจในการปฏิบัติงานมีความหมายกว้าง รวมถึงความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงานด้วย เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ มีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

เชสเตอร์ ไอ. เบอ์นาร์ด(Chester I. Barnard 1968:142-149) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ(Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในรูปวัตถุ

2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคล(Personnel Non-material Opportunities) หมายถึงโอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัวหรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา(Desirable Physical Conditions) ได้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมเกี่ยวกับสภาพที่ทำงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ(Ideal Benefactions) หมายถึง การที่หน่วยงานสนอง

ความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ ความรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานอย่างเต็มที่

5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมตรงกับความสามารถของบุคคล และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of Conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกันฉันท์มิตร (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคลากรที่อยู่ร่วมกันฉันท์มิตร รู้จักกันอย่างกว้างขวาง สนับสนุนกลมเกลียวร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการทำงาน

จอห์น เอส กิลฟอร์ดและคณะ (John S. Guilford and Others 1970:171) ได้ศึกษาพบว่า ผลจากการที่บุคคลมีความพอใจในการปฏิบัติงานก็คือผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การที่จะเพิ่มความพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อผลผลิตจะเพิ่มขึ้น ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้า การบริหารงานของหน่วยงาน ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มทำงาน การสื่อสารที่ดี สภาพการทำงานและสวัสดิการ

วอน ฮาลเลอร์ บี.กิลเมอร์และคณะ (Von Haller B. Gelmer and Others 1971:279-283) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบหนึ่ง ดังรายละเอียด 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานที่สูงขึ้น

3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ชื่อเสียงของสถาบัน

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำรวมทั้งรายได้พิเศษที่หน่วยงานให้เป็นค่าตอบแทน

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of The Job) ได้แก่ งานที่ตรงกับความรู้

ความสามารถ งานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการ

6. การนิเทศงาน(Supervision) การนิเทศงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการย้ายงานและการลาออกจากงาน

7. ลักษณะทางสังคม(Social Aspiied of The Job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพอใจในงานนั้น

8. การติดต่อสื่อสาร(Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9. สภาพการทำงาน(Working condition) ได้แก่ เสียง แสง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

10. สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล(Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

จี.เอ็ม.โกลด์แฮบเบอร์และคณะ(G.M.Goldhaber and Other 1978:76-96) ได้ให้แนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับและอายุของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

จากการศึกษาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในระดับต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกัน การสื่อสารจากบนสู่ล่างหรือจากล่างขึ้นบน ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกัน พนักงานจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารระดับเดียวกัน คือ ระหว่างพนักงานด้วยกันเป็นส่วนใหญ่

ส่วนระยะทางและทิศทางของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ก็มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร ผู้รับสารที่อยู่นอกหน่วยงานจะได้รับความพึงพอใจไม่มากนัก และการที่บุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรก็เพื่อสนองความต้องการของตนเองในด้านต่าง ๆ ตามที่มาสโลว์ กล่าวไว้ แต่การที่จะสนองความต้องการได้ในระดับไหนก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น แต่ละบุคคลมีเป้าหมายในการทำงานอย่างไร มีทักษะขนาดไหน เป็นต้น และรูปแบบการสื่อสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดอำนาจขอบเขตของคนที่ทำงานในองค์กรนั้น

จากปัจจัยดังกล่าว ก็ยังมีความเกี่ยวข้องกับ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ และอายุการทำงาน ซึ่งจะพบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานในองค์กรมานาน จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานในระดับที่น่าพึงพอใจ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้เกิดความน่าสนใจในการศึกษาองค์กรใหญ่ ๆ เช่น เครือเจริญโภคภัณฑ์ว่ามีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นอย่างไร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และอายุการ

ทำงานต่าง ๆ ดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน
อย่างไร ดังที่ได้ตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้

DPU

บทที่ 3

ระเบียบวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยแบบสำรวจ โดยมีรายละเอียดของการวิจัยครั้งนี้

ประชากร :

พนักงานที่ทำงานอยู่ในอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ สีลม จำนวน 4 ระดับ คือ

1.1 พนักงาน	จำนวน	2,276 คน
1.2 ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา	จำนวน	990 คน
1.3 ผู้บริหารระดับต้น	จำนวน	584 คน
1.4 ผู้บริหารระดับกลาง	จำนวน	87 คน

รวมประชากรทั้งสิ้น 3,937 คน

(ที่มา : ฝ่ายบุคคล เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซี.พี.ทาวเวอร์ , วันที่ 2 กันยายน 2539)

กลุ่มตัวอย่าง :

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มแบ่งชั้น ภูมิอย่างง่าย(Stratified Random Sampling) โดยจัดแบ่งพนักงานเป็นกลุ่ม ๆ หรือประเภท แล้วจึงสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มจากจำนวนพนักงานในแต่ละกลุ่มทั้งสิ้น ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ โดยกำหนดให้การประมาณค่าแตกต่างจากค่าจริงไม่เกิน 6% ด้วยความเชื่อมั่น 95% โดยมีสัมประสิทธิ์ความแปรผัน(Coefficient of Variation) เท่ากับ 50% พบว่าจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 250 คน จากประชากรทั้งสิ้น 3,850 คน สำหรับผู้บริหารระดับกลางซึ่งมี 87 คน เลือกมาเป็นตัวอย่าง 10 คน เพราะฉะนั้นขนาดของตัวอย่างครั้งนี้เท่ากับ 260 คน (250+10)โดยแบ่งกลุ่มดังนี้

พนักงาน	จำนวน	$2,276 \times 250$
		3,850
		= 148 คน
ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา	จำนวน	990×250
		3,850

		= 64 คน
ผู้บริหารระดับต้น	จำนวน	$\frac{584 \times 250}{3,850}$
		= 38 คน
ผู้บริหารระดับกลาง	จำนวน	10 คน

ตัวแปรในการวิจัย :

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ 4 ประการต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนตัว คือ เพศ การศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ตัวแปรอิสระ เพศ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2. ข้อมูลส่วนตัว คือ เพศ การศึกษา ตำแหน่งและระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ เพศ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ตัวแปรตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย :

1. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมี 5 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องเพศ การศึกษา ตำแหน่ง อายุการทำงาน
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร
- ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยทั่วไป

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร วารสาร หนังสือและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความ

พึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น แบบเลือกตอบ(Check List) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับเพศ การศึกษา ตำแหน่ง/และระยะเวลาของการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร คือ

- การสื่อสารจากบนสู่ล่าง
- การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- การสื่อสารในระดับเดียวกัน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร สร้างขึ้นตามวิธีการของ Rensis Likert โดยผู้วิจัยปรับปรุงจาก CSS Survey (Communication Satisfaction) ของ Downs and Hazen ใน 6 ลักษณะคือ

- รูปแบบของการสื่อสาร
- ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร
- ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา
- อื่น ๆ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร สร้างขึ้นตามวิธีของ Rensis Likert โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแนวทางของ Herzberg และคณะใน 7 ลักษณะ คือ

- ความสำเร็จของงาน
- การได้รับการยอมรับนับถือ
- ความรับผิดชอบ
- ความก้าวหน้าในงาน
- นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- สภาพการทำงาน
- ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 5 เป็นการแสดงความคิดเห็นโดยทั่วไป
การเก็บรวบรวมข้อมูล :

ผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามด้วยตัวผู้วิจัยเอง โดยการประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร ทั้งนี้จะยึดหลักการกระจายไปตามกลุ่มย่อยต่าง ๆ

ได้มากที่สุดและปราศจากความลำเอียง อีกทั้งให้อิสระแก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่จะส่งกลับมายังผู้วิจัย และให้ถือเป็นความลับ

หลักเกณฑ์การให้คะแนน :

ผู้วิจัยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม โดยในแต่ละข้อความจะมี 5 คำตอบให้เลือกคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และในการกำหนดน้ำหนักคำตอบแต่ละข้อ โดยให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนของคำถามในแบบสอบถามเชิงบวกรวมจะมีค่าคะแนน ดังนี้

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

เกณฑ์ดังกล่าวใช้กับตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และจัดระดับค่าของคะแนนเฉลี่ยดังนี้

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรรวม 27 ข้อ
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 22 ข้อ โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ

ดังนี้

คะแนนระหว่าง 1.00-1.50	ระดับต่ำมากหรือมีความพึงพอใจน้อยมาก
คะแนนระหว่าง 1.51-2.50	ระดับต่ำหรือมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนระหว่าง 2.51-3.50	ระดับปานกลางหรือมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนระหว่าง 3.51-4.50	ระดับสูงหรือมีความพึงพอใจระดับสูง
คะแนนระหว่าง 4.51-5.00	ระดับสูงมากหรือมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูล :

ในการวิจัยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเครือข่ายบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ทั้งสถิติพรรณนาและสถิติอ้างอิงดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายลักษณะข้อมูลตามลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัวในด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน โดยคิดค่าร้อยละและคะแนนเฉลี่ย และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1-4 ใช้ค่าสถิติ t ในการทดสอบและการทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติมข้อที่ 1-11 ใช้ค่าสถิติ F ยกเว้นข้อ 8 ใช้ค่าสถิติ t และการเปรียบเทียบเชิงซ้อน

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การทดสอบสมมติฐานข้อ 5 ใช้สถิติไคสแควร์ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

การประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social & Sciences/Personal Computer)

บทที่ 4

วิเคราะห์ผลข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีเครือ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์นี้ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการ อาคารซี.พี.ทาวเวอร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยเน้น การสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและระหว่างพนักงานด้วยกัน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่ มีต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

โดยการวิจัยนี้ ได้ทำการสำรวจพนักงานในระดับต่าง ๆ จำนวน 260 คน(ในช่วง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2539) และได้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ ซึ่งผลของ การวิเคราะห์จะนำเสนอในบทนี้ ซึ่งจำแนกรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้คำร้อยละทดสอบ ได้ผลดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของเครือ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ ในด้านความพึงพอใจต่าง ๆ ของ พนักงานทั้งในด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

จากจำนวนตัวอย่าง 260 คน พบว่ามีพนักงานหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.7 จำนวน 137 คน ส่วนพนักงานชายคิดเป็นร้อยละ 47.3 จำนวน 123 คน ในจำนวนดังกล่าวมีผู้จบปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.8 จำนวน 158 คน จบปวส.หรือเทียบเท่ารองลงมาคิด เป็นร้อยละ 20 จำนวน 52 คน มัธยมปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 11.2 จำนวน 29 คน และสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 8.1 จำนวน 21 คน

จากจำนวนตัวอย่าง 260 คน เป็นพนักงานระดับพนักงานคิดเป็นร้อยละ 56.9 จำนวน 148 คน พนักงานระดับผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก คิดเป็นร้อยละ 24.6

จำนวน 64 คน พนักงานระดับผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 14.6 จำนวน 38 คน และพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปคิดเป็นร้อยละ 3.8 จำนวน 10 คน

ส่วนอายุการทำงาน พบว่าพนักงานมีอายุการทำงาน 1-5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 จำนวน 156 คน พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 จำนวน 55 คน พนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.7 จำนวน 33 คน และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 10-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.2 จำนวน 16 คน

ตารางที่ 1
แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	123	47.30
หญิง	137	52.70
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 1 การสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.70 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.30

ตารางที่ 2
แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมปลายหรือเทียบเท่า	29	11.20
ปวส.หรือเทียบเท่า	52	20.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	158	60.80
สูงกว่าปริญญาตรี	21	8.10
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม พบว่า พนักงานมีความรู้ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการ

ศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 11.20 และสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 8.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 3
แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงาน	148	56.90
ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก	64	24.60
ผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย	38	14.60
ผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไป	10	3.80
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 3 จากการสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม พบมากที่สุดเป็นระดับพนักงานคิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก คิดเป็นร้อยละ 24.60 ผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 14.60 และผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 3.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4
แสดงจำนวน(ร้อยละ)ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 5 ปี	156	60
6 - 10 ปี	55	21.20
10 - 15 ปี	16	6.20
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	33	12.70
รวม	260	100.00

จากตารางที่ 4 จากการสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปีพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาได้แก่อายุการทำงาน 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.20 อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.70 และอายุการทำงาน 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า

เครือข่ายบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ มีรูปแบบการสื่อสาร จำแนกออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ คือ

1. การสื่อสารจากบนลงล่าง(หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.3 จำนวน 136 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้
 - การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 43.1 จำนวน 112 คน
 - การสั่งงานทางโทรศัพท์ พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 54.2 จำนวน 141 คน
 - การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 45.8 จำนวน 119 คน
 - การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 51.9 จำนวน 135 คน
 - เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเวียนแจก พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 51.9 จำนวน 135 คน
 - คู่มือพนักงาน พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 55.4 จำนวน 144 คน
 - รายงานประจำปี พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 40.8 จำนวน 106 คน
 - การประชุม พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 43.1 จำนวน 112 คน
 - การสัมมนา พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 65 จำนวน 169 คน
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน(หรือการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา) มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.7 จำนวน 137 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้
 - การรายงานด้วยวาจา พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.4 จำนวน 157 คน
 - การรายงานทางโทรศัพท์ พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.4 จำนวน 144 คน
 - การรายงานด้วยลายลักษณ์อักษร พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็น

ร้อยละ 45.8 จำนวน 119 คน

- การจัดทำเป็นรายงาน พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.1 จำนวน 112 คน
- การประชุม/ชี้แจง พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.2 จำนวน 141 คน

3. การสื่อสารระดับเดียวกัน(หรือการสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้บริหารด้วยกันทั้งใน ส่วนงานเดียวกันและต่างกัน หรือการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน ทั้งในส่วนงานเดียวกันและ ต่างกัน) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.4 จำนวน 144 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.4 จำนวน 112 คน
- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์ พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.3 จำนวน 123 คน
- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษร พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.4 จำนวน 157 คน
- การประชุมพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65 จำนวน 169 คน

ตารางที่ 5

แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
จากบนลงล่าง	-	17	136	103	4	260
	-	(6.5)	(52.3)	39.6)	(1.5)	(100)
จากล่างขึ้นบน	3	62	137	57	1	260
	(1.2)	(23.8)	(52.7)	(21.9)	(0.4)	(100)
ระดับเดียวกัน	3	38	144	71	4	260
	(1.2)	(14.6)	(55.4)	(27.3)	(1.5)	(100)

จากตารางที่ 5 การสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า การสื่อสารจากบนลงล่าง พนักงานมีความพึงพอใจการสื่อสารแบบปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาเป็นแบบน้อย คิดเป็นร้อยละ 39.60 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานมีความพึงพอใจแบบปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมา

เป็นแบบมาก คิดเป็นร้อยละ 23.80 และการสื่อสารในระดับเดียวกัน พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารแบบปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาเป็นแบบน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.30

สรุป การศึกษารูปแบบการสื่อสารกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 3 รูปแบบ จึงควรวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานในระดับรองลงมา เพราะน่าจะเป็นคำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งจะพบว่าการสื่อสารจากบนลงล่างพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับน้อย การสื่อสารจากล่างขึ้นบนพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนการสื่อสารระดับเดียวกันพนักงานจะมีความพึงพอใจในระดับน้อย

ตารางที่ 6
แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารจากบนลงล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง	21 (8.1)	104 (40)	112 (43.1)	22 (8.5)	1 (0.4)	260 (100)
การสั่งงานทางโทรศัพท์	10 (3.8)	86 (33.1)	141 (54.2)	23 (8.8)	-	260 (100)
การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก	8 (3.1)	103 (39.6)	119 (45.8)	28 (10.8)	2 (0.8)	260 (100)
การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์	9 (3.5)	92 (35.4)	135 (51.9)	23 (8.8)	1 (0.4)	260 (100)
เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเวียนแจก	9 (2.3)	90 (34.6)	135 (51.9)	26 (10)	3 (1.2)	260 (100)
คู่มือพนักงาน	3 (1.2)	38 (14.6)	144 (55.4)	71 (27.3)	4 (1.5)	260 (100)
รายงานประจำปี	4 (1.5)	43 (16.5)	106 (40.8)	77 (29.6)	30 (11.5)	260 (100)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

การสื่อสารจากบนลงล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
การประชุม	21 (8.1)	104 (40)	112 (43.1)	22 (8.5)	1 (0.4)	260 (100)
การสัมมนา	3 (1.2)	78 (30)	169 (65)	9 (3.5)	1 (0.4)	260 (100)

จากตารางที่ 6 การสัมผัสดังกล่าวโดยการออกแบบสอบถามวิธีการสื่อสารจากบนลงล่าง(จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา) พบว่า การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรงพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40 การสั่งงานทางโทรศัพท์พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.10 การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.60 การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.40 เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเวียนแจก พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.90 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 34.60 คู่มือพนักงาน พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.30 รายงานประจำปีพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.80 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 29.60 การประชุมพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนการสัมมนาพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30

สรุป การสื่อสารจากบนลงล่างวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจจะอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรวิเคราะห์วิธีการที่มีความพึงพอใจในระดับรองลงมา ซึ่งน่าจะเป็นคำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งจะพบว่าการสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง การสั่งงานทางโทรศัพท์ การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเวียนแจก การประชุม การสัมมนาความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก ส่วนคู่มือพนักงานและรายงานประจำปีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 7
แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
การรายงานด้วยวาจา	1 (0.4)	38 (14.6)	157 (60.4)	59 (22.7)	5 (1.9)	260 (100)
การรายงานทางโทรศัพท์	3 (1.2)	38 (14.6)	144 (55.4)	71 (27.3)	4 (1.5)	260 (100)
การรายงานด้วยลาย ลักษณ์อักษร	8 (3.1)	103 (39.6)	119 (45.8)	28 (10.8)	2 (0.8)	260 (100)
การจัดทำเป็นรายงาน	21 (8.1)	104 (40)	112 (43.1)	22 (8.5)	1 (0.4)	260 (100)
การประชุม/ชี้แจง	10 (3.8)	86 (33.1)	141 (54.2)	23 (8.8)	-	260 (100)

จากตารางที่ 7 การสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถามวิธีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน(จากพนักงานมายังผู้บังคับบัญชา) พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้การรายงานด้วยวาจาพบมากที่สุดในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.70 การรายงานทางโทรศัพท์พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 55.40 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.30 การรายงานด้วยลายลักษณ์อักษรพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.80 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.60 การจัดทำเป็นรายงานพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนการประชุม/ชี้แจงพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.20 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.10

สรุป การสื่อสารจากล่างขึ้นบน วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จึงควรวิเคราะห์วิธีการที่มีความพึงพอใจในระดับรองลงมา ซึ่งน่าจะเป็นคำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งจะพบว่า การรายงานด้วยวาจา การรายงาน

ทางโทรศัพท์ความพึงพอใจจะอยู่ในระดับน้อย ส่วนการรายงานด้วยลายลักษณ์อักษร การจัดทำเป็นรายงาน การประชุม/ชี้แจงความพึงพอใจจะอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 8
แสดงความถี่(ร้อยละ)ของความพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารในระดับเดียวกัน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา	21 (0.4)	104 (14.6)	112 (60.4)	22 (22.7)	1 (1.9)	260 (100)
การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์	7 (2.7)	112 (43.1)	123 (47.3)	18 (6.9)	-	260 (100)
การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษร	1 (0.4)	38 (14.6)	157 (60.4)	59 (22.7)	5 (1.9)	260 (100)
การประชุม	3 (1.2)	78 (30)	169 (65)	9 (3.5)	1 (0.4)	260 (100)

จากตารางที่ 8 การสุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม วิธีการสื่อสารในระดับเดียวกัน(ระหว่างพนักงานด้วยกัน) พบว่า การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.70 การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.30 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.10 การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษร พบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็นระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 22.70 ส่วนการประชุมพบมากที่สุดอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็นระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 30

สรุป การสื่อสารในระดับเดียวกัน วิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงควรวิเคราะห์วิธีการที่มีความพึงพอใจในระดับรองลงมา ซึ่งน่าจะเป็นคำตอบที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง ซึ่งจะพบว่าการรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์ การประชุม ความพึงพอใจจะอยู่ใน

ระดับมาก ส่วนการรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษรจะมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

DRPU

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะใช้ค่าสถิติ t ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีสมมติฐานข้อ 1 แยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 9
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1.1

H_0 : พนักงานชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานหญิง

H_1 : พนักงานชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานหญิง

t-tests for independent samples of SEX

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
SEX 1	123	3.2127	.482	.043
SEX 2	137	3.1609	.490	.042

Mean Difference = .0518

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .003$ $P = .957$

t-test for Equality of Means				95% CI for Diff	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	.86	258	.392	.060	(-.067, .171)
Unequal	.86	255.83	.391	.060	(-.067, .171)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 9 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.86 และมี P-Value = 0.196 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานหญิงที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 10
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1.2

H_0 : พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานหญิง

H_1 : พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานหญิง

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
SEX 1	123	3.3136	.504	.045
SEX 2	137	3.2530	.451	.039

Mean Difference = .0605

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .419$ / $P = .518$

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	1.02	258	.307	.059	(-.056, .177)
Unequal	1.02	246.22	.310	.060	(-.057, .178)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 10 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 1.02 และมี P-Value = 0.1535 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานหญิง

การวิเคราะห์สมมติฐานข้อ 2 แยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 11
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.1

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสาร
ไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า

H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสาร
มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า

t-tests for independent samples of EDUCA

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
EDUCA 1	29	3.2716	.463	.086
EDUCA 2	52	3.2604	.519	.072

Mean Difference = .0111

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .177$ $P = .675$

t-test for Equality of Means					95%	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff	
Equal	.10	79	.924	.116	(-.220, .242)	
Unequal	.10	63.81	.921	.112	(-.213, .235)	

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 11 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.10 และมี P-Value = 0.462 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 12
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.2

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า
 H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean	
STATW					
EDUCA 1	29	3.2759	.516	.095	
EDUCA 2	52	3.3388	.438	.061	
Mean Difference = -.0630					
Levene's Test for Equality of Variances: F= .439 P= .510					
t-test for Equality of Means					
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	95% CI for Diff
Equal	-.58	79	.562	.108	(-.278, .153)
Unequal	-.56	50.56	.581	.113	(-.291, .165)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 12 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -0.58 และมี P-Value = 0.281 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 13
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.3

- H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า
- H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า

t-tests for independent samples of EDUCA

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
EDUCA 2	52	3.2604	.519	.072
EDUCA 3	158	3.1582	.480	.038

Mean Difference = .1022

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .003$ $P = .954$

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	1.30	208	.194	.078	(-.052, .257)
Unequal	1.25	81.64	.214	.082	(-.060, .264)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 13 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 1.30 และมี P-Value = 0.097 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า

ตารางที่ 14
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.4

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า
 H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
EDUCA 2	52	3.3388	.438	.061
EDUCA 3	158	3.2706	.496	.039

Mean Difference = .0682

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .553$ $P = .458$

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	.88	208	.378	.077	(-.084, .220)
Unequal	.94	97.55	.349	.072	(-.076, .212)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 14 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.88 และมี P-Value = 0.189 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.หรือเทียบเท่า

ตารางที่ 15
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.5

- H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

t-tests for independent samples of EDUCA

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
EDUCA 3	153	3.1532	.480	.038
EDUCA 4	21	3.0853	.471	.103

Mean Difference = .0729

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .002$ $P = .961$

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	.66	177	.513	.111	(-.147, .293)
Unequal	.67	25.96	.512	.110	(-.152, .298)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 15 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.66 และมี P-Value = 0.2565 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ตารางที่ 16
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2.6

H_0 : พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 H_1 : พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
EDUCA 3	158	3.2706	.496	.039
EDUCA 4	21	3.2313	.368	.080

Mean Difference = .0394

Levene's Test for Equality of Variances: F= 2.419 P= .122

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	.35	177	.726	.112	(-.182, .261)
Unequal	.44	30.61	.663	.099	(-.143, .222)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 16 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.35 และมี P-Value = 0.363 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

การวิเคราะห์สมมติฐานข้อ 3 แยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 17
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.1

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานระดับพนักงาน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานระดับพนักงาน

t-tests for independent samples of POS

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
POS 1	148	3.1298	.478	.039
POS 2	64	3.2826	.515	.064

Mean Difference = -.1528

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .281$ $p = .596$

t-test for Equality of Means					95%	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff	
Equal	-2.09	210	.038	.073	(-.297, -.008)	
Unequal	-2.03	111.88	.045	.075	(-.302, -.003)	

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 17 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -2.09 และมี P-Value = 0.019 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับพนักงาน

ตารางที่ 18
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.2

- H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานระดับพนักงาน
- H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับพนักงาน

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean	
STATW					
POS 1	148	3.1863	.456	.037	
POS 2	64	3.4122	.492	.061	
Mean Difference = -.2259					
Levene's Test for Equality of Variances: F= .079 P= .779					
t-test for Equality of Means					
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	95% CI for Diff
Equal	-3.23	210	.001	.070	(-.364, -.093)
Unequal	-3.14	111.95	.002	.072	(-.369, -.083)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 18 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -3.23 และมี P-Value = 0.0005 ซึ่งน้อยกว่า $\alpha = 0.05$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับพนักงาน

ตารางที่ 19
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.3

- H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายมีความพึงพอใจในการสื่อสาร
ไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก
- H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายมีความพึงพอใจในการสื่อสาร
มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก

t-tests for independent samples of POS

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean	
STATC					
POS 2	64	3.2826	.515	.064	
POS 3	38	3.1820	.469	.076	
Mean Difference = .1005					
Levene's Test for Equality of Variances: F= .205 P= .652					
t-test for Equality of Means					
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	95% CI for Diff
Equal	.99	100	.327	.102	(-.102, .303)
Unequal	1.01	83.38	.316	.100	(-.098, .299)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 19 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.99 และมี P-Value = 0.1635 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก

ตารางที่ 20
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.4

- H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก
- H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean	
STATW					
POS 2	64	3.4122	.492	.061	
POS 3	38	3.3797	.497	.081	
Mean Difference = .0325					
Levene's Test for Equality of Variances: F= .006 P= .938					
t-test for Equality of Means					
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	95% CI for Diff
Equal	.32	100	.749	.101	(-.168, .233)
Unequal	.32	77.13	.749	.101	(-.170, .235)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 20 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ 0.32 และมี P-Value = 0.3745 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก

ตารางที่ 21
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.5

- H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปมีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย
- H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

t-tests for independent samples of POS

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
POS 3	38	3.1820	.468	.076
POS 4	10	3.4000	.389	.123

Mean Difference = -.2180

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .643$ $P = .427$

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	-1.35	46	.183	.161	(-.543, .107)
Unequal	-1.51	16.56	.151	.145	(-.523, .087)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 21 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -1.35 และมี P-Value = 0.0915 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไป มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

ตารางที่ 22
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 3.6

- H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย
- H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
PCS 3	38	3.3797	.497	.081
POS 4	10	3.4857	.280	.089

Mean Difference = -.1060

Levene's Test for Equality of Variances: F= 1.627 P= .209

t-test for Equality of Means					95%	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff	
Equal	-.64	46	.523	.165	(-.437, .225)	
Unequal	-.98	25.80	.385	.120	(-.352, .140)	

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากการทดสอบด้วยตารางที่ 22 ค่า T-Value ได้ผลคือ -0.64 และมี P-Value = 0.2615 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

การวิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 แยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 23
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.1

H_0 : พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่า
พนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี

H_1 : พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่า
พนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี

t-tests for independent samples of TIME

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
TIME 1	156	3.1477	.507	.041
TIME 2	55	3.2553	.413	.056

Mean Difference = -.1076

Levene's Test for Equality of Variances: $F = 1.666$ $P = .198$

t-test for Equality of Means					95% CI for Diff	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff		
Equal	-1.42	209	.158	.076	(-.257, .042)	
Unequal	-1.56	115.31	.121	.069	(-.244, .029)	

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 23 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -1.42 และมี P-Value = 0.079 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 24
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.2

- H_0 : พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี
 H_1 : พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
TIME 1	156	3.2332	.495	.040
TIME 2	55	3.3299	.491	.066

Mean Difference = -.0967

Levene's Test for Equality of Variances: F= .403 P= .526

t-test for Equality of Means				95% CI for Diff	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	
Equal	-1.25	209	.214	.078	(-.249, .056)
Unequal	-1.25	95.40	.214	.077	(-.250, .057)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 24 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -1.25 และมี P-Value = 0.107 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 1-5 ปี

ตารางที่ 25
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.3

- H_0 : พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี
 H_1 : พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี

t-tests for independent samples of TIME

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
TIME 2	55	3.2553	.413	.056
TIME 3	16	3.1276	.521	.130

Mean Difference = .1277

Levene's Test for Equality of Variances: F= 2.634 P= .109

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	1.03	69	.309	.125	(-.121, .376)
Unequal	.90	20.80	.377	.142	(-.167, .422)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากการทดสอบด้วยตารางที่ 25 ค่า T-Value ได้ผลคือ 1.03 และมี P-Value = 0.1545 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี

ตารางที่ 26
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.4

- H_0 : พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี
 H_1 : พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
TIME 2	55	3.3299	.491	.066
TIME 3	16	3.4077	.491	.120

Mean Difference = -.0779

Levene's Test for Equality of Variances: F= .204 P= .653

t-test for Equality of Means				95%	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	-.56	69	.577	.139	(-.355, .199)
Unequal	-.57	24.83	.576	.137	(-.361, .205)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากการทดสอบด้วยตารางที่ 26 ค่า T-Value ได้ผลคือ -0.56 และมี P-Value = 0.2885 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 6-10 ปี

ตารางที่ 27
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.5

- H_0 : พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการสื่อสาร
ไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี
- H_1 : พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการสื่อสาร
มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี

t-tests for independent samples of TIME

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATC				
TIME 3	16	3.1276	.521	.130
TIME 4	33	3.2753	.479	.083

Mean Difference = -.1476

Levene's Test for Equality of Variances: F= 1.116 P= .296

t-test for Equality of Means					95%
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	-.98	47	.330	.150	(-.450, .154)
Unequal	-.96	27.67	.348	.155	(-.464, .169)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 27 การทดสอบด้วยค่า T-Value ได้ผลคือ -0.98 และมี P-Value = 0.165 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการสื่อสารไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี

ตารางที่ 28
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 4.6

H_0 : พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี

H_1 : พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
STATW				
TIME 3	16	3.4077	.481	.120
TIME 4	33	3.3694	.323	.056

Mean Difference = .0393

Levene's Test for Equality of Variances: F= 2.056 P= .158

t-test for Equality of Means				95% CI for Diff	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	.33	47	.743	.116	(-.195, .272)
Unequal	.29	21.79	.776	.133	(-.237, .314)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากการทดสอบด้วยตารางที่ 28 ค่า T-Value ได้ผลคือ 0.33 และมี P-Value = 0.3715 ซึ่งมากกว่า $\alpha = 0.05$ จึงยอมรับ H_0 แสดงว่า พนักงานที่อายุการทำงานมากกว่า 15 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงาน 10-15 ปี

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารจะใช้ค่าสถิติไคสแควร์ในการทดสอบสมมติฐาน โดยมีสมมติฐานข้อ 5 แยกเป็นดังนี้

ตารางที่ 29
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 5.1

H_0 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

H_1 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร

NTC by NSTATC

Page 1 of 1

NTC	Count	NSTATC				Row Total
		2	3	4	5	
	Row Pct					
	Col Pct					
	Tot Pct					
1	2					2
	100.0					.8
	8.0					
	.8					
2	14	54	6		74	
	18.9	73.0	8.1		28.5	
	56.0	30.2	11.3			
	5.4	20.8	2.3			
3	9	118	37	1	165	
	5.5	71.5	22.4	.6	63.5	
	36.0	65.9	69.8	33.3		
	3.5	45.4	14.2	.4		
4		7	10	2	19	
		36.8	52.6	10.5	7.3	
		3.9	13.9	66.7		
		2.7	3.8	.8		
Column Total	25	179	53	3	260	
	9.6	63.8	20.4	1.2	100.0	

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	64.68762	9	.00000
Likelihood Ratio	47.14317	9	.00000
Mantel-Haenszel test for linear association	39.27852	1	.00000

Minimum Expected Frequency - .023
Cells with Expected Frequency < 5 - 9 OF 16 (56.3%)

Number of Missing Observations: 0

ตารางที่ 29 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 5.1

จากตารางที่ 29 กำหนด $\alpha = 0.05$

ได้ค่า Chi-Square = 64.68762 และ P-Value = 0.0000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร แต่มี cell ที่มีค่าความถี่คาดหวังที่น้อยกว่า 5 อยู่ถึง 56.3% จึงมีโอกาที่จะสรุปและเกิดความผิดพลาดสูง

และพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรปานกลาง และมีความพึงพอใจในการสื่อสารปานกลางถึง 118 คน คิดเป็น 45.4% ของพนักงานทั้งหมด

* กำหนดให้ค่าความถี่คาดหวังที่น้อยกว่า 5 มีมากกว่า 25% ขึ้นไป ผลความน่าเชื่อถือจะยิ่งน้อยลง

ตารางที่ 30
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 5.2

H_0 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

NTC by NSTATW

Page 1 of 1

NTC	Count Row Pct Col Pct Tot Pct	NSTATW				Row Total
		2	3	4	5	
1	1 50.0 9.1 .4	1 50.0 .6 .4				2 .8
2	5 6.8 45.5 1.9	50 67.6 30.5 19.2	18 24.3 22.5 6.9	1 1.4 20.0 .4		74 28.6
3	5 3.0 45.5 1.9	102 61.8 62.2 39.2	57 34.5 71.3 21.9	1 .6 20.0 .4		165 63.6
4		11 57.9 6.7 4.2	5 26.3 5.3 1.9	3 15.8 60.0 1.2		19 7.3
Column Total	11 4.2	164 63.1	80 30.8	5 1.9		260 100.0

Chi-Square	Value	DF	Significance
Pearson	35.94878	9	.00004
Likelihood Ratio	19.43750	9	.02135
Mantel-Haenszel test for linear association	8.61990	1	.00332

Minimum Expected Frequency - .038
Cells with Expected Frequency < 5 - 9 OF 16 (56.3%)

Number of Missing Observations: 0

ตารางที่ 30 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐาน ข้อ 5.2

จากตารางที่ 30 กำหนด $\alpha = 0.05$

ได้ค่า Chi-Square = 35.94878 และ P-Value = 0.00004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มี cell ที่มีค่าความถี่คาดหวังที่น้อยกว่า 5 อยู่ถึง 56.3% จึงมีโอกาที่จะสรุปและเกิดความผิดพลาดสูง

และพบว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรปานกลาง และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลางด้วย มีอยู่ 102 คน คิดเป็น 39.2% ของพนักงานทั้งหมด

* กำหนดให้ค่าความถี่คาดหวังที่น้อยกว่า 5 มีมากกว่า 25% ขึ้นไป ผลความน่าเชื่อถือจะยิ่งน้อยลง

ส่วนที่ 5 จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้เกิดความสนใจที่จะทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ได้ใช้ค่าสถิติ F และการเปรียบเทียบเชิงซ้อนในการวิเคราะห์ โดยสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 31
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 1

H_0 : ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารทั้ง 3 แบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารทั้ง 3 แบบอย่างน้อย 2 แบบแตกต่างกัน

Analysis of Variance							
Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.		
Between Groups	2	34.0448	17.0224	28.9136	.0000		
Within Groups	772	454.5023	.5887				
Total	774	488.5471					

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	258	3.4070	.7748	.0482	3.3120 TO 3.5020
Grp 2	258	3.1667	.7533	.0469	3.0743 TO 3.2590
Grp 3	259	3.6795	.7736	.0481	3.5849 TO 3.7742
Total	775	3.4181	.7945	.0295	3.3620 TO 3.4741

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
2.8080	2	772	.061

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 31 ได้ค่า $F = 28.9136$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารทั้ง 3 แบบอย่างน้อย 2 แบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 32
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5426 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 3.47

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TYPE3	2	1	3
3.1667	Grp 2			
3.4070	Grp 1	*		
3.6795	Grp 3	*	*	

จากตารางที่ 32 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารระดับเดียวกันเป็นรูปแบบที่ดีที่สุด และความพึงพอใจต่อการสื่อสารจากบนสูงล่างดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ตารางที่ 33
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 2

H_0 : ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแต่ละแบบไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแต่ละแบบอย่างน้อย 2 แบบแตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	3	29.4711	9.8237	12.1440	.0000
Within Groups	1035	837.2507	.8089		
Total	1038	866.7218			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	260	3.1038	.9659	.0537	2.9991 TO 3.2096
Grp 2	260	2.9154	.9135	.0567	2.8039 TO 3.0269
Grp 3	259	3.1737	.8334	.0519	3.0719 TO 3.2757
Grp 4	260	2.7423	.9790	.0607	2.6229 TO 2.8617
Total	1039	2.9836	.9138	.0283	2.9290 TO 3.0393

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
Grp 4	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
4.3015	3	1035	.005

ตารางที่ 33 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 2

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 33 ได้ค่า $F = 12.144$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแต่ละแบบอย่างน้อย 2 แบบแตกต่างกัน

ตารางที่ 34
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .6360 * RANGE * SQRT(1/N(I) + 1/N(J))$
 with the following value(s) for RANGE: 3.96

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle:

Mean	TYPE4				
2.7423	Grp 4				
2.9154	Grp 2				
3.1038	Grp 1	*			
3.1737	Grp 3	*	*		

จากตารางที่ 34 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำและความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทและเครือบริษัท ด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทและเครือบริษัทดีกว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำของบริษัทและเครือบริษัท ด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทและเครือบริษัทไม่แตกต่างกันด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำของบริษัทและเครือบริษัท และความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไม่แตกต่างจากความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทและเครือบริษัท

ตารางที่ 35
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 3

H_0 : ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานทั้ง 6 ข้อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานทั้ง 6 ข้อ อย่างน้อย 2 ข้อ
แตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	5	31.3154	6.2631	9.1153	.0000
Within Groups	1552	1066.3739	.6871		
Total	1557	1097.6893			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	260	2.9385	.8365	.0519	2.7363 TO 2.9406
Grp 2	259	2.7054	.8452	.0526	2.6013 TO 2.8091
Grp 3	260	3.0038	.8360	.0518	2.9013 TO 3.1059
Grp 4	260	3.1000	.7595	.0471	3.0072 TO 3.1928
Grp 5	260	3.0577	.8834	.0548	2.9498 TO 3.1656
Grp 6	260	3.0615	.8078	.0501	2.9629 TO 3.1602
Total	1558	2.9615	.8396	.0213	2.9193 TO 3.0032

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
Grp 4	1.0000	5.0000
Grp 5	1.0000	5.0000
Grp 6	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
2.7938	5	1552	.016

ตารางที่ 35 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 3

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 35 ได้ค่า $F = 9.1153$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานทั้ง 6 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 36
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5861 * RANGE * SQRT(1/N(I) + 1/N(J))$
 with the following value(s) for RANGE: 4.71

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TYPE6	2	1	3	5	6	4
2.7054	Grp 2						
2.9395	Grp 1						
3.0039	Grp 3	*					
3.0577	Grp 5	*					
3.0615	Grp 6	*					
3.1000	Grp 4	*	*				

จากตารางที่ 36 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องและความสมบูรณ์ข่าวสารดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ และความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับคำตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลที่ผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยพนักงานในบังคับบัญชาดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในบริษัทที่ช่วยกระตุ้นหรือทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่ทำงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ส่วนความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 37
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 4

H_0 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้อไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance							
Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.		
Between Groups	2	.2551	.1275	.1674	.9459		
Within Groups	775	590.3563	.7618				
Total	777	590.6113					

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	259	3.4402	.8441	.0524	3.3369 TO 3.5434
Grp 2	259	3.4440	.8535	.0530	3.3396 TO 3.5484
Grp 3	260	3.4038	.9187	.0570	3.2917 TO 3.5160
Total	778	3.4293	.8718	.0313	3.3679 TO 3.4907

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
.9337	2	775	.414

ตารางที่ 37 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 4

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 37 ได้ค่า $F = 0.1674$ และ $P\text{-Value} = 0.8459$ ซึ่งมากกว่า 0.05
ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้อ
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 38
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 5

H_0 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้อไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อ
แตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	15.1888	7.5944	14.0701	.0000
Within Groups	767	413.9917	.5398		
Total	769	429.1805			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean		
Grp 1	256	3.5234	.7299	.0456	3.4336	TO	3.6133
Grp 2	257	3.2490	.7129	.0445	3.1615	TO	3.3366
Grp 3	257	3.2062	.7605	.0474	3.1128	TO	3.2996
Total	770	3.3250	.7471	.0269	3.2731	TO	3.3788

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
1.2706	2	767	.281

ตารางที่ 38 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 5

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 38 ได้ค่า $F = 140.701$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 39
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5195 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
with the following value(s) for RANGE: 3.47

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

		G	G	G
		r	r	r
		p	p	p
		3	2	1
Mean	TYPE3			
3.2062	Grp 3			
3.2490	Grp 2			
3.5234	Grp 1	*	*	

จากตารางที่ 39 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในความดูแลปฏิบัติตามคำสั่งเป็นรูปแบบที่ดีที่สุด

ตารางที่ 40
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 6

H_0 : ความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้ง 5 ข้อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้ง 5 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance						
Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.	
Between Groups	4	40.3466	10.0866	13.8855	.0000	
Within Groups	1286	934.1709	.7264			
Total	1290	974.5174				

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	259	3.3707	.8500	.0528	3.2666 TO 3.4747
Grp 2	259	3.5135	.8642	.0537	3.4073 TO 3.6193
Grp 3	256	3.4531	.8055	.0503	3.3540 TO 3.5523
Grp 4	259	3.2432	.8929	.0555	3.1340 TO 3.3525
Grp 5	258	3.0155	.8460	.0527	2.9118 TO 3.1192
Total	1291	3.3191	.8692	.0242	3.2717 TO 3.3666

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
Grp 4	1.0000	5.0000
Grp 5	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances			
Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
6.0085	4	1286	.000

ตารางที่ 40 (ต่อ)
ทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 6

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 40 ได้ค่า $F = 13.8855$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ทั้ง 5 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 41
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Variable	SCORE6	
By Variable	TYPE5	
Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05		
The difference between two means is significant if		
MEAN(J)-MEAN(I) \geq .6027 * RANGE * SQRT(1/N(I) + 1/N(J))		
with the following value(s) for RANGE: 4.36		
(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle		
	G G G G G	
	r r r r r	
	p p p p p	
	5 4 1 3 2	
Mean	TYPE5	
3.0155	Grp 5	
3.2432	Grp 4	
3.3707	Grp 1	*
3.4531	Grp 3	*
3.5135	Grp 2	* *

จากตารางที่ 41 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ทำให้พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน/มีความสามัคคีดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ทำให้พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน/มีความสามัคคีดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีโอกาสนำเสนอข้อคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงาน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในบริษัทดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ ความพึงพอใจต่อการมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ ส่วนความพึงพอใจต่อการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 42
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 7

H_0 : ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบทั้ง 3 ข้อไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	1.7333	.8667	1.2796	.2737
Within Groups	777	526.2462	.6773		
Total	779	527.9795			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int	for Mean
Grp 1	260	3.3615	.7509	.0466	3.2698 TO	3.4532
Grp 2	260	3.2615	.7963	.0494	3.1643 TO	3.3588
Grp 3	260	3.3615	.9133	.0566	3.2500 TO	3.4731
Total	780	3.3292	.8233	.0295	3.2703 TO	3.3861

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
5.0066	2	777	.007

ตารางที่ 42 (ต่อ)
ทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 7

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 42 ได้ค่า $F = 1.2796$ และ $P\text{-Value} = 0.2787$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบทั้ง 3 ข้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 43
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 8

H_0 : ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในงานทั้ง 2 ข้อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในงานทั้ง 2 ข้อแตกต่างกัน

t-tests for independent samples of TYPE2

Variable	Number of Cases	Mean	SD	SE of Mean
INFOR4				
TYPE2 1	257	2.8482	.974	.061
TYPE2 2	259	2.9498	1.012	.063

Mean Difference = $-.1016$

Levene's Test for Equality of Variances: $F = .418$ $P = .518$

t-test for Equality of Means				95%	
Variances	t-value	df	2-Tail Sig	SE of Diff	CI for Diff
Equal	-1.16	514	.246	.087	($-.273, .070$)
Unequal	-1.16	513.53	.246	.087	($-.273, .070$)

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 43 ได้ค่า $t = 1.16$ และ $P\text{-Value} = 0.246$ ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในงานทั้ง 2 ข้อไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 44
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 9

H_0 : ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กรทั้ง 3 ข้อไม่
แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กรทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย
2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	10.9329	5.4664	9.7610	.0001
Within Groups	774	433.4635	.5600		
Total	776	444.3964			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	260	3.2308	.7814	.0485	3.1353 TO 3.3262
Grp 2	260	3.4154	.7639	.0474	3.3221 TO 3.5097
Grp 3	257	3.5175	.6965	.0434	3.4320 TO 3.6031
Total	777	3.3874	.7568	.0271	3.3341 TO 3.4407

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	2.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
.9399	2	774	.391

ตารางที่ 44 (ต่อ)
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 9

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 44 ได้ค่า $F = 9.7610$ และ $P\text{-Value} = 0.0001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05
ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อนโยบายและการบริหารงานขององค์กรทั้ง 3 ข้อ
อย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 45
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5292 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
with the following value(s) for RANGE: 3.47

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TYPE3	1	2	3
3.2308	Grp 1	.	.	.
3.4154	Grp 2	*	.	.
3.5175	Grp 3	*	*	.

จากตารางที่ 45 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติ
ตามคำสั่ง/เรื่องที่มีอบหมายของผู้ได้บังคับบัญชาดีกว่าความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหาร
งานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบริษัท ส่วนความพึงพอใจของการออกคำสั่งโดยผู้บังคับ
บัญชาก็ดีกว่าความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบริษัท

ตารางที่ 46
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 10

H_0 : ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานทั้ง 3 ข้อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	2	75.0420	37.5210	53.2319	.0000
Within Groups	776	546.9708	.7049		
Total	778	622.0128			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean		
Grp 1	260	3.6385	.8429	.0523	3.5355	TO	3.7414
Grp 2	259	3.3436	.9409	.0522	3.2407	TO	3.4465
Grp 3	260	2.8846	.8349	.0518	2.7827	TO	2.9866
Total	779	3.2888	.8941	.0320	3.2259	TO	3.3517

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
TOTAL	1.0000	5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
3.0074	2	776	.050

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 46 ได้ค่า $F = 53.2319$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานทั้ง 3 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

ตารางที่ 47
การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5937 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 3.47

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TYPE3		3	2	1
2.8846	Grp 3				
3.3436	Grp 2	-			
3.6385	Grp 1	* *			

จากตารางที่ 47 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อความมั่นคง
 ในการทำงานเป็นแบบที่ดีที่สุด และความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความ
 สะดวกและทันสมัยดีกว่าความพึงพอใจในด้านรายได้ เงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับ
 งานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 48
การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 11

H_0 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้ง 6 ข้อไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้ง 6 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อแตกต่างกัน

Analysis of Variance

Source	D.F.	Sum of Squares	Mean Squares	F Ratio	F Prob.
Between Groups	5	130.7263	26.1453	38.9592	.0000
Within Groups	1552	1041.5362	.6711		
Total	1557	1172.2625			

Group	Count	Mean	Standard Deviation	Standard Error	95 Pct Conf Int for Mean
Grp 1	260	3.3692	.9186	.0570	3.2570 TO 3.4814
Grp 2	260	2.7346	.9560	.0593	2.6179 TO 2.8514
Grp 3	260	3.5115	.7785	.0483	3.4165 TO 3.6066
Grp 4	259	3.5637	.7566	.0470	3.4711 TO 3.6563
Grp 5	260	3.5192	.7000	.0434	3.4337 TO 3.6047
Grp 6	259	3.5097	.7744	.0481	3.4149 TO 3.6044
Total	1558	3.3678	.8677	.0220	3.3247 TO 3.4109

GROUP	MINIMUM	MAXIMUM
Grp 1	1.0000	5.0000
Grp 2	1.0000	5.0000
Grp 3	1.0000	5.0000
Grp 4	1.0000	5.0000
Grp 5	1.0000	5.0000
Grp 6	1.0000	5.0000

TOTAL 1.0000 5.0000

Levene Test for Homogeneity of Variances

Statistic	df1	df2	2-tail Sig.
6.4343	5	1552	.000

ตารางที่ 48 (ต่อ)

การทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม ข้อ 11

กำหนด $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 48 ได้ค่า $F = 38.9592$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานทั้ง 6 ข้ออย่างน้อย 2 ข้อ แตกต่าง

ตารางที่ 49

การเปรียบเทียบเชิงซ้อน

Multiple Range Tests: Scheffe test with significance level .05

The difference between two means is significant if
 $MEAN(J) - MEAN(I) \geq .5793 * RANGE * \sqrt{1/N(I) + 1/N(J)}$
 with the following value(s) for RANGE: 4.71

(*) Indicates significant differences which are shown in the lower triangle

Mean	TYPE6					
2.7346	Grp 2					
3.3692	Grp 1	*				
3.5097	Grp 6	*	*			
3.5115	Grp 3	*	*	*		
3.5192	Grp 5	*	*	*	*	
3.5637	Grp 4	*	*	*	*	*

จากตารางที่ 49 โดยการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า ความพึงพอใจต่อการมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกันดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ความพึงพอใจในความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงานดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชากว่าความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ส่วนความพึงพอใจต่อความสามัคคีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชากว่าความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ส่วนรูปแบบความพึงพอใจแบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 6 จากการออกแบบสอบถามคำถามปลายเปิด สรุปผลได้ดังนี้

1. พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องการสื่อสารภายในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจเอกภพทัศน์
สรุปผลได้ดังนี้
 - ลำดับที่ 1 การสื่อสารภายในบริษัททำได้ดี รวดเร็วทันใจ คิดเป็นร้อยละ 17.72
 - ลำดับที่ 2 การติดต่อสื่อสารทำได้ลำบาก คิดเป็นร้อยละ 15.19
 - ลำดับที่ 3 ควรมีการพูดคุย(Two-way)มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.19
 - ลำดับที่ 4 ข้อมูลที่ได้รับคลุมเครือ คิดเป็นร้อยละ 11.39

2. พนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจเอกภพทัศน์
สรุปผลได้ดังนี้
 - ลำดับที่ 1 ให้ข้อมูลรวดเร็วดี คิดเป็นร้อยละ 38.67
 - ลำดับที่ 2 พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28
 - ลำดับที่ 3 การสื่อสารล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 16

3. พนักงานมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจเอกภพทัศน์
สรุปผลได้ดังนี้
 - ลำดับที่ 1 ไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 57.8
 - ลำดับที่ 2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.92
 - ลำดับที่ 3 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 9.25

4. พนักงานต้องการให้มีการใช้สื่อเรียงลำดับดังนี้
 - ลำดับที่ 1 จดหมายเวียน คิดเป็นร้อยละ 17.77
 - ลำดับที่ 2 ประกาศ คิดเป็นร้อยละ 16.25
 - ลำดับที่ 3 การพูดจา คิดเป็นร้อยละ 15.70
 - ลำดับที่ 4 การประชุม คิดเป็นร้อยละ 15.42
 - ลำดับที่ 5 บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.90
 - ลำดับที่ 6 คำสั่ง คิดเป็นร้อยละ 10.48
 - ลำดับที่ 7 โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 10.45

5. พนักงานต้องการให้มีข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้
 - ลำดับที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท คิดเป็นร้อยละ 32.59
 - ลำดับที่ 2 นโยบายในอนาคตของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 17.04
 - ลำดับที่ 3 การประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.33

ลำดับที่ 4 สวัสดิการของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 10.37

ลำดับที่ 5 เศรษฐกิจของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 9.63

6. ความคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุง การสื่อสารภายในบริษัท

ลำดับที่ 1 ไม่ออกความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 44.44

ลำดับที่ 2 ส่งข่าวสารให้รวดเร็วและถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 16.30

ลำดับที่ 3 เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น คิดเป็นร้อยละ 8.89

ลำดับที่ 4 อุปกรณ์ที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 8.89

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณี
ของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ ณ ที่ทำการ
อาคารซี.พี.ทาวเวอร์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร โดยเน้น
การสื่อสารระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและระหว่างพนักงานด้วยกัน
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่
มีต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัย เป็นพนักงานเครือ
บริษัทเจริญโภคภัณฑ์เฉพาะที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ โดยแบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ดังนี้

1. ระดับพนักงาน
2. พนักงานระดับผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก
3. พนักงานระดับผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย
4. พนักงานระดับผู้บริหารระดับกลาง/ผู้จัดการทั่วไป

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงาน
ของบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ เฉพาะที่ทำการอาคารซี.พี. จำนวน 260 คน โดยใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น(Stratified Random Sampling) ส่งให้พนักงานโดยไม่ผ่านหัว
พนักงาน

แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ตอนด้วยกัน คือ

- ตอนที่ 1 ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กร
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 5 ความคิดเห็นโดยทั่วไป

จากข้อมูลพื้นฐาน โดยจะพบว่าจากจำนวนตัวอย่างทั้งหมดจะพบพนักงานที่เป็นเพศหญิงตอบแบบสอบถามมากกว่าพนักงานชาย และกลุ่มตัวอย่างจะเป็นผู้ที่จบปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่และในจำนวนนี้จะเป็นพนักงานในตำแหน่งพนักงานพบมากที่สุด ซึ่งส่วนมากจะมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี

ด้านความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง(การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา) โดยใช้การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง การสั่งงานทางโทรศัพท์ การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเวียนแจก คู่มือพนักงาน รายงานประจำปี การประชุม การสัมมนา จะพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบนโดยใช้การรายงานด้วยวาจา การรายงานทางโทรศัพท์ การรายงานด้วยลายลักษณ์อักษร การจัดทำเป็นรายงาน การประชุม/ชี้แจง ก็พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด และการสื่อสารในระดับเดียวกัน(การสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้บริหารด้วยกันทั้งในสำนักงานเดียวกันและต่างกัน หรือการสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกันทั้งในสำนักงานเดียวกันและต่างกัน) โดยใช้การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์ การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษรและการประชุม ก็พบว่าในทำนองเดียวกันว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน จะพบว่าไม่มี ความแตกต่างในเรื่องเพศ ระดับการศึกษาและอายุการทำงาน

ส่วนในด้านตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ จะพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนกจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งระดับพนักงาน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่ายมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก พนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไปมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานไม่มากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

ส่วนในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจะพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

และจากการเปรียบเทียบเชิงซ้อนจะพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารในแต่ละแบบมีความแตกต่างกัน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารระดับเดียวกันเป็นรูปแบบที่ดีที่สุด และความพึงพอใจต่อการสื่อสารจากบนลงล่างดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

2. ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรแต่ละแบบแตกต่างกัน ดังนี้ ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในบริษัทและเครือข่ายดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำและความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อ

ต่อบริษัทและเครือข่ายบริษัท ด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทและเครือข่ายบริษัทดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำของบริษัทและเครือข่ายบริษัท ด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทและเครือข่ายบริษัทไม่แตกต่างกับด้านความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือความตกต่ำของบริษัทและเครือข่ายบริษัท และความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ไม่แตกต่างจากความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทและเครือข่ายบริษัท

3. ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข่าวสารดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ และความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลที่ผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยพนักงานในบังคับบัญชาดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในบริษัทที่ช่วยกระตุ้นหรือทำให้เกิดความกระตือรือร้นที่ทำงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตัวเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ส่วนความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

4. ความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในด้านหัวหน้าเสนอแนะการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน หัวหน้าไว้วางใจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และหัวหน้าเป็นคนเปิด ยอมรับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

5. ความพึงพอใจต่อการได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในความดูแลปฏิบัติตามคำสั่งเป็นรูปแบบที่ดีที่สุด

6. ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ทำให้พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน/มีความสามัคคีดีกว่าความพึงพอใจต่อข่าวสารเกี่ยวกับการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ ความพึงพอใจต่อข่าวสารที่ทำให้พนักงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน/มีความสามัคคีดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงาน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในบริษัทดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ ความพึงพอใจต่อการมีความรู้สึกที่ติดต่อดังกล่าวดีกว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ

7. ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในงานในด้านการเลื่อนขั้นและระดับตามควรแก่โอกาสและความสามารถโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

8. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามคำสั่ง/เรื่องที่มีอบหมายของผู้ได้บังคับบัญชาดี

กว่าความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบริษัท ส่วนความพึงพอใจของการออกคำสั่งโดยผู้บังคับบัญชาดีกว่าความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบริษัท

9. ความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานเป็นแบบที่ดีที่สุด และความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความสะดวกและทันสมัยดีกว่าความพึงพอใจในด้านรายได้เงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

10. ความพึงพอใจต่อการมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน ดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีกร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงานดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีกร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ความพึงพอใจต่อความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีกร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่าย ส่วนความพึงพอใจต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาดีกว่าความพึงพอใจต่อการมีกร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่าย

อีกประเด็นที่สำคัญซึ่งพบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่เพียงพอต่อการทำวิจัยเพราะศึกษาเฉพาะพนักงานที่ทำการอาคารซี.พี.ทาเวอร์ แต่เนื่องจากผลการวิจัยได้ผลเป็นที่น่าพอใจในระดับหนึ่งซึ่งสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ตัวอย่างเช่นเครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ซึ่งเป็นองค์กรที่มีพนักงานเป็นจำนวนมาก ผลที่ได้รับจึงเกิดความคลาดเคลื่อนได้มาก ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้จึงพอจะเป็นแนวทางให้ทำการศึกษาและวิจัยในเรื่องนี้ต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

1.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง จะพบว่าคู่มือพนักงาน รายงานประจำปีและการสัมมนา พนักงานจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ดังนั้น จึงควรจะมีการจัดทำเป็นระยะ ๆ เช่น ทุก 3 เดือนหรือ 6 เดือน เพื่อจะได้ทราบความเคลื่อนไหวและความต้องการภายในบริษัท

1.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะพบว่า การรายงานด้วยวาจาและการรายงานทางโทรศัพท์ พนักงานจะมีความพึงพอใจน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะขาดหลักฐานการรายงานและเป็นการไม่เหมาะสมที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะรายงานสู่ผู้บังคับบัญชา ดังนั้นควรกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนทั้ง 2 วิธีการ เพราะจะเป็นการแก้ปัญหาที่ทันต่อเหตุการณ์โดยดูตามความเหมาะสม

1.3 การสื่อสารในระดับเดียวกัน จะพบว่ากรรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็น โดยลายลักษณ์อักษรไม่เป็นที่นิยม ผู้บังคับบัญชาควรเน้นให้มีการฝึกเป็นประจำเท่าที่โอกาสอำนวย

1.4 จากการเปรียบเทียบเชิงซ้อน พบว่าข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท

และเครือข่าย บริษัท ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข่าวสาร ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ข่าวสารข้อมูลสำหรับผู้บริหารและเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยพนักงานในบังคับบัญชา ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในบริษัทที่ช่วยกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดความกระตือรือร้นที่ทำงานตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานในความดูแลปฏิบัติตามคำสั่ง ข่าวสารที่ทำให้พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน/มีความสามัคคี การสื่อสารในบริษัทที่ทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในบริษัท ความรู้สึกที่ติดต่อดังค์กร การปฏิบัติตามคำสั่ง/เรื่องที่มีขอบหมายของผู้บังคับบัญชา การออกคำสั่งโดยผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความสะดวกและทันสมัย การมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสามัคคีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น พนักงานจะมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก จึงควรนำมาใช้ให้มากขึ้น

ส่วนข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและหรือความตกต่ำ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทและเครือข่าย บริษัท ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทและเครือข่าย บริษัท ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของตนเองเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน ข่าวสารเกี่ยวกับการสื่อสารที่ได้รับ การปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ การมีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงาน นโยบายการบริหารงานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบริษัท รายได้เงินเดือน ค่าทำงานล่วงเวลาเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติมีการร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่ายจากรูปแบบการสื่อสารข้างต้น พบว่าพนักงานไม่ค่อยมีความพึงพอใจ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงให้เหมาะสมและนำมาใช้ในโอกาสต่อไป

2. ข้อเสนอแนะทั่วไป

2.1 ควรมีการทำการวิจัยความพึงพอใจของพนักงานทั้งในด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ อาจจะเป็นทุก 6 เดือนหรือปีละ 1 ครั้ง

2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานว่าจะมีส่วนทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

2.3 ควรมีการวางแผนกำหนดเรื่องการเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเสมอภาคกัน

2.4 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงาน เพื่อนำผลมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติแก่หน่วยงานต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

2.5 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรองค์ประกอบทางด้านสภาพครอบครัว และ รายได้ของพนักงานว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงานหรือไม่

2.6 ควรมีการศึกษาใช้สื่อต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อให้ทราบถึงแนวทางปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรคที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กริช สืบสนธิ์ .การติดต่อสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- คอร์ออฟเบอร์เรท ไทยแลนด์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ไอ เอส พรินติ้ง จำกัด, 2539.
- ถิรพันธ์ อนวัชศิริวงศ์ .พฤติกรรมกรรมการสื่อสาร. (POSITIONING) แปลและเรียบเรียงโดย ดร.ก้องเกียรติ โอภาสวงการ. พิมพ์ที่เอช-เอนการพิมพ์, 2527.
- ธงชัย เกื้อกุลวงศ์ .การจัดองค์การและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท บพิท จำกัด, 2514.
- บุญเลิศ ศุกดิลก .การสื่อสาร : โครงสร้างและหน้าที่ของสังคม. วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : เจริญวิทย์การพิมพ์, 2513.
- ประมะ สดะเวทิน .นิเทศศาสตร์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- _____ .หลักนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- _____ .หลักนิเทศศาสตร์ กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2533.เมตตา กฤตวิทย์และคณะ
- _____ .แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ .การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2534.
- วิจิตร อาวะกุล .เทคนิคมนุษยสัมพันธ์ . กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์พิชเนศ แพร่งสรรพศาสตร์, 2525.
- วิชัย สุวรรณบรรณ .ซี.พี.ธุรกิจไร้พรมแดน. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฐานเศรษฐกิจ จำกัด, 2536.
- วุฒิชัย จำนงค์ .แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : เจริญรัตน์การพิมพ์, 2520.

- _____ .การบริหารสำหรับผู้จัดการและหัวหน้าหน่วยงานระดับกลาง. กรุงเทพฯ
มหานคร : อมร การพิมพ์, 2524.
- สมยศ นาวิการ .การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2
2527.
- _____ .การพัฒนาองค์กรและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล,
2521.
- _____ .และมุสดี รุมาตม .องค์กร : ทฤษฎีและพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2520.
- เสถียร เขยประทับ .การสื่อสารเพื่อการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์,
2528.
- อรุณ รักธรรม .ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ การบริหารองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนา
พานิช, 2525.

วิทยานิพนธ์

- เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. “รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสายก.และสายข.ในมหาวิทยาลัย
ลัยธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะวารสาร ศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- ทิวาพร เลิศสมบุรณ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความ
พึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริม
อุตสาหกรรม” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- บุณณิกา วงศ์วานิช. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา.” วิทยา
นิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- สมศรี ศานติเกษม. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความ
พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี.”
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

สุพรรณิ กรนต์กิตติกุล. “ความสัมพันธ์ของลักษณะที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.

อมรา สารสันติสุข. “การศึกษาสถานภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของมหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2532.

เอี่ยมพร ลือกิตติศัพท์. “การศึกษาการวางแผนและการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ของธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ : ศึกษาเฉพาะกรณีเครือเจริญโภคภัณฑ์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2537.

โอภาส บุตราภส. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงานในกรมชลประทาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

ภาษาอังกฤษ

Applewhite, Phillip B. **Organizational and Behavior**. New York : Englewood Cliffs, Prentice - Hall Inc.1965.

Bassett, Glenn A. **The New Face of Communication**. New York : Vailballon Press, 1968.

Cohen, A.R., Fink H. Gadon and R.D.Willits. **Effective Behavior In Organization**. Home Wood, 111., Irwin, 1976.

Conrad, Charles. **Strategic Organization Communication : Cultures, Situations and Adaptation**. New York : CBS College Pub, 1972., p.115-116.

Durbin, Andrew J. **Human Relations : A Job Oriented Approach**. Virgineer : A Prentice-Hall Company, 1978.

Evan, John W. “Alienation and Learning in a Hospital Setting.” **American Sociology Review**. 27:6(December 1962).

- Goldhaber, G., Yates, M., Poster, T., Lesniak R. "Organizational Communication : 1978." **Human Communication Research**. 1978.
- Guetzkow, H. **Communication In Organization**. In J.G.March. ed., Handbook of Organization, New York: Rand McNally, 1965.
- Herzberg, Frederick; Mausner, Bernard; and Snyderman, Block. **The Motivation to Work**. New York: John Wiley, 1959.
- Homans, George C. **The Human Group**. New York: Harcourt, Brance and World, Inc., 1950.
- Pincus, Joseph David. "The Impact of Communication Satisfaction on Job Performance : A Field study of Hospital Nurses", 1984.
- Rosenblatt, Bernard G., Cheatham, Richard T. and Watt., James T. **Communication In Business**. Englewood Cliffs, New Jersey:Prentice-Hill Inc., 1977.
- Schermerhorn John R., Hunt, James G. and Osborn, Richard N. **ManagIng Organizational Behavior**. New York: John Wiley & Sons Inc., 1982.
- Schmidt,W.V., Anderson, C. and Claske .T. (1983, February). **Factors Influencing federal employee worker satisfaction : A basllne study**. Paper presented at the annual meeting of the western speach Communication Association, Albugergus, New Mexico,
- Shannon, Clauden E., and Weaver, Warren., **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana: University of Illinois Press, 1949.
- Strauss, George., and Sayles, Leonard R. **Personnel : The Human Problems of Management**. Englewood Cliffs, N.J., : Prentice-Hall Inc., 1960.
- Van Dersal, William R. **The Successful Supervision Government and Business**. New York : Harper & Row Publishers, 1968.
- Zimbado, Phillip G., Ebbe B. Ebberson and Christina Moslach. **Influencing Attitudes and Changing Behavior**. London : Addison - Wesley Publishing Company, 1977.

Draft

ภาคผนวก

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม
เรียน พนักงานที่เคารพ

ด้วยดิฉันกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีเครือข่ายบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษานิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต

อนึ่ง ในการสละเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามที่แนบมานี้ กรุณาตอบตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นให้มากที่สุด คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและจะนำไปวิเคราะห์เพื่อสรุปผลต่อไป โดยจะไม่มีการอ้างอิงหรือพาดพิงไปยังบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ ตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สำหรับพนักงานเครือข่ายบริษัทเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.พี.ทาวเวอร์ ในระดับพนักงาน ระดับบังคับบัญชาและระดับบริหาร
2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสารภายในองค์กร
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นโดยทั่วไป

ตอนที่ 1

ลักษณะการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องเพื่อแสดงถึงปริมาณการสื่อสารที่มีจริงในองค์กรของท่าน

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง					
- การสั่งงานด้วยวาจาโดยตรง					
- การสั่งงานทางโทรศัพท์					
- การสั่งงานด้วยเอกสาร/บันทึก					
- การติดประกาศ/บอร์ดประชาสัมพันธ์					
- เอกสารคำสั่ง/ประกาศโดยการเขียนแจก					
- คู่มือพนักงาน					
- รายงานประจำปี					
- การประชุม					
- การสัมมนา					
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
- การรายงานด้วยวาจา					
- การรายงานทางโทรศัพท์					
- การรายงานด้วยลายลักษณ์อักษร					
- การจัดทำเป็นรายงาน					
- การประชุม/ชี้แจง					
3. การสื่อสารในระดับเดียวกัน					
- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นด้วยวาจา					
- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นทางโทรศัพท์					
- การรายงาน/แลกเปลี่ยนความเห็นโดยลายลักษณ์อักษร					
- การประชุม					

โดยสรุปแล้ว ท่านมีความเห็นอื่นในเรื่องของการสื่อสารภายในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจใด
ภาคภูมิใจอย่างไร?

ตอนที่ 2

ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสาร</u>					
4 การสื่อสารจากบนสู่ล่าง					
5. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน					
6. การสื่อสารในระดับเดียวกัน					
<u>ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร</u>					
7. ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและ เป้าหมายของบริษัทและเครือบริษัท					
8. ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติของ ผู้บริหารที่ส่งผลกระทบต่อบริษัทและเครือบริษัท					
9. ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมการ เคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายใน บริษัทและเครือบริษัท					
10. ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/ หรือความตกต่ำของบริษัทและเครือบริษัท					
<u>ความพึงพอใจต่อข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับการ ทำงาน</u>					
11. คำตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน					
12. ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานของท่าน เปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ					
13. การพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ ท่าน					
14. ความถูกต้องและสมบูรณ์ของข่าวสาร					

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดย พนักงานในบังคับบัญชา					
16. การสื่อสารในบริษัทที่ช่วยกระตุ้นหรือเร่ง ให้เกิดความกระตือรือร้นที่ทำงานตรงตามเป้า หมายที่กำหนดไว้					
<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
17. หัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการ ปฏิบัติงาน					
18. หัวหน้าไว้ใจในการตัดสินใจในการ ปฏิบัติงาน					
19. หัวหน้าเป็นคนเปิด ยอมรับความคิดเห็น					
<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u>					
20. พนักงานในความดูแลปฏิบัติตามคำสั่ง					
21. พนักงานในความดูแลได้รับข้อมูลข่าวสาร					
22. การประเมิน ได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ตลอดจนคำวิพากษ์วิจารณ์อย่างเหมาะสม					
<u>ความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ</u>					
23. การสื่อสารในบริษัททำให้ท่านรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งของงานในบริษัทด้วย					
24. พนักงานในหน่วยงานมีความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน/มีความสามัคคี					
25. มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร					
26. มีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงาน					

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27. การสื่อสารได้รับการปรับแต่งให้รับกับ กรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ					

โดยสรุปแล้ว ท่านมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจ
ภาคภูมิใจอย่างไร?

ตอนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ความสำเร็จของงาน</u>					
28. ความสำเร็จของงาน					
29. ปัญหาและอุปสรรคของงานที่ปฏิบัติ					
30. สถานภาพของอาชีพ					
<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u>					
31. ได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชม เสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี					
<u>ความรับผิดชอบ</u>					
32. งานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความ รับผิดชอบ					
33. งานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรู้ความ สามารถ					
34. ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน					
<u>ความก้าวหน้าในงาน</u>					
35. การเลื่อนขั้นและระดับตามควรแก่โอกาส และความสามารถ					

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36. โอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับ การฝึกอบรมในการปฏิบัติงาน					
<u>นโยบายและการบริหารงานขององค์กร</u>					
37. บริษัทมีนโยบายและการบริหารงานและ วิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
38. การออกคำสั่งโดยผู้บังคับบัญชา					
39. การปฏิบัติตามคำสั่ง/เรื่องที่มีอบหมายของ ผู้บังคับบัญชา					
<u>สภาพการทำงาน</u>					
40. ความความมั่นคงในการทำงาน					
41. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้มีความสะดวก และทันสมัย					
42. รายได้เงินเดือน, ค่าทำงานล่วงเวลา เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ					
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>					
43. การมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วม งานในฝ่ายเดียวกัน					
44. มีการร่วมงานสังสรรค์ระหว่างฝ่าย					
45. ความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่าง เพื่อนร่วมงาน					
46. ความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน					
47. ความร่วมมือในการปฏิบัติงานระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา					

ปกติในการปฏิบัติหน้าที่การงานนั้น ท่านได้ สื่อสารในลักษณะใดบ้าง มากน้อยเพียงใด	ระดับของความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
48. ความสามัคคีระหว่างบังคับบัญชากับผู้ได้ บังคับบัญชา					

โดยสรุปแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายในบริษัทและ/หรือเครือข่ายธุรกิจ
ภาคไหนหรืออย่างไร?

ตอนที่ 4

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ตามข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

49. เพศ

ชาย

หญิง

50. การศึกษา

มัธยมปลายหรือเทียบเท่า

ปวส.หรือเทียบเท่า

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

51. ตำแหน่งปัจจุบัน

พนักงาน

ผู้บริหารระดับบังคับบัญชา/แผนก

ผู้บริหารระดับต้น/ฝ่าย

ผู้บริหารระดับกลาง/ผจก.ทั่วไป

52. อายุการทำงานในองค์กรนี้

1-5 ปี

6-10 ปี

10-15 ปี

มากกว่า 15 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 5

ความคิดเห็นโดยทั่วไป

คำชี้แจง ให้เรียงลำดับสิ่งที่ท่านคิดว่าสำคัญที่สุดและรองลงมา

53.1 ท่านต้องการให้มีสื่อ(เช่น จดหมายเวียน ประกาศ คำสั่ง บอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุม การพุดจา โทรศัพท์)ประเภทใดบ้าง?

53.2 ท่านต้องการให้มีข่าวสารเรื่องใดมากขึ้นบ้าง?

53.3 ความเห็นอื่นที่จะมีประโยชน์ต่อการพัฒนา ปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร?

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้เขียน	นางสาวลดาวัลย์ วัฒนสานต์
วัน/เดือน/ปีเกิด	วันที่ 25 พฤศจิกายน 2502
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษาระดับปริญญา	เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาการค้าการลงทุนระหว่างประเทศ
สถานที่สำเร็จการศึกษา	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีที่สำเร็จการศึกษา	ปีการศึกษา 2525
อาชีพปัจจุบัน	ลูกจ้าง เครือบริษัทเจริญโภคภัณฑ์