

การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัทเซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด

นางสาวชิตาณัฐ เชื้อชาติ และ อาจารย์สุพรรณิ สวนอินทร์

บทคัดย่อ

วิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการศึกษา การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด เนื่องจากวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) การวิจัยเชิงสำรวจเป็นการรวบรวม ข้อมูล ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายถึงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ทางสังคมวิทยาหรือจิตวิทยา เพื่ออธิบายและสรุปผลโดยวิธีการเก็บรวบรวมในรูปแบบของแบบสอบถามที่จัดทำขึ้น เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

จากการวิจัยพบว่าจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของพนักงานในด้านของการสื่อสารภายในองค์กรจาก ทั้งหมด 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของบุคคล ความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น และ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของสื่อกลาง พบว่ามีระดับความพึงพอใจที่น้อยที่สุดได้แก่ ความพึงพอใจในงานของ บุคคล ซึ่งองค์ประกอบเรื่องของการงานของบุคคลมีดังนี้ ค่าตอบแทน (เงินเดือน, ค่าล่วงเวลา) ตลอดจนสวัสดิการ, งานที่ ตรงกับความรู้ความสามารถ,ความสำเร็จกับงานที่ได้ปฏิบัติ และ ลักษณะของงานที่มีความซ้ำซากจำเจ จะเห็นได้ว่าใน การทำงานนอกจากนี้อาจยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเงินเดือน ค่าตอบแทน ที่ต้องมีความสมดุลหรือเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ถ้าองค์ประกอบดังที่กล่าวมาข้างต้น นั้นเกิดความเหมาะสมก็จะทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเราจะทราบได้อย่างไรว่ามันมีผล เราต้องทำการสื่อสารกันนั่นเอง นอกจากความเหมาะสมที่หัวหน้างานคิดว่ามันเหมาะสมแล้ว ต้องทำการสอบถามเพื่อ รับ feedback จากพนักงานด้วยเช่นกัน ว่ามันเหมาะสมกับตัวพนักงานจริงหรือไม่ เพื่อให้เกิดตรงกลางต้องมีการ สอบถามพูดคุยกันนั่นเอง และถ้าหากสามารถปรับส่วนนี้ให้เกิดความเหมาะสมได้ ความพึงพอใจของพนักงานก็จะ เพิ่มขึ้น และความพึงพอใจก็จะส่งผล ไปยังงานที่ได้รับมอบหมาย ให้สามารถทำออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

บทนำ (INTRODUCTION)

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากการสื่อสารเป็น กระบวนการสำคัญในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจ ในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม ไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องมีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ ขององค์กร

การสร้างความเข้าใจและการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์กร การจะมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) ซึ่งก็คือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การติดต่อสื่อสารนั้นมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์กร

หากองค์กรใดมีการติดต่อสื่อสารในระดับต่าง ๆ ที่ดีแล้วฝ่ายบริหารก็จะสามารถสื่อสารนโยบายกฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องและตรงกับความต้องการขององค์กร การสร้างความเข้าใจในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งและมีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ล้วนแล้วเกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีนั่นเอง (พิเชษฐ์ บุญมี.2544:1)

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญสำหรับองค์กรอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ส่วนรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้น ไม่ได้มีรูปแบบที่ตายตัวกำหนดไว้ เนื่องจากแต่ละองค์กรมีโครงสร้างที่แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อม เช่น ลักษณะของการประกอบการ ลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ที่มีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้ ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่าง ๆ ในปัจจุบันทัศนคติเป็นสิ่งที่สำคัญที่ส่งผลต่อการสื่อสารเป็นอย่างมาก ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคลากร พฤติกรรมบางอย่างนับว่าเป็นประโยชน์ ที่สามารถสร้างสรรค์ให้องค์กรพัฒนาได้ แต่พฤติกรรมบางอย่างก็ให้ผลในทางตรงกันข้าม ที่ทำให้องค์กรเกิดการชะงัก อาจไม่สามารถทำงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ได้ (ชาลินี นานา.2539:2)

ทบทวนวรรณกรรม (LITERATURE REVIEW)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร: ด้านภาวะผู้นำ

โรบบินส์และคูลเตอร์ (Robbins & Coulter, 2008: 229) ให้ความหมายของ ผู้นำ (Leader) ไว้ว่าผู้นำ หมายถึงผู้ที่มีความสามารถหรือศิลปะในการจูงใจให้ผู้อื่นติดตามหรือปฏิบัติตาม และภาวะผู้นำ (Leadership) คือ สิ่งที่ผู้นำกระทำ ซึ่งก็คือ กระบวนการจูงใจให้กลุ่มหรือองค์กรปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือ ขององค์กร อุดม ทุม โหมยิต (2544: 230) สรุปความหมายของผู้นำไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้อำนาจและอิทธิพลของผู้นำต่อผู้ตามเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พัทสิรี ชมภูคำ (2552: 194) สรุป ความหมายของภาวะผู้นำไว้ว่า หมายถึง กระบวนการของผู้นำซึ่งมีอิทธิพลที่สามารถโน้มน้าว สร้างแรงบันดาลใจ จูงใจ ให้คนอื่นทำตาม เพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร นอกจากนั้น พิทยา บวรวัฒนา (2556: 68) ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำว่า คือความสามารถของผู้นำที่มีอิทธิพลเหนือคนอื่นในกลุ่มในการให้คนอื่นเหล่านั้น เกิดความมุ่งมั่นทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายส่วนรวม ดังนั้นสามารถกล่าวได้ว่าภาวะผู้นำ หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถ ในการบริหารจัดการ เป็นผู้มีอิทธิพลเหนือคนอื่น ซึ่งสามารถโน้มน้าว จูงใจ เพื่อให้ผู้อื่น ๆ มีความมุ่งมั่นทำงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้นั่นเอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

รุ่งระวี พันชานนท์ (2560) กล่าวเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Communication) ว่าการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ลดปัญหาความเข้าใจผิดพลาด ตลอดจนเสริมสร้างการสื่อสารอย่างจงใจเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสาร โดยการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารจะต้องมีความรู้พื้นฐาน ประสบการณ์ในเรื่องที่จะสื่อสารกัน มีความสนใจในเนื้อเรื่องหรือประเด็นที่ต้องการจะสื่อสาร การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากทักษะของผู้พูดและผู้ฟังแล้วยังมีปัจจัยภายนอกที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถานที่ เวลา รวมถึงการแสดงท่าทางของกลุ่มสนทนาที่จะส่งผลต่อการสนทนานั้น ๆ ว่าจะมีประสิทธิภาพได้หรือไม่

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรในองค์กรแต่ละคนที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร การติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างาน ตลอดจนการสื่อสารในองค์กรด้วยตนเองถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บังคับบัญชาในกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่าพนักงานสามารถรับข่าวสารเกี่ยวกับหน่วยงานและการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ จากเอกสาร หรือหนังสือเวียน ส่วนการติดต่อสื่อสารในการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรที่เป็นทางการจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด เพราะเป็นไปตามระเบียบของราชการมีหลักฐานชัดเจนในความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อหาคำตอบเบื้องต้นเกี่ยวกับกรอบแนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรกับบทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารองค์การ ถือว่ามีความสำคัญมากสำหรับองค์กรในปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น องค์กรจำเป็นต้องขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ เพื่อความอยู่รอด เจริญเติบโตและสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างมั่นคงยั่งยืน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงได้ทราบถึงการดำเนินการในสภาพที่ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและบทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารองค์การ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

วิธีการวิจัย (RESEARCH METHODOLOGY)

วิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัท เซ็งเก้อ (ไทย) จำกัด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากวิจัยฉบับนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การวิจัยเชิงสำรวจเป็นการรวบรวมข้อมูล ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายถึงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ และความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ทางสังคม วิทยาหรือจิตวิทยา เพื่ออธิบายและสรุปผลโดยวิธีการเก็บรวบรวมจะแบ่งออกเป็น 3 วิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถามชนิดเขียนตอบ เป็นวิธีการเก็บรวบรวมที่ทำให้ได้ข้อมูลได้มากในเวลาจำกัด ซึ่งในปัจจุบันมักใช้การทำแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

2. การสัมภาษณ์ มี 2 วิธี คือสัมภาษณ์โดยตรงและสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ช่วยให้ได้ข้อมูลลึกกว่าการใช้แบบสำรวจ แต่ต้องใช้เวลาและทรัพยากรอื่น ๆ มากกว่า อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะต้องได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี ก่อนที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การสังเกตภายใต้การควบคุม เป็นการรวบรวมที่ได้จากการนัดหมายไว้เป็นกลุ่ม ๆ ซึ่งเครื่องมือที่ใช้อาจเป็นแบบสัมฤทธิ์ผลความรู้ แบบวัดทัศนคติ

โดยวิจัยเล่มนี้ใช้วิธีการสำรวจแบบสำรวจตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามออนไลน์และการสัมภาษณ์ ประชากรที่เราสุ่มมา จำนวน 50 คน ประกอบด้วย มากจากแบบสำรวจ 40 คน ซึ่งเป็นบุคคลที่มีโอกาสได้ทำงานในบริษัททั่วไป และการสัมภาษณ์จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นบุคคลากรที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำงานด้วยในช่วงระยะเวลาฝึกงาน ในแผนก Operation Accounting

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบสอบถามรายการเช็คลิสต์ (Checklist) กับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้ประยุกต์ใช้หลักการและวิธีการสร้างเครื่องมือของไลเคิร์ต (Likert) และค่าแสงทะลึงสี

แบบสอบถามมี 2 รูปแบบ ดังนี้

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-ended Form) แบบสอบถามแบบนี้ไม่ได้กำหนดคำตอบไว้ ผู้ตอบสามารถเขียนตอบหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระด้วยคำพูดของตนเองคล้ายกับข้อสอบแบบอัตนัย

2. แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended Form) แบบสอบถามแบบนี้ประกอบด้วยข้อคำถามและตัวเลือก (คำตอบ) ซึ่งตัวเลือกนี้สร้างขึ้น โดยคาดว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้ตามต้องการ และมีอย่างเพียงพอเหมาะสม แบบสอบถามแบบนี้สร้างยาก ใช้เวลาในการสร้างมากกว่าแบบสอบถามแบบปลายเปิด แต่ผู้ตอบตอบง่าย สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวิเคราะห์ สรุปผลได้ง่ายอีกด้วย

ผลการศึกษา (RESEARCH FINDING)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร:กรณีศึกษาบริษัท เซ็งเกอร์ (ไทย) สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทเซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ดังปรากฏในตารางต่อไปนี้

เพศ

จากแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้ทำการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 40 จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่ามีจำนวนเพศมากกว่าจำนวนของเพศชายที่ทำการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

อายุ

จากแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้ทำการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่อายุ 23-27 ปี จำนวน 20 คนคิดเป็นร้อยละ รองลงมาอายุ 28-32 ปี จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 37.5 และส่วนน้อยอายุมากกว่า 32 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ระดับการศึกษา

จากแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้ทำการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมา คือ อื่น ๆ จำนวน 6 คนคิดเป็นร้อยละ 15 และปริญญาโท 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ระดับตำแหน่งงาน

จากแบบสอบถามออนไลน์ที่ได้ทำการขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการจำนวน 31 คนคิดเป็นร้อยละ 77.5 รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ ระดับนักศึกษาศึกษาฝึกงาน จำนวน 4 คนคิดเป็นร้อยละ 10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในบริษัทเซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ สรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งจำแนกตามทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และ การสื่อสารสองทาง พบว่ามีการสื่อสารทางเดียวในระดับปานกลาง และมีการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประเภทการของการใช้ ซึ่งได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งส่วนใหญ่มีการสื่อสารแบบเป็นทางการในระดับปานกลาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของบุคคล ความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น และ ความพึงพอใจด้านคุณภาพของสื่อกลาง

ผลคือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล โดยพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.1 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของ

สื่อกลางมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 และความพึงพอใจในงานของบุคคล มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรด้านความพึงพอใจในงานของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.62$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การได้รับค่าตอบแทน (เงินเดือน, ค่าล่วงเวลา) ตลอดจนสวัสดิการอย่างเหมาะสม มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.85$) การได้รับมอบหมายงานให้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.65$) งานที่ท่านปฏิบัติไม่มีลักษณะ ซ้ำซาก จำเจ นำไปมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.53$) และ การประสบความสำเร็จกับงานที่ปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ($\bar{x}=3.45$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.1$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละข้ออยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก ความพึงพอใจด้านหัวหน้างานของท่านยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจมาก

($\bar{x}=4.45$) หัวหน้างานให้ความสนใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีระดับความพึงพอใจ มาก

($\bar{x}=4.00$) หัวหน้างานสนับสนุนส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.85$) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรด้านคุณภาพของสื่อกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.09 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ดังนี้ ท่านคิดว่าข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรเป็นประโยชน์ต่อตัวท่าน มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.18$) ท่านคิดว่าข่าวสารที่ได้รับจากองค์กรเป็นสิ่งที่น่าสนใจ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=4.15$) และ ข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ จากองค์กรตลอดจนคำสั่งมีความน่าเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=3.95$) ตามลำดับ

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย (DISCUSSION/CONCLUSION)

ผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเซ็งเก้อร์ (ไทย) จำกัด สามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่าในด้านของทิศทางการสื่อสารส่วนใหญ่มีการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง แสดงว่าภายในองค์กรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารทั้งทางเดียวและการสื่อสารสองทางเท่า ๆ กัน คือการให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้และในขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ซักถามในเรื่องต่าง ๆ ได้ซึ่งเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสาร และยังสามารถตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ข้อมูลที่ได้จึงตรงความจริงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวิทย์ บุญสินสุข (2535:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในขององค์กรบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พบว่า ทิศทางการสื่อสาร ในองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานมาก

ที่สุด คือ การสื่อสารสองทาง คือการเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้พูดได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึกทัศนคติต่าง ๆ อย่างเปิดเผยเสรี และผลของการวิจัยยังพบอีกว่าการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเมื่อมีการสื่อสารทั้งทางเดียวและสองทางเป็นไปในแนวเดียวกันมากก็ยังมีแนวโน้มที่ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรก็มากตามไปด้วยโดยสอดคล้องกับทฤษฎีดังนี้

2. จากผลการวิจัยประเภทการใช้ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการและ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรมีการสื่อสารทั้งสองแบบควบคู่กันไป กล่าวคือ หากเป็นเรื่องกฎระเบียบ นโยบาย วิธีการทำงานก็ต้องมีการสื่อสารทั้งสองแบบควบคู่กันไป เพื่อให้การทำงานเป็นระเบียบ องค์กรจะใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการ ในขณะที่เดียวกันก็มีการสื่อสารไม่เป็นทางการควบคู่ไปเพื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ช่วยให้แวดลอมในองค์กรน่าอยู่มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

วิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์สุพรรณิ สวนอินทร์อาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย รายงานการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ การทำวิจัยฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มจนวิจัยเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณผู้บริหารและพี่ ๆ พนักงานบริษัทเซ็งเกอร์ (ไทย) จำกัด ทุกท่านที่ช่วยให้คำแนะนำในการทำงาน ตลอดจนการสอนงานต่าง ๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันดีจากการได้ฝึกสหกิจร่วมกับทุกท่าน อีกทั้งยังให้ความร่วมมือกับการขอความช่วยเหลือของผู้วิจัยเป็นอย่างดีขอขอบคุณนายกันต์พิมุกต์ ภูวกุล ที่คอยเป็นแหล่งพลังงานในการทำวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถก้าวข้ามความเหนื่อยต่าง ๆ ได้อย่างดีและทำให้วิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิจัยฉบับนี้จะประโยชน์ต่อผู้ที่มีความสนใจในการฝึกปฏิบัติงานในบริษัทเซ็งเกอร์(ไทย) จำกัด เพื่อเป็นการทราบถึงลักษณะงานเบื้องต้นรวมถึงวิธีการทำงาน หากวิจัยฉบับนี้มีความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

กริช สืบสนธิ. (2525).การติดต่อสื่อสารในองค์กร.กรุงเทพมหานคร:คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานดา พูนลาภทวี. (2539).สถิติเพื่อการวิจัย.กรุงเทพมหานคร:พีลิกส์เซ็นเตอร์.

กัลยิมา โดกะคุณะ.(2541).รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน.วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์).กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ถ่ายเอกสาร.

เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2558). การพัฒนาองค์กรและการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ทริปเพิ้ลกรุ๊ป จำกัด

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2557). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร: หจก. ทิพย์วิสุทธิ์.

- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท วี. พรินท์ (1991)จำกัด.
- ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์,ธีระวัฒน์ จันทิก."ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร".การบริหาร
การเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์กร.มกราคม 2559
< /Downloads/56868-Article%20Text-132446-1-10-20160517.pdf>
- นางสาวสุภา นานาพลสิน."วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร".ความพึงพอใจในการสื่อสาร
ภายในองค์กร.(2546)< http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Supa_N.pdf?fbclid >
- Achua, C. F., and Lussier, R. N. (2010). Effective Leadership. 4th ed. Canada: South-Western,
Cengage Learning.
- Barney, J. B., and Griffin, R. W., (1992). The Management of Organization Strategy Structure
Behavior. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Cornelissen, J. (2008). Corporate Communication: A Guide to Theory and Practice. 2nd ed.
Thousand Oaks, California: Sage
- Proctor, T. and Doukakakis, I. (2003). "Change Management: the Role of Internal Communication
And Employee development." Corporate Communications: An International
Journal 8, (4) : 268-277.
- Robbins, S. P. and Coulter, M. (2008). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร แปลจากเรื่อง
Management โดย วิรัช สงวนวงษ์วาน พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น
อินโดไชน่า.
- Robbins, S. P. (2005). พฤติกรรมองค์กร แปลจาก Organizational Behavior โดย รังสรรค์
ประเสริฐศรี พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า