

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ชวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม" มีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับชวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับชวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม 1 ชุด มีจำนวนข้อคำถาม 46 ข้อ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานระดับล่างของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง เป็นชายและหญิงรวมกันจำนวน 400 คน จากประชากรทั้งสิ้น 4 หมื่นคน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างจาก 10% ของจำนวนโรงงานทั้งสิ้น 197 โรง ก็คือ 20 โรง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic Random Sampling) แล้วกำหนดโควตาเก็บข้อมูลจากพนักงานแต่ละโรงงานตามสัดส่วนของจำนวนพนักงานโรงงานนั้น ๆ พร้อมทั้งพิจารณาสัดส่วนพนักงานชาย - หญิงอย่างเหมาะสม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึง วิธีการติดต่อสื่อสารภายในโรงงาน และความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงงานด้วย เพื่อหาคำตอบว่าโรงงานตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้วิธีการสื่อสารภายในอย่างไรบ้าง วิธีใดเป็นที่นิยมใช้มากที่สุด และทดสอบสมมติฐาน โดยเปรียบเทียบผล

ต่างของค่าเฉลี่ย (t - test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) และหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ชั่วญและกำลังใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ผลที่ได้รับจากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นสถานภาพเฉพาะของกลุ่มตัวอย่าง รวม 4 ประเภท คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ผลที่ได้เป็นดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นชายและหญิง ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน

อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21 - 30 ปี

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ปวส.

ระยะเวลาในการทำงาน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานอยู่ในช่วง 1 - 3 ปี

วิธีการที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของโรงงาน

จากจำนวนโรงงานตัวอย่าง 20 โรงงาน พบว่า เกือบทุกโรงงานนิยมใช้ป้ายประกาศ ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน โดยนิยมวิธีการแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน รองลงมา ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารแบบอื่น ๆ คือ คำสั่งด้วยตัวหนังสือ คำสั่งด้วยวาจา วารสารภายในโรงงาน เสียงตามสาย จดหมายเวียน นั้น จะมีเพียงบางโรงงานเท่านั้นที่นิยมใช้

ความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงงานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจมากที่สุดต่อวิธีการสื่อสารด้วยป้ายประกาศ รองลงมา พึงพอใจมากที่สุดต่อวิธีการสื่อสารโดย การแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างาน ส่วนวิธีอื่นที่เหลือนั้น มีกลุ่มตัวอย่างเพียงส่วนน้อยที่พึงพอใจ

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

เป็นระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรต่อไปนี้ เป็นไปในทางบวก คือ วิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อวิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่

ข่าวสาร

คุณภาพของสื่อกลาง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมากต่อ คุณภาพของสื่อกลาง

ความเพียงพอของข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสาร

ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อปริมาณของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนก ที่ได้รับจากหัวหน้างาน จากเอกสารหรือป้ายประกาศ จากเพื่อนสนิทในแผนก แต่รู้สึกเฉย ๆ ต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากบุคคลอื่นนอกแผนก

ผลการวิจัยโดยรวมสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในโรงงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน

เป็นระดับความพึงพอใจของพนักงานในโรงงานที่มีต่อตัวแปร ดังนี้

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจถึงพึงพอใจอย่างยิ่งในงานที่ทำ และพึงพอใจต่อวัสดุ - อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน นั่นคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจค่อนข้างมากในลักษณะงานที่ทำ

สภาพแวดล้อมในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน

รายได้และสวัสดิการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการที่โรงงานมีให้

ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

นโยบายและการบริหาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกเฉย ๆ ต่อกฎระเบียบ แต่พึงพอใจที่จะทำตามกฎระเบียบของโรงงาน

การบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชาค่อนข้างมาก

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงาน

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เป็นระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรดังนี้ คือ

ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ รู้สึกผูกพันกับองค์กรในระดับปานกลาง และส่วนใหญ่ไม่คิดจะลาออกจากงานนี้

ความสามัคคีในการทำงานกับกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ความสามัคคีในการทำงานของกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง

การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

ความรู้สึกเป็นสุขในเวลาทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้สึกเป็นสุขอย่างมากในเวลาทำงาน

ความมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีสุขภาพดีมากทั้งร่างกายและจิตใจ

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานค่อนข้างดี โดยเฉพาะเรื่องความรู้สึกเป็นสุขในเวลาทำงาน และความมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

ทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 1.1 เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 1.2 อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 1.3 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
 - 1.4 ระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน
4. ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

อภิปรายผล

วิธีการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจที่มีต่อวิธีการติดต่อสื่อสารของพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า โรงงานตัวอย่างเกือบทุกโรงงาน ใช้ป้ายประกาศในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน และพนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจป้ายประกาศมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบอื่น ดังนั้นกล่าวได้ว่า ป้ายประกาศในโรงงานนั้นเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ดี เพราะสามารถเข้าถึงผู้รับสารคือพนักงาน และสร้างความพึงพอใจแก่พนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะป้ายประกาศเป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรแน่นอน และเป็นแหล่งที่สะดวกต่อการรับสาร นั่นคือ พนักงานสามารถใช้เวลาใดก็ได้ที่ว่างจากงานเพื่อไปยืนอ่านข่าวสารต่าง ๆ เช่น ตอนเช้าก่อนเข้างาน ตอนพักเที่ยงหรือตอนเย็นหลังเลิกงาน และพนักงานสามารถกลับไปอ่านทวนได้อีกถ้าต้องการ และอาจปิดป้ายประกาศไว้ในที่ที่เหมาะสมสะดวก ที่ทุกคนสามารถอ่านได้

อย่างไรก็ตาม วิธีการสื่อสารด้วยป้ายประกาศนี้ มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว (One - way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร คือ ผู้บริหารของโรงงานถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่ง ไปสู่ผู้รับสาร คือ พนักงานในโรงงาน มีลักษณะเป็นเส้นตรง ซึ่งจะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่ง โดยไม่มีการย้อนกลับของปฏิกิริยา (feedback) ของผู้รับสาร ซึ่งมีข้อเสีย คือ ผู้ส่งสารไม่สามารถทราบความคิดเห็นของผู้รับสารได้ ว่าพอใจหรือไม่พอใจต่อข่าวสารที่ได้รับอย่างไรบ้าง แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานในโรงงานส่วนใหญ่พึงพอใจป้ายประกาศมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบอื่นนั้น ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตไว้ว่า อาจเป็นเพราะโรงงานส่วนใหญ่ ใช้วิธีการสื่อสารด้วยป้ายประกาศมากกว่าวิธีการสื่อสารแบบอื่น ๆ ดังนั้นสัดส่วนที่พนักงานจะพึงพอใจป้ายประกาศจึงมีมากกว่า วิธีการสื่อสารแบบอื่น และอีกประการหนึ่งคือ อาจเป็นเพราะธรรมชาติของพนักงานระดับล่าง ที่มีระดับการศึกษาต่ำ และมีสถานะทางเศรษฐกิจไม่ค่อยดี มีส่วนทำให้พนักงานไม่มีเวลาสนใจในเรื่องที่ว่าโรงงานจะใช้วิธีการสื่อสารแบบใดจึงจะดี พนักงานต้องการเพียงได้รับรู้ข่าวสารในปริมาณที่มากเพียงพอต่อความต้องการ ก็ถือว่าเพียงพอแล้ว

วิธีการแจ้งข่าวสารด้วยวาจาโดยหัวหน้างานนั้น ก็เป็นที่พึงพอใจของพนักงานมากเช่นกัน ถึงแม้จะน้อยกว่าป้ายประกาศเล็กน้อยก็ตาม ซึ่งจากจุดนี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตไว้ว่า ถ้าโรงงานส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสาร ด้วยวิธีแจ้งข่าวสารโดยหัวหน้างาน มากเท่ากับการใช้ป้ายประกาศ มีความเป็นไปได้ที่ผลการวิจัยอาจพบว่า พนักงานพึงพอใจต่อวิธีนี้มากกว่าป้ายประกาศก็ได้ เพราะวิธีการแจ้งข่าวสารโดยหัวหน้า

งานนี้ มีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่ามีประสิทธิภาพ เพราะสามารถได้ตอบซักถามข้อสงสัยจนเป็นที่เข้าใจ และพนักงานรู้สึกสะดวก คือ สามารถรับข่าวสารได้โดยตรงจากหัวหน้าของตน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จากผลที่ได้จะเห็นว่า ลักษณะของการสื่อสารภายในโรงงานตัวอย่างที่พบนี้ เป็นแบบการสื่อสารเป็นทางการ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อารี เพชรมุต (ม.ป.ป. : 182-189) ที่ว่า การสื่อสารเป็นทางการ เป็นการสื่อสารเพื่อชักจูงมากกว่าที่จะให้ข้อเท็จจริง เป็นเรื่องของการบอก บางครั้งเป็นการสนทนากันตัวต่อตัว ลักษณะแบบนี้เป็นการสื่อสารจากข้างบนลงมาข้างล่าง (Downward Communication) คือ มีลักษณะของการส่งข่าวสารจากผู้บริหารเบื้องบนมาถึงคนงานในระดับล่าง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำสั่ง และให้ข้อมูลต่าง ๆ โดยวิธีการสื่อสารลักษณะนี้ ก็คือการใช้ป้ายประกาศในการสื่อสารกับพนักงาน ซึ่ง อารี เพชรมุต ได้กล่าวว่า การสื่อสารลักษณะนี้มีอุปสรรค เพราะผู้บริหารไม่ได้รับรู้หรือค้ำประกันว่าคนงานต้องการทราบอะไรบ้าง จึงอาจทำให้การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ

สำหรับการสื่อสารโดยการแจ้งข่าวสารโดยหัวหน้างานนั้น นับเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการเช่นกัน แต่จะมีประสิทธิภาพดีกว่าการใช้ป้ายประกาศ ดังที่กล่าวไว้แล้วในตอนต้น ทั้งยังเป็นการลดช่องว่างระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องอีกด้วย

สำหรับวิธีการสื่อสารที่นอกเหนือจากสองวิธีข้างต้น ไม่ค่อยได้ถูกเลือกใช้จากทางโรงงานเท่าที่ควร อย่างเช่น วารสารภายใน ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการสื่อสารที่ดี อีกวิธีหนึ่ง และสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีภายในองค์กร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การจัดทำวารสารภายในนั้นต้องเสียงบประมาณเพิ่มขึ้น และต้องจัดหาบุคลากรมารับผิดชอบเพิ่มขึ้น ซึ่งโรงงานต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายมากขึ้นนั่นเอง หรือมีฉะนั้น คนงานระดับล่างอาจไม่มีรสนิยมในการอ่านวารสารเพื่อการเผยแพร่ก็อาจเป็นไปได้

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในโรงงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อวิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร พึงพอใจค่อนข้างมากต่อคุณภาพของสื่อกลาง พึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสาร และพึงพอใจต่อปริมาณของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกที่ได้รับจากหัวหน้างาน จากเอกสารหรือป้ายประกาศ จากเพื่อนสนิทในแผนก แต่รู้สึกเฉย ๆ ต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากบุคคลอื่นนอกแผนก ซึ่งเป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นเกี่ยวข้องกับ วิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารว่ามี ประสิทธิภาพเพียงใด คุณภาพของสื่อกลาง ความพึงพอใจของข่าวสาร ปริมาณของข่าวสารที่พนักงาน ได้รับ ว่ามีความเพียงพอสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในโรงงานหรือไม่ ดังที่อ้างไว้ใน สมยศ นาวิกการ (Wiio :1978,Downs และ Hazen : 1977,Beckstorm : 1980 อ้างใน สมยศ นาวิกการ. 2527 : 103-104)เกี่ยวกับการสร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน องค์การ และจากการศึกษาของ คาร์ลีน เฮซ. โรเบิร์ต และ ชาร์ล เอ. จี. ไรลีย์ (Karlene H. Robert and Charles A. G'Rielly, 1974 : 321-326) ก็พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การ เกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงานด้วย

ผลในส่วนที่เกี่ยวกับปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากบุคคลอื่นนอกแผนกที่กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเฉย ๆ นั้น อาจเป็นเพราะ บุคคลโดยทั่วไปจะมั่นใจหรือเกิดการรับรู้ในข่าวสารได้ง่าย ถ้าผู้สื่อสารเป็นผู้ใกล้ชิด หรือเป็นแหล่งข่าวสารที่น่าเชื่อถือ ดังคำกล่าวที่ว่า บุคคลจะพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็ต่อเมื่อข่าวสารนั้นมีความสอดคล้องกับความต้องการของเขา ทั้งนี้เพื่อเขาจะได้ใช้ประโยชน์จากข่าวสารที่ได้ ในการทำงาน สามารถตัดสินใจในงานหรือวางแผนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าพนักงานได้รับข่าวสารจากหัวหน้างาน จากประกาศของโรงงานหรือจากเพื่อนสนิท มากเพียงพอแล้ว พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในข่าวสาร เพราะทำให้มั่นใจในการทำงานดังที่กล่าวมาแล้ว เนื่องจากบุคคลอื่นนอกแผนก อาจเป็นผู้ที่ไม่น่าเชื่อถือ ไม่น่าไว้วางใจ ฉะนั้นข่าวสารที่เขาพูดจึงไม่น่าเชื่อถือตามไปด้วย จึงไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสาร ดังผลการวิจัยที่ได้ และดังที่ สมยศ นาวิกการ (2527 : 103) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใด ๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น ดังในกรณีนี้ก็คือ ถ้าข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับงานในแผนกได้ถูกเผยแพร่ให้รับทราบโดยทางโรงงานอาจติดไว้ที่ป้ายประกาศหรือแจ้งให้ทราบโดยตรงจากหัวหน้างาน และเพื่อนสนิทในแผนกเดียวกันแล้ว กลุ่มตัวอย่างก็จะเกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ถ้าได้รับทราบข่าวจากบุคคลอื่นนอกแผนก กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเฉย ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อลักษณะงานที่ปฏิบัติ ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ต่อความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน ต่อรายได้และสวัสดิการ ต่อความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ต่อนโยบายและการบริหาร และต่อการบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นดังที่ เสถียร เหลืองอร่าม (2519 : 65-66) ได้ให้ทัศนะไว้ว่า งานนั้นมีส่วนสร้างความพอใจอยู่ 2 ทางคือ ความพอใจในขณะทำงาน ซึ่งหมายถึง ความพอใจเมื่อทำงานได้ผลดี มีโอกาสก้าวหน้า หรือความพอใจที่มีเพื่อนร่วมงาน มีการสังสรรค์กัน และมีคนนับถือในหมู่คนทำงาน ทางที่สองคือ ความพอใจที่พลอยได้จากงาน ซึ่งได้แก่ ค่าจ้าง การพักร้อน เงินบำเหน็จบำนาญ การประกันชีวิต ที่นายจ้างออกให้ โดยทัศนะนี้มีลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาของ เฮิร์ซเบิร์กและคณะ (Frederick Herzberg 1959 : 60-63) ที่ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน สรุปได้ว่า ความพอใจและความไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ได้มีเหตุผลมาจากปัจจัยกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยอนามัย กับปัจจัยจูงใจ ซึ่ง เสตร้าและเซเลส (Strauss and Sayles 1960 : 199-212) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้ และความหมายนี้ได้ตรงกับทัศนะของ เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2529 : 98) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกชอบงานของคน ๆ หนึ่งนั้น จะขึ้นอยู่กับว่า งานนั้นได้ทำให้บุคคลนั้นได้รับความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการทำงานในโรงงาน

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากผลการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีขวัญและกำลังใจในการทำงานค่อนข้างดี ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแต่ละประเด็น จะเห็นว่า ระดับความคิดเห็นจะอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่เรื่องความรู้สึกเป็นสุขในเวลาทำงาน และเรื่องสุขภาพนั้น กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเป็นสุขมากในเวลาทำงาน และรู้สึกว่าสุขภาพดีมากทั้งร่างกายและจิตใจ โดยผลที่ได้นี้ตรงกับการศึกษา และทัศนะของนักวิชาการหลายท่าน คือ เคท เดวิส (Keith

Davis 1962 : 60), ไกอัน (Guion อ้างในอารี เพชรผุด,ม.ป.ป. : 47-49), เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2529 : 98-99), อัมพิกา ไกรฤทธิ (2521 : 113) ซึ่งพอสรุปได้ว่า กำลังขวัญ คือ ความสามัคคีภายในกลุ่ม ซึ่งทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น พนักงานมีความสามารถในการปรับตัวได้ดี ในสภาพการทำงานต่าง ๆ มีความสุขในการทำงาน โดยมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

สมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ตามที่อ้างไว้ใน สมศรี ศานติเกษม (2529 : 73) ว่า การสื่อสารในองค์การ จะให้ได้ผลเป็นที่พึงพอใจหรือไม่เพียงใดนั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่แตกต่างกันของบุคคล มีส่วนเกี่ยวข้องอยู่อย่างสำคัญ ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏว่า เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อที่ 1 ในส่วนของตัวแปร เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน แต่ตัวแปรระดับการศึกษา กลับพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ในข้อ 1 ในส่วนของตัวแปร ระดับการศึกษา

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ได้ กับการวิจัยของ อิศวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) เรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า มีทั้งผลที่ตรงกัน และต่างกัน คือ อิศวฤทธิพบว่า องค์ประกอบทางสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ผลที่ต่างกันก็คือ ระดับการศึกษา การที่ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างที่พบ ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก เพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปวส. และทุกคนมีสถานภาพที่ใกล้เคียงกัน คือเป็นพนักงานระดับล่างที่ไม่มีตำแหน่ง มีเพียงหน้าที่รับผิดชอบในแผนกที่ตนสังกัดอยู่

ส่วนผลการวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาของการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่ง ตรงกันข้ามกับผลการวิจัยที่พบในครั้งนี้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความแตกต่างกันอย่างมากของสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างแพทย์ กับ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมนั่นเอง

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ได้จะเห็นว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าเพศชาย ซึ่งความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันซึ่งการวิจัยทางจิตวิทยาหลายอัน ได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะ วัฒนธรรม และสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน การวิจัยหลายชิ้นยังพบว่า ผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่หญิงจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่า ความแตกต่างอีกอันหนึ่งก็คือ ผู้หญิงมักโทษตัวเองเมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักโทษคนอื่น หรืออุปสรรคอื่น ๆ แต่ไม่โทษตัวเอง (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 114)

พนักงานหญิงในโรงงาน มักเป็นกลุ่มคนงานที่สงบเสงี่ยม ไม่ค่อยมีปัญหา เท่ากลุ่มคนงานชาย ซึ่งสังเกตได้จากการเกิดกรณีพิพาทต่าง ๆ ในโรงงานอุตสาหกรรม นั้นมักเริ่มมาจากคนงานชายและมักใช้ความรุนแรงในการตัดสินปัญหา ดังนั้นจึงคิดว่ากลุ่มคนงานหญิงจึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าเพศชาย พนักงานหญิงจึงมักไม่ค่อยมีปัญหาดังกล่าว

ในเรื่องของตัวแปรอายุนั้น จะเห็นว่าผลที่ได้ พนักงานที่มีอายุน้อย คือ 17 - 20 ปี มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารดีกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ เนื่องจากอายุเป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจ ซึ่งการวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า เมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจ จะน้อยลง (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 113) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยคิดว่า พนักงานที่มีอายุน้อยจึงมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่ากลุ่มอื่น

ในด้านตัวแปรระยะเวลาในการทำงาน ที่พบว่า กลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย คือ 1 - 3 ปี กลับมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ที่เป็นเช่นคาดว่า อาจเป็นเพราะคนกลุ่มนี้เพิ่งเข้ามาทำงาน พวกเขาจะมีความสนใจในหน้าที่ของตนมากกว่าเรื่องอื่น ๆ พยายามทำตัวไม่ให้มีปัญหา สร้างผลงานเพื่อหวังผลตอบแทนจากการขึ้นเงินเดือนหรือเลื่อนขั้นต่าง ๆ แต่พวกที่มีอายุงานมากกว่านั้น อาจเริ่มรู้สึกเบื่อหน่ายกับสภาพเดิม ๆ ภายในโรงงาน หรืออาจเป็นเพราะโอกาสความก้าวหน้าอาจจะหมดไปแล้วเนื่องจากตนมีอายุมากแล้ว เหตุนี้จึงทำให้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารถูกลดลงด้วย

สำหรับตัวแปรระดับการศึกษา ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร นั่นคือ แม้จะมีการศึกษาต่างกันก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ตามที่ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ข้างต้นว่า อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างต่างกันเพียงเล็กน้อย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็น โดยในเรื่องนี้ อาจารย์ปรมะ สตะเวทิน(2526 : 109-110) กล่าวไว้ว่า "การศึกษาของผู้รับสารนั้น ทำให้ผู้รับสารมีการ

เปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่ยังมีการศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวาง แต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ โดยจะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ" แต่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงมากนัก คือ อยู่ในระดับ ชั้นประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช. ปวส. โดยมีปริญญาตรีเพียงเล็กน้อย

สมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน

ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ถ้าพนักงานพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแล้วพนักงานก็จะพึงพอใจในการทำงานด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้รับข่าวสารที่พวกเขาต้องการอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่มีข้อสงสัย โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลมากเท่าใด พนักงานก็จะมั่นใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้การทำงานราบรื่น สามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นโดยไม่กังวลว่าจะเกิดความผิดพลาด เหล่านี้จึงทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ถ้าพนักงานพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร พนักงานก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับองค์การเกี่ยวกับผู้บริหาร ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จึงทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานดีไปด้วย

สมมติฐานข้อ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานก็จะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วย ซึ่งเป็นผลที่เอื้อต่อกัน คือ ถ้าคนพึงพอใจในงานที่ทำ เขาก็จะมุ่งมั่นที่จะกระทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจะกระทำให้ได้เช่นนี้ บุคคลนั้นจะต้องมีกำลังขวัญหรือกำลังใจที่ดี จึงจะกระทำได้ดีดังที่มุ่งหวังไว้

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 2,3 และ 4 ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และค่าสหสัมพันธ์ที่ได้นั้นมีค่าสูง แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีต่อกันอย่างชัดเจนและเป็นความสัมพันธ์ทางบวก นั่นคือ ถ้ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กลุ่มตัวอย่างก็จะพึงพอใจ

ในการทำงาน และมีขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วย แต่มีข้อสังเกตเกี่ยวกับผลของขวัญและกำลังใจในการทำงาน คือ ค่าสหสัมพันธ์ของขวัญฯ นั้นจะมีค่าต่ำกว่าค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจของประเทศในขณะนี้อยู่ในภาวะวิกฤติ และมีข่าวสารเกี่ยวกับการเลิกจ้างงาน เนื่องจากภาวะขาดทุน หรือการล้มละลาย เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งข่าวสารเหล่านี้ อาจส่งผลให้กลุ่มตัวอย่าง เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสถานะของตนบ้าง แต่อย่างไรก็ตาม ในทางสังคมศาสตร์นั้น ค่าสหสัมพันธ์ที่ได้นี้ ก็ยังนับว่าเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์ที่สูง

ผลความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ได้นี้ ใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ จี. เอ็ม. โกลด์ฮาเบอร์และคณะ (G. M. Goldhaber and other, 1978 : 76-96) ที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย เรื่องเดียวกันนี้ มาร์กาเรท เค. เดวิส (Margaret K. Davis, 1974 : 483) ได้ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย และจากการศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard, 1968 : 142-149) พบว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือกระตุ้นชนิดหนึ่งในหลาย ๆ ชนิด ซึ่ง จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และ เดวิด อี. เกรย์ (John S. Guilford and David E. Gray, 1970 : 171) ก็ศึกษาได้ผลเช่นเดียวกัน

ผลการศึกษาของ สมศรี ศานติเกษม (2529 : 73) และ อิศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) พบตรงกันกับการวิจัยครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

จากผลความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับขวัญและกำลังใจในการทำงานที่ได้ ใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ ลิขิต สุทธะพินทุ (2525 : 104) ที่พบว่า การติดต่อสื่อสารของผู้บังคับหมวดนั้น มีความสัมพันธ์กับขวัญของกำลังพลตำรวจตระเวนชายแดน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ที่พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน นั้น เป็นไปดังที่ กริช สิบสนธิ (2526 : 6) เรียบเรียงไว้ว่า "การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยในการเพิ่มผลผลิต และช่วยให้ผลงานโดยทั่วไปขององค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น...การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากร จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ มากยิ่งขึ้น การสื่อสารช่วยให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องคลายความสงสัยไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สถิติการลาออกจากงานจะลดลง..."

ข้อเสนอแนะสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม

1. โรงงานอุตสาหกรรม ควรมีนโยบายหลักในการพัฒนาการสื่อสารภายในโรงงาน ให้เป็นที่พึงพอใจของบุคลากร เช่น สัมรวจความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่โรงงานมี ว่าตอบสนองความต้องการข่าวสารของพนักงานเพียงใด หากพบข้อบกพร่องจะได้ทำการแก้ไขได้ทัน่วงที เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ จากผลการวิจัยจะเห็นว่า ถ้าพนักงานพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร พนักงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน พร้อมทั้งมีขวัญและกำลังใจในการทำงานด้วย ซึ่งจะส่งผลดีต่อการผลิตของโรงงาน
2. โรงงานอุตสาหกรรม ทุกโรงงานควรจัดทำป้ายประกาศที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ในการสื่อสารกับพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยที่ได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พึงพอใจต่อป้ายประกาศมากสำหรับในโรงงานที่มีป้ายประกาศอยู่แล้ว เห็นสมควรให้มีการปรับปรุง ให้ดูสวยงาม ดึงดูดความสนใจ และให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับงาน
3. ทุกโรงงานควรใช้วิธีแจ้งข่าวสารโดยหัวหน้างาน ร่วมกับการใช้ป้ายประกาศ เพราะผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่า พนักงานพึงพอใจต่อวิธีการสื่อสารวิธีนี้มากเช่นกัน และนอกจากนี้ ยังส่งผลดีในการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่าง หัวหน้างานกับลูกน้อง อันจะเป็นผลดีต่อความสงบเรียบร้อยภายในโรงงาน ในการแจ้งข่าวสารโดยหัวหน้างาน ทักษะการสื่อสารของหัวหน้างานเป็นเรื่องที่สำคัญมาก หากมีการเพิ่มทักษะการสื่อสารของหัวหน้างาน ย่อมส่งผลไปถึง สัมฤทธิ์ผลทางด้านการผลิตและการบริหารงานขององค์กร เนื่องจาก ทำให้ การสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
4. โรงงานอุตสาหกรรม ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น จัดพิมพ์วารสารภายในของโรงงาน เพราะวารสาร หรือสิ่งพิมพ์ภายใน มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ช่วยสร้างความเข้าใจที่ดี ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและมีรายละเอียดเพียงพอต่อความต้องการ โดยก่อนจัดทำวารสารควรจะได้มีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานก่อนว่า พนักงานระดับล่างชอบอ่านวารสารหรือไม่ และสนใจอ่านรายงานประเภทใด ต้องการรับข่าวสารด้านใดบ้าง ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ เนื่องจากเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำตอบเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสารแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย คือเกือบรู้สึกเฉย ๆ ต่อประเด็นคำถามนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรจะได้มีการวิจัยเรื่องเดียวกันนี้ แต่ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างโรงงานที่มีลักษณะการผลิต หรือมีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่คล้ายกัน มีจำนวนคนงานใกล้เคียงกันในนิคมอุตสาหกรรมอื่น ๆ เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ มิได้แยกประเภทของโรงงานไว้ แต่ศึกษาโรงงานทั้งหมดภายในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
2. ควรจะได้มีการวิจัยในเชิงประยุกต์ (Applied Research) เช่น ศึกษาว่าสื่อและวิธีการสื่อสารแบบใดที่มีผลต่อความพึงพอใจและขวัญในการทำงานมากกว่ากัน
3. นอกจากผลการวิจัยครั้งนี้แล้ว ยังไม่มีผลการวิจัยเรื่องใดที่ศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงน่าที่จะมีการศึกษาวิจัยในเรื่องเดียวกันนี้อีก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่มีอยู่มากมายหลายแห่งในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้กับการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งถ้าผลที่ได้ใกล้เคียงกัน จะได้เป็นหลักเกณฑ์ หรือเป็นมาตรฐานในการอ้างอิงไปถึงประชากรทั้งหมดได้ (Generalization)
4. ถ้าศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้อีก ควรหาคำตอบด้วยว่า วิธีการสื่อสารแบบใดที่ไม่มีในโรงงานนั้น แต่ผู้ตอบต้องการให้มี เพื่อจะได้ทราบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไปต้องการรับข่าวสารจากช่องทางใดมากที่สุด เนื่องจากในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมิได้ศึกษาในเรื่องนี้