

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)" เป็นการวิจัยทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนต่างๆ ของระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และได้รวบรวมผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอรายละเอียดต่างๆของข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความแตกต่างด้านเพศ, อายุ และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท
- ตอนที่ 6 ผลของการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและร้อยละของ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	109	27.3
หญิง	291	72.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.7 ส่วนเพศชายเป็นอันดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 27.3

2. อายุ

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	16	4.0
21-25 ปี	109	27.3
26-30 ปี	152	38.0
31-35 ปี	108	27.0
36-40 ปี	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 อันดับที่ 2 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.3 อันดับสาม เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับสี่ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอันดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8

3. สถานภาพสมรส

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	234	58.5
สมรส	158	39.5
หม้าย	4	1.0
หย่าร้าง	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นโสด มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.5 ผู้ที่สมรสแล้ว เป็นอันดับที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 39.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นหม้ายและหย่าร้าง มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.0

4. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	155	38.8
ปวช/ปวส/อนุปริญญา	108	27.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	128	32.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3
อื่นๆ	3	0.8
ไม่ตอบ	1	0.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.8 อันดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 32.0 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับ ปวช/ปวส/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 27.0 อันดับที่ 4 คือ ระดับการศึกษาที่สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.3 และผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าอื่นๆ จำนวน 3 คน ระบุว่า กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 5

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
Operator / Technician / Clerk	189	47.3
Supportor / Sub Leader / Group Leader / Specialist Clerk	80	20.0
Staff (Office / Production / Engineer)	53	13.3
Officer / Supervisor / Engineer	48	12.0
Senior Officer / Senior Supervisor / Senior Engineer	23	5.8
Superintendent	6	1.5
Assistant Manger ขึ้นไป	1	0.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่ง Operator / Technician / Clerk มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.3 อันดับที่ 2 คือ ตำแหน่งงาน Supportor / Sub Leader / Group Leader / Specialist Clerk คิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับที่ 3 คือ ตำแหน่ง Staff (Office / Production / Engineer) คิดเป็นร้อยละ 13.3 อันดับที่ 4 คือ ตำแหน่ง Officer / Supervisor / Engineer คิดเป็นร้อยละ 12.0 อันดับที่ 5 คือ ตำแหน่ง Senior Officer / Senior Supervisor / Senior Engineer คิดเป็นร้อยละ 5.8 อันดับที่ 6 คือ ตำแหน่ง Superintendent คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ อันดับสุดท้าย คือ ตำแหน่ง Assistant Manger ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.3

6. ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท

ตารางที่ 6

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท

ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	32	8.0
1-3 ปี	90	22.5
4-6 ปี	87	21.8
7-9 ปี	119	29.8
10 ปีขึ้นไป	72	18.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 7-9 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.8 อันดับที่ 2 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.5 อันดับที่ 3 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.8 อันดับที่ 4 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.0 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

7. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน

ตารางที่ 7

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
4,500 - 9,000 บาท	139	34.8
9,001 - 14,000 บาท	153	38.3
14,001 - 19,000 บาท	42	10.5
19,001 - 24,000 บาท	22	5.5
24,001 - 29,000 บาท	18	4.5
29,001 - 34,000 บาท	10	2.5
34,001 - 39,000 บาท	6	1.5
39,001 - 44,000 บาท	1	0.3
44,001 - 49,000 บาท	2	0.5
49,001 บาทขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 9,001 - 14,000 บาท เป็นผู้ตอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.8 อันดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 4,500 - 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.3 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 14,001 - 19,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับที่ 4 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 19,001 - 24,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.5 อันดับที่ 5 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 24,001 - 29,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.5 อันดับที่ 6 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 29,001 - 34,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.5 อันดับที่ 7 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 49,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.8 อันดับที่ 8 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 34,001 - 39,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.5 อันดับที่ 9 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 44,001 - 49,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5 อันดับสุดท้ายคือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 39,001 - 44,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

8. การได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท

ตารางที่ 8

แสดงจำนวนและร้อยละการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัทจากแหล่งข่าวสารต่างๆ
บ่อขที่สุด บ่อขปานกลาง และไม่บ่อขนัก

แหล่งข่าวสาร	บ่อขที่สุด		บ่อขปานกลาง		ไม่บ่อขนัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้างาน	140	35.0 ^a	111	27.8 ^a	57	14.3
เพื่อนร่วมงาน	43	10.8	52	13.3	70	17.5 ^c
JCC	2	0.5	5	1.3	13	3.3
การประชุม	16	4.0	37	9.3	30	7.5
หนังสือเวียน	111	27.8 ^b	97	24.3 ^b	58	14.5
บอร์ดประกาศข่าวสาร	66	16.5 ^c	67	16.8 ^c	77	19.3 ^b
วารสารประจำเดือน	18	4.5	20	5.0	85	21.3 ^a
ประกาศจากเสียงตามสาย	3	0.8	9	2.3	10	2.5
อื่นๆ	1	0.3	1	0.3	-	-
รวม	400	100.0	400	100.0	400	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า การได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท จากแหล่งข่าวสารต่างๆ บ่อขที่สุด อันดับที่ 1 คือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 35.0 อันดับที่ 2 คือ หนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 27.8 อันดับที่ 3 คือ บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.5 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า พนักงานที่รู้จัก

บ่อขปานกลาง อันดับที่ 1 คือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 27.8 อันดับที่ 2 คือ หนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 24.3 อันดับที่ 3 คือ บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 16.8 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ได้รับข่าวสารจากหลายแหล่ง

ไม่บ่อขนัก อันดับที่ 1 คือ วารสารประจำเดือนของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 21.3 อันดับที่ 2 คือ บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.3 อันดับที่ 3 คือ เพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 17.5

9. แหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด

ตารางที่ 9

แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท
ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด

แหล่งข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้างาน	52	13.0 ^c
JCC	1	.3
การประชุม	19	4.8
หนังสือเวียน	168	42.0 ^a
บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท	123	30.8 ^b
วารสารประจำเดือนของบริษัท	33	8.3
ประกาศจากเชิงขามสายของบริษัท	3	0.8
อื่นๆ	1	0.3
รวม	400	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า แหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ หนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับที่ 2 คือ บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 30.8 อันดับที่ 3 คือ หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ขึ้นอยู่กับเรื่องว่าเป็นเรื่องอะไร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า หนังสือเวียน เป็นแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นทางการ
- เป็นลายลักษณ์อักษร
- น่าเชื่อถือเพราะว่าผ่านการพิจารณาจากต้นกรงมาแล้ว
- มีข้อความละเอียดชัดเจน
- ทราบแหล่งที่มาอย่างแน่ชัด
- สามารถนำมาอ้างอิงได้เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท เป็นแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นทางการ
- ได้รับการพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วน และผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารแล้ว จึงนำออกมาเผยแพร่
- ให้ข้อมูลที่ละเอียดชัดเจน
- ระบุเรื่องราวต่างๆเป็นประเด็น
- เข้าใจง่าย
- สามารถติดตามข่าวสารได้ง่าย และสะดวกทุกเวลา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า หัวหน้างาน เป็นแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารต่างๆที่ถูกต้อง มีข้อมูลและรายละเอียดชัดเจนก่อนบุคคลอื่น
- ทำให้รู้ข่าวสารรวดเร็วและถูกต้อง
- ถ้ามีอะไรสงสัยสามารถถามได้ทันที เพื่อขอคำอธิบาย

การเปรียบเทียบผลของแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ระหว่าง ตารางที่ 8 และ 9 มีดังต่อไปนี้

แหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ที่ได้รับการจัดอันดับว่ามีผู้ได้รับ ข่าวสารจากแหล่งข่าวสารนั้นๆ บ่อยที่สุด 3 อันดับแรก (ดูตารางที่ 8) คือ

หัวหน้างาน	คิดเป็นร้อยละ	35.0
หนังสือเวียน	คิดเป็นร้อยละ	27.8
บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท	คิดเป็นร้อยละ	16.5

เมื่อเทียบกับตารางที่ 9 ซึ่งแสดงผลของแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับ บริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด 3 อันดับแรก เป็นดังนี้

หนังสือเวียน	คิดเป็นร้อยละ	42.0
บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท	คิดเป็นร้อยละ	30.8
หัวหน้างาน	คิดเป็นร้อยละ	13.0

เป็นที่น่าสังเกตว่า แหล่งข่าวสารที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และแหล่งข่าวสารอื่นๆ ไม่ได้รับการเลือกให้เป็นแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด แม้ว่าแหล่งข่าวสารที่เป็นเพื่อนร่วมงาน จะได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสาร ต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ในอันดับบ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และไม่บ่อยนัก ครบทุกอันดับก็ตาม โดยที่

บ่อยที่สุด	เป็นอันดับที่ 4	คิดเป็นร้อยละ 10.8
บ่อยปานกลาง	เป็นอันดับที่ 4	คิดเป็นร้อยละ 13.3
ไม่บ่อยนัก	เป็นอันดับที่ 3	คิดเป็นร้อยละ 17.5

(ดูตารางที่ 8-9)

10. วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 10

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร
วิธีการที่ใช้ บ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และไม่บ่อยนัก

วิธีการติดต่อสื่อสาร	บ่อยที่สุด		บ่อยปานกลาง		ไม่บ่อยนัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เรียกเข้าไปคุยส่วนตัว	49	12.3 ^c	58	14.5	76	19.0 ^b
เดินมาสั่งด้วยตนเอง	215	53.3 ^a	122	30.5 ^a	39	9.8
ใช้โทรศัพท์	17	4.3	38	9.5	43	10.8
ใช้หนังสือหรือจดหมาย	11	2.8	60	15.0 ^c	67	16.8 ^c
เรียกประชุม	97	24.3 ^b	81	20.3 ^b	67	16.8 ^c
สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	8	2.0	40	10.0	105	26.0 ^a
อื่นๆ	3	0.8	1	0.3	3	0.8
รวม	400	100.0	400	100.0	400	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร บ่อยที่สุด อันดับที่ 1 คือ เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 53.3 อันดับที่ 2 คือ เรียกประชุม คิดเป็นร้อยละ 24.3 อันดับที่ 3 คือ เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.3 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า หัวหน้าสั่งงานโดยเขียนลงในสมุดบันทึกการทำงาน สั่งงานผ่านหัวหน้างานระดับรองลงมา และสั่งงานในการประชุมก่อนเข้าก่อนเข้าทำงาน

บ่อยปานกลาง อันดับที่ 1 คือ เดินมาสั่งด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 30.5 อันดับที่ 2 คือ เรียกประชุม คิดเป็นร้อยละ 20.3 อันดับที่ 3 คือ ใช้หนังสือหรือจดหมายแจ้งให้ทราบ คิดเป็นร้อยละ 15.0 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า สั่งงานมากับหัวหน้า หรือผู้มีความรับผิดชอบในส่วนงาน

ไม่บ่อยนัก อันดับที่ 1 คือ สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นร้อยละ 26.0 อันดับที่ 2 คือ เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 19.0 อันดับที่ 3 มี 2 วิธีการ คือ ใช้หนังสือหรือจดหมายแจ้งให้ทราบ และ เรียกประชุม คิดเป็นร้อยละ 16.8 เท่ากัน ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ใช้ E-mail หัวหน้าสั่งงานโดยใช้ Requisition Form และ แล้วยแต่ความสำคัญของงานและโอกาส

11. วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด

ตารางที่ 11

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร
ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด

วิธีการสั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	60	15.0 ^o
เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	208	52.0 ^a
ใช้โทรศัพท์	8	2.0
ใช้หนังสือหรือจดหมายแจ้งให้ทราบ	30	7.5
เรียกประชุม	88	22.0 ^b
อื่นๆ	4	1.0
ไม่ได้ตอบ	2	0.5
รวม	400	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ การเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 52.0 อันดับ 2 คือ เรียกประชุม คิดเป็นร้อยละ 22.0 อันดับ 3 คือ เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 15 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ชอบทุกวิธี แต่คิดว่าวิธีไหนจะทำให้ทำงานได้เร็วที่สุดตามความสะดวก เพราะว่าการสั่งงานแบบที่ชอบอาจไม่เหมาะสมกับสถานการณ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า วิธีการเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง เป็นวิธีที่ชอบมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นวิธีการที่เป็นกันเอง ได้พูดคุยกัน
- สามารถซักถามได้ถ้าไม่เข้าใจ
- ทำให้ทำงานได้ถูกต้องตามที่ต้องการ
- รวดเร็ว ไม่ต้องผ่านบุคคลอื่น ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้
- ทำให้รู้สึกว่าการงานนั้นสำคัญ ต้องตั้งใจทำให้ดี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า วิธีการเรียกประชุม เป็นวิธีที่ชอบมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นวิธีที่เป็นทางการ
- สามารถรับรู้ว่าข่าวสารได้โดยตรงจากผู้บริหาร
- รับข่าวสารได้พร้อมๆกันทุกคน
- สามารถซักถามได้ถ้าไม่เข้าใจ
- ช่วยกันวางแผนหรือตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้
- มีเวลาในการพูดคุยมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่า วิธีการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว เป็นวิธีที่ชอบมากที่สุด ให้เหตุผลว่า

- เป็นการให้ความสำคัญต่อผู้รับคำสั่ง
- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
- สามารถซักถามได้ถ้าสงสัย
- แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่
- คุยเรื่องที่เป็นความลับได้

การเปรียบเทียบผลของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร ระหว่างตารางที่ 10-11 มีดังต่อไปนี้

วิธีการสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นวิธีที่ใ้ชอบที่สุด 3 อันดับแรก (ดูตารางที่ 10) คือ

เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	คิดเป็นร้อยละ	53.3
การประชุม	คิดเป็นร้อยละ	24.3
เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	คิดเป็นร้อยละ	12.3

เมื่อเทียบกับตารางที่ 11 ซึ่งแสดงผลของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด 3 อันดับแรก เป็นดังนี้

เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	คิดเป็นร้อยละ	52.0
การประชุม	คิดเป็นร้อยละ	22.0
เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	คิดเป็นร้อยละ	15.0

แสดงให้เห็นว่า วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร ที่มีผู้เลือกว่าชอบมากที่สุด 3 อันดับแรก สอดคล้องกับวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร ที่ได้รับการจัดอันดับว่าเป็นวิธีการที่ใช้บ่อยที่สุด เป็น 3 อันดับแรกเช่นกัน

เป็นที่น่าสังเกตว่า วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับการเลือกให้เป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด แม้ว่าวิธีการสั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน จะได้รับการจัดอันดับให้อยู่ในวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร ในอันดับบ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และไม่บ่อยนัก ครบทุกอันดับก็ตาม โดยที่

บ่อยที่สุด	ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 6	คิดเป็นร้อยละ 2.0
บ่อยปานกลาง	ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 5	คิดเป็นร้อยละ 10.0
ไม่บ่อยนัก	ได้รับการจัดอันดับเป็นอันดับที่ 1	คิดเป็นร้อยละ 26.0

(ดูตารางที่ 10-11)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12. กรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ

ตารางที่ 12

แสดงจำนวนและร้อยละกรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ
วิธีการแก้ปัญหาที่ใช้ บ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และ ไม่บ่อยนัก

วิธีการแก้ปัญหา	บ่อยที่สุด		บ่อยปานกลาง		ไม่บ่อยนัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เดินไปตามหัวหน้าโดยตรง	353	88.3 ^a	29	7.3	5	1.3
โทรศัพท์ไปตามหัวหน้า	13	3.3 ^o	106	26.5 ^a	36	8.8
เขียนบันทึกส่งไปตาม	-	-	28	7.0	55	13.8 ^o
ให้เพื่อนร่วมงานถามแทน	1	0.3	10	2.5	23	5.8
ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้	8	2.0	95	23.8 ^b	105	26.3 ^b
ทำงานทั้งที่ไม่เข้าใจ	1	0.3	2	0.5	9	2.3
ไม่ทำงานรอให้หัวหน้ามา						
สอบถาม	2	0.5	39	9.8	53	13.3
ศึกษาข้อมูลด้วยตัวเอง	21	5.3 ^b	88	22.0 ^o	111	27.8 ^a
อื่นๆ	1	0.3	3	0.8	3	0.8
รวม	400	100.0	400	100.0	400	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า กรณีที่หัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ วิธีที่ใช้แก้ปัญหา บ่อยที่สุด อันดับที่ 1 คือ เดินเข้าไปตามหัวหน้าโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 88.3 อันดับที่ 2 คือ ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 5.3 อันดับที่ 3 คือ โทรศัพท์ไปตามหัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 3.3 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่าถามในระหว่างการประชุม

บ่อยปานกลาง อันดับที่ 1 คือ โทรศัพท์ไปตามหัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 26.5 อันดับที่ 2 คือ ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้ คิดเป็นร้อยละ 23.8 อันดับที่ 3 คือ ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ถ้าหัวหน้าสั่งงานตอนประชุม จะถามเพื่อนที่เข้าร่วมประชุมด้วยว่าหัวหน้าสั่งอะไร ตามหัวหน้าจะและผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และถามหัวหน้าในระดับรองลงมา

ไม่บ่อยนัก อันดับที่ 1 คือ ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 27.8 อันดับที่ 2 คือ ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้ คิดเป็นร้อยละ 26.3 อันดับที่ 3 คือ เขียนบันทึกส่งไปตามหัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 13.8 ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ทดลองทำไปก่อนถ้าไม่ตรงตามที่ส่งคอยไปตามหัวหน้า ถ้างานไม่ด่วนจะยังไม่ทำเพื่อรอหัวหน้า และทำงานนั้นไปก่อนค่อยถามทีหลัง

การเปรียบเทียบผลการจัดอันดับ วิธีการแก้ปัญหากรณีหัวหน้างานตั้งงานแล้ว
ไม่เข้าใจ จากตารางที่ 12 มีดังต่อไปนี้

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้บ่อยที่สุด 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 12)

อันดับ 1	เดินเข้าไปถามหัวหน้าโดยตรง	คิดเป็นร้อยละ	88.3
อันดับ 2	ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง	คิดเป็นร้อยละ	5.3
อันดับ 3	โทรศัพท์ไปถามหัวหน้า	คิดเป็นร้อยละ	3.3

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้บ่อยปานกลาง 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 12)

อันดับ 1	โทรศัพท์ไปถามหัวหน้า	คิดเป็นร้อยละ	26.5
อันดับ 2	ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้	คิดเป็นร้อยละ	23.8
อันดับ 3	ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง	คิดเป็นร้อยละ	22.0

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้ไม่บ่อยนัก 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 12)

อันดับ 1	ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง	คิดเป็นร้อยละ	27.8
อันดับ 2	ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้	คิดเป็นร้อยละ	26.3
อันดับ 3	เขียนบันทึกส่งไปถามหัวหน้า	คิดเป็นร้อยละ	13.8

จะเห็นได้ว่า วิธีการศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง ได้รับการเลือกให้เป็น
วิธีการที่ใช้แก้ปัญหาทั้ง บ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และ ไม่บ่อยนัก

ส่วนวิธีการโทรศัพท์ไปถามหัวหน้าเป็นวิธีการที่ใช้แก้ปัญหา บ่อยที่สุด และบ่อย
ปานกลาง เท่ากับวิธีที่ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้ แต่วิธีนี้เป็น บ่อยปานกลาง และ ไม่บ่อยนัก

วิธีการเดินไปถามหัวหน้างานโดยตรงเป็นวิธีที่ใช้บ่อยที่สุด มากเป็นอันดับ 1 และ
เป็นอันดับเดียว เช่นเดียวกับวิธีการเขียนบันทึกส่งไปถามหัวหน้า เป็นวิธีที่ใช้ไม่บ่อยนัก เป็น
อันดับ 3

13. การได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน

ตารางที่ 13

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
ได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน

เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน	จำนวน	ร้อยละ
เป็นประจำ	14	3.5
บางครั้งบางคราว	221	55.3
นานๆครั้ง	74	18.5
ไม่เคย	91	22.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า มีผู้ที่เคยได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน เรียงตามลำดับดังนี้ เป็นประจำ คิดเป็นร้อยละ 3.5 บางครั้งบางคราว คิดเป็นร้อยละ 55.3 นานๆครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.5 และผู้ที่ไม่เคยได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

14. เมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน

ตารางที่ 14

แสดงจำนวนและร้อยละวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้ไม่เข้าใจในหัวหน้างาน
วิธีที่ใช้บ่อยที่สุด บ่อยปานกลาง และ ไม่บ่อยนัก

วิธีการแก้ปัญหา	บ่อยที่สุด		บ่อยปานกลาง		ไม่บ่อยนัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เก็บไปคิดคนเดียว	59	19 ^c	74	24.0 ^b	99	32.0 ^a
พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน	130	42.1 ^a	122	39.5 ^a	40	12.9 ^c
พูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง	3	1.0	18	5.8	40	12.9 ^c
ปล่อยให้เรื่องผ่านไป	4	1.3	23	7.4	77	24.9 ^b
หารายละเอียดหรือข้อมูลว่า ข่าวสารนั้นจริงหรือไม่	107	34.6 ^b	68	22.0 ^c	39	12.6
อื่นๆ	6	1.9	4	1.3	14	4.5
รวม	309	100.0	309	100.0	309	100.0

หมายเหตุ : a, b และ c หมายถึง อันดับ 1 อันดับ 2 อันดับ 3 ตามลำดับ

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า เมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้ไม่เข้าใจในหัวหน้างาน วิธีปฏิบัติที่ใช้ บ่อยที่สุด อันดับ 1 คือ พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ คิดเป็นร้อยละ 42.1 อันดับ ที่ 2 คือ หารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 34.6 อันดับ ที่ 3 คือ เก็บไปคิดคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 19

ผู้ที่ตอบว่าหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ระบุว่า จะหาข้อมูลจาก หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ศึกษาข้อมูลเอง ถามคนที่รู้ บอร์ดประกาศข่าวสาร ฝ่าย บุคคล หนังสือเวียน วารสารประจำเดือน ดูจากนิตยหน้า ที่ตั้งที่สอนงาน การประชุม ประกาศ จากเสียงตามสาย

ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ถามหัวหน้าโดยตรง ให้หัวหน้าอธิบายให้ฟัง และไม่เก็บ มารกใจ

บ่อขปานกลาง อันดับที่ 1 คือ พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ คิดเป็นร้อยละ 39.5 อันดับที่ 2 คือ เก็บไปคิดคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับที่ 3 คือ ทหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 22.0

ผู้ที่ตอบว่าทหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ระบุว่า จะหาข้อมูลจาก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ตามคนที่รู้ ศึกษาข้อมูลเอง วารสารประจำเดือน บอร์ด ประกาศข่าวสาร หนังสือเวียน ฝ่ายบุคคล

ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า ปล่อยให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ ปล่อยให้ไปไม่คิด แล้วแต่กรณี และรอพึ่งเหตุผลจากหัวหน้า

ไม่บ่อยนัก อันดับที่ 1 คือ เก็บไปคิดคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 32.0 อันดับที่ 2 คือ ปล่อยให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 24.9 อันดับที่ 3 มี 2 วิธีที่เท่ากัน คือ พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ และพูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง คิดเป็นร้อยละ 12.9 เท่ากัน

ผู้ที่ตอบว่าทหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ระบุว่า จะหาข้อมูลจาก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน บอร์ดประกาศข่าวสาร ตามคนที่รู้ ศึกษาข้อมูลเอง JCC ฝ่ายบุคคล วารสารประจำเดือน

ผู้ที่ตอบว่าอื่นๆ ระบุว่า โทรศัพท์ไปถาม คุยกับหัวหน้าโดยตรง ฟังเพื่อนๆคุยกัน แล้วปล่อยให้ผ่านไป เฉยๆเฉยๆตามหัวหน้า มองโลกในแง่ดีแล้วหาข้อมูลว่าเป็นเรื่องจริงหรือไม่ สอบถามฝ่ายบุคคล หาดันตของข่าวนี้จากผู้อื่น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเปรียบเทียบผลของวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้ไม่เข้าใจในหัวหน้างาน จากตารางที่ 14 มีดังต่อไปนี้

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้บ่อยที่สุด 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 14)

อันดับ 1	พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้	คิดเป็นร้อยละ	42.1
อันดับ 2	หารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ท่านได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่	คิดเป็นร้อยละ	34.6
อันดับ 3	เก็บไปคิดคนเดียว	คิดเป็นร้อยละ	19.0

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้บ่อยปานกลาง 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 14)

อันดับ 1	พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้	คิดเป็นร้อยละ	39.5
อันดับ 2	เก็บไปคิดคนเดียว	คิดเป็นร้อยละ	24.0
อันดับ 3	หารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ท่านได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่	คิดเป็นร้อยละ	22.0

วิธีการที่ได้รับการจัดอันดับว่าใช้ไม่บ่อยนัก 3 อันดับ

(ดูตารางที่ 14)

อันดับ 1	เก็บไปคิดคนเดียว	คิดเป็นร้อยละ	32.0
อันดับ 2	ปล่อยให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ	คิดเป็นร้อยละ	24.9
อันดับ 3	1. พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ 2. พูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง	คิดเป็นร้อยละ	12.9

จะเห็นได้ว่า วิธีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ ได้รับเลือกให้เป็นวิธีการแก้ไข ปัญหา บ่อยที่สุด (อันดับ 1) บ่อยปานกลาง (อันดับ 1) ไม่บ่อยนัก (อันดับ 3) เท่ากับวิธีการเก็บไปคิดคนเดียว ที่มีอันดับดังนี้ บ่อยที่สุด (อันดับ 3) บ่อยปานกลาง (อันดับ 2) ไม่บ่อยนัก (อันดับ 1)

ส่วนวิธีการหาราชละเียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ เป็นวิ
ปฏิบัติ บ่อขที่ตุด (อันดับ 2) และบ่อขปานกลาง (อันดับ 3)

วิธีการปล่อขให้เร่องผ่านไปโดยไม่อใจ เป็นวิธีปฏิบัติไม่อบ่อนัก (อันดับ 2) และ
วิธีการชุดคุดให้อญาติที่น้อ่งฟิ่ง ก็ได้รับเลือก ไม่อบ่อนัก (อันดับ 3) เท่ากับ วิธีการชุดคุดกับเพื่อน
ร่วมงานที่ไว้ใจได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ในเรื่องของการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.
หัวหน้ามักพูดหรือสั่งงานท่านอย่าง คลุมเครือ ไม่ชัดเจน	11 (2.8)	51 (12.8)	92 (23.0)	203 (50.8)	43 (10.8)		3.54	.941
หัวหน้ามักจะมีข้อมูลเพื่อตอบคำ ถามของท่านอย่างชัดเจน และตรง ประเด็น	55 (13.8)	197 (49.3)	100 (25.0)	44 (11.0)	4 (1.0)		3.64	.888
ท่านพูดคุยกับหัวหน้าได้ทุกๆเรื่อง ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องที่เกี่ยวข้อง งาน	52 (13.0)	147 (36.8)	104 (26.0)	78 (19.5)	18 (4.5)	1 (.3)	3.34	1.084
หัวหน้ามักจะสั่งงานที่ท่านไม่ สามารถปฏิบัติได้	3 (.8)	17 (4.3)	69 (17.3)	236 (59.0)	74 (18.5)	1 (.3)	3.90	.774
หัวหน้าของท่านมักจะออกคำสั่งให้ ท่านปฏิบัติตาม โดยไม่ยอมรับฟัง ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ ท่านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน	21 (5.3)	50 (12.5)	75 (18.8)	198 (49.5)	55 (13.8)	1 (.3)	3.53	1.051
ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อได้พูดคุยกับ หัวหน้า	54 (13.5)	159 (39.8)	128 (32.0)	51 (12.8)	7 (1.8)	1 (.3)	3.50	.955
การพูดกับการแสดงออกของหัว หน้่ามักจะขัดแย้งกันเอง	20 (5.0)	64 (16.0)	124 (31.0)	161 (40.3)	31 (7.8)		3.30	.993
ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำ ปรึกษาแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวข้อง งานจากหัวหน้าได้	117 (29.3)	220 (55.0)	42 (10.5)	16 (4.0)	5 (1.3)		4.07	.817
หัวหน้าของท่านไม่สามารถที่จะ แก้ไขปัญหา หรือสถานการณ์ที่ก่อ ให้เกิดความไม่เข้าใจต่างๆ เพื่อให้ เหตุการณ์นั้นๆ ดีขึ้นได้	10 (2.5)	35 (8.8)	93 (23.3)	205 (51.3)	57 (14.3)		3.66	.915
						รวม	3.61	.587

จากตารางที่ 15 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การพูดหรือการสั่งงาน รวมทั้งการตอบคำถามของหัวหน้างานมีความชัดเจน และตรงประเด็น พนักงานมีความสบายใจที่ได้พูดคุยกับหัวหน้า และสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่องรวมทั้งเรื่องส่วนตัว หัวหน้ายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน และพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องงานแก่พนักงาน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาหรือแก้ไขเหตุการณ์ต่างๆให้ดีขึ้นได้

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 16

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านภาพรวมขององค์การ โดยทั่วไป

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านไม่ค่อยมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท	15 (3.8)	53 (13.3)	51 (12.8)	230 (57.5)	51 (12.8)	3.62	.991
ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ	48 (12.0)	258 (64.5)	52 (13.0)	37 (9.3)	5 (1.3)	3.77	.825
ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมาย ในการดำเนินงานในแผนกของท่านเป็นอย่างดี	52 (13.0)	230 (57.5)	83 (20.8)	27 (6.8)	8 (2.0)	3.73	.846
บริษัทของท่านไม่ค่อยให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน เกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการทำงาน	15 (3.8)	57 (14.3)	69 (17.3)	203 (50.8)	56 (14.0)	3.57	1.019
						รวม 3.67	.677

จากตารางที่ 16 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย และ กิจกรรมต่างๆของบริษัท รวมทั้งในเรื่องของผลตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงานเองเป็นอย่างดี

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านภาพรวมขององค์การ มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 17

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆใน บริษัท มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่าน เกิดความกระตือรือร้น ที่จะทำงาน ให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	71 (17.8)	239 (59.8)	59 (14.8)	21 (5.3)	10 (2.5)	3.85	.860
การติดต่อสื่อสารในบริษัท ถึงเรื่อง ราวหรือข่าวสารต่างๆ ทำให้ท่านมี ความรู้สึกว่า ท่านเป็นส่วนหนึ่ง และมีความสำคัญต่อบริษัท	95 (23.8)	233 (58.3)	53 (13.3)	16 (4.0)	3 (.8)	4.00	.774
ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารที่จะเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของ ท่าน	11 (2.8)	55 (13.8)	81 (20.3)	228 (57.0)	25 (6.3)	3.50	.904
					รวม	3.79	.581

จากตารางที่ 17 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีโอกาสได้รับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการ
ทำงาน และการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นในบริษัท ทำให้มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน และ
รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อบริษัท

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร
มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 18

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ
กับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านไม่ค่อยมีโอกาสที่จะติดต่อและ พูดคุยกับเพื่อนๆ พนักงานคนอื่นๆ ที่อยู่นอกแผนกของท่าน	23 (5.8)	102 (25.5)	35 (8.8)	202 (50.5)	38 (9.5)	3.33	1.126
พนักงานในแผนกของท่านมีความ สามัคคีกัน	40 (10.0)	149 (37.3)	149 (37.3)	45 (11.3)	17 (4.3)	3.38	.957
ในบริษัทของท่าน การพบปะพูดคุย กันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือ เพื่อนร่วมบริษัทเป็นไปด้วยดีเสมอ	42 (10.5)	222 (55.5)	98 (24.5)	33 (8.3)	5 (1.3)	3.66	.823
						รวม	3.45 .720

จากตารางที่ 18 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมบริษัทเป็นไป
ด้วยดี ส่วนในเรื่องของความสามัคคีของพนักงานในแผนกเดียวกันมีพนักงานที่เห็นด้วยและไม่
พอใจในเรื่องนี้เท่าๆกัน

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีระดับความพึง
พอใจปานกลาง

ตารางที่ 19

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
สื่อสิ่งพิมพ์ (วารสาร) ในบริษัทของ ท่านได้รับความสนใจจากพนักงาน เป็นอย่างดี และสื่อดังกล่าวมี ประโยชน์ต่อพนักงาน	102 (25.5)	230 (57.5)	54 (13.5)	12 (3.0)	2 (.5)	4.05	.745
คำสั่ง ประกาศ และหนังสือเวียน ที่ ทางบริษัทใช้ แจ้งข่าวสารให้ พนักงานทราบ มักจะมีข้อความ หรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ	16 (4.0)	65 (16.3)	87 (21.8)	215 (53.8)	17 (4.3)	3.38	.942
ประกาศทางเสียงตามสายของ บริษัท รับฟังได้ไม่ชัดเจน เพราะมัก มีเสียงรบกวนอยู่เสมอ	127 (31.8)	130 (32.5)	47 (11.8)	82 (20.5)	14 (3.5)	2.32	1.214
						รวม	3.25 .614

จากตารางที่ 19 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ประกาศที่เป็นลายลักษณ์อักษร และสื่อสิ่งพิมพ์
ของบริษัทให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน ส่วนประกาศเสียงตามสายยังมีข้อ
บกพร่องและต้องแก้ไขเพราะรับฟังได้ไม่ชัดเจน และมักมีเสียงรบกวน

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 20

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
หัวหน้างานของท่านไม่ค่อยสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆจากท่าน	16 (4.0)	41 (10.3)	101 (25.3)	208 (52.0)	34 (8.5)	3.51	.931
หัวหน้างานไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้แก่ท่าน	10 (2.5)	50 (12.5)	54 (13.5)	239 (59.8)	47 (11.8)	3.66	.929
ท่านเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างาน	10 (2.5)	165 (41.3)	197 (49.3)	24 (6.0)	4 (1.0)	3.38	.684
หัวหน้างานของท่านมักจะดูแลและให้คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับงานแก่ท่านเสมอ	31 (7.8)	235 (58.8)	72 (18.0)	55 (13.8)	7 (1.8)	3.57	.884
						รวม	3.53 .649

จากตารางที่ 20 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า หัวหน้างานสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆจากพนักงาน และพร้อมที่จะให้ข้อเสนอแนะ ให้คำแนะนำ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆอยู่เสมอ รวมทั้งได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานด้วย

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 21

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา
และ/หรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.
พนักงานในความดูแลของท่านหรือผู้ที่ท่านให้คำแนะนำได้ ไม่ค่อยปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำแนะนำของท่าน	6 (1.5)	32 (8.0)	104 (26.0)	243 (60.8)	14 (3.5)	1 (.3)	3.56	.762
พนักงานในความดูแลของท่านจะรู้ว่าท่านต้องการทราบความคิดเห็นของงานที่ได้สั่งให้ทำ	30 (7.5)	256 (64.0)	94 (23.5)	16 (4.0)	1 (.3)	1 (.3)	3.73	.709
พนักงานในความดูแลของท่านจะได้รับการประเมินผล และได้รับข้อเสนอแนะต่างๆจากท่านอยู่เป็นประจำ	24 (6.0)	266 (66.5)	79 (19.8)	23 (5.8)	6 (1.5)	1 (.3)	3.69	.755
ท่านมีความรู้ดีกว่าพนักงานใน ความควบคุมดูแลของท่าน ไม่ค่อยให้ข่าวสารข้อมูลแก่ท่านอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง	7 (1.8)	57 (14.3)	144 (36.0)	177 (44.3)	13 (3.3)	1 (.3)	3.32	.835
						รวม	3.58	.513

จากตารางที่ 21 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ผู้ได้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติตามคำสั่งหรือคำแนะนำ รวมทั้งรายงานข้อมูลข่าวสาร และความคิดเห็นในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และผู้ได้บังคับบัญชาจะได้รับการประเมินผลและข้อเสนอแนะต่างๆจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา มีระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จที่ น่าพอใจ	35 (8.8)	248 (62.0)	84 (21.0)	30 (7.5)	3 (.8)	3.71	.761
งานที่ท่านปฏิบัติมีปัญหาและ อุปสรรคที่ต้องแก้ไขอยู่บ่อยครั้ง	40 (10.0)	184 (46.0)	60 (15.0)	110 (27.5)	6 (1.5)	2.65	1.035
ท่านยังไม่พอใจในงานที่ท่านได้ทำ ไป	31 (7.8)	138 (34.5)	78 (19.5)	141 (35.3)	12 (3.0)	2.91	1.060
						รวม	3.09 .686

จากตารางที่ 22 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีความพอใจในงานที่ทำ และพอใจในผล
สำเร็จของงาน แต่มีความคิดเห็นว่าในการปฏิบัติงานยังมีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไขอยู่เสมอ

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน มีระดับความ
พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 23

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
พนักงานในแผนกของท่านให้การ ยอมรับท่าน เท่าเทียมกับที่ท่านได้ รับจากแผนกอื่นๆ	15 (3.8)	205 (51.3)	147 (36.8)	26 (6.5)	7 (1.8)	3.49	.749
ท่านไม่ค่อยได้รับการยกย่องหรือ แสดงความชื่นชมกับผลการปฏิบัติ งานของท่านมากเท่าที่ควร	19 (4.8)	95 (23.8)	156 (39.0)	124 (31.0)	6 (1.5)	3.01	.894
						รวม	3.25 .625

จากตารางที่ 23 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ได้รับการยอมรับจากพนักงานในแผนก
เดียวกันเท่ากับที่ได้จากพนักงานในแผนกอื่น แต่ผลการปฏิบัติงานจะได้รับการยกย่องหรือชื่นชม
หรือไม่นั้นยังมีความไม่แน่ใจ

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับ
ความพึงพอใจปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
งานของท่านมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ	33 (8.3)	97 (24.3)	71 (17.8)	182 (45.5)	17 (4.3)	3.13	1.088
ท่านอยากเปลี่ยนลักษณะงานให้ เหมาะสมกับความสามารถของตน เอง	45 (11.3)	127 (31.8)	67 (16.8)	149 (37.3)	12 (3.0)	2.89	1.118
					รวม	3.01	.976

จากตารางที่ 24 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า งานที่ทำไม่จำเจ ซ้ำซาก หรือน่าเบื่อ และ
ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ยังไม่มีความต้องการที่จะเปลี่ยนลักษณะงานให้เหมาะสมกับความสามารถ
ที่มีอยู่

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความ
พึงพอใจปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	\bar{X}	S.D.
งานในความรับผิดชอบของท่าน มี มากเกินไปกว่าความสามารถที่ท่านมี อยู่	17 (4.3)	54 (13.5)	87 (21.8)	217 (54.3)	25 (6.3)		3.45	.948
ท่านต้องรับผิดชอบกับงานที่สูงเกิน กว่าตำแหน่งงานของท่านใน ปัจจุบัน	33 (8.3)	71 (17.8)	91 (22.8)	177 (44.3)	27 (6.8)	1 (.3)	3.24	1.082
ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการ ปฏิบัติงานเสมอ	43 (10.8)	207 (51.8)	78 (19.5)	66 (16.5)	6 (1.5)		3.54	.941
ท่านต้องรับผิดชอบกับงานในหน้าที่ ที่มากเกินไปกว่าอำนาจที่ท่านมีอยู่	32 (8.0)	90 (22.5)	86 (21.5)	181 (45.3)	11 (2.8)		3.12	1.047
						รวม	3.34	.614

จากตารางที่ 25 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ไม่ได้รับผิดชอบงานมากเกินไปกว่าความสามารถ ตำแหน่ง หรืออำนาจที่มีอยู่ และส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่ต้องใช้ความคิดริเริ่มอยู่เสมอ

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 26

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านได้รับการเลื่อนขั้นและระดับ ตามควรแก่เวลาและโอกาส	23 (5.8)	178 (44.5)	100 (25.0)	70 (17.5)	29 (7.3)	3.24	1.042
งานในหน้าที่ ของท่านไม่เปิด โอกาสให้ ท่านได้รับการเลื่อน ตำแหน่งให้สูงขึ้น	32 (8.0)	99 (24.8)	119 (29.8)	127 (31.8)	23 (5.8)	3.03	1.057
ท่านไม่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน	42 (10.5)	125 (31.3)	65 (16.3)	138 (34.5)	30 (7.5)	2.97	1.175
					รวม	3.08	.793

จากตารางที่ 26 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า งานที่ทำเปิดโอกาสให้ได้รับการเลื่อน
ตำแหน่งที่สูงขึ้นตามเวลาและโอกาสอันควร และมีโอกาสได้รับการศึกษาหรืออบรมเพิ่มเติมเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน มีระดับความ
พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 27

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	\bar{X}	S.D.
บริษัทของท่านมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี	60 (15.0)	216 (54.0)	89 (22.3)	27 (6.8)	8 (2.0)		3.73	.868
ระบบการทำงานในบริษัทของท่านต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาหลายขั้นตอน	70 (17.5)	249 (62.3)	53 (13.3)	26 (6.5)	1 (.3)	1 (.3)	2.10	.764
ขั้นตอนการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้จัดไว้ชัดเจน และมีระบบที่ดี	41 (10.3)	220 (55.0)	81 (20.3)	49 (12.3)	8 (2.0)	1 (.3)	3.59	.903
						รวม	3.14	.471

จากตารางที่ 27 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า บริษัทมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี ขั้นตอนการทำงานจัดไว้ชัดเจน และเป็นระบบ แต่ส่วนใหญ่เห็นว่าในการพิจารณางานนั้นต้องผ่านการพิจารณาหลายขั้นตอน

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 28

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านรู้สึกไม่พอใจกับสถานที่ในการ ปฏิบัติงานของท่าน	22 (5.5)	70 (17.5)	68 (17.0)	208 (52.0)	32 (8.0)	3.40	1.040
อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในบริษัทของท่านมีความสะดวกและ ทันสมัย	57 (14.3)	210 (52.5)	52 (13.0)	58 (14.5)	23 (5.8)	3.55	1.082
สภาพแวดล้อมรอบตัวท่าน ทำให้ ท่านเกิดความเบื่อหน่ายในการ ทำงาน	51 (12.8)	100 (25.0)	81 (20.3)	144 (36.0)	24 (6.0)	2.98	1.167
						รวม	3.31 .796

จากตารางที่ 28 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีความพึงพอใจกับสถานที่ และสภาพแวดล้อม
ในการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานก็มีความสะดวกและทันสมัย

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน มีระดับความพึง
พอใจปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน และผลตอบแทน**

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการของท่าน	40 (10.0)	206 (51.5)	49 (12.3)	83 (20.8)	22 (5.5)	3.40	1.090
ท่านรู้สึกว่าจะต้องทำงานหนักเกินกว่าผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัท	32 (8.0)	94 (23.5)	112 (28.0)	150 (37.5)	12 (3.0)	3.04	1.025
					รวม	3.22	.929

จากตารางที่ 29 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า มีความพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ และไม่รู้สึกว่าจะต้องทำงานหนักเกินกว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้น

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือน และผลตอบแทน มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตรและมีน้ำใจไมตรีที่ดี	92 (23.0)	227 (56.8)	70 (17.5)	7 (1.8)	4 (1.0)	3.99	.753
ท่านยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้	7 (1.8)	45 (11.3)	76 (19.0)	191 (47.8)	81 (20.3)	3.74	.965
ท่านยังไม่มีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควร	12 (3.0)	95 (23.8)	47 (11.8)	197 (49.3)	49 (12.3)	3.44	1.072
						รวม 3.72	.683

จากตารางที่ 30 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานเป็นมิตรและมีน้ำใจ ส่วนใหญ่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ และมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควร

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีระดับความพึงพอใจมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 31

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน

คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	S.D.
งานของท่านไม่ทำให้ท่านเป็นที่ ยอมรับของสังคม	5 (1.3)	30 (7.5)	64 (16.0)	222 (55.5)	79 (19.8)	3.85	.866
ท่านภูมิใจในงานของท่าน	88 (22.0)	246 (61.5)	47 (11.8)	18 (4.5)	1 (.3)	4.01	.736
ท่านคิดว่าบริษัทของท่านจะมีความ มั่นคงในระยะยาว	159 (39.8)	161 (40.3)	69 (17.3)	9 (2.3)	2 (.5)	4.17	.824
					รวม	4.01	.614

จากตารางที่ 31 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า งานที่ท่านทำอยู่นั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม และมีความภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำ รวมทั้งมีความคิดเห็นว่าบริษัทจะมีความมั่นคงในระยะยาว

โดยสรุป ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความพึงพอใจมาก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระหว่างความแตกต่างด้านเพศ, อายุ และระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท

ตารางที่ 32

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความแตกต่างทางเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	P < .05
ชาย	108	3.22	.245	.300
หญิง	289	3.19	.241	

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 33

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับความแตกต่างทางอายุ

อายุ	จำนวน	\bar{X}	S.D.	P < .05
ต่ำกว่า 20 ปี	16	3.12	.2058	.2109
21-25 ปี	108	3.17	.2269	
26-30 ปี	150	3.22	.2704	
31-35 ปี	108	3.22	.2207	
36-40 ปี	15	3.11	.2227	
รวม	397	3.20	.2425	

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 34

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานกับความแตกต่างในระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท

ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัท	จำนวน	\bar{X}	S.D.	P < .05
น้อยกว่า 1 ปี	32	3.18	.2266	.0267 *
1-3 ปี	89	3.17	.2073	
4-6 ปี	87	3.15	.2418	
7-9 ปี	117	3.25	.2514	
10 ปีขึ้นไป	72	3.21	.2631	
รวม	397	3.20	.2425	

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของอายุการทำงานที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 7-9 ปี มีความพึงพอใจต่างจากผู้ที่มีอายุการทำงานระหว่าง 4-6 ปี

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 35

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน
พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา	.4141*

($p < .05$) *

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

ผลการทดสอบ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 2 การได้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 จะแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การได้รับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นหัวหน้างาน

ตารางที่ 36

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
การได้รับข่าวสารจากหัวหน้างานกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

แหล่งข่าวสาร	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
หัวหน้างาน	-.0333

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า การได้รับการติดต่อสื่อสาร (ได้รับข่าวสาร) โดยตรงจากผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง แม้ว่าพนักงานได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 2 การตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ

ตารางที่ 37

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
วิธีการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

วิธีการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสาร	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	.0361
เดินมาตั้งงานด้วยตัวเอง	.0671
ใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร	-.0708
ใช้หนังสือ/จดหมายในการติดต่อสื่อสาร	-.0381

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้บังคับบัญชาเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว การเดินมาตั้งงานด้วยตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง แม้ว่าพนักงานจะมีโอกาสได้เข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา หรือการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาตั้งงานกับพนักงานด้วยตนเองมากขึ้น ไม่ได้ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

ส่วนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้โทรศัพท์ และการใช้หนังสือ/จดหมายในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง แม้ว่า พนักงานจะได้รับการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาทางโทรศัพท์ และใช้หนังสือหรือจดหมายมากขึ้น ไม่ได้ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 3 การสอบถามรายละเอียดจากการที่ผู้บังคับบัญชาตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ

ตารางที่ 38

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
วิธีการสอบถามรายละเอียดจากผู้บังคับบัญชากับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

วิธีการสอบถาม	ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
เดินไปถามโดยตรง	-.0277
โทรศัพท์ไปถาม	.0100
เขียนบันทึกส่งไปถาม	.0258

จากตารางที่ 38 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้บังคับบัญชาตั้งงานแล้วไม่เข้าใจพนักงาน จะเดินไปถามผู้บังคับบัญชาเอง ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง ถ้าพนักงานไม่เข้าใจในงานที่หัวหน้าตั้งแล้วเข้าไปถาม หัวหน้ามากขึ้น ไม่ได้ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป

ส่วนการโทรศัพท์ และการเขียนบันทึกส่งไปถามผู้บังคับบัญชา ก็ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเช่นกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่ได้โทรศัพท์หรือเขียนบันทึกไปถามผู้บังคับบัญชามากขึ้น ไม่ได้ทำให้ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ผลการทดสอบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 3 การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 จะแบ่งเป็นขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แหล่งข่าวสารต่างๆ ภายในองค์การ

ตารางที่ 39

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
แหล่งข่าวสารต่างๆภายในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน

แหล่งข่าวสารภายในองค์การ	ความพึงพอใจในการทำงาน
หัวหน้างาน	-.0333
เพื่อนร่วมงาน	-.1228 *
JCC	.0897
การประชุม	-.0183
หนังสือเวียน	.0564
บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท	-.0023
วารสารประจำเดือนของบริษัท	.0576
ประกาศจากเสียงตามสาย	-.0564

($p < .05$)*

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นหัวหน้างาน การประชุม บอร์ดประกาศข่าวสาร ประกาศจากเสียงตามสาย ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง แม้ว่าพนักงานจะได้รับข่าวสารจากช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็น หัวหน้างาน การประชุม บอร์ดประกาศข่าวสาร และประกาศจากเสียงตามสายมากขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป

ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่เป็น เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง พนักงานที่ได้รับข่าวสารจากช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็น เพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลง

ส่วนช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็น JCC หนังสือเวียน วารสารประจำเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง แม้ว่าพนักงานจะได้รับข่าวสารจากช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็น JCC หนังสือเวียน วารสารประจำเดือน มากขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย

ขั้นตอนที่ 2 การตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารของหัวหน้างาน

ตารางที่ 40

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
วิธีการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสาร	ความพึงพอใจในการทำงาน
เรียกเข้าไปคุยส่วนตัว	.0361
เดินมาตั้งงานด้วยตนเอง	.0671
ใช้โทรศัพท์	-.0708
ใช้หนังสือ/จดหมายแจ้งให้ทราบ	-.0381
การประชุม	.0763
ตั้งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน	-.0461

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารของหัวหน้างาน โดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว เดินมาตั้งด้วยตนเอง เรียกประชุม ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่หัวหน้าตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารโดยการเรียกเข้าไปคุย เดินมาตั้งงานด้วยตนเอง และการประชุมมากขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

การเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อการตั้งงานหรือติดต่อสื่อสารของหัวหน้า โดยการใช้โทรศัพท์ ใช้หนังสือหรือจดหมาย ตั้งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่หัวหน้าตั้งงาน หรือติดต่อสื่อสารโดยใช้โทรศัพท์ ใช้หนังสือหรือจดหมาย และตั้งงานผ่านเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานก็ไม่ได้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

ขั้นตอนที่ 3 วิธีการที่ใช้แก้ปัญหากรณีที่หัวหน้าตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ

ตารางที่ 41

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
วิธีการที่ใช้แก้ปัญหากรณีที่หัวหน้าตั้งงานแล้วไม่เข้าใจกับความพึงพอใจในการทำงาน

วิธีการที่ใช้แก้ปัญหา	ความพึงพอใจในการทำงาน
เดินไปถามหัวหน้าโดยตรง	-.0277
โทรศัพท์ไปถามหัวหน้า	.0100
เขียนบันทึกส่งไปถามหัวหน้า	.0258
ให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทน	.1184 *
ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้	.0053

($p < .05$)*

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า การใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแก้ปัญหากรณีที่หัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ โดยการเดินไปถามหัวหน้าโดยตรง ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เมื่อหัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ จะเดินไปถามหัวหน้าโดยตรง บ่อยครั้งขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเปลี่ยนแปลงไป

การใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแก้ปัญหากรณีที่หัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ โดยการโทรศัพท์ไปถามหัวหน้า เขียนบันทึกส่งไปถามหัวหน้า ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง เมื่อหัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ จะโทรศัพท์ไปถาม เขียนบันทึกไปถาม หรือให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้บ่อยครั้งขึ้น ก็ไม่ได้ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นตาม ไปด้วย

การใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแก้ปัญหาเมื่อหัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ โดยการให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทน มีความสัมพันธ์กับการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง เมื่อหัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจจะให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทนบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

ผลการทดสอบ ปรากฏว่าการเลือกใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยการรับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่เป็นเพื่อนร่วมงาน และการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพื่อแก้ปัญหากรณีที่หัวหน้าสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ โดยให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทน เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนตัวแปรอื่นๆ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 42

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	.6752 *

($p < .05$)*

จากตารางที่ 42 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่พึงพอใจกับการติดต่อสื่อสารมากขึ้น จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย