

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าที่ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟผ. และ กฟภ.

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบบรรยากาศในการสื่อสารในองค์กร ของ กฟผ. และ กฟภ.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานกลาง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ประกอบด้วยพนักงาน กฟผ. จำนวน 250 คน และ พนักงาน กฟภ. จำนวน 150 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็น 2 แบบ คือ ระดับบริหารใช้การสุ่มแบบกระจายตามลักษณะงานตามฝ่ายต่าง ๆ จำนวน 100 คน จากหน่วยงานละ 50 คน สำหรับระดับปฏิบัติการใช้วิธี สุ่มแบบไม่เจาะจงฝ่ายใด ๆ ในองค์กร กฟผ. จำนวน 150 คน และ กฟภ. จำนวน 100 คนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละและค่าเฉลี่ยเพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วนตัว และรูปแบบการสื่อสารในองค์กร, บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร, ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient t-test แบบ Independent Sample สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) จำนวน 250 คน และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จำนวน 150 คน ได้ผลการวิจัย โดยแยกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- 1.2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร
- 1.3 บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
- 1.4 ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- 1.5 ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร
- 1.6 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐานตั้งไว้ ประกอบด้วย

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.
2. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.
3. กฟผ. และ กฟภ. มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน
4. พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
5. กฟผ. และ กฟภ. มีบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- กลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. เป็นหญิงมากกว่าชาย
- กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ
- พนักงานจากหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี
- พนักงานส่วนใหญ่จากหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
- พนักงานจากหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 15 – 20 ปี
- พนักงานจากหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 ขึ้นไปถึง 20,000 บาท

1.2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารที่ให้ข่าวทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ผลจากการวิเคราะห์พบว่า

หน่วยงาน กฟผ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ตามวิธีและปริมาณรับข่าวสาร จากเสียงตามสายในระดับน้อยที่สุด สำหรับการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา, จากเพื่อนร่วมงาน, จากบอร์ดติดประกาศ, จากหนังสือเวียนและบันทึกถึงพนักงานโดยตรงจากการประชุมต่าง ๆ และจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้รับในระดับปานกลาง

หน่วยงาน กฟภ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ตามวิธีและปริมาณ การรับข่าวสารจากการประชุมต่าง ๆ น้อย สำหรับการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา, จากเพื่อนร่วมงาน, จากบอร์ดติดประกาศ, จากเสียงตามสาย, จากหนังสือเวียน และบันทึกถึงพนักงานโดยตรง, จากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้รับในระดับปานกลาง

รูปแบบการสื่อสารที่ให้ข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. โดยผลจากการวิเคราะห์พบว่า

หน่วยงาน กฟผ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามวิธีและปริมาณการรับข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร, จากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง สำหรับการรับข่าวสารจากผู้บริหารชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, จากผู้บังคับบัญชา, จากหนังสือเวียน, จากบอร์ดติดประกาศ, จากการประชุม/อบรม ได้รับน้อย สำหรับข่าวสารจากเสียงตามสายได้รับระดับน้อยที่สุด

หน่วยงาน กฟภ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ตามวิธีและปริมาณการรับข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์จากองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง สำหรับการรับข่าวสารจากผู้บริหารชี้แจงทำความเข้าใจโดยตรง, จากเสียงตามสาย, จากหนังสือเวียน, จากบอร์ดติดประกาศ, จากการประชุม/อบรม ได้รับในระดับน้อย

รูปแบบการสื่อสารในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน โดยผลจากการวิเคราะห์พบว่า

หน่วยงาน กฟผ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารเพื่อสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานตามวิธีและปริมาณการรับข่าวสารจากการสั่งงานโดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร, จากการสั่งงานด้วยวาจา และจากการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการสั่งงานทางโทรศัพท์, การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้ออกต่อ และจากการสั่งงานทุกเวลา และทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย

หน่วยงาน กฟภ.

พนักงานส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารเพื่อสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานตามวิธีและปริมาณการรับข่าวสารจากการสั่งงานด้วยวาจาอยู่ในระดับมาก สำหรับการสั่งงานโดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงาน อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการสั่งงานทางโทรศัพท์, การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้ออกต่อ และการสั่งงานทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยผลจากการวิเคราะห์พบว่า

หน่วยงาน กฟผ.

พนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารในองค์กรในรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันอยู่ในระดับมาก สำหรับการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ, การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง หรือผู้บังคับบัญชาสั่งโดยตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา, การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

หน่วยงาน กฟภ.

พนักงานส่วนใหญ่มีการติดต่อสื่อสารในองค์กรในรูปแบบการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันอยู่ในระดับมาก สำหรับการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ, การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง หรือผู้บังคับบัญชาสั่งโดยตรงต่อผู้ใต้บังคับบัญชา, การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ผลจากการวิเคราะห์พบว่า

- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของหน่วยงาน ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงให้พนักงานทราบทุกครั้งในระดับปานกลาง

- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญ ต่อความคิดเห็นของพนักงานก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า หัวหน้างานมักเป็นผู้ออกคำสั่งแต่เพียงผู้เดียว โดยไม่ฟังความคิดเห็นและเพื่อนร่วมงานเลยในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า พนักงานมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างาน ทั้งแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า การตัดสินใจในเรื่องนโยบายของหน่วยงานขึ้นอยู่กับผู้บริหารในระดับมาก
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีในระดับมาก
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกันเองอยู่ในระดับมาก
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานเป็นไปอย่างน่าพอใจอยู่ในระดับมาก
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า โอกาสสื่อสารกับพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงาน เห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานในกลุ่มสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยทำงานเป็นทีมเห็นว่าเป็นอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผลจากการวิเคราะห์พบว่า

- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความสนใจในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานแต่ไม่ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหว
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. เห็นด้วยกับประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ร้อยละ 52.4 เห็นด้วย และพนักงานส่วนใหญ่ของ กฟภ. ร้อยละ 59.3 เห็นด้วยกับประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีเหตุผล

สนับสนุนการเห็นด้วย เช่น สามารถกำหนดโครงสร้างเงินเดือนเองได้ กฟผ. ร้อยละ 36.4 และ กฟภ. ร้อยละ 48.0 สามารถกำหนดตำแหน่งและอัตราค่าจ้างเองได้ กฟผ. ร้อยละ 30.0 และ กฟภ. ร้อยละ 42.0, สามารถกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสพนักงานเองได้ กฟผ. ร้อยละ 26.8 และ กฟภ. ร้อยละ 37.3, สามารถกำหนดสวัสดิการเองได้ กฟผ. ร้อยละ 26.0 และ กฟภ. ร้อยละ 40.0 นอกจากนั้น พนักงาน กฟผ. ร้อยละ 11.2 และ กฟภ. ร้อยละ 12.0 โดยให้เหตุผลอื่น ๆ ที่คล้ายกัน เช่น สามารถบริหารกิจการได้เอง, ลดกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน และความคล่องตัวในการทำงานมีมากขึ้น

- ปัญหาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. ร้อยละ 43.75 เป็นปัญหาการลดจำนวนพนักงานลง โดย กฟผ. มีความเห็น ร้อยละ 46.0 และ กฟภ. มีความเห็น ร้อยละ 40.0

- ความพร้อมต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ร้อยละ 52.8 และ กฟภ. ร้อยละ 46.0 ตอบว่า พร้อมเนื่องจากหน่วยงานกำลังดำเนินการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแก่พนักงาน

- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ร้อยละ 53.2 ไม่ต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจ สำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของ กฟภ. ร้อยละ 51.3 ต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เมื่อพิจารณาแล้วว่า พนักงาน กฟผ. ถึงแม้ว่าไม่ต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 53.2 แต่พนักงาน กฟผ. ที่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจก็มีถึงร้อยละ 44.8 ซึ่งจำนวนใกล้เคียงกันสำหรับพนักงาน กฟภ. ถึงแม้ว่าต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.3 แต่ก็มีพนักงาน กฟภ. ที่ไม่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 48.7 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกันเช่นกัน จากเหตุผลที่ต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่ง 2 หน่วยงาน คือ กฟผ. และ กฟภ. มีเหตุผลคล้าย ๆ กัน คือ

1. เพิ่มประสิทธิภาพงานและบุคคล
2. ทำให้มีการปรับปรุงระบบในการบริหารให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
3. ทำให้เกิดการแข่งขัน ปรับปรุงประสิทธิภาพ และการบริการที่ดีขึ้น
4. ผลตอบแทนของพนักงานจะได้รับความรู้ความสามารถที่แท้จริง



สำหรับเหตุผลที่ไม่ต้องการให้แปรรูปรัฐวิสาหกิจ

1. ยังไม่ทราบรายละเอียดที่แน่นอนทั้งผลดีและผลเสีย
2. ทำให้ประชาชนเดือดร้อน เนื่องจากค่ากระแสไฟฟ้าจะเพิ่มขึ้น
3. เป็นรัฐวิสาหกิจก็ดีอยู่แล้ว

1.5 ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์พบว่า

- ความพอใจต่อข่าวสารความเคลื่อนไหวของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- ความพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานต่อพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ตอบว่าระดับปานกลาง สำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของ กฟภ. ตอบอยู่ในระดับน้อย
- ความพอใจในลักษณะติดต่อ หรือสั่งการในหน่วยงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- ความพอใจต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับความก้าวหน้า เมื่อหน่วยงานได้รับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับน้อย
- ความพอใจต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากหน่วยงานเมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เมื่อหน่วยงานได้รับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงานส่วนใหญ่ของ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับน้อย
- ความพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารภายในหน่วยงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
- ความพอใจต่อสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เรื่อง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ กฟผ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และ กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับน้อย
- ความพอใจต่อการชี้แจงผู้บริหาร เพื่อให้พนักงานทราบ เรื่อง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างชัดเจนไม่สับสน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ตอบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วน กฟภ. ตอบว่าอยู่ในระดับน้อย

1.6 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า

- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการทำงาน และวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความพอใจและภาคภูมิใจในการเข้ามาทำงานในหน่วยงานในระดับมาก
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำอยู่ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. ยอมรับการเปลี่ยนแปลงจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับรายได้และสวัสดิการในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. เห็นว่า เมื่อมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงาน คิดว่าจะเกิดความมั่นคงในการทำงานได้ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. เห็นว่า เมื่อมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานแล้ว การบริหารของหน่วยงานจะคล่องตัวขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง
- พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความพอใจต่อการมีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือฝึกอบรมจากหน่วยงานในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีดังนี้

- การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- การสั่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
- การสั่งงานโดยเดินมาพบผู้ใต้บังคับบัญชาที่โต๊ะและสั่งงาน
- การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและแบบล่างสู่บน

สำหรับรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีดังนี้

- การส่งงานด้วยวาจา
- การส่งงานทางโทรศัพท์
- การส่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้บอกต่อ
- การส่งงานทุกเวลา และทุกสถานที่ เมื่อพบผู้ได้บังคับบัญชา
- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานที่ 1 ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สมมติฐานที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ.

ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบการสื่อสารที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีดังนี้

- การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงาน
- การส่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
- การส่งงานโดยเดินมาพบผู้ได้บังคับบัญชาที่โต๊ะและสั่งงาน
- การส่งงานทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ได้บังคับบัญชา
- การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและล่างสู่บน
- การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

สำหรับรูปแบบการสื่อสารที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีดังนี้

- การส่งงานด้วยวาจา
- การส่งงานทางโทรศัพท์
- การส่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้บอกต่อ
- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานที่ 2 ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สมมติฐานที่ 3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งประกอบด้วย การรับข่าวสารทั่วไป, การรับข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ผลจากการวิเคราะห์พบว่า

- รูปแบบการรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ของ กฟผ. และ กฟภ. มีความแตกต่างกัน โดยพนักงาน กฟผ. ได้รับข่าวสารทางเสียงตามสายน้อยที่สุด, จากการประชุมต่าง ๆ ได้รับปานกลาง และจากทางอื่น ๆ ได้รับระดับปานกลาง สำหรับพนักงาน กฟภ. ได้รับข่าวสารจากการประชุมต่าง ๆ ในระดับน้อย และจากทางอื่น ๆ ได้รับระดับปานกลาง
- รูปแบบการรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงาน กฟผ. ได้รับข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร และจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง ส่วนจากเสียงตามสายได้รับระดับน้อยที่สุด และจากทางอื่น ๆ ได้รับระดับค่อนข้างน้อย สำหรับพนักงาน กฟภ. ได้รับข่าวสารจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร และจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลาง และจากทางอื่น ๆ ได้รับระดับน้อย
- ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงาน กฟผ. ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาโดยวิธีเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร, การสั่งงานด้วยวาจา และการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบผู้ใต้บังคับบัญชาที่โต๊ะและสั่งงาน ในระดับปานกลาง และจากวิธีอื่น ๆ ระดับค่อนข้างน้อย สำหรับพนักงาน กฟภ. ได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาด้วยวาจาในระดับมาก ส่วนจากการสั่งงานวิธีเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบผู้ใต้บังคับบัญชาที่โต๊ะและสั่งงานในระดับปานกลาง และจากวิธีอื่น ๆ ระดับน้อย
- รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงาน กฟผ. มีการติดต่อสื่อสารแบบทางการ และระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับค่อนข้างมาก ส่วนวิธีอื่นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับพนักงาน กฟภ. มีการติดต่อสื่อสารแบบทางการและระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับมากเช่นกัน ส่วนวิธีอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

จากรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทั้ง 4 ลักษณะ ผลปรากฏว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า กฟผ. และ กฟภ. มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่แตกต่างกัน เนื่องจากผลที่ได้จากการวิเคราะห์พบว่า เป็นตามสมมติฐานเฉพาะรูปแบบการรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ของ กฟผ. และ กฟภ. คือ แตกต่างกัน คือ กฟภ. มีปริมาณการเปิดรับ

ข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์มากกว่าพนักงาน กฟผ. และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ รูปแบบการรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟผ. และ กฟภ. การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาของ กฟผ. และ กฟภ. รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรของ กฟผ. และ กฟภ. คือ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 การเปรียบเทียบว่าพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันพบว่า

ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานทั้ง 2 หน่วยงานมีความพึงพอใจในการสื่อสารมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยพนักงาน กฟผ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่าพนักงาน กฟภ.

ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานทั้ง 2 หน่วยงานมีความพึงพอใจในการทำงานมีความไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรของหน่วยงาน กฟผ. และ กฟภ. พบว่า ทั้ง 2 หน่วยงานไม่มีความแตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าแตกต่างกัน

อภิปรายผล

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกตามประเภทรูปแบบการสื่อสารที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้คือ

รูปแบบการสื่อสารที่ให้ข่าวสารทั่วไปเป็นประโยชน์ต่อพนักงาน

พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา, เพื่อนร่วมงาน, จากบอร์ดติดประกาศ, หนังสือเวียนและบันทึกถึงโดยตรงจากการประชุมต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร ได้รับในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าจากช่องทางการสื่อสารที่พนักงาน กฟผ. ได้รับเป็นช่องทางการรับข่าวสารที่พนักงานได้มีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นประจำของหน่วยงาน และไม่ว่าจะเป็นการรับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าวข้างต้นพบว่าไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำหรับการรับข่าวสารจากเสียงตามสายได้รับน้อยที่สุด ถ้าจะพิจารณาถึงพนักงานได้รับข่าวสารจากเสียงตามสายน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยเข้าใจว่าหน่วยงาน กฟผ.

ในสำนักงานกลางเป็นหน่วยงานใหญ่ บริเวณที่ตั้งมีเนื้อที่มาก ตลอดจนมีอาคารต่าง ๆ มากมาย มีพนักงานประจำ 14,748 คน ถึงแม้จะมีเสียงตามสายอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก ดังนั้น การเผยแพร่ข่าวสารที่จะให้รวดเร็ว และกระจายข่าวอย่างทั่วถึง เหมาะสมกับช่วงเวลาเผยแพร่เพื่อให้พนักงานมีโอกาสรับฟังมากที่สุด จะต้องมียระบบเสียงตามสายที่มีประสิทธิภาพ

พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา, จากเพื่อนร่วมงาน, จากบอร์ดติดประกาศ, จากเสียงตามสาย, จากหนังสือเวียน และบันทึกถึงโดยตรง, จากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กรได้รับในระดับปานกลาง สำหรับการรับข่าวสารจากการประชุมต่าง ๆ ได้รับน้อย แสดงให้เห็นว่าช่องทางการสื่อสารที่พนักงาน กฟผ. ได้รับนั้นเป็นช่องทางการรับข่าวสารที่พนักงานได้มีการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นประจำของหน่วยงาน และไม่ว่าจะเป็นการรับข่าวสารจากช่องทางดังกล่าวข้างต้น พบว่ายังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ช่องทางเสียงตามสายของ กฟผ. อยู่ในระดับพอสมควร ผู้วิจัยเห็นว่าหน่วยงาน กฟผ. ในสำนักงานกลางเป็นหน่วยงานที่บริเวณที่ตั้งมีเนื้อที่และอาคารต่าง ๆ ไม่มากนัก มีพนักงานประจำ 5,511 คน ดังนั้น ช่องทางเสียงตามสายพนักงานจึงได้รับพอสมควร แต่ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร สำหรับช่องทางการรับข่าวสารจากการประชุมต่าง ๆ พนักงาน กฟผ. ได้รับน้อย อาจเนื่องจากการประชุมแต่ละครั้งจะเป็นการให้ความสำคัญในเรื่องที่ประชุมมากกว่าจึงทำให้มีการให้ข่าวสารทั่วไปที่ประชุมน้อย

จากรูปแบบการสื่อสารภายในของ กฟผ. และ กฟภ. มีรูปแบบการสื่อสารเป็นแบบทางการ สังเกตได้จากการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา, จากหนังสือเวียนและบันทึกถึงโดยตรง, เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์เป็นช่องทางการสื่อสารที่ได้มีการกลั่นกรองข่าวสารก่อนที่จะมีการเผยแพร่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การในแนวคิดแบบคลาสสิก คือ การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคำสั่งจากข้างบนไปยังข้างล่าง มุ่งการสื่อความเข้าใจแบบเป็นทางการ (เสาวลักษณ์ สิงห์โกวิท : 2526) แต่การสื่อสารในช่องทางนี้ กฟผ. และ กฟภ. มีการรับข่าวสารดังกล่าวในระดับปานกลางเท่ากัน แต่อย่างไรก็ตาม การรับข่าวสารแบบไม่เป็นทางการก็มีการรับเช่นกัน คือ จากเพื่อนร่วมงาน สำหรับเสียงตามสายนั้น การรับข่าวสารจากช่องทางสื่อสารนี้พนักงาน กฟผ. ได้รับพอสมควร ส่วนพนักงาน กฟผ. ได้รับน้อยมาก

รูปแบบการสื่อสารที่ให้ข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

พนักงาน กฟผ. ได้รับข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจากเอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานประชาสัมพันธ์ และจากเพื่อนร่วมงานในระดับปานกลางสังเกตได้จาก เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเรื่องที่พนักงานจะได้รับข่าวสารจากเอกสารประชาสัมพันธ์และเพื่อนร่วมงานมากที่สุดในช่วงทางการสื่อสารทั้งหมดแต่อยู่ในระดับปานกลาง โดยการรับข่าวสารเป็นแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งแบบเป็นทางการจะเป็นการรับข่าวสารจากหน่วยงานประชาสัมพันธ์ขององค์กร ข่าวสารที่เผยแพร่จากหน่วยงานประชาสัมพันธ์จะมีการกลั่นกรองข้อมูลของข่าวสารแล้วจึงจะมีการเผยแพร่ข่าวสารได้และแบบไม่เป็นทางการจะเป็นลักษณะความสนิทสนมคุ้นเคยโดยรับจากเพื่อนร่วมงานซึ่งวิธีการนี้จะได้รับข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว แต่ข่าวสารอาจผิดพลาดได้ง่าย อาจส่งผลกระทบต่อข่าวลือได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีองค์การในแนวคิดแบบนิโอ-คลาสสิก โดยให้ความสำคัญของการสื่อความเข้าใจแบบไม่เป็นทางการรวมทั้งข่าวลือซึ่งบ่อยครั้งที่การสื่อสารตามช่องทางที่เป็นทางการ มักจะถูกคัดกรอง โดยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและข่าวลือ เพราะการสื่อสารลักษณะนี้แพร่กระจายได้อย่างรวดเร็ว ตลอดทั้งองค์การทั้งแนวตั้งและแนวนอน (เลวลักษณะ สิงหโกวินท์ 2526) ในส่วนของ กฟผ. ที่ได้รับข่าวสารจากเสียงตามสายน้อยที่สุดก็เป็นเหตุผลเดียวกับการรับข่าวสารทั่วไปจากบริเวณที่ตั้งและอาคารสำนักงานกลางของ กฟผ. มีจำนวนมาก ซึ่งถึงแม้จะมีเสียงตามสายบ้าง แต่การกระจายข่าวไปไม่ทั่วถึง

รูปแบบการสื่อสารตามลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน

พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. ได้รับการสั่งงานจากผู้บังคับบัญชา โดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร รับการสั่งงานด้วยวาจา และการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงานระดับปานกลาง พนักงานของ กฟผ. รับการสั่งงานด้วยวาจาเป็นระดับมาก ส่วนการสั่งงานโดยเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และผู้บังคับบัญชาเดินมาที่โต๊ะและสั่งงานเป็นระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการสั่งงานโดยทั่วไปจะสั่งงานด้วยวาจา แต่บางครั้งอาจเกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารไม่ชัดเจนต้องตีความ ดังนั้น การสั่งงานด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรจะไม่สะดวกรวดเร็วในการสั่งงาน แต่การสั่งงานด้วยวาจาแม้มีประโยชน์ในความรวดเร็ว แต่ผลในทางกลับกันอาจมีปัญหาในการตีความไม่ตรงกันของคำพูดระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่การสั่งด้วยวาจา เป็นประโยชน์ในการสร้างความสนิทสนม อีกทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงานจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สร้างความรู้สึกที่ดีที่ผู้ใต้บังคับบัญชามีต่อผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนมมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ

ลาซาสเฟลด์ และ มินเซล (Lazarsfeld and Minzel 1963 : 72) พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้าง และกระชับความสัมพันธ์โดยการพูดคุย ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังมีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความสนิทสนมตลอดจนรู้จักกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลดีย่อมเกิดขึ้นแก่องค์การโดยตรง อาจสรุปได้ว่า การที่บุคคลในแต่ละองค์การใช้วิธีการสื่อสารด้วยการเขียน หรือถ้อยคำมากน้อยต่างกันอาจเป็นเพราะผู้บริหารในแต่ละองค์การมีวิธีการสั่งงานตามสไตล์และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอด จนช่องทางสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งการสั่งการควรเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและใช้ถ้อยคำประกอบด้วย จึงจะทำให้การสั่งงานมีประสิทธิภาพ การตีความหมายในคำสั่งเข้าใจตรงกัน อีกทั้งการที่ผู้บังคับบัญชาเดินพบผู้ใต้บังคับบัญชาและสั่งงานเป็นบางครั้งก็เป็นส่วนเสริมในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการสั่งงาน แต่บางสถานการณ์จำเป็นต้องมีการสั่งงานโดยเร่งด่วน หากต้องรอการสั่งด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย จะทำให้การดำเนินงานเสียหายได้

สำหรับการสั่งงานทางโทรศัพท์, การสั่งงานโดยบอกผ่านคนอื่นให้บอกต่อ, การสั่งงานทุกเวลา และทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชานั้น การรับคำสั่งงานลักษณะเช่นนี้ของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีน้อย ซึ่งแล้วแต่สถานการณ์ในช่วงนั้นว่า จะมีการสั่งงานในลักษณะเหล่านี้ อย่างไรก็ตาม ความเป็นไปตามสไตล์การบริหารของผู้บังคับบัญชาแต่ละคน แต่จะมีผลเสียมากกว่าผลดี อาจเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร, อาจเกิดความไม่พอใจในการสื่อสารในการรับคำสั่งได้

สอดคล้องกับ Barnard : 1966 ให้ความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมากเพราะถือว่าการติดต่อสื่อสารเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหารในองค์การ ถ้าหากขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีย่อมมีผลการวินิจฉัยสั่งการผิดพลาดไปได้ เพราะขาดข่าวสารข้อมูลที่สมบูรณ์และเที่ยงตรง

รูปแบบการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานภายในองค์การ

พนักงานส่วนใหญ่ของ กฟผ. และ กฟภ. มีการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ หรือตามสายบังคับบัญชา และการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันมาก อาจเป็นว่าการปฏิบัติงานมีขั้นตอนสายบังคับบัญชา โดยมีการมอบอำนาจให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ ซึ่งถือว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ แต่การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้มีผลเสียบ้าง เช่น ผู้บังคับบัญชาอาจจะให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาน้อย หรือไม่ชัดเจนอีกทั้งมีความล่าช้าในการติดต่อสื่อสาร จึงทำให้การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเกิดขึ้น โดยพนักงานจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากความสัมพันธ์ส่วนตัวจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้จะมีผลรวดเร็วพนักงานไม่ต้องรอรับข่าวสารที่เป็นทางการ เนื่องจากความล่าช้าแต่ผลเสียที่เกิดอาจเกิดจากการบอกข่าวสารต่อ ๆ กัน ทำให้เกิดข้อมูลที่สื่อสารผิดพลาดจากความเป็นจริง เกิดข่าวลือได้ ซึ่งมีผลเสียกับองค์กร

ซึ่งสรุปได้ว่าทั้งการติดต่อสื่อสารแบบตามสายบังคับบัญชาและการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานอาจเกิดข้อผิดพลาดในการตีความได้เช่นกัน สอดคล้องทฤษฎีองค์การแนวความคิดแบบคลาสสิก การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือที่ไม่มีบทบาทมากขึ้น เพราะเป็นเพียงเครื่องมือที่แสดงเจตนารมณ์ของฝ่ายจัดการเท่านั้น กล่าวคือ การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดคำสั่งจากบนไปยังข้างล่าง หรือระดับปฏิบัติการและเป็นเครื่องมือที่จะให้ความมั่นใจแก่ระดับบนว่าคำสั่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้รับการปฏิบัติเท่านั้น การสื่อความเข้าใจเป็นเครื่องมือในการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสื่อสารความเข้าใจแนวความคิดแบบนี้ จึงมุ่งที่การสื่อความเข้าใจแบบเป็นทางการ สำหรับแนวความคิดแบบนีโอ คลาสสิก ให้ความสำคัญของการสื่อความเข้าใจมากกว่าพวกคลาสสิก เป็นเรื่องการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์กัน ระหว่างบุคคลกับบุคคล รวมทั้งชาวสื่อบ่อยครั้งที่การสื่อสารตามช่องทางที่เป็นทางการ มักจะถูกคัดกรอง โดยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและชาวสื่อ (เสาวลักษณ์ สิงห์โกวิท 2526)

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์การเหมือนกันในระดับมากและระดับปานกลาง โดยในระดับมากพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ตอบว่า การตัดสินใจในเรื่องนโยบายของหน่วยงานขึ้นอยู่กับผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกันเอง, สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานเป็นไปอย่างน่าพอใจ ดังนั้น เมื่อหน่วยงานมีบรรยากาศในการสื่อสารที่ดีก็จะทำให้มีความพอใจในการสื่อสารมากตามไปด้วยสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ : การติดต่อสื่อสารขององค์การ 2527 : 100 กล่าวถึงบรรยากาศในการสื่อสารในองค์การเป็นผลมาจากกรณีสมาชิกขององค์การรับรู้ (ทัศนคติและความคาดหวัง หรือความพึงพอใจ) ต่อคุณลักษณะขององค์การ เช่น นโยบาย, การส่งข่าวสาร, ผลตอบแทน, การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอย่างไร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นสมาชิกขององค์การเห็นว่างค์การไว้วางใจพวกเขา และยอมให้พวกเขามีความเป็นอิสระสนับสนุน และให้พวกเขารับผิดชอบการปฏิบัติงานของเขาและรับฟัง และต้องการข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาปรึกษาหารือกับสมาชิกขององค์การและให้ความสำคัญกับงานที่ทำหาย

บรรยากาศในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน สอดคล้องกับ กริช สืบสนธิ : การสื่อสารในองค์การ 2526 : 39 – 44 กล่าวถึง เมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี

มีความไวเนื้อเชื่อใจกันและกันสูง ย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยบุคลากรไม่เบียดเบียนในการทำงาน, เพื่อนร่วมงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

พนักงาน กฟผ. ร้อยละ 7.32 และ กฟภ. ร้อยละ 76.0 เข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพอสมควร และมีความสนใจการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแต่ไม่ทราบความเคลื่อนไหวของการแปรรูปอาจสรุปได้ว่า พนักงานยังไม่มี ความเข้าใจอย่างแท้จริง เพราะว่า แม้พนักงานจะตอบว่าเข้าใจความสนใจการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พนักงานสนใจแต่ไม่ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวอื่นที่ติดตามข่าวเสมอเป็นระยะ ๆ เห็นว่าการเผยแพร่ข่าวสาร เรื่องแปรรูปของหน่วยงาน ยังไม่กว้างขวางและชัดเจน จากการถามถึงประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนที่ออกความเห็นพนักงาน กฟผ. เห็นด้วย ร้อยละ 52.4 ไม่เห็นด้วยร้อยละ 47.6 ส่วนพนักงาน กฟภ. เห็นด้วย ร้อยละ 59.3 ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 40.7 ซึ่งจำนวนผู้เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยมีจำนวนใกล้เคียงกัน เห็นด้วยกับประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยเหตุผลสนับสนุนความคิดเห็นประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. คิดว่าประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ คือ หน่วยงานสามารถกำหนดโครงสร้าง เงินเดือนเองได้, หน่วยงานสามารถกำหนดตำแหน่งและอัตราค่าจ้างเองได้, หน่วยงานกำหนดหลักเกณฑ์การจ่ายโบนัสแก่พนักงานเองได้ และหน่วยงานสามารถกำหนดสวัสดิการเองได้สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Kurt Lewin and Edward Tolman, 1960 เสนอว่า การตัดสินใจในการเลือกสิ่งต่าง ๆ ของบุคคลนั้นจะพิจารณาดูว่า รางวัลที่ได้จากการตัดสินใจนั้นมีคุณค่าหรือมีความสำคัญต่อตนเองมากน้อยเพียงใด มีทางเป็นไปได้หรือไม่ ในการให้ได้มาซึ่งรางวัลนั้น ดังนั้น การวิเคราะห์พฤติกรรมของมนุษย์จึงต้องวิเคราะห์ในเชิงคุณค่าของรางวัล เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งที่บุคคลต้องการ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน ซึ่งขึ้นกับปัจจัย 2 อย่างคือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั้นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูงก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อยก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนไม่คุ้มค่า ดังนั้น การที่พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. เห็นถึงประโยชน์ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจก็เป็นความคาดหวัง

ของพนักงานที่คาดหวังว่า เมื่อองค์การของตนมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจแล้ว จะเป็นตามที่คาดหวังถึงผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานตนเองจะได้รับ

แต่อย่างไรก็ตามมีพนักงาน กฟผ. ร้อยละ 12 และ พนักงาน กฟภ. ร้อยละ 11.2 ได้แสดงความคิดเห็นถึงประโยชน์อื่น ๆ ที่เป็นการปรับเปลี่ยนองค์การให้มีประสิทธิภาพโดยตอบว่า หน่วยงานสามารถบริหารกิจการเองได้อย่างอิสระ, หน่วยงานสามารถลดกฎเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

สำหรับปัญหาการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงาน พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนใหญ่ตอบว่า เป็นปัญหาการลดจำนวนพนักงาน พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ซึ่งมีผลต่อความรู้สึกของพนักงานทั้ง 2 หน่วยงาน ในความมั่นคงต่ออาชีพ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ โดย อับราฮัม มาสโลว์, 1943 : 370-398) ในลำดับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย มนุษย์ปรารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจากภัยอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีต่อร่างกาย นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความต้องการมีความมั่นคงในงาน เมื่อความต้องการด้านกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จะถูกชักจูงให้กระทำเพื่อให้มีการตอบสนองแก่ความต้องการระดับนี้

ในความพร้อมของหน่วยงานที่แปรรูปรัฐวิสาหกิจ พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. เห็นว่าหน่วยงานกำลังดำเนินการเผยแพร่ความรู้เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจกับผู้ปฏิบัติงาน เมื่อถามพนักงานถึงความต้องการให้หน่วยงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจหรือไม่ โดยภาพรวมแล้วพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความคิดเห็นเป็น 2 ลักษณะ คือ กฟผ. ต้องการ ร้อยละ 44.8 และไม่ต้องการ ร้อยละ 53.2 สำหรับ กฟภ. ต้องการ ร้อยละ 51.3 และไม่ต้องการ ร้อยละ 48.7 ซึ่งค่าของต้องการและไม่ต้องการไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นเพราะการขาดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของทั้ง 2 หน่วยงาน เพื่อชี้ให้พนักงานทราบว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจะส่งผลกระทบต่อพนักงาน จากการสอบถามความคิดเห็นพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. โดยถามถึงเหตุผลสนับสนุนในความต้องการหรือไม่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจนั้น ซึ่งได้ให้เหตุผลเหมือนกันดังนี้

เหตุผลของพนักงานที่ไม่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

- ผลกระทบที่เกิดจากจำนวนพนักงานที่มากและเป็นองค์การใหญ่ อาจมีการลดจำนวนพนักงานลง ทำให้เกิดความไม่มั่นใจในสถานภาพตำแหน่งหน้าที่การงาน และความมั่นคงขององค์การ (สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ โดย อับราฮัม มาสโลว์, 1943 : 370-3988 ในลำดับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย)

- ผลกระทบที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงองค์การที่มุ่งสู่การบริหารธุรกิจแบบเอกชนมากขึ้น
- พนักงานคำนึงถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นเอกชน จะเกิดปัญหาค่าบริการที่สูงมีผลกระทบต่อประชาชน

(สอดคล้องกับเอกสารศึกษาของธนาคารโลก กำหนดกรอบความคิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไว้ว่า เป็นการปลดเปลื้องหรือโอนความรับผิดชอบของรัฐบาล หรือหน่วยงานของรัฐบาลไปให้องค์กรเอกชนดำเนินการ ซึ่งมีขอบเขตไปถึงการอนุญาตให้องค์กรที่ได้รับมอบอำนาจสามารถออกใบอนุญาตกำหนดกฎเกณฑ์ หรือใช้คำแนะนำแก่สมาชิกของหน่วยงานนั้น ทั้งนี้เนื่องจากรัฐบาลต้องการลดขั้นตอนกระบวนการของระบบราชการ) ซึ่งโดยทั่วไปพนักงานจะเข้าใจถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า เป็นการเปลี่ยนแปลงองค์การมุ่งสู่ธุรกิจ หรือการให้เอกชนดำเนินการ ซึ่งตรงกับกรอบความคิดการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยการให้เอกชนดำเนินการ เป็นการดำเนินการโดยมุ่งกำไรเป็นหลัก

เหตุผลพนักงานที่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

- ต้องการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กรให้คล่องตัวมากขึ้น เนื่องจากองค์กรรัฐวิสาหกิจมีขนาดใหญ่มาก
- เกิดการแข่งขันทางธุรกิจ ส่งผลดีกับผู้บริโภคในด้านบริการที่ดีขึ้น

การที่พนักงาน กฟผ. แสดงความคิดเห็นต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและไม่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีค่าไม่ต่างกันมากนั้นอาจเป็นเพราะไม่ทราบข้อมูลและข่าวความเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการของหน่วยงานอย่างชัดเจน และขาดความต่อเนื่องจึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่ จึงไม่เกิดความสงสัยมากนักว่าในอนาคตการแปรรูปหน่วยงานจะออกมาในรูปแบบใด สำหรับพนักงาน กฟผ. แสดงความคิดเห็นต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและไม่ต้องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีค่าไม่ต่างกันมาก อาจเป็นเพราะไม่ทราบข้อมูลและข่าวความเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการของหน่วยงานอย่างชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง

สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดับเบิลยู อีแวนส์ (John W. Evans) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ดังนั้น หาก กฟผ. และ กฟภ. มีการให้ข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยให้พนักงานรับทราบข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง กระจายไปตามช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง เมื่อพนักงานมีความพอใจในข่าวสารที่ได้รับ พนักงานสามารถนำข่าวสารเพื่อพิจารณาดัดสันใจต่อการยอมรับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรพบว่า ความพอใจต่อข่าวสารความเคลื่อนไหวของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในหน่วยงาน ทั้ง กฟผ. และ กฟภ. อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานต่อพนักงาน กฟผ. เห็นในระดับปานกลาง แต่ กฟภ. พอใจน้อยต่อการเปิดเผยข้อมูลด้านข่าวสาร แสดงให้เห็นว่า กฟภ. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารน้อยจึงทำให้พนักงานไม่เข้าใจในการแปรรูป และเกิดความสับสน สำหรับความพอใจในลักษณะการติดต่อหรือสั่งงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในระดับปานกลาง ความพอใจต่อปริมาณข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับความก้าวหน้า เมื่อหน่วยงานได้รับการแปรรูป กฟผ. ในระดับปานกลาง และ กฟภ. อยู่ในระดับน้อย ความพอใจต่อสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์เรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กฟผ. อยู่ในระดับปานกลาง และ กฟภ. อยู่ในระดับน้อย สำหรับการชี้แจงจากผู้บริหาร พนักงาน กฟผ. อยู่ในระดับปานกลาง และ กฟภ. เห็นว่าอยู่ในระดับน้อย พนักงาน กฟผ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าพนักงาน กฟภ. ทั้งนี้ สืบเนื่องจากพนักงาน กฟผ. มีความพอใจมากกว่าต่อข่าวสารความเคลื่อนไหว, การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านแปรรูป, ลักษณะการติดต่อหรือสั่งงานของพนักงาน, ปริมาณข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับความก้าวหน้า เมื่อหน่วยงานแปรรูป, สื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์เรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน

สมศรี ศานติเกษม (2529) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สอดคล้องกับ Margaret K. Davis ที่ทำการศึกษาเรื่องความขัดแย้งภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมักจะเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดับเบิลยู อีแวนส์ (John W. Evans) ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ส่วนใหญ่พอใจและภาคภูมิใจในการเข้าทำงานในหน่วยงานในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงาน และวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ มีความพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำอยู่ มีการยอมรับความเปลี่ยนแปลงจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ มีความพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดกับรายได้และสวัสดิการ เกิดความมั่นคงในการทำงาน เมื่อมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ และเห็นว่าจะเกิดความคล่องตัวในการบริหารเมื่อมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ตลอดจนพอใจต่อการมีโอกาสศึกษาหรือฝึกอบรมในระดับปานกลาง

สอดคล้องกับแนวคิดของ แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 196 5:8) ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความสุขสบายที่ได้จากสภาพที่ทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติที่ดีต่อคน และพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

สอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ เฟรดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederich Herzberg, 1959 : 157) ในปัจจัยจูงใจ (Motivation) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ซึ่งปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

- ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ประสบความสำเร็จในงาน ฯลฯ
- การได้รับการยอมรับนับถือ เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน ฯลฯ
- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เช่น งานที่น่าสนใจ งานอาศัยความคิดสร้างสรรค์ ฯลฯ
- ความรับผิดชอบ เช่น พยายามในงานที่รับมอบหมายในงานใหญ่ ฯลฯ
- ความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่ง, โอกาสการศึกษาเพิ่มเติม ฯลฯ

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานตลอดเวลา ประกอบด้วยเงินเดือน

- เงินเดือน เช่น ได้รับเงินเดือนเป็นที่พอใจ
- โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต
- ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจกัน
- ความมั่นคงในงาน เช่น มีความรู้สึกที่มั่นคงในงาน
- ฯลฯ

สอดคล้องกับ จำนวน สมประสงค์ การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ : 2518 หน้า 109 ได้สรุปความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในงาน จะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น เพื่อความกระตือรือร้นในการทำงานให้มากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น

การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1

พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในบางรูปแบบ คือ

- การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- การสั่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
- การสั่งงานโดยเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงาน
- การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและล่างสู่บน

การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นไปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับพอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การน้อย, การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลางอาจเป็นไปได้ว่า ในภาพรวมของพนักงานทั้ง 2 องค์การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพอสมควร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ การสั่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นไปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อสารที่ต้องการความถูกต้องและชัดเจนในการสั่งงานพนักงานได้รับพอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การน้อย, การสั่งงานโดยเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับต่ำมาก แสดงว่าแม้จะมีการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารเช่นเดียวกับลักษณะนี้พอสมควรแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การน้อยมาก, การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและล่างสู่บนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การอยู่ใน

ระดับต่ำมาก แม้ว่าจะมีการสื่อสารในรูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้พอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรน้อยมาก

ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ว่ามีความสัมพันธ์ทุกรูปแบบ ซึ่งมีบางส่วนที่ตรงกับสมมติฐาน แต่อยู่ในระดับต่ำเป็นส่วนมาก ซึ่งก็นับว่าสัมพันธ์บางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของมากาเรต เล เดวิด (Margaret K. Devis) (1978) พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ

ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในบางรูปแบบ คือ

- การสั่งงานด้วยวาจา
- การสั่งงานทางโทรศัพท์
- การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้บอกต่อ
- การสั่งงานทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชา
- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

การสั่งงานด้วยวาจา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรน้อยมาก การสั่งงานทางโทรศัพท์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับน้อย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรน้อยมาก, การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่น ๆ ให้บอกต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับน้อย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารน้อย, การสั่งงานทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชาไม่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับน้อย ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารน้อย, การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้แบบเป็นทางได้รับมาก และแบบไม่เป็นทางการรับปานกลาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารน้อย, การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อน ๆ ร่วมงานระดับเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารใน

องค์การ ในระดับต่ำมากอาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในบางรูปแบบ คือ

- การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน
- การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- การสั่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
- การสั่งงานโดยเดินมาพบที่โต๊ะและสั่งงาน
- การสั่งงานทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชา
- การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและล่างสู่บน
- การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ มีความสัมพันธ์ทุกรูปแบบการสื่อสาร การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับพอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อย, การรับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่าข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นที่สนใจต่อพนักงาน ทั้ง 2 หน่วยงาน แต่การรับข่าวสารในเรื่องนี้ได้รับข่าวสารในเรื่องนี้ ได้รับไม่มากนักแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อย, การสั่งงานโดยเขียนบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ ต้องการความถูกต้องและชัดเจนในการสั่งงาน พนักงานได้รับพอสมควรแต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อย, การสั่งงานโดยเดินมาพบผู้ใต้บังคับบัญชาที่โต๊ะและสั่งงานอยู่ในระดับต่ำมาก อาจเป็นไปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับพอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อยมาก, การสั่งทุกเวลาและทุกสถานที่เมื่อพบผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับน้อย แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานน้อยมาก การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างและแบบล่างสู่บน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการ

สื่อสารลักษณะนี้ได้รับพอสมควร แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อย การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่ารูปแบบการสื่อสารลักษณะนี้ได้รับมาก แต่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารสถานภาพสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมาพบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

ในส่วนของรูปแบบการสื่อสารที่ไม่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ในบางรูปแบบ คือ

- การสั่งงานด้วยวาจา
- การสั่งงานทางโทรศัพท์
- การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่นให้บอกต่อ
- การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การสั่งงานด้วยวาจาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับมาก ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก, การสั่งงานทางโทรศัพท์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับน้อย ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก, การสั่งงานโดยบอกผ่านพนักงานคนอื่นให้บอกต่อ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้ได้รับน้อย ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก, การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานในระดับต่ำมาก อาจเป็นได้ว่า รูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้แบบเป็นทางการได้รับมาก แบบไม่เป็นทางการได้รับปานกลาง ส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟผ. และ กฟภ. มีความแตกต่างกัน เฉพาะการรับข่าวสารทั่วไป โดย กฟภ. มีการรับข่าวสารทั่วไปมากกว่า กฟผ. อาจเป็นเพราะสำนักงานกลางของ 2 หน่วยงานจะมีบริเวณเนื้อที่และอาคารที่ต่างกันโดยเฉพาะ กฟผ. มีบริเวณเนื้อที่จำนวนอาคารมาก ตลอดจนมีพนักงานประจำ 14,748 คน อีกทั้ง ช่องทางการรับข่าวสารจากเสียงตามสายของ กฟผ. พนักงานได้รับน้อยมาก ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับ กฟภ. แล้ว บริเวณเนื้อที่ของสำนักงานกลางมีไม่มากนักอาคารค่อนข้างน้อย ตลอดจนพนักงานประจำ 5,511 คน ดังนั้น การรับข่าวสารของพนักงาน กฟภ. จะได้รับพอสมควร

สำหรับการรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานและรูปแบบการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานไม่มีความแตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในส่วนของการรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ทั้ง กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน พนักงานทั้ง 2 หน่วยงานได้รับข่าวสารเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจากช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ น้อย ที่จะได้รับพอสมควรก็จะเป็นเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และจากการพูดคุยกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากผลการวิจัยพนักงานทั้ง 2 หน่วยงาน ให้ความเห็นว่า การแปรรูปรัฐวิสาหกิจรู้สึกพอสมควรและสนใจ แต่ไม่ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ แต่ก็ติดตามข่าวสารเป็นระยะ ๆ

ในส่วนของลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของ กฟผ. และ กฟภ. ไม่แตกต่างกัน เป็นลักษณะการสั่งงานแบบเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร, สั่งงานด้วยวาจา และผู้บังคับบัญชาเดินมาที่โต๊ะและสั่งงาน ซึ่งการสั่งงานลักษณะนี้จะแล้วแต่สถานการณ์ที่ผู้บังคับบัญชาจะเลือกการสั่งงาน ส่งผลดีต่อผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์ที่ดี

ในส่วนของรูปแบบการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานของ กฟผ. และ กฟภ. เป็นลักษณะการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน มีการติดต่อลักษณะนี้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารแบบผสมผสานโดยมีการสื่อสารที่ยืดหยุ่น กว้างขวาง ยืดลายลักษณ์อักษร แต่ขณะเดียวกันก็มีการติดต่อในระดับเดียวกัน โดยอาศัยความสนิทสนมและคุ้นเคย ส่งผลให้การสื่อสารไม่ตึงจนเกินไป แต่อาจเกิดผลเสียในแง่ของข่าวลือ ซึ่งเป็นลักษณะการสื่อสารที่บอกต่อ ๆ กัน การสื่อสารภายในองค์กรของทั้ง 2 องค์กร เป็นไปตามรูปแบบการสื่อสารตามแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของ กริช สืบสนธิ : (การสื่อสารในองค์กร

2526) การสื่อสาร เป็นสิ่งที่มนุษย์รู้จักและคุ้นเคยมาตั้งแต่เกิด การสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยมนุษย์ในการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ช่วยขยายข้อมูลประกอบการตัดสินใจ และช่วยให้เกิดการเรียนรู้พร้อมกับการสืบทอดมรดกทางสังคม การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันของมนุษย์ทุก ๆ คน และเป็นกิจกรรมที่มนุษย์จะต้องเผชิญอยู่ทุกวัน ดังนั้น ทั้ง 2 องค์การจะเน้นรูปแบบการสื่อสารแบบใดขึ้นอยู่กับนโยบาย บรรยากาศ วัฒนธรรมองค์การของแต่ละแห่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

พบว่า พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยไม่ตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การ และมีความพึงพอใจในการทำงานที่ต่างกัน

จากผลการวิจัยพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การที่ต่างกัน โดยความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การของ กฟผ. จะมีพอสมควรสำหรับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของ กฟภ. มีน้อย อาจเป็นเพราะการเปิดเผยข่าวสารด้านแปรรูปรัฐวิสาหกิจ, การเผยแพร่จากสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟภ. มีน้อย ซึ่งเปรียบกับของ กฟผ. แล้วมีระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานทั้ง 2 หน่วยงานมีความพอใจและภาคภูมิใจในการเข้าทำงานในหน่วยงานระดับมาก เนื่องจาก 2 หน่วยงานเป็นองค์การที่ใหญ่ พนักงานมีรายได้และสวัสดิการที่ดี และมีความมั่นคง อีกทั้งเป็นหน่วยงานที่สร้างสาธารณูปโภคให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า จึงทำให้พนักงานภาคภูมิใจในการเข้าทำงานตลอดจนมีความพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ทำอยู่ มีความพอใจต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดกับรายได้และสวัสดิการ เกิดความมั่นคงในการทำงาน เมื่อมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจพอใจต่อโอกาสการศึกษาและอบรมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ Smith Harry Clay (1973 : 114 – 135) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงระดับความพอใจในการทำงาน เป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องาน นับว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้มากน้อยเพียงใดและกล่าวอีกว่า เป็นความรู้สึกที่ดีต่องานทั้งในร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) เรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพฯ พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5

พบว่า กฟผ. และ กฟภ. ไม่มีความแตกต่างในบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์การ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ทั้ง 2 หน่วยงานมีบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การที่แตกต่างกัน ซึ่งบรรยากาศของทั้ง 2 หน่วยงานมีลักษณะเพื่อนร่วมงาน รับฟังความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างดี มีบรรยากาศในการปฏิบัติงานเป็นกันเอง ตลอดจนสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานเป็นไปอย่างน่าพอใจ สอดคล้องกับแนวความคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2526 : 39 – 44) กล่าวว่า บรรยากาศในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความไว้วางใจเชื่อใจเป็นอย่างสูงย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น โดยที่ไม่เบื่องานในการทำงาน

ในส่วนของ กฟผ. และ กฟภ. มีบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์การระดับปานกลาง เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายของหน่วยงานผู้บริหาร มีการชี้แจง, หน่วยงานให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ, หัวหน้างานมักเป็นผู้ออกคำสั่งแต่เพียงผู้เดียว โดยไม่ฟังความคิดเห็นและเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

อาจเป็นไปได้ว่า พนักงาน กฟผ. และ กฟภ. มีบรรยากาศในการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี แต่บรรยากาศในการสื่อสารระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เป็นไปอย่างปานกลาง ซึ่งควรจะต้องมีการปรับปรุงในส่วนนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิกการ : 2527 หน้า 100 กล่าวว่า บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลจากกรณีสมาชิกขององค์การรับรู้ (ทัศนคติและความคาดหวังหรือความพึงพอใจ) ต่อคุณลักษณะขององค์การ เช่น นโยบาย การส่งข่าวสาร ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาการอย่างไร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นสมาชิกขององค์การเห็นว่า องค์การไว้วางใจและยอมให้มีอิสระสนับสนุนและรับผิดชอบการปฏิบัติงานส่งข่าวเกี่ยวกับองค์การที่ถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ปรีกษาหาหรือกับสมาชิกขององค์การ และให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูง และการทำงานที่ท้าทายแค่ไหน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เห็นภาพรวมของรูปแบบการสื่อสารซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์กรด้านไฟฟ้าที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผู้วิจัยขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. การรับข่าวสารทั่วไปที่เป็นประโยชน์ เป็นเรื่องสำคัญที่จะต้องให้พนักงานในการองค์กรได้รับทราบข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ในองค์กร เป็นการขจัดปัญหา ความสับสนในการรับข่าวสาร การเกิดข่าวลือ ซึ่งจะมีผลเสียหายต่อองค์กร การรับข่าวสารทั่วไป พนักงาน กฟผ. ได้ข่าวสารพอสมควร แต่ควรปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในช่องทางของเสียงตามสาย พนักงาน กฟผ. รับข่าวสารช่องทางนี้น้อยมาก ควรที่จะมีการเผยแพร่ข่าวสารโดยวิธีนี้ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว ส่งเสริมความเข้าใจอันดีในหน่วยงาน โดยจัดเวลาการเผยแพร่ออกอากาศให้เหมาะสมกับช่วงเวลาที่พนักงาน กฟผ. มีโอกาสรับฟังเสียงตามสายให้มาก สำหรับพนักงาน กฟผ. ได้รับข่าวสารทั่วไปพอสมควรแต่ควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นกัน สำหรับการรับข่าวสารจากการประชุมต่าง ๆ ควรมีการปรับปรุง ให้มีการเผยแพร่ช่องทางนี้มากขึ้นเช่นกัน โดยจัดให้มีการประชุมในลักษณะทางการ หรือไม่เป็นทางการตามโอกาสอันควร และสอดแทรกข่าวสารทั่วไปให้มากขึ้น อีกทั้งเป็นการสร้างมิตรสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานส่งเสริมบรรยากาศการทำงานดีขึ้น

2. การรับข่าวสารเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่หน่วยงานจะต้องเร่งทำความเข้าใจให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง กฟผ. และ กฟภ. ควรมีการปรับปรุงการเผยแพร่ความรู้ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้พนักงานเข้าใจอย่างถูกต้อง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการสื่อสาร เช่น ผู้บริหารทำการชี้แจง, จากผู้บังคับบัญชา, จากหนังสือเวียน, บอร์ดติดประกาศ, จากการประชุมต่าง ๆ ทั้ง กฟผ. และ กฟภ. มีการรับข่าวสารจากช่องทางสื่อสารการสื่อสารดังกล่าวน้อย และ กฟผ. รับข่าวสารจากเอกสารประชาสัมพันธ์ และจากเพื่อนร่วมงานพอสมควร สำหรับ กฟภ. ได้รับข่าวสารจากเอกสารประชาสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน และจากผู้บังคับบัญชาพอสมควร ในส่วนของ กฟผ. ได้รับข่าวสารจากเสียงตามสายน้อยที่สุด ดังนั้น กฟผ. ควรมีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะส่งผลให้พนักงานเข้าใจการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมากยิ่งขึ้น

3. ในเรื่องเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การ ควรจัดให้มีการสื่อสารในลักษณะเปิดรับความคิดเห็นจากพนักงาน เพื่อระดมความคิดเห็น และใช้เป็นแนวทางการพัฒนาองค์กร ไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยอาจดำเนินการปฏิบัติ ดังนี้

- ให้ผู้บริหารทำความเข้าใจ ตลอดจนให้ความสำคัญกับเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้มากขึ้นกว่าเดิม จากผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานทั้ง 2 หน่วยงาน เข้าใจเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจพอสมควร มีทั้งเห็นด้วยและไม่เห็นด้วยในนโยบายการแปรรูปฯ ดังนั้น หากผู้บริหารให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจ และมีความมั่นใจในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ จะทำให้ไม่เกิดความสับสนและความไม่แน่ใจของพนักงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงขององค์การ

- ควรเพิ่มข้อมูลที่จะเผยแพร่แก่พนักงานเป็นลักษณะรายละเอียดของนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ประโยชน์ที่พนักงานและประชาชนจะได้รับเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และลดปัญหาที่อาจเกิดการต่อต้านนโยบายได้

- จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้บริหารระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างถูกต้อง และให้รู้หลักการประชุมเพื่อให้ความรู้แก่พนักงานที่อยู่ในบังคับบัญชา เข้าใจและติดตามความเคลื่อนไหวตลอดเวลา

4. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ผลการวิจัยพบว่า กฟผ. มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากกว่า กฟภ. ดังนั้น กฟภ. ควรที่จะปรับปรุงในด้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เรื่อง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจของหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างถูกต้องและต่อเนื่อง ควรปรับปรุงให้ด้านสื่อประเภทต่าง ๆ ในการประชาสัมพันธ์ เรื่อง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจให้มีความหลากหลาย และเข้าถึงพนักงานได้อย่างมากและต่อเนื่อง โดยการจัดให้สื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์, สื่อเสียงตามสาย และสื่ออื่น ๆ ที่จัดไว้โดยเฉพาะในเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยมีการวางแผนการจัดอย่างแพร่กระจายให้ทั่วถึง นอกจากนี้ควรมีสื่อบุคคลที่จะสามารถเข้าถึงพนักงานได้อย่างตรงเป้าหมาย เช่น เป็นผู้บริหาร หรือจัดตั้งเป็นรูปคณะกรรมการเพื่อเผยแพร่ตอบข้อซักถามแก่พนักงานในลักษณะสัญจรหรือประจำพื้นที่ นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นในรูปของตู้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้ทราบแนวความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางการสื่อสารภายในองค์การ รวมทั้งประสานงานกับสมาคมพนักงานแปรรูปรัฐวิสาหกิจของ กฟภ. ให้มีการร่วมมือกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์ในการวางแผนประชาสัมพันธ์

สัมพันธ์ เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารที่ดีก็นำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารที่ดีเช่นกัน

5. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง กฟผ. และ กฟภ. มีความพอใจและภาคภูมิใจในการเข้าทำงานในหน่วยงานในระดับมาก กฟผ. และ กฟภ. มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามทั้ง 2 หน่วยงาน ควรให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น เช่น ควรมีการจัดการบริหารงานบุคคลที่ดีในแง่ของการจูงใจในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้าในสายวิชาชีพของตนให้มากขึ้น, ให้พนักงานมีโอกาสศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาต่อสามารถนำมาปรับตำแหน่งให้สูงกว่าเดิมหรือเป็นการเสริมความก้าวหน้าของพนักงาน โดยให้มีโอกาสมากขึ้น รวมทั้งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ดีก็นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้เช่นกัน

6. การสร้างบรรยากาศในการสื่อสารในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า กฟผ. และ กฟภ. มีความพอใจในบรรยากาศในการสื่อสารในองค์กรมาก เช่น เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็น และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี, บรรยากาศในการปฏิบัติงานมีลักษณะเป็นกันเอง ตลอดจนสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานเป็นไปอย่างน่าพอใจ ในส่วนที่ กฟผ. และ กฟภ. ควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงาน, การทำงานเป็นทีมจะทำให้พนักงานมีความพอใจต่อการสื่อสาร และพอใจต่อการทำงาน เช่น ผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการจัดประชุมแก้ปัญหาในการทำงาน โดยทำงานเป็นทีม เปิดโอกาสให้พนักงานคิดเห็นอย่างอิสระ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสำรวจและเปรียบเทียบเฉพาะรูปแบบการสื่อสารภายในของ กฟผ. และ กฟภ. เท่านั้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าควรมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารในลักษณะดังกล่าว กับการไฟฟ้านครหลวงเพื่อให้ครอบคลุมหน่วยงานด้านไฟฟ้าที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เพื่อได้ข้อมูลให้ครบขององค์การด้านไฟฟ้า เพื่อเป็นประโยชน์อย่างกว้างขวาง

2. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรที่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ และความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ วัฒนธรรมในองค์การ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาแล้ว