

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด" มีวัตถุประสงค์ประสงค์ในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดได้รับ
2. เพื่อศึกษาถึงวิธีการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ข่าวสารต่างๆ เข้าถึงพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสาขาต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในต่างจังหวัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับกับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
8. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของพนักงานกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อเก็บข้อมูลจากพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) จากผลการคำนวณทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อยที่สุด 370

คน ในการเก็บข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 500 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมด 431 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้คัดแบบสอบถามที่ตอบกลับมาย่างครบถ้วนสมบูรณ์มากที่สุดจำนวน 404 ชุดเพื่อทำการประมวลผลทางสถิติ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- | | |
|----------|---|
| ตอนที่ 1 | สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 2 | ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ |
| ตอนที่ 3 | วิธีการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชา และวิธีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างพนักงานส่วนกลางกับพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา |
| ตอนที่ 4 | ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ |
| ตอนที่ 5 | ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน |

ทางด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ คือ ร้อยละและค่าเฉลี่ย เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทางด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 26-35 ปี และมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา และมีอายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบันเป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป - 6 ปี มากเป็นอันดับ 1 ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท และสังกัดฝ่ายงานระบบอุปกรณ์โครงข่าย , ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค และฝ่ายช่างมากที่สุดสำหรับจังหวัดที่ปฏิบัติประจำนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณครึ่งหนึ่งปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ (จังหวัดกรุงเทพมหานคร) และอีกครึ่งหนึ่งปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาขาในจังหวัดต่างๆ อีก 8 จังหวัด โดยจังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานประจำอยู่มากที่สุดคือจังหวัดเชียงใหม่

2. ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ

2.1 ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา

ข่าวสารที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม , ข่าวสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท และข่าวสารเกี่ยวกับการบริการลูกค้า โดยจัดว่า พนักงานได้รับข่าวสารทั้ง 3 ด้านในปริมาณปานกลาง

เมื่อพิจารณาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวมทุกด้านแล้วสรุปได้ว่า พนักงานได้รับปริมาณข่าวสารขององค์การในทุกๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาในปริมาณน้อย

2.2 ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน/สำนักงานสาขาเดียวกัน

ข่าวสารที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน/สำนักงานสาขาเดียวกันมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท , ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการลูกค้า และข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาด (โปรโมชันต่างๆ) ซึ่งอยู่ในอันดับเดียวกับข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยถือว่าพนักงานได้รับข่าวสารทั้ง 4 ด้านในปริมาณปานกลาง

เมื่อพิจารณาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวมทุกด้านแล้ว สรุปได้ว่า พนักงานได้รับข่าวสารขององค์การในทุกๆ ด้านจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน/สำนักงานสาขาเดียวกันในปริมาณน้อย

2.3 ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน/สำนักงานสาขา

ข่าวสารที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน/สำนักงานสาขามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาด (โปรโมชันต่างๆ) , ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการลูกค้า และข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท โดยจัดว่า พนักงานได้รับข่าวสารทั้ง 3 ด้านในปริมาณน้อย

เมื่อพิจารณาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวมทุกๆ ด้านแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานได้รับข่าวสารขององค์การในทุกๆ ด้านจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน/สำนักงานสาขาในปริมาณน้อย

2.4 ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับเปรียบเทียบจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกันทั้ง 3 กลุ่มแล้ว สรุปได้ว่า พนักงานได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขามากที่สุด กว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม โดยมีข่าวสารขององค์การอยู่ 8 ด้านที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาในปริมาณมากที่สุดกว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม อันได้แก่ข่าวสารด้านสถานะการเงิน และนโยบายของบริษัท , ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ข่าวสารด้านระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ , ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท , ข่าวสารด้านกิจกรรมการตลาด (โปรโมชั่นต่างๆ) ข่าวสารด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า , ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ และข่าวสารด้านการฝึกอบรมพนักงาน

2.5 ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับรวมจากทุกผู้ส่งสาร

ข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรกโดยรวมจากทุกผู้ส่งสาร ได้แก่กฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท ซึ่งจัดว่าพนักงานได้รับข่าวสารด้านนี้ในปริมาณปานกลาง , นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า ซึ่งจัดว่าพนักงานได้รับข่าวสารทั้ง 2 ด้านนี้ในปริมาณน้อย

เมื่อพิจารณาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวมทุกด้านแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานได้รับข่าวสารขององค์การในทุกๆ ด้านจากทุกผู้ส่งสาร ในปริมาณน้อย

3. วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ

ช่องทางการสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบบ่อยครั้งที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม , การแจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น และการแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงานทุกคน ซึ่งนับได้ว่า ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วน

งาน/สำนักงานสาขา ใช้ช่องทางทั้ง 3 ประการข้างต้นเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบในระดับบ่อย

เมื่อพิจารณาถึงความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารโดยรวมทุกช่องทางแล้ว พบว่าผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขามีการใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารให้พนักงานทราบโดยรวมทุกช่องทางในระดับบ่อย

4. ความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดในส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ

วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ นั้นสามารถจำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ได้เป็น 2 แบบ คือการสื่อสารทางวาจา และการสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร สำหรับการเผยแพร่ข่าวสารทางวาจาที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ และพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นวิธีที่ชัดเจนทำให้พนักงานเข้าใจตรงกันมากที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม รองลงมาคือการแจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น และอันดับสุดท้ายคือการแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ ซึ่ง ถือว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางวาจาโดยรวมทุกวิธีนั้นมี ประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นช่องทางที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด

สำหรับประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษรของผู้บังคับบัญชา ในด้านของความชัดเจนนั้น สรุปได้ว่า วิธีที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงานทุกคน รองลงมาคือการแจ้งให้ทราบผ่านบอร์ดประกาศ และอันดับ 3 คือ การแจ้งให้ทราบทางระบบอินทราเน็ต / อี - เมลล์ของบริษัท ซึ่งถือว่าประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษรโดยรวมทุกช่องทางนั้น มีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นช่องทางที่เผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด

เมื่อพิจารณารวมถึงประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชาทั้งแบบทางวาจาและลายลักษณ์อักษรรวมกันทุกวิธีแล้ว พบว่า ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารรวม

ทุกช่องทางที่ผู้บังคับบัญชาใช้ มีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่ชัดเจนทำให้พนักงานเข้าใจตรงกันได้มากที่สุด

สำหรับประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชาในด้านความรวดเร็ว สามารถสรุปได้ดังนี้ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางวาจาที่ผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/ สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ และเป็นวิธีที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด เป็นอันดับ 1 คือ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม รองลงมาคือ การแจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับบัญชาในระดับชั้น และอันดับสุดท้าย คือการแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ ซึ่งจัดได้ว่า ประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางวาจารวมทุกวิธี มีประสิทธิภาพปานกลาง ในด้านการเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด

ทางด้านประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษรของผู้บังคับบัญชาในด้านความรวดเร็ว สรุปได้ว่า วิธีที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงานทุกคน รองลงมาได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบอร์ดประกาศ และอันดับสุดท้ายคือ การแจ้งให้ทราบทางระบบอินเทอร์เน็ต/อี-เมลล์ ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษรรวมทุกช่องทางนั้น มีประสิทธิภาพปานกลาง ในด้านที่เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด

เมื่อพิจารณารวมถึงประสิทธิภาพของช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชาทั้งแบบวาจา และลายลักษณ์อักษรรวมกันทุกช่องทางแล้ว พบว่า ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารรวมทุกช่องทางที่ผู้บังคับบัญชาใช้ มีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด

5. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา

ช่องทางการสื่อสารที่พนักงานในสำนักงานใหญ่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานสาขามากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ การส่งข้อมูลทางโทรสารและการติดต่อทางระบบอินเทอร์เน็ต/อี-เมลล์ ซึ่ง 2 วิธีแรกนั้น มีความบ่อยครั้งในการใช้ เพื่อติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับบ่อย และวิธีสุดท้าย มีความบ่อยครั้งในการใช้อยู่ในระดับไม่ค่อยบ่อย

เมื่อพิจารณาถึงความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางสื่อสารจากพนักงานในสำนักงานใหญ่เพื่อติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานสาขาโดยรวมทุกช่องทางแล้ว พบว่าพนักงานในสำนักงานใหญ่มีการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อติดต่อกับพนักงานในสำนักงานสาขาโดยรวมทุกช่องทางในระดับบ่อย

สำหรับช่องทางสื่อสารที่พนักงานในสำนักงานสาขาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานใหญ่มากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ , การส่งข้อมูลทางโทรสาร และการติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชาของตนเอง ซึ่ง 2 วิธีแรกนั้นมีความบ่อยครั้งในการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับบ่อย ส่วนวิธีสุดท้ายมีความบ่อยครั้งในการใช้อยู่ในระดับไม่ค่อยบ่อย

เมื่อพิจารณาถึงความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางสื่อสารของพนักงานในสำนักงานสาขาเพื่อติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักใหญ่ โดยรวมทุกช่องทางแล้ว พบว่า พนักงานในสำนักงานสาขามีการใช้ช่องทางสื่อสารเพื่อติดต่อกับพนักงานในสำนักงานใหญ่โดยรวมทุกช่องทางในระดับบ่อย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในภาพรวมถึงช่องทางสื่อสารที่พนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขาใช้เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกันพบว่า ช่องทางที่มีการใช้มากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ , การส่งข้อมูลทางโทรสาร และการติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชาของตนเองโดย 2 วิธีแรกนั้น มีความบ่อยครั้งในการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกันอยู่ในระดับบ่อย ส่วนวิธีสุดท้ายมีความบ่อยครั้งของการใช้อยู่ในระดับไม่ค่อยบ่อย และเมื่อพิจารณาถึงความบ่อยครั้งของการใช้ช่องทางสื่อสารของพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกันโดยรวมทุกช่องทางแล้ว สรุปได้ว่า พนักงานทั้ง 2 ส่วนมีการใช้ช่องทางสื่อสารโดยรวมทุกช่องทางในระดับบ่อย

6. การเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในการองค์การ

สื่อที่ใช้ในองค์การได้จำแนกออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สำหรับประเภทสื่อสิ่งพิมพ์นั้น สื่อที่เข้าถึงพนักงานได้มากที่สุดคือ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท โดยมีการเข้าถึงพนักงานในระดับมาก ซึ่งสื่อดังกล่าวสามารถเข้าถึงพนักงานได้มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์อีกชนิดหนึ่ง คือ สื่อวารสารภายใน และเมื่อพิจารณาระดับการเข้า

ถึงของสื่อสิ่งพิมพ์รวมทั้ง 2 ชนิดข้างต้นแล้ว สรุปได้ว่า สื่อสิ่งพิมพ์มีการเข้าถึงพนักงานในระดับ มาก

ส่วนประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงพนักงานได้มากที่สุดคือ สื่ออินเทอร์เน็ต/อี-เมลของบริษัท โดยมีการเข้าถึงพนักงานในระดับปานกลาง ซึ่งสื่อดังกล่าวสามารถเข้าถึงพนักงานได้มากกว่าสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกชนิดหนึ่งคือ สื่อเสียงตามสาย และเมื่อพิจารณาระดับการเข้าถึงของสื่ออิเล็กทรอนิกส์รวมทั้ง 2 ชนิดข้างต้นแล้ว สรุปได้ว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการเข้าถึงพนักงานในระดับ ปานกลาง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการเข้าถึงของสื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การโดยรวมแล้ว สรุปได้ว่า สื่อทุกประเภททั้งสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในองค์การโดยรวมมีการเข้าถึงพนักงานในระดับมาก

7. ประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ

สื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์เป็นที่น่าพอใจ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูงในการเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

สำหรับสื่อสิ่งพิมพ์ ที่มีประสิทธิภาพในด้านความเร็วมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท รองลงมาคือ สื่อวารสารภายใน ซึ่ง สรุปได้ว่า สื่อทั้ง 2 ชนิดข้างต้น มีประสิทธิภาพสูงในการเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในด้านความเร็วมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลของบริษัท รองลงมาคือสื่อเสียงตามสาย ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพในระดับสูงและปานกลาง ตามลำดับ ในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

เมื่อพิจารณาถึงสื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การต่อประสิทธิภาพด้านความเร็วในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การแล้ว พบว่า สื่อทุกประเภทมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

นอกจากนี้ ยังสรุปได้ว่า สื่อในองค์การที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท ซึ่งถือเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ชนิดหนึ่ง รองลงมาคือ สื่อบุคคล เช่นผู้บังคับบัญชา โดยสื่อทั้ง 2 ชนิดดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

ส่วนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ สื่ออินเทอร์เน็ต/อี-เมลล์ของบริษัท รองลงมาคือ สื่อเสียงตามสาย ซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพในระดับสูงและปานกลาง ตามลำดับ ในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

เมื่อพิจารณาถึงสื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การต่อประสิทธิภาพด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้แล้ว พบว่า สื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การมีประสิทธิภาพสูง ในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพโดยรวมของสื่อทุกประเภทและทุกชนิดที่ใช้ในองค์การแล้ว สรุปได้ว่า สื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์เป็นที่น่าพอใจ และในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

8. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

พนักงานในบริษัทโทรคมนาคมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

8.1 ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า ตนเองไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่อยู่สำนักงานเดียวกัน และของหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงานสาขาต่างๆ

8.2 สภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า พนักงานในหน่วยงานมักประสบปัญหาการทำงานที่สืบเนื่องมาจากไม่มีการสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ และเห็นว่าการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน/สำนักงาน ควรมีการปรับปรุง

8.3 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่าผู้บังคับ

บัญชาเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นและปัญหาในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ รวมทั้งมีความสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากพนักงาน

8.4 บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า บรรยากาศการสื่อสารในหน่วยงานของตนเอง เป็นบรรยากาศการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ในขณะที่บรรยากาศการสื่อสารของบริษัทโดยภาพรวม เป็นบรรยากาศการสื่อสารที่เป็นทางการ

8.5 การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่า พนักงานในความดูแล กล้าที่จะพูดคุยเป็นกันเองกับตนเองเสมอ

8.6 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยความเห็นแบ่งเป็น 2 ส่วนใหญ่ว่า ตนเองมีโอกาสติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์ และร่วมกิจกรรมนอกเวลากับเพื่อนร่วมงานเสมอ ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งไม่แน่ใจในประเด็นดังกล่าว

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการสื่อสารแต่ละด้านแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการสื่อสาร ด้านการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด และมีความพึงพอใจในด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานน้อยที่สุด

9. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานในบริษัทโทรคมนาคมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นด้านต่างๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

9.1 นโยบายและการบริหารงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยเห็นว่า บริษัทของตนมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี ในขณะเดียวกัน ยังเห็นว่าบริษัทของตนมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานมากเกินไป ทำให้การทำงานไม่คล่องตัว ควรจะได้รับการปรับปรุง

9.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่า รู้สึกพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นไปได้ก็อยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

9.3 เงินเดือนและผลตอบแทน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความ

เห็นแยกเป็น 2 กลุ่ม กล่าวคือ กลุ่มหนึ่งเห็นด้วยกับการได้รับเงินเดือนในอัตราปัจจุบันว่าเป็นอัตราที่เหมาะสมกับผลงานของตนเองแล้ว ในขณะที่อีกกลุ่มหนึ่งไม่แน่ใจในประเด็นดังกล่าว อย่างไรก็ตาม พนักงานส่วนใหญ่รู้สึกพึงพอใจกับสวัสดิการของบริษัท

9.4 ความก้าวหน้าในที่ทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยเห็นว่าบริษัทของตนเองได้สนับสนุนให้มีการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม พนักงานจำนวน 1 ใน 4 ของทั้งหมด รู้สึกไม่พอใจกับการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และความก้าวหน้าในที่ทำงาน

9.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่าตนเองเข้ากับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ได้ และเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับตนเองเท่าเทียมกับที่ได้รับความเคารพจากคนอื่น ๆ

9.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความเห็นแยกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเห็นว่า ตนเองรู้สึกพอใจกับสถานที่ในการปฏิบัติงาน ในขณะที่อีกส่วนหนึ่งไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วยในเรื่องดังกล่าว

9.7 ความรับผิดชอบในงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่างานในความรับผิดชอบมีปริมาณไม่มากเกินไปว่าความสามารถของตนเอง

9.8 ความสำเร็จของงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่างานที่ตนปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ

9.9 ความมั่นคงในงาน พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยเห็นว่ามีความพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานของบริษัท

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านแล้ว สรุปได้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ในขณะที่มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและผลตอบแทนน้อยที่สุด

10. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากขึ้น จะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐาน ถ้าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การในระดับที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน โดยพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในด้านของ เพศ , อายุ , ฝ่ายงานที่สังกัด และจังหวัดที่ปฏิบัติงาน จะได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารในระดับที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่า เป็นไปตามสมมติฐานเพียงบางส่วน โดยพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในด้านของ เพศ และฝ่ายงานที่สังกัด จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารที่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลข้อค้นพบที่น่าสนใจในบางประเด็นได้ดังนี้

1. ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ

ในเรื่องของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับนั้น เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปริมาณข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน 3 กลุ่มแล้ว พบว่าพนักงานได้รับข่าวสารขององค์การจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงาน ในปริมาณที่มากกว่าที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน และจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขา โดยมีข่าวสารอยู่ 8 ด้านที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาในปริมาณที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับปริมาณที่ได้รับจากผู้ส่งสารอื่น

2 กลุ่ม ในขณะที่มีข่าวสารอีก 2 ด้านที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกันในปริมาณที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับปริมาณที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม สรุปได้ว่าโดยภาพรวมแล้ว พนักงานได้รับข่าวสารขององค์การจากผู้บังคับบัญชาในปริมาณมากที่สุดกว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารรายอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539 : 120) ที่ว่า พนักงานในกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับบริษัทจากแหล่งสารที่เป็นหัวหน้างานน้อยที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจาก หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ได้รับข่าวสารต่างๆ ที่ถูกต้อง มีข้อมูลและรายละเอียดชัดเจนก่อนผู้อื่น และเมื่อทราบแล้วก็ให้นำข่าวสารมาเผยแพร่ให้พนักงานทราบ ทำให้พนักงานรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องเชื่อถือได้ เพราะมีการกลั่นกรองข้อมูลก่อนมาบอกกับพนักงาน

และเมื่อพิจารณาถึงเนื้อหาของข่าวสารที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา มากที่สุด 3 อันดับแรก ซึ่งได้แก่ ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของพนักงาน ข่าวสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท และข่าวสารเกี่ยวกับการบริการลูกค้าแล้ว พบว่า ข่าวสารทั้ง 3 ด้านเกี่ยวข้องกับ งานในหน้าที่รับผิดชอบ และแนวทางปฏิบัติงานภายในหน่วยงานมากกว่าเรื่องอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิรณัฐ ทรงจักรแก้ว (2537 : 107) ที่พบว่า หัวหน้างานในธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) มีการติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องงานทั่วไป งานในหน้าที่รับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า หน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชา ก็คือ การบริหารจัดการให้งานในความรับผิดชอบของฝ่ายงานของตนสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งการจะทำให้งานสำเร็จลงได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานในฝ่ายงานทุกคน และการที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ก็จำเป็นต้องทราบนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติของฝ่ายงานของตน ซึ่งผู้ที่ทราบนโยบายของฝ่ายงานของตนได้ดีที่สุด ก็คือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงานนั่นเอง ดังนั้น การถ่ายทอดนโยบายของฝ่ายงานของตนให้พนักงานในสังกัดทราบ จึงมีความจำเป็นยิ่ง และเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะนโยบายของฝ่ายงานอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ และตามนโยบายหลักขององค์การ การแจ้งนโยบายของฝ่ายงานให้พนักงานทราบนี้ ยิ่งมีการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาบ่อยเท่าใด พนักงานก็จะยิ่งได้รับทราบข่าวสารในปริมาณที่มากขึ้นเท่านั้น หรืออาจกล่าวได้ว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่พนักงานได้รับ เป็นผลสืบเนื่องโดยตรงมาจากการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชานั้นเอง

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา โดยรวมทุกด้านแล้ว พบว่า พนักงานได้รับ

ปริมาณข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 9) ซึ่งอาจหมายถึงว่า ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา มีการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การให้พนักงานทราบยังไม่มากนัก ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้จากสาเหตุ 2 ประการคือ ประการแรก ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวแทน (Agent) ที่เป็นผู้ตัดสินใจว่า ข่าวสารหรืองานชิ้นไหนจะสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะแจ้งข่าวสารนั้นมากน้อยแค่ไหน หรือละเว้นไม่บอกรายละเอียดและไม่ให้คำปรึกษาแนะนำก็สามารถทำได้ ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้คัดเลือกสื่อในการถ่ายทอดหรือสั่งการ เปิดหรือปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ติดต่อสื่อสารก็ได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงมีลักษณะเปรียบเสมือนผู้แทนหรือนายทวาร (Gate - keeper) ที่คอยกั้นกรองข่าวสารให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Richard K. Allen อ้างถึงใน พิรณัฐ ทรงจักรแก้ว (2537 : 40) ซึ่งข่าวสารที่นำมาเผยแพร่สู่พนักงานนี้ ผู้บังคับบัญชาอาจจะกั้นกรองหรือเลือกเฉพาะข่าวสารที่ตนเองเห็นว่ามีมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานโดยตรงเท่านั้น ส่วนข่าวสารที่ไม่มีส่วนสำคัญต่อการปฏิบัติงานโดยตรง ผู้บังคับบัญชาก็ไม่ค่อยเผยแพร่สู่พนักงานเท่าที่ควร เช่น ข่าวสารด้านกิจกรรมของพนักงานส่วนกลางและของพนักงานสาขา ซึ่งจะเห็นได้จากตารางที่ 9 ว่า พนักงานได้รับข่าวสารในด้านดังกล่าวในปริมาณน้อยมาก

สำหรับสาเหตุที่อาจเป็นไปได้อีกประการหนึ่ง ก็คือ ผู้บังคับบัญชาอาจจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพแล้ว คือ เผยแพร่ข่าวสารขององค์การในทุกด้านให้กับพนักงานได้รับทราบอย่างสม่ำเสมอทุกครั้งที่ได้ทราบว่ามีข่าวสารใหม่ๆ เกิดขึ้นในองค์การแล้ว แต่ที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ในปริมาณน้อย ก็เนื่องมาจาก ตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ทราบข่าวสารในบางด้านในปริมาณน้อยเช่นกัน จึงทำให้ไม่สามารถเผยแพร่ข่าวสารสู่พนักงานได้ในปริมาณมากเท่าที่ควรจะเป็น เช่น ข่าวสารด้านกิจกรรมของพนักงานส่วนกลางและพนักงานสาขา ผู้บังคับบัญชาในบางส่วนงาน / สำนักงานสาขาอาจจะไม่ค่อยทราบข่าวสารในด้านดังกล่าวเท่าใดนัก จึงไม่สามารถที่จะเผยแพร่ต่อให้กับพนักงานในสังกัดทราบได้ สำหรับสาเหตุสำคัญก็เนื่องมาจาก ในองค์การไม่ค่อยมีการเผยแพร่ข่าวสารในเรื่องดังกล่าวอย่างเพียงพอ ซึ่งอาจเป็นเพราะ หน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหรือการทำงานในด้านนั้นๆ ยังไม่มีการส่งข่าวสารหรือเผยแพร่ข่าวสารออกสู่องค์การอย่างสม่ำเสมอ ทั้งๆ ที่ทราบว่ามีกิจกรรมหรือข่าวสารใหม่ ๆ เกิดขึ้นในหน่วยงานของตนแล้ว

ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทแก่พนักงาน ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของ ส่วนงาน/ สำนักงานสาขาใช้บ่อยที่สุด คือ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม ซึ่งช่องทางดังกล่าวนี้ เป็นช่องทางที่พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางวาจาที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจตรงกันมากที่สุดและเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด นอกจากนี้ ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษร ที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การให้พนักงานทราบบ่อยที่สุดคือ การเผยแพร่ข่าวสารทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงานทุกคน ซึ่งเป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การทางลายลักษณ์อักษรที่พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด และเป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุดเช่นกัน ซึ่งนับได้ว่า ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ อยู่ในปัจจุบันนี้ ตรงกับช่องทางที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุดในความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งการใช้ช่องทาง การสื่อสารที่ตรงกับความต้องการของผู้รับสารซึ่งก็คือพนักงานนี้ เป็นการสร้างความพึงพอใจ ในการสื่อสารให้เกิดแก่พนักงานได้อีกทางหนึ่งด้วย เนื่องจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความหมายครอบคลุมถึง ความพึงพอใจในการใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์การด้วย ถ้าหาก การติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึกของบุคลากรแต่ละคน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น (ดารีกา จารุวัฒน์กิจ , 2539 : 120)

สำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารด้วยวิธีการแจ้งให้ทราบในที่ประชุมนี้ ถือว่าเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงวิธีหนึ่ง เนื่องจากเป็นวิธีการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องที่นำมาเผยแพร่มากขึ้น และเป็นการสื่อสารที่มีเวลาในการพูดคุยอธิบาย รายละเอียดได้มาก นับว่าเป็นวิธีที่ช่วยลดช่องว่างของการสื่อสารในการตีความหมายไปคนละทิศละทางได้ รวมทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและความรู้สึกการมีส่วนร่วมในงานและความรู้สึกเป็นเจ้าของงานได้อีกด้วย (สามารถ คำหอม , 2531 : 27) นอกจากนี้ การประชุมยังสามารถเรียกพนักงานหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานให้เข้าร่วมได้เป็นจำนวนมาก ดังนั้นการเผยแพร่ข่าวสารในที่ประชุมจึงเป็นวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด และสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด ซึ่งเป็นประสิทธิภาพของวิธีการติดต่อสื่อสารวิธีนี้ตามความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่

ส่วนการเผยแพร่ข่าวสารทางลายลักษณ์อักษร ด้วยวิธีการส่งทางบันทึก (Memorandum) เขียนถึงพนักงานทุกคนนั้น เป็นวิธีการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด ก็เพราะ ข่าวสารได้ถูกเขียนไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว ทำให้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงข้อความหรือเปลี่ยนแปลงสารได้อีกในระหว่างที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร การตีความหรือแปลความหมายของผู้รับสารซึ่งก็คือพนักงาน ก็จะแปลความจากสารที่ปรากฏอยู่ในบันทึกนั้น ซึ่งส่วนใหญ่สาร/ข้อมูลที่อยู่ในบันทึก จะเป็นข้อมูลที่ได้รับการพิจารณาและกลั่นกรองความถูกต้องมาแล้วจากผู้มีอำนาจหรือเจ้าของเรื่องนั้นๆ นอกจากนี้ยังเป็นสื่อที่พนักงานทุกคนต้องอ่านพร้อมกับเซ็นรับทราบข่าวสารนั้นๆ และส่งต่อไปยังเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ จนกว่าจะครบจำนวนคนในหน่วยงาน จึงเป็นเหตุผลให้ช่องทางการติดต่อสื่อสารดังกล่าวเป็นวิธีการที่สามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุดด้วย

3. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา

ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่พนักงานที่อยู่สำนักงานใหญ่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานสาขา , และพนักงานที่อยู่สำนักงานสาขาใช้ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานใหญ่ รวมทั้งเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่พนักงานทั้ง 2 ส่วนใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บ่อยที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งเห็นได้ว่า การใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร เป็นที่นิยมมากในหมู่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ (2540) ที่ว่า "วิธีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นภายในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลโดยใช้โทรศัพท์ เป็นวิธีการสื่อสารสองทางที่พนักงานใช้ในปริมาณมากรองลงมาอันดับหนึ่ง" สำหรับเหตุผลที่พนักงานนิยมใช้ช่องทางดังกล่าว เนื่องมาจากการสนทนาทางโทรศัพท์เป็นการเจรจาโต้ตอบในลักษณะเดียวกันกับการสื่อสารตัวต่อตัว ซึ่งสามารถใช้ถ้อยคำน้ำเสียงได้เหมือนกับการสนทนาพบหน้ากัน ประกอบกับโทรศัพท์เป็นเครื่องมือสื่อสารที่มีจำนวนมากในทุกหน่วยงาน และใช้ง่ายสะดวก รวดเร็ว รวมทั้งยังเป็นวิธีการสื่อสารสองทางที่ให้ผลใกล้เคียงกับการพูดคุยสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน เพียงแต่ด้อยกว่าตรงที่ ไม่อาจสื่ออารมณ์และความรู้สึกได้เหมือนการพูดแบบเผชิญหน้ากัน ซึ่งสามารถสังเกตสีหน้าและท่าทางได้ ดังนั้นการใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน จึงทำให้สามารถสื่อสารข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องได้มากที่สุดวิธีหนึ่ง เนื่องจากเป็นวิธีการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถพูดคุยโต้ตอบกันจนกว่าจะได้ข้อมูลหรือข้อมูลที่ทั้ง 2 ฝ่ายต้องการ

4. การเข้าถึงของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า สื่อที่เข้าถึงพนักงานในองค์กรได้มากที่สุดคือ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของทางบริษัท ซึ่งถือเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ชนิดหนึ่งโดยบริษัทหรือหน่วยงานหรือสำนักงานสาขาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ มีการตีพิมพ์ประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าว ให้พนักงานได้อ่านอยู่เสมอถึงร้อยละ 85.6 และพนักงานก็ได้ติดตามอ่านประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวทุกครั้งที่มีการตีพิมพ์ถึงร้อยละ 76.3 ที่เดียว นับได้ว่าสื่อดังกล่าวเข้าถึงพนักงานได้อย่างมากที่สุดทีเดียว ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สื่อประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวของทางบริษัทนั้น สามารถผลิตได้ในเวลารวดเร็ว เนื่องจากเนื้อหาในประกาศแต่ละฉบับ ก็จะมีไม่มากเท่าใดนัก ประกอบกับเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ที่ไม่ต้องมีการจัดวางรูปแบบให้สวยงาม หรือเข้าเล่มเหมือนวารสารภายในแต่อย่างใด จึงทำให้สามารถผลิตออกมาได้อย่างรวดเร็วทันทีเมื่อมีข่าวสารหรือการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกิดขึ้นในองค์กร รวมทั้ง การผลิตเพิ่มหรือทำสำเนาเพื่อไปแจกจ่ายตามหน่วยงานต่างๆ หรือเพื่อติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานต่างๆ ก็สามารถทำได้ในเวลารวดเร็ว โดยการถ่ายสำเนาเอกสาร ซึ่งไม่ต้องอาศัยเทคนิคหรือขั้นตอนที่ซับซ้อนแต่อย่างใด และสำหรับสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ก็สามารถได้รับประกาศ คำสั่ง ฯลฯ เหล่านี้ได้จากการส่งทางโทรสาร หรือส่งไปรษณีย์จากสำนักงานใหญ่ ซึ่งทำให้สื่อดังกล่าวกระจายไปสู่พนักงานได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า ข่าวสารในประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวของทางบริษัทนั้น ล้วนเป็นข่าวสารที่มาจากสำนักงานใหญ่โดยตรง และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร รวมทั้งมีการลงนามของผู้มีอำนาจแล้วจึงออกมาเผยแพร่ ซึ่งแสดงว่าเป็นข่าวสารที่มีความสำคัญ เมื่อข่าวสารมีความสำคัญ พนักงานก็จะคอยติดตามอ่านข่าวสารที่มีความสำคัญนั้นๆ เพื่อจะได้รับรู้เรื่องราว ความเคลื่อนไหว ความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กรอยู่เสมอ เปรียบเสมือนเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของการเป็นพนักงาน ทั้งนี้เพื่อนำข่าวสารมาใช้เป็นข้อมูลหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป ดังนั้น สื่อประกาศ คำสั่ง กฎระเบียบ จดหมายข่าวต่างๆ ของบริษัทจึงมีพนักงานคอยติดตามอ่านข่าวสารจากสื่อเหล่านี้อยู่เสมอ ซึ่งพนักงานสามารถติดตามอ่านข่าวสารเหล่านี้ได้ง่าย สะดวกทุกเวลา เนื่องจากตัวสื่อต่างๆ จะถูกตีพิมพ์ประจำอยู่ที่บอร์ดประกาศ ไม่มีการเคลื่อนย้ายไปที่ใดแล้ว ด้วยเหตุผลเหล่านี้สื่อสิ่งพิมพ์ชนิดดังกล่าวจึงมีการเข้าถึงพนักงานได้เป็นจำนวนมาก

สำหรับประสิทธิภาพของสื่อชนิดต่างๆ ที่ใช้ในองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานนั้น พบว่า สื่อที่มีประสิทธิภาพในด้านความถูกต้อง โดยสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในจำนวนสื่อที่ใช้ในองค์กรทั้งหมด คือสื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว ซึ่งแสดงว่า พนักงานให้ความเชื่อถือกับข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท ในด้านความถูกต้องของข่าวสารมากที่สุดกว่าสื่ออื่นๆ ทั้งนี้เป็นเพราะสื่อ

ประกาศ เป็นสื่อหลายลักษณะอักษรที่ออกมาจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นแหล่งข่าวสารที่เป็นทางการ และข้อมูลข่าวสารก็ได้รับการพิจารณา กลับกรองข้อความที่ถูกต้องมาแล้ว รวมทั้งยังมีการลงนามรับรองจากผู้มีอำนาจแล้วจึงนำเผยแพร่ต่อพนักงาน (พีรบุษ ทรวงจักรแก้ว , 2537 : 159 และ ดาริกา จารุวัฒน์กิจ , 2539 : 121) พนักงานจึงมีความเชื่อถือต่อข่าวสารที่เผยแพร่ผ่านทางสื่อดังกล่าวสูง

ส่วนสื่อที่มีประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็ว โดยสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ นั้น ได้แก่ สื่อบุคคล เช่นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของกรีซ สิบสนธิ (2526 : 57) ที่ว่าการสื่อสารผ่านสื่อบุคคลแบบพบหน้ากันตัวต่อตัว เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ให้ผลดีที่สุด เพราะผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถใช้ทั้งน้ำเสียง เสียง ถ้อยคำ ท่าทาง สายตา การสัมผัส ฯลฯ ในการสื่อสารซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อกันได้มากขึ้น ทั้งยังสามารถสื่อสารได้สะดวก รวดเร็ว เพราะไม่ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารที่ยุ่งยากเพียงแต่ใช้คำพูดเป็นสื่อในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน นอกจากนี้สื่อวาจายังเป็นสื่อที่มีประสิทธิผลมากที่สุด ผ่านทางสื่อบุคคล ซึ่งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เพราะมีอิทธิพลต่อการเพิ่มความรู้ โน้มน้าวทัศนคติให้เป็นไปตามความต้องการได้

ข้อค้นพบที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งในเรื่องของประสิทธิภาพของสื่อในด้านความรวดเร็วก็คือ จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในความคิดเห็นของพนักงานส่วนใหญ่ สื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์เป็นที่น่าพอใจ รองลงมาจากสื่อบุคคล คือ สื่อประเภทสื่อสิ่งพิมพ์แทนที่จะเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง สื่อเสียงตามสาย และสื่ออินเทอร์เน็ต/อี-เมลล์ของบริษัท ทั้งๆ ที่คุณสมบัติทั่วไปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อเสียงตามสายนั้น จะเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องมีขั้นตอนในการผลิตมาก การเผยแพร่ซ้ำก็ทำได้บ่อยครั้ง และทำได้ทันที ชาวจึงมีความสดใหม่ในเนื้อหา นอกจากนี้ยังเข้าถึงคนหมู่มากได้ในเวลาเดียวกัน รวมทั้งผู้รับสารสามารถรับฟังข่าวสารพร้อมๆ กับทำงานอย่างอื่นควบคู่ไปด้วยกันได้ (อรรณพ เรียบถาวร , 2523 อ้างถึงใน วไลพร สวัสดิมงคล , 2539 : 31-32) ในขณะที่สื่อสิ่งพิมพ์บางชนิด เช่นสื่อวารสารภายใน จะต้องผ่านกระบวนการผลิตหลายขั้นตอนทั้งการจัดวางรูปเล่ม การจัดพิมพ์ การเข้าเล่ม ตลอดจนการแจกจ่ายถึงมือพนักงาน ซึ่งรวมแล้วต้องใช้เวลามากพอสมควร กว่าที่ข่าวสารจะไปถึงผู้รับสารคือ พนักงานส่วนใหญ่ได้ ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ข่าวสารน่าจะถูกเผยแพร่ได้ช้ากว่าสื่อเสียงตามสาย อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยครั้งนี้แล้วพบว่าสาเหตุที่พนักงานคิดว่า สื่อเสียงตามสายมีประสิทธิภาพในด้านความรวดเร็ว น้อย ก็เนื่องมาจากสื่อ

เสียวตามสายมีการเข้าถึงพนักงานได้เพียงบางส่วนเท่านั้น ซึ่งจากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่ามีพนักงานเพียงร้อยละ 38.9 ที่หน่วยงานของตนเองสามารถรับฟังสื่อเสียงตามสายได้ ในขณะที่อีก ร้อยละ 40.8 ไม่สามารถรับฟังสื่อเสียงตามสายได้ โดยผู้ที่ตอบว่าไม่สามารถรับฟังได้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดเกือบทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสื่อเสียงตามสายยังไม่มี การเข้าถึงพนักงานในสำนักงานสาขาต่างจังหวัด แต่จะเข้าถึงเฉพาะกับพนักงานในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการติดตั้งอุปกรณ์ในการรับฟังสื่อเสียงตามสาย เช่นลำโพง ฯลฯ เฉพาะในสำนักงานใหญ่เท่านั้น แต่ยังไม่มีการติดตั้งอุปกรณ์ใน ส่วนของสำนักงานสาขา ดังนั้น เมื่อสื่อดังกล่าวยังเข้าไม่ถึงพนักงาน พนักงานจึงยังไม่เคยได้ รับประโยชน์จากสื่อดังกล่าว จึงทำให้มีความเห็นในเชิงไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วยว่า สื่อดังกล่าวจะสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

เช่นเดียวกับสื่ออินเทอร์เน็ต/อี-เมลล์ ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์อีกชนิดหนึ่ง ซึ่งโดยปกติแล้ว จะสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารได้ทันทีที่ต้องการ และยังสามารถสื่อสารโต้ตอบกันได้อีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นสื่อที่สามารถสื่อสารได้สองทาง อย่างไรก็ตามเนื่องจากปัจจุบันสื่อดังกล่าวยังมีการเข้าถึงพนักงานในระดับปานกลาง (ตารางที่21) เนื่องจากบางหน่วยงานยังไม่มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้อย่างเพียงพอ รวมทั้งพนักงานก็ไม่ได้เปิดอ่านข่าวสารจากระบบเป็นประจำทุกวัน ดังนั้นพนักงานจึงยังไม่เห็นประโยชน์จากสื่อดังกล่าวเท่าใดนัก จะสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ เพราะฉะนั้น เมื่อเปรียบเทียบระดับการเข้าถึงของสื่อทุกชนิดในองค์กรแล้ว จึงได้ผลว่า สื่อที่เข้าถึงพนักงานได้มากที่สุดในปัจจุบัน คือ สื่อสิ่งพิมพ์ พนักงานส่วนใหญ่จึงเห็นว่า สื่อสิ่งพิมพ์สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์กว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่องค์กรมีอยู่

5. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

ในด้านความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรนั้น จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบในด้านความพึงพอใจในการสื่อสารที่พนักงานในบริษัทโทรคมนาคมมีความพึงพอใจในระดับสูงมีอยู่เพียง 2 ด้านคือ ด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งถือได้ว่า ทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจให้กับตนเอง ทั้งนี้ จากผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชามักจะกล้าที่จะพูดคุยเป็นกันเองกับตน ส่วนผู้บังคับบัญชานั้น ก็เปิดโอกาสให้ตนเองได้เสนอความคิดเห็นและปัญหาในการทำงานให้ทราบอยู่เสมอ รวมทั้งมีความสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารทั้งกับผู้ที่มีตำแหน่งเหนือกว่าและต่ำกว่าตนเองเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการติดต่อสื่อสารกับบุคคลทั้ง 2 ระดับนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ทำให้สามารถแลกเปลี่ยน

เปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ ทำให้ได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ถูกต้องเชื่อถือได้ และมีความเป็นกันเอง ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ทุกคนต้องการเมื่อต้องติดต่อกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ดังนั้น เมื่อพนักงานได้พบลักษณะการติดต่อสื่อสารในแบบที่ต้องการ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในที่สุด ซึ่งผลของการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของฮัตวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ ในเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่พอใจกับการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากที่สุด (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งความสัมพันธ์หรือการติดต่อรหว่างหัวหน้าและลูกน้องนี้ มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย (อนันต์ชัย คงจันทร์ ,2529 : 45)

6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของชนินาด เจริญผล (2538) ที่พบว่าพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจมีส่วนมาจากที่ พนักงานในบริษัทโทรคมนาคมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การในระดับปานกลาง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นแล้วว่าระดับความพึงพอใจในการสื่อสารกับ ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กันอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึงการที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากขึ้น ทำให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย (ตารางที่ 39) ซึ่ง Davis, Margaret K. ได้ให้เหตุผลเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย" (Davis , 1974:483)

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบ ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงนั้น มีอยู่ 4 ด้านด้วยกัน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในงาน และความมั่นคงในงานโดยเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Sergiovanni, Thomas J. ที่ได้ศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูในเขตการศึกษาต่างๆ ในรัฐนิวยอร์ก ซึ่งพบว่า ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือและความรับผิดชอบ

ในงาน แต่สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูงที่สุดกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ชนินาถ เจริญผล (2538:125) ในการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัววิสาทกิจที่กำลังจะแปรรูป ที่พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในเกณฑ์สูง แสดงว่าการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี มีการช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และตรงกับงานวิจัย (อ้างถึงในกริช สืบสนธิ์ 2526:130) ที่พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินผลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับงานในหน้าที่และองค์การ

7. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ

ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือถ้าพนักงานได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารในองค์การมากขึ้น ก็จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การเพิ่มขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานได้รับข่าวสารที่ตนเองต้องการอย่างเพียงพอแล้ว ก็จะทำให้ไม่มีข้อสงสัยต่อไป โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบต่อดัวพนักงานเอง ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากเท่าใด พนักงานก็จะเกิดความเข้าใจและรู้ถึงแนวทางในการปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์การมากขึ้น ซึ่งพนักงานจะเกิดความพึงพอใจว่า ตนเองได้ปฏิบัติตัวอยู่ในกรอบขององค์การ ไม่ผิดแผกแตกต่างไปจากคนอื่น นอกจากนี้ การที่พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากขึ้นเท่าใด ก็จะมีโอกาสได้รับทราบถึงเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่พนักงานแต่ละคนสนใจ และต้องการทราบมากขึ้นเท่านั้นด้วย และเมื่อข้อมูลที่ตนเองต้องการรู้ได้รับการตอบสนองแล้ว พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในข้อมูลข่าวสารที่ตนเองได้รับ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การตามมา ดังทัศนะของสมยศ นาวิกการ ที่ให้ไว้ว่า “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร” (2527:103) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ

การศึกษาของ Karlene H. Robert and Charles A. G' Rielly (1974:321-326) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การ เกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงานด้วย

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลที่ได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งหมายถึงว่าถ้าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากขึ้นก็จะทำให้มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิญญูลี สุทธิวิเศษ (2540) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม (2529) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานได้รับข่าวสารที่ตนต้องการอย่างเพียงพอ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการสื่อสารขึ้น ซึ่งข่าวสารที่ได้รับนั้น ถ้าหากเกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ก็จะสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ ยิ่งพนักงานได้รับข้อมูลมากเท่าใด พนักงานก็จะมั่นใจในการทำงานมากเท่านั้น ทำให้การทำงานราบรื่น สามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้น โดยไม่กังวลว่าจะเกิดความผิดพลาด จากเหตุผลเหล่านี้จึงทำให้พนักงานพึงพอใจในการทำงาน (วิญญูลี สุทธิวิเศษ , 2540:85) คล้ายคลึงกับ Davis, Margaret K. ที่พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ เพราะข่าวสารที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จึงมักเป็นปรากฏการณ์ ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย (1974:483) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Goldhaber, G.M. and other (1978:76-96) ที่พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ นั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การในระดับที่ต่างกัน

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรในด้าน เพศ อายุ ฝายงาน ที่สังกัด และจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำแตกต่างกัน จะได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่แตกต่างกัน

ทางด้านเพศที่แตกต่างกันนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศหญิงได้รับปริมาณข่าวสารขององค์การมากกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเนื่องจาก ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ตามข้อค้นพบของการวิจัยทางจิตวิทยาหลายชิ้น ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน การวิจัยหลายชิ้นยังพบว่า ผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย แต่ยังมีจิตใจของคนได้ดีกว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะ สตะเวทิน , 2538:114) ซึ่งการที่ผู้หญิงถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชายนี้ก็อาจเป็นเพราะว่าได้รับข่าวสารในเรื่องต่างๆ ในปริมาณที่มากกว่าผู้ชาย แต่เมื่อผู้หญิงใช้เหตุผลในการพิจารณาเรื่องต่างๆ น้อยกว่าผู้ชายตามธรรมชาติของเพศแล้ว ก็จะถูกชักจูงให้เชื่อในเรื่องราวข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับมาได้ได้ง่ายกว่า ทั้งๆ ที่ตนเองอาจจะได้รับปริมาณข่าวสารในเรื่องต่างๆ มากกว่าผู้ชาย นอกจากนี้ ยังอาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงมีพฤติกรรมการเปิดรับสารที่แตกต่างไปจากเพศชายอยู่แล้ว ซึ่งมีงานวิจัยอยู่หลายเรื่องที่พบว่า เพศหญิงมีการเปิดรับสารจากสื่อต่าง ๆ มากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น งานวิจัยของ รัตนา เคะธนาชัยกุล (2539 : 11) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมวลชน กับความทันสมัยของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ประชาชนเพศหญิงมีการเปิดรับสื่อโทรทัศน์และนิตยสารมากกว่าเพศชาย และงานวิจัยของ โสภิตสุดา มงคลเกษม ที่ทำการศึกษารื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการคาดเข็มขัดนิรภัยของผู้ขับขี่รถยนต์ในกรุงเทพมหานคร และพบว่า ผู้ขับขี่รถยนต์เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการคาดเข็มขัดนิรภัยต่างกัน โดยเพศชายมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อวิทยุน้อยกว่าเพศหญิง (2539 : 177) รวมทั้งงานวิจัยของ สนิ นัยวินิจ ที่ทำการศึกษารื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม กับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อันเกี่ยวเนื่องกับธุรกิจแพท่องเที่ยวของประชาชนในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และพบว่า เพศหญิงมีการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจมากกว่าเพศชาย (2539 : 111)

สำหรับตัวแปรด้านฝ่ายงานที่สังกัด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานนั้น ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะไม่พบความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเป็นรายคู่ ว่าฝ่ายใดได้รับข่าวสารมากกว่าฝ่ายใดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของปริมาณข่าวสารที่ได้รับแล้ว พบว่าฝ่ายงานที่มีค่าเฉลี่ยของปริมาณข่าวสารขององค์การที่ได้รับมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ / ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ / สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ / สำนักเลขาผู้บริหาร รองลงมาคือ ฝ่ายการตลาด / ฝ่ายขาย และอันดับที่ 3 คือ ฝ่ายบริการลูกค้า / ฝ่ายปฏิบัติการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า เมื่อพนักงานสังกัดฝ่ายงานที่แตกต่างกัน ก็จะมีหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เมื่อมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแตกต่างกัน ก็จำเป็นที่จะต้องได้รับข้อมูลข่าวสารในด้านที่แตกต่างกันไป ด้วยเพื่อให้เหมาะสมและเพียงพอต่องานที่ต้องปฏิบัติ นอกจากนี้ฝ่ายงานที่แตกต่างกันก็จะมีผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งผู้บังคับบัญชาแต่ละคน ก็จะมีการถ่ายทอดข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบในปริมาณที่แตกต่างกัน ตามปริมาณข่าวสารที่ตนมีอยู่ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาแต่ละคนก็อาจจะทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัทไม่เท่ากัน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในระดับสูงก็มีแนวโน้มที่จะทราบข้อมูลข่าวสารของบริษัทได้มากกว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารที่อยู่ระดับต่ำกว่า เนื่องจากการบริหารฝ่ายงานหรือบริหารบริษัท จำเป็นต้องได้รับทราบข้อมูลการดำเนินงานและความเคลื่อนไหวของบริษัทโดยภาพรวมในทุกด้าน เมื่อพิจารณาถึงฝ่ายงานที่ได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในการวิจัยครั้งนี้แล้ว พบว่า คือฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่/ สำนักเลขาผู้บริหาร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นฝ่ายงานที่อยู่ใกล้ชิดผู้บริหารระดับสูงขององค์การ จึงน่าจะทำให้มีโอกาสได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การโดยภาพรวมทุกด้านมากกว่าฝ่ายงานอื่น นอกจากนี้ 2 ใน 4 ฝ่ายงานดังกล่าว ได้แก่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์ นั้น เป็นฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารโดยตรง โดยมีหน้าที่ในการติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การอยู่เสมอ ดังนั้น สองฝ่ายงานนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับทราบข้อมูลข่าวสารขององค์การโดยภาพรวมทุกด้านในปริมาณที่มากและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น ฝ่ายงานกลุ่มนี้จึงมีปริมาณข่าวสารขององค์การที่ได้รับสูงกว่าฝ่ายงานอื่นๆ

เช่นเดียวกับฝ่ายการตลาด/การขาย และฝ่ายบริการลูกค้า / ฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งโดยภาพรวมของลักษณะงานแล้ว จะมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลภายนอกคือลูกค้าเสียเป็นส่วนมาก ดังนั้นจึงจำเป็นต้องได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับด้านการขาย เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เทคนิคการบริการลูกค้า รายการส่งเสริมการขาย กฎระเบียบต่างๆ ที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการขายหรือการขายงาน - โครงการด้วย ฯลฯ เพื่อให้สามารถ

ถ่ายทอดข้อมูลที่จำเป็นให้แก่ลูกค้าทราบได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการของบริษัท ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่พนักงานในฝ่ายงานนี้จำเป็นต้องมี จะต้องเป็นข้อมูลที่หลากหลายและมีความทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยพนักงานจะต้องคอยติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงในเรื่องเหล่านี้อยู่เสมอ ดังนั้นจึงเป็นสาเหตุให้พนักงานในฝ่ายงาน 2 กลุ่มนี้มีปริมาณข่าวสารขององค์การที่ได้รับสูงกว่าฝ่ายอื่นๆ

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน

ตามที่อ้างไว้ในสมศรี ศานติเกษม (2529 : 73) ว่าการสื่อสารในองค์การจะให้ผลเป็นที่พึงพอใจหรือไม่เพียงใดนั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่แตกต่างกันของบุคคล มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานที่มีลักษณะทางประชากร ด้านเพศ และฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน

ทางด้านเพศนั้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากกว่าเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวิญลี สุทธิวิเศษ (2540 : 84) ที่พบว่าพนักงานเพศหญิงในโรงงานอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ สาเหตุประการหนึ่งก็คือ อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากที่ พนักงานเพศหญิงได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากกว่าเพศชาย ตามข้อค้นพบของสมมติฐานที่ 3 ซึ่งปริมาณข่าวสารที่ได้รับมากกว่านี้ อาจจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เพศหญิงมีความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าเพศชาย เนื่องจากปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร จากข้อค้นพบตามสมมติฐานที่ 1 ซึ่งผลของความสัมพัทธ์นี้ น่าจะนำไปในทิศทางเดียวกันในเรื่องของตัวแปรเพศด้วย นอกจากนี้ อาจเกิดจากคุณลักษณะเฉพาะทางด้านเพศที่แตกต่างกันระหว่างเพศหญิงและชาย ดังที่ได้กล่าวถึงแล้วในข้อข้างต้นว่า เพศหญิงถูกใจได้ง่ายกว่าเพศชาย จึงน่าจะยอมรับสภาพของสิ่งหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้มากกว่าเพศชาย ดังนั้น การที่องค์การมีสภาพการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างไร เพศหญิงก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับ และเกิดความพึงพอใจในสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การได้มากกว่าเพศชาย

ในด้านของฝ่ายงานที่สังกัดนั้น ผลการวิจัยพบว่า ฝ่ายงานที่มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากที่สุด คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่/

สำนักเลขาผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลของสมมติฐานที่ 3 ที่พบว่า ฝ่ายงานที่ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณมากที่สุด ก็คือ ฝ่ายงานทั้ง 4 ฝ่ายข้างต้นนี้เอง ซึ่งผลที่ได้เป็นในทิศทางเดียวกันกับตัวแปรเพศ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ และ ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ สำหรับเหตุผลก็อาจเนื่องมาจาก ฝ่ายงานทั้ง 4 ฝ่ายดังกล่าวได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากที่สุด รวมทั้งเป็นฝ่ายงานที่มีหน้าที่เป็นผู้ส่งสารหลักในองค์การ ด้วย จึงมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ฯลฯ มากกว่าฝ่ายงานอื่น ๆ และเป็นไปตามแนวคิดของ Osmo S. Wilo (1987 : 7) และ Osmo S. Wilo and other (1980 : 95) ในเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (The Distance - Direct Model of Organization - Communication) ที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับเงื่อนไข (Contingency) ที่แตกต่างกันด้วย โดยบุคคลจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ถ้าหากบุคคลนั้นได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ (Near - Sender Contingency) ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขของฝ่ายงานทั้ง 4 ฝ่ายดังกล่าวที่เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารที่สุด เนื่องจากฝ่ายงานของตนเองได้ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารให้กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การนั่นเอง

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรในด้านระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน อัตราเงินเดือน และฝ่ายงานที่สังกัดแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ทางด้านระดับการศึกษานั้น ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. / อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโอภาส บุตราภค (2533 : 135) ที่พบว่า พนักงานกรมชลประทานที่มีระดับความรู้ ปวช. - ปวส. มีความพึงพอใจในงานมากที่สุด และเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลการวิจัยของอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537 : 143) ที่พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการศึกษาสูงขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ยิ่งคนมีการศึกษาสูงขึ้น ก็จะมีคาดหวังถึงความก้าวหน้าในที่ทำงาน โดยเฉพาะในด้านตำแหน่งหน้าที่ และผลตอบแทนด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้น เนื่อง

จากเห็นว่า ตนเองมีการศึกษาสูงกว่าบุคคลอื่น ก็น่าจะได้รับตำแหน่งหรือเงินเดือนมากกว่าบุคคลอื่นที่จบการศึกษาต่ำกว่า นอกจากนี้ ยังมีความคาดหวังต่อองค์กรสูง ว่าองค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ น่าจะต้องมีความสมบูรณ์ดีพร้อมในทุกด้าน ไม่ว่าจะในด้านนโยบายการบริหารงาน ระบบการทำงาน ฯลฯ ในขณะที่ความเป็นจริง บางองค์กรอาจจะไม่สมบูรณ์หรือมีจุดบกพร่องอยู่ในบางด้านหรือหลายด้าน รวมทั้งอาจจะไม่สามารถตอบสนองในเรื่องของตำแหน่งและเงินเดือนให้กับพนักงานตามที่คาดหวังได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล ปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ เมื่อความคาดหวังหรือความต้องการของพนักงานกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์กรไม่ตรงกัน ความพึงพอใจก็จะไม่เกิดขึ้น ในขณะที่คนที่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่า จะมีความรู้สึก ว่า ตนเองมีการศึกษาน้อย โอกาสที่จะได้งานทำหรือเปลี่ยนงานใหม่จะมีน้อยกว่าคนที่จบการศึกษาสูงกว่า ดังนั้น สิ่งที่บุคคลกลุ่มนี้ต้องการในเบื้องต้นในเรื่องการงานก็คือ ขอเพียงแต่ให้ตนเองได้มีงานทำ และมีรายได้ที่เหมาะสมกับความรู้ของตนก็จะเกิดความพอใจแล้ว และเมื่อบุคคลเหล่านี้ ได้มีงานทำและโดยเฉพาะอย่างยิ่งได้ทำงานในองค์กรที่ใหญ่ มีความมั่นคง และมีความสำคัญต่อประชาชนส่วนใหญ่ในประเทศอย่างเช่นบริษัทด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ด้วยเช่นนี้ บุคคลกลุ่มนี้ก็จะเกิดความภาคภูมิใจและสมหวัง เนื่องจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงสามารถตอบสนองกับสิ่งที่ตนเองต้องการได้ ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น ซึ่งเหตุผลในเรื่องดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow 's Theory of Human Motivation) ที่ว่า มนุษย์เรามีความต้องการเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ จะต้องการสิ่งที่จำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิตก่อน ซึ่งก็คือ ความต้องการด้านปัจจัยสี่ (อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค) และเมื่อใดที่ความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเข้ามาแทนที่ และจะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที เช่น ความต้องการด้านความมั่นคงในอาชีพ ฯลฯ ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า คนที่มีการศึกษาสูงกว่า ก็มักจะต้องการได้สิ่งที่สูงกว่า หรือดีกว่าคนอื่น ๆ เนื่องจากความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองไปหมดแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่คนมีการศึกษาสูงคาดหวังและต้องการ อาจจะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากในบางองค์กร จึงเกิดความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาต่ำกว่า ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่คาดหวังสิ่งใดสูงนัก ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นได้ง่ายกว่า

สำหรับตัวแปรด้านระยะเวลาในการทำงานนั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทปัจจุบันมาก ก็มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากด้วย โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Rachman, D.J. and Kemp, L.J. (1964 : 10 อ้างถึงใน กรชวัล หอมไกรลาศ, 2540 : 140) ซึ่งได้ศึกษาในเรื่องระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าระยะเวลาของการทำงานมีส่วนสำคัญ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้อง

คล้องกับงานวิจัยของ มารยาท ปานุราช (2539 : 74 - 78) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานครหลวง และพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของกรซวัลด์ หอมไกรลาศ (2540 : 140) ที่พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อทำงานอยู่ในองค์การมาเป็นเวลานาน จะเกิดความรู้สึกผูกพัน และรู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความมั่นคง มีความจงรักภักดี และรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การนั้น รวมทั้งจะยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ได้ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานในระยะเวลาสั้นกว่าที่มักจะไม่เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การ รวมถึงอาจจะ ไม่สามารถยอมรับสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ขององค์การได้ ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้นในระดับน้อยกว่า

ในด้านของอัตราเงินเดือนนั้น พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 50,000 ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด และคนที่มีเงินเดือนระหว่าง 45,001 - 50,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเป็นอันดับ 3 ส่วนอันดับ 2 ได้แก่ พนักงานที่มีเงินเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จึงเห็นได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนสูงที่สุด และพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำที่สุด ทั้งนี้ กลุ่มที่ได้เงินเดือนมากที่สุดแล้วมีความพึงพอใจในงานมากที่สุดนั้น เป็นไปตามแนวคิดของ Strauss, George and Sayless, Leonard R. (1960 : 119 -121) ที่ว่า บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้ ซึ่งเงินเดือนก็เป็นผลตอบแทนทางวัตถุอย่างหนึ่ง และเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยสี่ได้ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้เงินเดือนมาก ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจมากด้วย ผลการวิจัยในประเด็นนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญณิกา วงศ์วานิช (2533 : 84 - 88) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัดนครราชสีมา และพบว่า พัฒนาการที่มีเงินเดือนมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพัฒนากรที่มีเงินเดือนน้อยกว่า รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโสภาส บุตรภาค (2533 : 138) ที่พบว่า พนักงานกรมชลประทานที่มีรายได้สูง จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงด้วย

ส่วนกลุ่มพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่ำที่สุด แต่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานสูงที่สุดเป็นอันดับ 2 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยนั้น อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานกลุ่มนี้ไม่ได้พึงพอใจในองค์ประกอบของด้านรายได้และผลตอบแทน เพราะรายได้ที่ตนเองได้รับ อยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับพนักงานกลุ่มอื่นในองค์กร และอาจจะไม่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันด้วย แต่พนักงานกลุ่มนี้อาจจะพึงพอใจในการทำงานในองค์ประกอบย่อยด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ความมั่นคงขององค์กร ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ซึ่งต่างก็มีผลต่อการทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะเมื่อพิจารณาจากอัตราเงินเดือนที่พนักงานได้รับแล้ว ก็พอสรุปได้ว่า พนักงานดังกล่าวคงมีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับล่าง ซึ่งก็สามารถคาดเดาได้ว่า อาจจะมีระดับการศึกษาไม่สูงด้วย ซึ่งก็จะคล้ายคลึงกับข้อค้นพบก่อนหน้านี้ที่ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดำกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ทั้งนี้ ก็เป็นเพราะว่า พนักงานกลุ่มดังกล่าวมีความคาดหวังต่อองค์กรไม่สูงมาก ความต้องการของคนกลุ่มนี้ เพียงต้องการให้ได้มีงานทำในองค์กรที่มั่นคง เพื่อที่ตนเองจะได้มีรายได้ได้อย่างสม่ำเสมอก็เพียงพอแล้ว เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองโดยไม่ยาก ก็จะเกิดความพึงพอใจได้ง่ายกว่าพนักงานที่มีรายได้หรืออัตราเงินเดือนมากกว่า

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัย สามารถรวบรวมข้อมูลและข้อค้นพบมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์การ

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า พนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดได้รับข่าวสารข้อมูลขององค์การโดยภาพรวมในปริมาณน้อย ซึ่งข้อมูลที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และไม่เพียงพอต่อการสร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์การ ที่โดยปกติต้องอยู่กระจายกันไปตามสำนักงานสาขาต่างๆ ตามภารกิจของบริษัทที่ต้องให้บริการประชาชนทั่วประเทศ ซึ่งความไม่เพียงพอของข่าวสารนี้ ก็ส่งผลให้เกิดปัญหาในการสื่อสารตามมา สำหรับแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สามารถปฏิบัติได้ดังนี้

1.1 ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการถ่ายทอดข่าวสารขององค์การให้กับพนักงานในสายงานการบังคับบัญชาของตนได้รับทราบมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องให้ความสำคัญกับข่าวสารขององค์การที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่โดยตรงให้มากยิ่งขึ้นด้วย เช่น ควรจะถ่ายทอดข่าวสารด้านกิจกรรมของพนักงานในส่วนกลาง รวมทั้งกิจกรรมของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขาให้บ่อยครั้งขึ้นด้วย ทั้งนี้เนื่องจาก ผลการวิจัยจากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานได้รับข่าวสารทั้ง 2 ด้านดังกล่าวจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในปริมาณที่น้อยที่สุดกว่าการได้รับข่าวสารด้านอื่น ๆ

1.2 เพื่อนร่วมงานที่อยู่ในส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน เมื่อพนักงานได้รับข่าวสารขององค์การแล้ว ไม่ว่าจะได้รับจากผู้บังคับบัญชาหรือจากสื่ออื่นๆ ในองค์การก็ตาม ก็ ควรจะมีการถ่ายทอดข่าวสารต่อ โดยการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานให้ทราบโดยทั่วถึงกันยิ่งขึ้น เพราะว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ อาจจะยังไม่รู้ข่าวสารที่ตนเองนำมาถ่ายทอดก็เป็นได้ การพูดคุยเพื่อถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานนี้ เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้านการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะทำให้ข่าวสารมีการไหลเวียนอย่างทั่วถึงมากขึ้นแล้ว ยังช่วยลดปัญหาการทำงานอันเนื่องมาจากการไม่มีการสื่อสารระหว่างกันในหน่วยงานลงได้ด้วย

1.3 จากผลการเปรียบเทียบปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับจากผู้ส่งสารที่ต่างกัน (ตารางที่ 13) พบว่า พนักงานได้รับข่าวสารขององค์การจากผู้ส่งสารที่เป็นเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขาในปริมาณที่น้อยที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83) กว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม ซึ่งแสดงว่า พนักงานไม่ค่อยมีการติดต่อสื่อสารข้ามหน่วยงานกันเท่าใดนัก ดังนั้นพนักงานจึงควรรหาโอกาสและเวลาในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขาให้มากยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของแต่ละคนให้อีกฝ่ายหนึ่งได้ทราบ การได้พูดคุยกับคนที่อยู่ต่างส่วนงาน / สำนักงานสาขานี้ จะทำให้พนักงานได้ทราบข่าวสารที่เกิดขึ้นนอกหน่วยงานมากขึ้น เช่น พนักงานส่วนกลางก็จะได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของพนักงานในสาขาที่ตนติดต่อสื่อสารด้วย ซึ่งช่วยให้รู้ถึงความเคลื่อนไหวขององค์การในด้านอื่นๆ มากขึ้น และช่วยให้ข่าวสารมีการไหลเวียนข้ามหน่วยงานมากยิ่งขึ้นด้วย สำหรับวิธีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับหน่วยงานอื่น ๆ นี้ พนักงานสามารถทำได้หลายช่องทางด้วยกัน เช่น โทรศัพท์คุยกัน ทานข้าวกลางวันด้วยกัน ทำกิจกรรมสังสรรค์ร่วมกัน เช่น เล่นกีฬา เล่นดนตรี ฯลฯ นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มกันได้มากยิ่งขึ้นด้วย เช่น จัดกิจกรรมดื่มน้ำชายามว่างกับผู้บริหาร (Coffee Break with the Executives) และให้ตัวแทนพนักงานจากหลาย ๆ ส่วนงานมาร่วมพบปะสังสรรค์กัน ซึ่งนอกจากจะได้มีโอกาสพูดคุยติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารอย่างใกล้ชิดแล้ว ก็ยังเป็นโอกาสดีที่ได้รู้จักเพื่อนใหม่ รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนข่าวสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานอื่นอีกด้วย

1.4 โดยภาพรวมขององค์การ ทุกหน่วยงานควรจะต้องช่วยกันทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารให้มากขึ้น เพื่อถ่ายทอดข่าวสารหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตน หรือ ข่าวซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานของตน ให้พนักงานในหน่วยงานอื่นได้รับทราบอย่างทั่วถึงกัน เพราะในบางครั้ง หน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การ เช่น ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์ หรือฝ่ายบริหารงานบุคคล จะไม่สามารถทราบข้อมูลได้ทั้งหมดว่ามีข่าวสารหรือกิจกรรมใดที่เกิดขึ้นในหน่วยงานอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานหรือสำนักงานสาขาที่อยู่ห่างไกลออกไปจากสำนักงานใหญ่ จึงทำให้ไม่ค่อยได้นำเสนอข่าวสารของส่วนงาน / สำนักงานสาขานั้น ๆ ให้กับพนักงานในองค์การทราบ ดังนั้น ทุกหน่วยงานควรจะต้องตื่นตัวในการปรับแนวทางการสื่อสารจากที่เป็นผู้รับข่าวสารจากองค์การเพียงอย่างเดียวอย่างแต่ก่อน มาเป็นผู้ส่งข่าวสารให้แก่องค์การบ้าง ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ส่งข่าวสารของหน่วยงานของตนมายังฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือฝ่ายที่มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การ เพื่อที่จะได้นำข่าวสารดังกล่าวมาเผยแพร่ต่อทางสื่อต่าง ๆ ขององค์การให้พนักงานโดยรวมทราบ อย่างเช่น อาจจะนำมาลงวารสารภายใน จัดบอร์ดภาพเพื่อติดเผยแพร่ไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ จัดทำโปสเตอร์เพื่อ

ประชาสัมพันธ์กิจกรรมหรือโครงการที่ต้องการให้พนักงานเข้าร่วม รวมทั้งสัมพันธ์พนักงานในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องออกทางสื่อเสียงตามสาย ฯลฯ เป็นต้น นอกจากนี้ หากเป็นองค์กรที่มีระบบอินเทอร์เน็ตใช้แล้ว แต่ละหน่วยงานก็สามารถจัดทำโฮมเพจ (Home Page) ของตนเองขึ้นมา โดยการเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญและเป็นจุดเด่นของหน่วยงานตนเอง และไปติดตั้งไว้ในระบบ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานตนเองให้แก่พนักงานในองค์กรทราบได้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าว ควรจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัยกับความเคลื่อนไหวของหน่วยงานของตนเองอยู่ตลอดเวลาด้วย เพื่อให้พนักงานในหน่วยงานอื่นสนใจติดตามรับข่าวสารจากช่องทางนี้ต่อไป และสำหรับฝ่ายประชาสัมพันธ์เองนั้น เมื่อได้รับข่าวสารจากหน่วยงานอื่นๆ แล้ว ก็ควรจะนำมาเผยแพร่ต่อให้พนักงานในองค์กรได้ทราบด้วยทุกครั้ง โดยควรมีการวางแผนการใช้สื่อว่า ข่าวสารเรื่องนี้เหมาะกับการเผยแพร่ทางสื่อหรือช่องทางประเภทใดบ้าง เพื่อให้พนักงานได้รับทราบข่าวสารเรื่องนั้น ๆ ได้มากที่สุด เนื่องจากสื่อแต่ละประเภทก็ล้วนแต่มีคุณลักษณะเฉพาะทั้งจุดดีและจุดด้อยในตัวเองทั้งสิ้น

1.5 ในการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กรให้แก่พนักงานทราบ มีแนวทางในการเลือกใช้ช่องทางในการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- จากผลตารางที่ 22 และ 24 แสดงให้เห็นว่า สื่อที่มีการเข้าถึงพนักงานได้มากที่สุด และมีประสิทธิภาพสูงในด้านความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข่าวสารมากที่สุด คือ สื่อประกาศ คำสั่ง ดังนั้น ถ้าหากองค์กรหรือผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีเรื่องที่จะต้องแจ้งให้กับพนักงานทั้งองค์กรทราบ หรือเป็นเรื่องที่ต้องแจ้งให้พนักงานทั้งองค์กรปฏิบัติตามเป็นนโยบาย การเผยแพร่ข่าวสารควรใช้ สื่อประกาศ คำสั่ง ที่มีการลงนามจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เนื่องจากเหตุผลสำคัญดังกล่าวข้างต้น สำหรับวิธีการเผยแพร่สื่อประกาศให้เข้าถึงพนักงานทั้งองค์กรได้เร็วที่สุด ก็ควรจะเผยแพร่ในหลายช่องทางด้วยกัน เช่น ติดประกาศไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานติดตามอ่านได้ตลอดเวลา และแจกสำเนาประกาศดังกล่าวไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของฝ่ายงานต่างๆ เพื่อให้ส่งเวียนต่อมายังพนักงานในสังกัดได้อ่านกันอย่างทั่วถึง สำหรับการส่งไปยังพนักงานที่อยู่ในสำนักงานสาขาต่าง ๆ นั้น ก็ควรใช้วิธีส่งประกาศทางโทรสารไปยังแต่ละสำนักงาน และให้พนักงานผู้รับเอกสารนำประกาศไปติดไว้ที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสำนักงานอีกทีหนึ่ง เพื่อให้พนักงานในสาขาได้รับทราบข่าวสารกันอย่างทั่วถึงเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม ข้อควรระวังในการใช้สื่อประกาศนี้ ก็คือ ภาษาที่ใช้ในสื่อประกาศ ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำกำกวมที่ตีความได้หลายทาง ทั้งนี้ เนื่องจากการเผยแพร่ทางสื่อประกาศเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว ไม่สามารถที่จะตอบโต้กับพนักงานได้ในกรณีที่อ่านแล้วไม่เข้าใจ ถ้า

หากใช้คำที่กำกวม หรือใช้โครงสร้างประโยคที่ ซับ ซ้อน เข้าใจยากแล้ว ผู้รับสารก็คือ พนักงาน อาจจะไม่เข้าใจหรือตีความหมายกันไปคนละทางได้ และอาจจะนำไปปฏิบัติผิดแนวทาง หรือไม่ ปฏิบัติตามนโยบายที่ประกาศออกมาได้

- ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะภายในหน่วยงานที่จะต้องแจ้งให้กับพนักงานส่วนใหญ่ของหน่วยงานทราบโดยเร็วที่สุด ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา ควรใช้วิธีการเรียกประชุมพนักงาน และแจ้งเรื่องที่ต้องการเผยแพร่ให้ทราบในที่ประชุม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าการแจ้งให้ทราบในที่ประชุม มีประสิทธิภาพสูงทั้งด้านการเผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด และสามารถเข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุดด้วย (ตารางที่ 16) อย่างไรก็ตาม การแจ้งให้ทราบในที่ประชุมนี้ มีข้อควรระวังอยู่ด้วย ก็คือ เรื่องการใช้เวลาในการประชุม ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ถ่ายทอดข่าวสาร หรือเป็นผู้นำประชุมควรจะบริหารเวลาในการประชุมให้เหมาะสมกับเนื้อหาที่ต้องแจ้งให้ทราบในที่ประชุม ไม่ควรที่จะใช้เวลาในการประชุมมากเกินไปโดยไม่จำเป็น เพราะจะทำให้เสียเวลาโดยเปล่าประโยชน์ และสร้างความเบื่อหน่ายให้กับพนักงานจนกลายเป็นไม่ชอบวิธีการประชุมไปในที่สุด โดยผู้บังคับบัญชาควรที่จะเตรียมลำดับของเนื้อหาที่จะพูดในที่ประชุมมาก่อนล่วงหน้า เพื่อที่จะได้ดำเนินการประชุมได้โดยทันที ไม่สร้างความสับสนให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุม และใช้เวลาได้โดยมีประสิทธิภาพ

- ถ้าเป็นเรื่องเฉพาะภายในหน่วยงานที่จะต้องแจ้งให้กับพนักงานส่วนใหญ่ของส่วนงานทราบโดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของความเร่งด่วนของการเผยแพร่ข่าวสารเท่าใดนัก แต่ต้องการเน้นที่ความถูกต้องของข่าวสาร ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขาควรใช้วิธีการแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เขียนถึงพนักงานทุกคนในหน่วยงาน ทั้งนี้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชาทางลายลักษณ์อักษรที่มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้องและเข้าถึงพนักงานทุกคนในหน่วยงานได้เร็วที่สุด ก็คือ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เขียนถึงพนักงานทุกคนในหน่วยงาน (ตารางที่ 16) ทั้งนี้เพราะเนื้อหาข่าวสารอยู่ในรูปของลายลักษณ์อักษร จึงเกิดความถูกต้องมากกว่าข่าวสารที่เผยแพร่ทางวาจา ซึ่งอาจจะเกิดการบิดเบือนของข่าวสารได้ หากมีการถ่ายทอดต่อกันไปหลายคน

1.6 การเผยแพร่ข่าวสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา ถ้าหากเป็นการสั่งการหรือขอความร่วมมือในการปฏิบัติไปยังหน่วยงานที่อยู่สำนักงานสาขาต่าง ๆ นอกจากผู้บังคับบัญชา จะใช้บันทึกเพื่อการสั่งการอย่างเป็นทางการแล้ว ควรจะมีการติดต่อทางโทรศัพท์เพื่อพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาของสำนักงานสาขา หรือผู้ที่รับผิดชอบงานโดยตรงของสำนักงานสาขาอีกทีหนึ่ง เพราะการติดต่อทางโทรศัพท์เป็นวิธีการสื่อสารสองทางโดยผ่านช่องทางสื่อบุคคล ซึ่ง

สามารถพูดคุยซักถามโต้ตอบกันได้จนกว่าจะเข้าใจเรื่องที่ทำกรสื่อสารได้ตรงกัน ซึ่งจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ส่วนในกรณีที่เป็นการเผยแพร่ข่าวสารทั่วไปขององค์การให้กับพนักงานในสำนักงานสาขาทรานั้น ก็ควรจะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ สื่อประกาศเป็นสื่อหลัก เพราะผลการวิจัยพบว่า มีการเข้าถึงพนักงานมากที่สุด นอกจากนี้ ต้องใช้สื่อบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของสำนักงานสาขาเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารนั้น ๆ ซ้ำอีกครั้ง เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานได้รับข่าวสารขององค์การจากแหล่งสารที่เป็น ผู้บังคับบัญชาของสำนักงาน / สำนักงานสาขามากที่สุด กว่าที่ได้รับจากแหล่งสารที่เป็นสื่อบุคคลแหล่งอื่น ๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาของสำนักงานสาขา สามารถเผยแพร่ข่าวสารนั้น ซ้ำได้ในหลายช่องทาง เช่น การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม หรือแจ้งผ่านทางผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น หรือแจ้งทางบันทึกเวียนถึงพนักงานทุกคนในสำนักงานก็ได้ แล้วแต่ความเหมาะสมของเนื้อหาข่าวสารและความจำเป็นเร่งด่วนในการเผยแพร่ข่าวสารนั้น ๆ

1.7 บริษัทควรติดตั้งอุปกรณ์ในการรับฟังสื่อเสียงตามสายไปยังสำนักงานสาขาต่างจังหวัดด้วย เพราะผลการวิจัยพบว่า สื่อเสียงตามสายในองค์การมีการเข้าถึงพนักงานได้ในระดับปานกลาง เนื่องจากสำนักงานสาขาในต่างจังหวัดไม่มีสื่อนี้ การมีสื่อเสียงตามสายในองค์การมีประโยชน์มาก เพราะสามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ หรือสามารถใช้ถ่ายทอดเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นในองค์การในขณะนั้นได้ ทั้งยังสามารถเข้าถึงพนักงานได้ที่ละมาก ๆ โดยที่พนักงานสามารถเปิดรับสื่อชนิดนี้ในขณะที่ยังทำงานอย่างอื่นอยู่ได้ด้วย และที่สำคัญที่สุด ก็คือ สื่อเสียงตามสายสามารถถ่ายทอดเสียงของผู้ส่งสารได้ ทำให้ผู้รับสารสามารถรู้สำเนียงในขณะที่ผู้ส่งสารกำลังพูดได้ ซึ่งช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจเรื่องราวสถานการณ์ได้ดีขึ้น โดยสื่อเสียงตามสายนี้ จะใช้ประโยชน์ในการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานได้อย่างดีเยี่ยม ถ้าหากมีการนำเสียงของผู้บริหารระดับสูงขององค์การมาเผยแพร่ เนื่องในโอกาสสำคัญต่าง ๆ เช่น การแถลงนโยบายของผู้บริหาร การสัมภาษณ์ รวมทั้งการช่วยพบบิโหมมายังพนักงานขององค์การ เพราะจะทำให้พนักงานรู้สึกใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงมากขึ้น

1.8 นอกเหนือจากการใช้ช่องทางต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว การเผยแพร่ข่าวสารในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ควรจะใช้ช่องทางหรือสื่ออื่นๆ มาเสริมกันด้วยเนื่องจากสื่อแต่ละชนิดมีคุณสมบัติเฉพาะและมีข้อจำกัดในตัวเอง เช่น เรื่องที่องค์การแจ้งให้พนักงานทราบทางสื่อประกาศแล้ว ถ้าหากเห็นว่า ข้อความในประกาศอ่านแล้วเข้าใจยาก หรือ เรื่องนั้น ๆ มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกคน และยังคงอยู่ในความสนใจของพนักงาน ฝ่ายประชาสัมพันธ์ก็ควรที่จะนำมาเผยแพร่อีกครั้งทางสื่ออื่น ๆ เช่น เผยแพร่ลงในวารสารภายใน หรือ อินทราเน็ต ฯลฯ โดยใช้สำนวนที่เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขอบเรื่องการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การโดยตรง ควรที่จะใส่ใจดูแลการใช้สื่อเสริมกันและกันนี้ อย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการใช้สื่อในองค์การให้เกิดสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาถึงวิธีการเผยแพร่ข่าวสารขององค์การให้พนักงานทั้งใน ส่วนกลางและในส่วนสำนักงานสาขาทราบกันอย่างทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารในองค์การ ไม่ทั่วถึง แนวทางการศึกษาจึงเน้นไปที่การส่งสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในส่วนกลางกับสำนักงานสาขา ดังนั้น ทิศทางการสื่อสารที่ทำการ ศึกษา จึงเป็นเฉพาะ การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารตามแนวนอนเท่านั้น แต่ยังไม่ ได้ศึกษาถึงการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งเป็นการส่งสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา ในการวิจัย ครั้งต่อไป จึงควรศึกษาในทิศทางดังกล่าวด้วยว่า จะมีส่วนทำให้การสื่อสารในองค์การเกิดประ สิทธิภาพสูงสุดได้อย่างไรบ้าง

2. การศึกษาในประเด็นปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับในการวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์ของผู้รับสารเพียงอย่างเดียว แต่ไม่ได้วัดจากทัศนคติของผู้ส่งสารในองค์การว่า เขา ได้ส่งสารออกไปในปริมาณมากหรือน้อยเพียงใดซึ่งการที่พนักงานได้รับข่าวสารในปริมาณที่น้อย นั้น อาจมีสาเหตุมาจากตัวผู้รับสารด้วยเช่นกันที่ไม่ค่อยยอมเปิดรับสื่อในองค์การ ดังนั้น ในการ ศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อของพนักงานในองค์การด้วยว่ามีผลต่อการรับ ข้อมูลข่าวสารขององค์การที่ได้ทำการเผยแพร่ออกไปแล้วหรือไม่ รวมทั้งควรศึกษาจากทัศนคติของผู้ ส่งสารด้วยว่า เขาได้ทำการส่งสารออกไปมากน้อยเพียงใด เพื่อเทียบกับปริมาณข่าวสารที่ได้รับใน ทัศนคติของผู้รับสาร เพื่อที่จะได้ทราบสาเหตุที่แน่ชัดขึ้นว่า การได้รับข่าวสารขององค์การใน ปริมาณที่น้อยนี้ เป็นผลมาจากส่วนใดในกระบวนการสื่อสาร

3. ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การประกอบทางด้านการ ติดต่อกับผู้บังคับบัญชา และการติดต่อกับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่มิได้ศึกษาในองค์ ประกอบด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ ได้พบว่า พนักงานมีความพึงพ อกับการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา และกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าด้านอื่น แต่มีความพึงพอใจในสภาพการสื่อสารภายในหน่วยงานน้อยที่สุดกว่าด้านอื่นซึ่งเป็นผลมาจาก ใน หน่วยงานมักประสบการทำงานอันสืบเนื่องมาจากการไม่มีการสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ อัน

แสดงถึงการมีปัญหาในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานซึ่งขัดแย้งกับข้อค้นพบที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจกับการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และกับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลทั้งหมดอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน จึงควรมีการศึกษาถึงสภาพการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันให้มากขึ้นในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานโดยแท้จริง เพื่อหาแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย