



## ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบททฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ตอนที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

### ตอนที่ 1 ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

#### ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ( Communication Satisfaction ) นั้นนักทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันออกไป Evans (1962 : 772 - 782) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ( Information satisfaction ) เพราะข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และการวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้

สำหรับ Redding (1972 : 429) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของพวกเขา เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์กรนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

ในทัศนะของสมยศ นาวิการ (2527 : 103) ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัยขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลใฝ่หา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรขึ้นอยู่กับความมีประสิทธิภาพของชาวสารใด ๆ (การแสวงหา หรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่า การศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการชาวสารบางอย่าง หรือเสนอชาวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อชาวสารถูกศึกษาค้นคว้าวิจัยที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมี ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเป็นเรื่องของความพึงพอใจในชาวสารที่ใฝ่หาว่า สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรภายในองค์กรหรือไม่ ถ้าชาวสารที่บุคคลากรใฝ่หาสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลากรขององค์กรก็จะเกิดความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ชาวสารที่มีอยู่ในองค์กรจึงนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะนอกจากจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับบุคคลากรขององค์กรแล้ว ยังเป็นสิ่งที่บุคคลากรสามารถนำไปใช้ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายขององค์กร ถ้าบุคคลากรขององค์กรขาดข้อมูลชาวสาร บุคคลากรจะขาดแนวความคิดในการปฏิบัติงาน และในการวางแผน เพื่อความก้าวหน้าของตนเองภายในองค์กร ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาชาวสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้บุคคลากรขององค์กรมีการรับและส่งข่าวสารระหว่างกัน และเพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้

( Hunt 1980 : 39 )

ในเรื่องของชาวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร Berlo (1960 : 54) กล่าวว่า มักจะเป็นชาวสารที่เกี่ยวกับการผลิตเพื่อให้ภาระกิจดูลง ชาวสารนวัตกรรมเพื่อเปิดแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน และชาวสารคงสภาพเพื่อรักษาระบบและวิธีการทำงาน

สำหรับ Goldhaber (1979 : 110) เห็นว่าชาวสารที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรมักจะเป็นชาวสารในเรื่องดังนี้ คือ

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร  
 ( The Distance - Direction Model of Organizational - Communication)

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร

ไกล	- /	- -
ใกล้	+ +	+ -
	ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร	วัดได้จาก	ความไกล-ความไกล
ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร	วัดได้จาก	ผู้ส่งสาร-ผู้รับสาร
ผู้ส่งสาร		ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์กร
ผู้รับสาร		ข่าวสารจะกระจายมายังบุคลากรขององค์กร

จากแบบจำลองนี้ Wido อธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก ( + + )
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง ( + - )
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง ( - + )
4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด ( - - )

นอกจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารแล้ว Wido (1978 : 7) และ Wido and others (1980 : 95) ยังได้เสนอแนวความคิดในเรื่องนี้เพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลของการบริการ และกิจกรรมต่าง ๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข่าวสารทบทวน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นความถูกต้องที่องค์กรก้าวไกล

3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์บุคคลที่เด่น ข่าวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวสารที่จำเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็น

Thayer (1968 : 191 - 193) ได้กล่าวถึงข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์กรว่า จะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กรในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการ และการชี้แนะ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในเรื่องของข่าวสารที่บุคลากรภายในองค์กรได้รับ โดยข่าวสารที่บุคลากรได้รับนั้นจะเป็นข่าวสารในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรนั่นเอง

นักวิชาการสื่อสารมวลชนอื่น เช่น Wiio (1978 : 7) และ Wiio, Goldhaber and Yates (1980 : 95) ได้เสนอแนวความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า เป็นเรื่องของระยะทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) โดยได้เสนอแบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

เป็นเรื่องของเงื่อนไขต่าง ๆ (Contingencies) ที่แตกต่างกันและเงื่อนไขต่าง ๆ ที่แตกต่างกันดังกล่าวนี้ เป็นเงื่อนไขที่เข้ากันได้ หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์การนั้น ๆ ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 เงื่อนไข คือ

เงื่อนไขที่ 1 เงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสาร ไปยังผู้รับสารใกล้ตัว (Near - sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

เงื่อนไขที่ 2 เงื่อนไขที่ผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสารใกล้ตัว (Near - receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าเงื่อนไขที่ 1

เงื่อนไขที่ 3 เงื่อนไขที่ผู้ส่งสารส่งสาร ไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far - sender Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสาร ไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนอกหน่วยงาน สมาชิกอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแต่ยังไม่มากนัก

เงื่อนไขที่ 4 เงื่อนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแหล่งสารไกลตัว (Far - Receiver Contingency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนอกหน่วยงาน บุคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่น ๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

จากแนวความคิดดังกล่าวนี้ พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางของการเป็นผู้ส่งสาร ส่งสาร ไปในระยะทางที่ใกล้ เช่น เพื่อนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางเป็น

ผู้รับสารรับสารจากระยะทางที่ไกล เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคคลากรอื่น ๆ และหัวหน้าอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการท่านอื่น ๆ ที่เสนอแนวความคิดในลักษณะเดียวกันนี้ อีกว่า บุคคลมักจะมีคามพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่มที่ใกล้ชิดกันมากกว่าที่จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ที่อยู่ไกล (Jackson 1986 : 489)

Yates, Goldhaber, Dennis and Richetto (1976 : 89) กล่าวว่า บุคคลจะมีความพอใจในการติดต่อสื่อสารเมื่อรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง และจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น ผู้บริหารระดับสูง และผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง

นอกจากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในทัศนะต่าง ๆ ที่แตกต่างกันแล้ว นักวิชาการด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การยังได้พิจารณาถึงปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การอีกด้วย ผู้บริหารขององค์การจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นกับบุคลากรขององค์การ

### ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีอยู่หลายอย่าง Wio (1978) Downs และ Hazen (1977) และ Beckstorn (1980) (อ้างถึงใน สัมยศ นาวิการ : 2527:103-104) ได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ ไว้หลายประการด้วยกัน คือ

1. ความพึงพอใจงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง และค่างาน ความพึงพอใจในค่างานต่าง ๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ระดับของความพึงพอใจ ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร แผนงานในอนาคต และผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจ ข่าวสาร เกี่ยวกับองค์การที่ได้รับจึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย รายการ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น การบอกกล่าวการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารขององค์การ

4. ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกรายการ และเอกสารลายลักษณ์อักษรอื่น ๆ ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสาร เกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ เอกสาร ลายลักษณ์อักษรใช้โดยคำคัดค้าน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของ ข่าวสารอย่างทันท่วงที ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปราย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัย เหล่านี้แสดงความหมายว่า ความพึงพอใจการติดต่อสื่อสารในองค์การ เกี่ยวกับความ พึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

จะเห็นได้ว่า ในทัศนะของ Wilo, Downs และ Hazen และ Beckstrom ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสาร เกี่ยวข้องกับความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในการทำงาน

ในเรื่องของช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารนั้น Goldhaber (1979 : 241 - 249) กล่าวถึง ความสำคัญของสื่อหรือช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การว่ามีหลายประการ ซึ่งได้แก่ สิ่งตีพิมพ์ต่าง ๆ วารสารภายใน ป้ายประกาศ ไปสเคอร์ ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การเหล่านี้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะจะ นำมาซึ่งความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันระหว่างบุคลากร

กรีซ สิบสนธิ (2525 : 116 - 119) กล่าวถึง การใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์การไม่ว่าจะเป็นเอกสาร คู่มือ ใบปลิวเผยแพร่ แผ่นพับ นิตยสาร รายงานประจำปี นิตยสารภายใน หากองค์การรู้จักใช้สื่ออย่างเหมาะสมกับเรื่องราว ผู้รับและสภาพแวดล้อมก็จะเป็นประโยชน์แก่องค์การทั้งในระยะยาวและระยะสั้น การใช้สื่อภายในองค์การจะมีส่วนในการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน สร้างความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในหมู่บุคลากร

นอกจากนี้ Danowski (1973 : 21) ยังได้กล่าวถึงข่าวสารที่บุคลากรได้รับในรูปปริมาณของข่าวสาร บุคลากรขององค์การจะเกิดความพึงพอใจปริมาณของข่าวสารที่ได้รับในปริมาณที่เหมาะสมกับขีดความสามารถในการจัดการข่าวสาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่น้อยเกินไป ย่อมทำให้บุคลากรไม่ได้รับทราบเรื่องราวความเป็นไปในองค์การ ในทางตรงกันข้าม บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่มากเกินไป ย่อมทำให้บุคลากรละเลย หรือทิ้งข่าวสารบางส่วน

Thayer (1968 : 191 - 193) ได้กล่าวถึงข่าวสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในองค์การว่า จะต้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการและการชี้แนะแล้ว Henry (1972 : 81) ยังได้กล่าวถึงคุณลักษณะของข่าวสารว่า จะต้องเป็นข่าวสารที่มีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ



สำหรับการติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน การสื่อสารเฉพาะหน้าตัวต่อตัว เพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อกันในรูปของการทักทาย การสนทนา การพูดคุยกันตัวต่อตัว ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น ลักษณะของความสัมพันธ์จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความซื่อตรง ความไว้วางใจและความกลมเกลียวในหมู่บุคลากร มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงาน และเปิดเผยข้อมูลให้เพื่อนร่วมงานได้ทราบ (กริช สืบสนธิ 2525 : 72)

Rogers (1961 : 1) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายร่วมมือกันทั้งนี้คือ มีการพบปะกันเป็นส่วนตัว มีการพูดคุยกันต่อหน้า มีความพึงพอใจ ประทับใจ รู้จักอุปนิสัยใจคอ ให้ความรู้สึกอบอุ่นเห็นใจซึ่งกันและกัน มองกันในแง่ดีโดยไม่มีเงื่อนไข มีความจริงใจ มีการรับรู้เรื่องราวซึ่งกันและกันเป็นไปอย่างเปิดเผย และมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน สร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้

อย่างไรก็ตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น ถ้าหากไม่ได้อภิปรายถึงปัจจัยผู้รับสาร หรือคุณลักษณะของผู้รับสารในฐานะที่เป็นผู้รับการติดต่อสื่อสารโดยตรง กริช สืบสนธิ (2525 : 5) กล่าวว่า เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง จงเตือนตนเองไว้เสมอว่า อาจจะประสบความล้มเหลว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองมักจะตัดสินจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามธรรมเนียม ความรู้สึก หักเหน็ด และตัดสินด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ การที่จะบอกว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัว วิชาชีพ และตำแหน่งในองค์การที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความหมายที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร (Guetzkow 1965 : 555 )



ในทัศนะของ Rosenblatt, Cheatham and Watt (1977) การศึกษาคือสื่อสารในองค์การจะให้ไกลผลเป็นที่พึงพอใจหรือไม่เพียงใต้นั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่แตกต่างกันของบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ

เพราะฉะนั้นการสร้างควมพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารให้เกิดขึ้น นอกจากจะต้องคำนึงถึงปัจจัยของความพึงพอใจในเรื่องของ ข่าวสารที่ได้รับ ความเพียงพอของข่าวสาร ช่องทางของการศึกษาคือสื่อสารแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสารด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างของบุคคลเป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง และเป็นตัวการสำคัญที่ทำให้การแปลรูปความรู้สึกรับรู้ของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกนึกคิดที่แตกต่างกันนี้ จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดเป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้น ๆ นั้นเอง (วุฒิชัย จานงค์ 2520 : 103)

#### ความแตกต่างทางเพศ

ความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการศึกษาคือสื่อสารที่แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศหญิงมีแนวโน้มและมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชาย ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (ICA Data 1978, quoted in Wiio, Goldhabers and Yates 1980 : 87.)

การวิจัยทางจิตวิทยาหลายอันได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคึก คำนิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีความสนใจอันไหวหวั่นถึงจิตใจของคนไต่กว่าผู้ชาย ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และแจกจ่ายข่าวสารไต่มากกว่า (ประมะ สตะเวทิน 2526 : 106)

ความแตกต่างทางเพศ จึงน่าจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการศึกษาค้นคว้า และความต้องการในการรับและส่งข่าวสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

### ความแตกต่างตามอายุ

อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างในเรื่องความคิด และพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการศึกษาค้นคว้าต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการศึกษาค้นคว้า เปลี่ยนไปเมื่อคนมีอายุมากขึ้น (Myers Myers 1982 : 5)

โดยทั่วไปแล้วคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม (liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (idealistic) ใจร้อน (impatient) และมองโลกในแง่ดี (optimistic) มากกว่าคนที่มีอายุมาก สำหรับคนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม (conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (pragmatic) ระมัดระวัง (cautious) และมองโลกในแง่ร้าย (pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนาน และมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 105)

นอกจากความแตกต่างกันในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนมีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง (Burgoon 1974: 58)

นอกจากนั้นโดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน มีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ปรมะ สตะเวทิน 2526 : 106)

ดังนั้นอายุจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความต้องการ ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าที่แตกต่างกัน

### ความแตกต่างด้านสถานภาพ หรือ รัศมีตำแหน่งบุคคลภายในองค์กร

ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีรัศมีตำแหน่งภายในองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีรัศมีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ บุคคลที่มีรัศมีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ จึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (Wofford, Gerloff and Cummins 1977 : 373) บุคคลที่มีรัศมีตำแหน่งภายในองค์กรต่ำจึงมักแยกตัวออกไปอยู่ในระยะที่ห่างจากบุคคลอื่น หรือมีแนวโน้มที่จะแยกไปอยู่ในสังคมของตน เขาจะมีความรู้สึกภายในจิตใจสำนึกว่า บุคคลอื่น ๆ ภายในองค์กร ไม่สนใจพวกเขา (Wofford, and others 1977 : 100)

ความแตกต่างกันในเรื่องของรัศมีตำแหน่งที่แตกต่างกันมากน้อยเพียงใดของผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสารดูแลหรือทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้น ๆ ว่า ผู้ที่ให้ข่าวสารมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใด และผู้รับข่าวสารนั้นเป็นใครอยู่ในรัศมีตำแหน่งสัมพันธ์กับผู้ที่ให้ข่าวสารอย่างไรบ้าง ข่าวสารจึงแตกต่างกัน ถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ในรัศมีตำแหน่งค่อนข้างต่ำภายในองค์กรนั้น ส่งข่าวสารออกมา ไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจให้ความสำคัญ ถ้าหากข่าวสารเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในรัศมีตำแหน่งสูง ความเชื่อถือ และความพึงพอใจก็จะยิ่งมีมากขึ้น (วชิชัย จำนวนศักดิ์ 2524 : 335 :- 336)

ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคล หรือ รัศมีตำแหน่งของบุคคลภายในองค์กรจึงน่าจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะกำหนดความพึงพอใจในการรับและส่งข่าวสารที่แตกต่างกัน

### ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงานภายในองค์กร

เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในหน่วยงานแห่งหนึ่งแห่งใดภายในองค์กรเป็นระยะเวลาานาน ๆ บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ตลอดจนเกิดการยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาสั้นน้อยกว่า มักจะไม่เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน ไม่ยอมรับ

สภาพความเป็นอยู่และกฎเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนต่าง ๆ ภายในองค์การที่คนทำงานอยู่ เพราะฉะนั้นความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงานจึงน่าจะเป็นตัวกำหนดความคิดเห็น ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อองค์การแตกต่างกัน

จากการศึกษาทฤษฎีแนวความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ คือ ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับความพึงพอใจของข่าวสารนี้ การติดต่อสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในงานแล้ว ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยผู้รับสารในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งของบุคคลภายในองค์การ และระยะเวลาของการทำงานที่แตกต่างกันด้วย ตราบใดที่การสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนอกจากจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวแล้ว ยังจะต้องคำนึงถึงปัจจัยผู้รับสารที่แตกต่างกันออกไปด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อให้การติดต่อสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นกับบุคลากร นั้นเอง

## ตอนที่ 2 ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

### ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่าง ๆ กัน เช่น Strauss sayles (1960) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะรู้สึกพอใจงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางกายวิภาค และทางจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานได้

Wolman (1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าหมายถึงความรู้สึกที่มีความสุข เมื่องานที่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย

สำหรับ Beer (1964 : 34 - 94 ) ความพึงพอใจในการทำงานสัมพันธ์กับคตินีของคนที่ทำงาน หน้าที่งาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพของการทำงานตามความคาดหวังทางจิตวิทยาของบุคคลนั้น

Smith Kendal (1960 : 37) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกรวม ๆ ระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความรู้สึกพึงพอใจจึงรวมอยู่กับความคาดหวัง และประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ความคาดหวังนี้ไม่เพียงแต่งานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึงความคาดหวังส่วนบุคคลที่มีพื้นฐานจากประสบการณ์และความต้องการทางจิตวิทยาของเขาด้วย

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ทำ และองค์ประกอบต่าง ๆ ถ้างานที่ทำและองค์ประกอบเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น ดังนั้นในเรื่องของงาน และองค์ประกอบต่างๆ ที่จะสนองความต้องการของบุคคลจึงเป็นเรื่องที่น่าจะศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จะนำไปสร้าง ความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคคลที่ปฏิบัติงานนั่นเอง

### ปัจจัยที่สร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน

Herzberg, Mausner and Snyderman ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สร้าง ความพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน ( Achievement ) หมายถึง ความพอใจในงานที่บรรลุผลสำเร็จ หรือความปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การยอมรับนับถือ ( Recognition ) หมายถึง งานที่ได้รับการยอมรับนับถือ การยกย่องจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชา
3. ลักษณะของงาน ( The work itself ) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ท้าทายให้ทดลองลงมือทำ หรืองานที่มีลักษณะสามารถท้าทายตั้งแต่ตนจนจบโดยลำพังแค่นั้น

4. ความรับผิดชอบ ( Responsibility ) หมายถึง งานที่ทำไม่มีการ  
ตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด เป็นงานที่มีความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้า ( Advancement ) หมายถึง การได้รับการเลื่อนชั้น  
เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

Ghiselli Brown (1965 : 430 - 433) ได้กล่าวถึงปัจจัยของความ  
พึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้ คือ

1. ระดับอาชีพ หมายถึง อาชีพที่อยู่ในความนิยม อาชีพที่มีสถานภาพสูง  
เป็นที่นับถือของคนทั่วไป

2. สภาพการทำงานต่าง ๆ หมายถึง ลักษณะของงาน หรือ สภาพการ  
ทำงานที่ให้ความสะดวกกับการทำงาน

3. ระดับอายุ หมายถึง อายุของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อความพึงพอใจในการ  
ทำงาน

4. รายได้ หมายถึง จำนวนรายได้ประจำ และรายได้พิเศษ

5. คุณภาพของการปกครอง หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับ  
บัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อความเป็นอยู่ของ  
ผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของ Locks (1978 : 1302) ก็  
คือลักษณะของงาน (Work) ค่าจ้าง (Pay) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)  
การยอมรับนับถือ (Recognition) ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Benefits)  
สภาพการทำงาน (Working Condition) การบังคับบัญชา (Supervision)  
ผู้ร่วมงาน (Co-workers) และองค์การและการบริการงาน (Company and  
management)

Barnard (1968 : 142 - 149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้น  
ให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้คือ

1. วัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ลักษณะทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

2. โอกาส ไค้แก่ โอกาสที่จะมีอำนาจ มีชื่อเสียง
3. สภาพวัสดุอุปกรณ์ ไค้แก่ สภาพวัสดุอุปกรณ์ที่ทำให้การปฏิบัติงานดีขึ้น
4. ความภูมิใจในงาน ไค้แก่ ความรู้สึกที่มีความสุขในงานที่ทำ
5. เพื่อนร่วมงาน ไค้แก่ ความสัมพันธ์อันดีมิตรภายในหน่วยงาน
6. สภาพการทำงาน ไค้แก่ สภาพการทำงานที่เหมาะสมกับทัศนคติของ  
ผู้ปฏิบัติงาน
7. โอกาสของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ในการแสดงความคิดเห็น
8. สภาพการศึกษาคือสื่อสาร ไค้แก่ การจัดให้มีการศึกษาคือสื่อสารในลักษณะ  
ที่คล่องตัว

การศึกษาสภาพภาพของบุคคลในเรื่อง ๗๓ อายุ รัศมีตำแหน่ง และระยะเวลา  
เวลาของการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น ได้มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านด้วยกัน

ในเรื่องของเพศ กับความพึงพอใจในการทำงาน Miller และ Muthard  
(1965 : 280) พบว่า เพศหญิง หรือเพศชายไม่ได้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความ  
พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับในเรื่องของอายุ จากการศึกษาของ Shoukry และ Otis  
(1964 : 425) พบว่าอายุเป็นปัจจัยสำคัญในการตรวจสอบความพึงพอใจในการทำงาน  
ทั้งนี้เนื่องจากผลการวิจัยส่วนมากจะพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการ  
ทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยในลักษณะของงานอย่างเดียวกัน และความพึงพอใจใน  
การทำงานจะสูงขึ้นตามอายุของบุคคลที่เพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามความพึงพอใจใน  
การทำงานจะลดลงตามอายุของบุคคลที่ใกล้เกษียณอายุการทำงาน

ในเรื่องของระดับตำแหน่งนั้น จากการศึกษาของ Rada (1975 : 3455 )  
พบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ใน  
มหาวิทยาลัยนั้น นอกจากประสบการณ์ในการสอนแล้ว ระดับตำแหน่งหน้าที่ก็มีความ  
สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้วย



จากการศึกษาของ Rachman (1964 : 10) ในเรื่องของระยะเวลาของการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ระยะเวลาของการทำงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาจะพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนอกจากจะมีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนและสิ่งจูงใจต่าง ๆ แล้ว ความพึงพอใจในการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความแตกต่างทางสถานภาพของบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานด้วย เพราะฉะนั้นผู้บริหารขององค์การจึงควรคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมกับบุคคลแต่ละบุคคลต่อไป

### ตอนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสาร และความพึงพอใจในงาน

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารก่อนปี ค.ศ. 1978 พบว่า ความแตกต่างของบุคคลไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสาร แต่จากการศึกษาในระยะหลังได้ผลในทางตรงข้าม การศึกษาของ LTT พบว่า ความแตกต่างของบุคคลในเรื่อง เพศ อายุ มีความสำคัญมากสำหรับการศึกษาคือสื่อสารในองค์การธนาคาร บริษัทประกันภัย และโรงพยาบาล ( LTT Data 1978, quoted in Wiio, Goldhabers and Yates 1980 : 87 )

จากการศึกษาของ Wiio (1976) ในเรื่องความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารโดยทั่วไป ภายในองค์การพบว่า

ในเรื่องของเพศ กับ ความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสาร ทั้งเพศหญิง และเพศชาย มีความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารไม่แตกต่างกันมากนัก อย่างไรก็ตาม เพศหญิงมีความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารมากกว่าเพศชาย

ในเรื่องของอายุ เมื่อเปรียบเทียบอายุกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้วิธีการกระจายแบบโค้งปกติ ( normal distribution ) พบว่า อายุมีความสัมพันธ์อย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 20 - 34 ปี จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารน้อยกว่าบุคคลที่มีอายุมากกว่า 50 ปี แสดงให้เห็นว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ไ้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก

ยิ่งกว่านั้น Wilco ยังได้ค้นพบอีกว่า ในเรื่องของระดับตำแหน่งภายในองค์กร เมื่อเปรียบเทียบระดับตำแหน่งบุคคลภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร โดยใช้วิธีการกระจายแบบโค้งปกติ พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ จะมีทั้งความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูง จะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่า

Davis (1974 : 483) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับ ธรรมชาติข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และวางแผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หากทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ดังนั้นความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

Robert และ O' Reilly (1974 : 321 - 326) พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์กรเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสารด้วย กล่าวคือบุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวสาร ไปยังบุคคลอื่น

Goldhaber and others (1978 : 76 - 96) ได้สรุปความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานว่า บุคลากรจะมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่นั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ

ในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับปริมาณของข่าวสาร Wiio and others (1980 : 89) พบว่า โดยทั่วไป คนส่วนมากมักจะพากันเชื่อว่าปริมาณของข่าวสารที่มากขึ้นเท่าใด บุคลากรย่อมจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากขึ้นเท่านั้น แต่จากการศึกษาในเรื่องการติดต่อสื่อสารหลายอัน ได้ชี้ให้เห็นว่าปริมาณของข่าวสารที่มีมากเกินไป ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารได้เท่า ๆ กับปริมาณของข่าวสารที่มีน้อยเกินไป

Vahatalo, (quoted in Wiio 1980 : 89) ได้ศึกษาการติดต่อสื่อสารในองค์การในเรื่องผลที่ได้จากการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้งก่อนหน้าและหลังการปรับปรุง พบว่า หลังการปรับปรุงบุคลากรภายในขององค์การกลับมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเพิ่มขึ้น เนื่องจากการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารโดยการเพิ่มปริมาณของข่าวสารที่ให้กับบุคลากรนั้น บุคลากรเกิดความคาดหวัง และการมีส่วนร่วมจากปริมาณของข่าวสารที่ได้รับเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นว่าปริมาณของข่าวสารที่มีมากเกินไป บุคลากรจะเกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น

Kahn and others (1964 : 208) ได้สรุปการค้นพบที่น่าสนใจว่ายังมีปริมาณการติดต่อสื่อสารมากเพียงใด โอกาสที่จะมีความคลุมเครือก็มีมากขึ้นเพียงนั้นและความเข้าใจกันก็จะน้อยลงด้วย แสดงให้เห็นว่า ปริมาณของการติดต่อสื่อสารที่มีมากเกินไป ก็มีโทษหมายความว่า จะสร้างความเข้าใจกันเสมอไป

การวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในเรื่อง ความเพียงพอของข่าวสาร เพื่อต้องการจะทราบว่า บุคลากรภายในองค์การได้รับข่าวสารที่เพียงพอกับความต้องการหรือไม่ และข่าวสารอะไรบางที่ควรจะได้รับการบอกกล่าวให้ทราบ

Bateman and Miller (quoted in Pace, 1979 : 13) ได้รายงานว่า บุคลากรส่วนใหญ่ภายในองค์การยังไม่ได้รับข่าวสารที่เพียงพอกับความต้องการ และข่าวสารที่บุคลากรภายในองค์การควรจะได้รับการบอกกล่าวให้ทราบก็คือ ข่าวสารในเรื่องผลประโยชน์พิเศษ เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ความปลอดภัยการทำงาน และผลของการปฏิบัติงาน

ในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจของชาวสาร  
Wilo (1980 : 91) พบผลวิจัยที่แน่ชัดว่า บุคลากรที่ได้รับข่าวสาร ไม่เพียงพอกับ  
การปฏิบัติงาน จะเกิดความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

Mulder (1960 : 241 - 257) พบว่า ความพึงพอใจในงานของแต่ละ  
บุคคลนั้น เป็นผลมาจากการที่ตำแหน่งของบุคคลนั้นทำให้เขาได้รับความพึงพอใจจากการ  
ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ และได้รับความพึงพอใจจากการติดต่อสื่อสารนี้

Hunt (1980 : 45) พบว่า สาเหตุประการหนึ่งของความไม่พึงพอใจใน  
การทำงาน มักจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการไม่ได้รับข่าวสารอย่าง  
เพียงพอ บุคลากรที่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอกับการปฏิบัติงาน จะสามารถปฏิบัติงาน  
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

การศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในเรื่องข้อเสนอแนะให้มีการ  
ปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร และทิศทางของการติดต่อสื่อสารของ Wilo (1978 :  
5 - 6) พบว่า บุคลากรภายในองค์กร มีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการติดต่อ  
สื่อสารจากผู้อยู่บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรงที่มีต่อตนมากที่สุด การติดต่อสื่อสาร  
จากหัวหน้าหน่วยงานโดยตรงของตน และการติดต่อสื่อสารจากบุคลากรอื่นภายนอกหน่วย  
งานที่มีต่อตนเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ และมีความพึงพอใจที่จะให้มีการปรับปรุงการ  
ติดต่อสื่อสารจากคนที่มีต่อบุคคลอื่น ๆ และการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันน้อย  
ที่สุด ทำให้เห็นได้ชัดว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเองที่มีต่อ  
บุคลากรอื่น และมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรอื่นที่มีต่อตน การ  
ศึกษานี้ทำให้ Wilo ได้ข้อสรุปอีกประการหนึ่งว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
ของบุคลากรเกี่ยวข้องกับทิศทางของการติดต่อสื่อสารของบุคลากร กล่าวคือ บุคลากร  
มีความพึงพอใจในทิศทางของการเป็นผู้ส่งสาร ไปยังบุคลากรอื่น และมีความไม่พึงพอใจ  
ในทิศทางของการเป็นผู้รับสารจากบุคลากรอื่น

การศึกษาความพึงพอใจในปริมาณของข่าวสารที่ได้รับจากแหล่งสารต่าง ๆ Wiio (1978 : 4 - 5) พบว่าแหล่งสารที่บุคลากรได้รับข่าวสารมากที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ แหล่งสารจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับแหล่งสารที่บุคลากรระบุว่าได้รับข่าวสารน้อยที่สุด และบุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ แหล่งสารจาก ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง หัวหน้าโดยตรง บุคลากรอื่น ๆ ภายนอกหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรมีความเห็นว่า เพื่อนร่วมงานเป็นแหล่งสารที่ดีที่สุด และแหล่งสารที่ไม่ดีคือ ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง หัวหน้าโดยตรง และบุคลากรอื่นภายนอกหน่วยงาน การศึกษาในเรื่องนี้ Wiio ได้ขอสรุปอีกประการหนึ่งคือ บุคลากรมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารที่อยู่ใกล้ชิดกับตนมากที่สุดและจะมีความไม่พึงพอใจในการรับข่าวสารจากแหล่งสารภายนอกหน่วยงานของตน

นอกจากนี้ การศึกษาของ Wiio ยังชี้ให้เห็นว่า บุคลากรมีความไม่พึงพอใจในช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในเรื่องป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ หนังสือเวียนสาเหตุก็คือ บุคลากรได้รับข่าวสารมากเกินไป และข่าวสารไม่ตรงกับความต้องการของบุคลากร บุคลากรไ้ระบุว่า ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร ควรจะได้รับการปรับปรุงควว

สรุปแล้ว จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการศึกษาคือสื่อสารของบุคลากรเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การ เช่น ข่าวสารที่บุคลากรได้รับ ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร การศึกษาคือสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงการศึกษาคือสื่อสาร

สำหรับความพึงพอใจในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการคือ การปกครองของหัวหน้า ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ชั่วโมงการทำงาน งานที่ทำอยู่ สภาพการทำงานภายในหน่วยงาน อำนาจและความรับผิดชอบ เครื่องมือเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

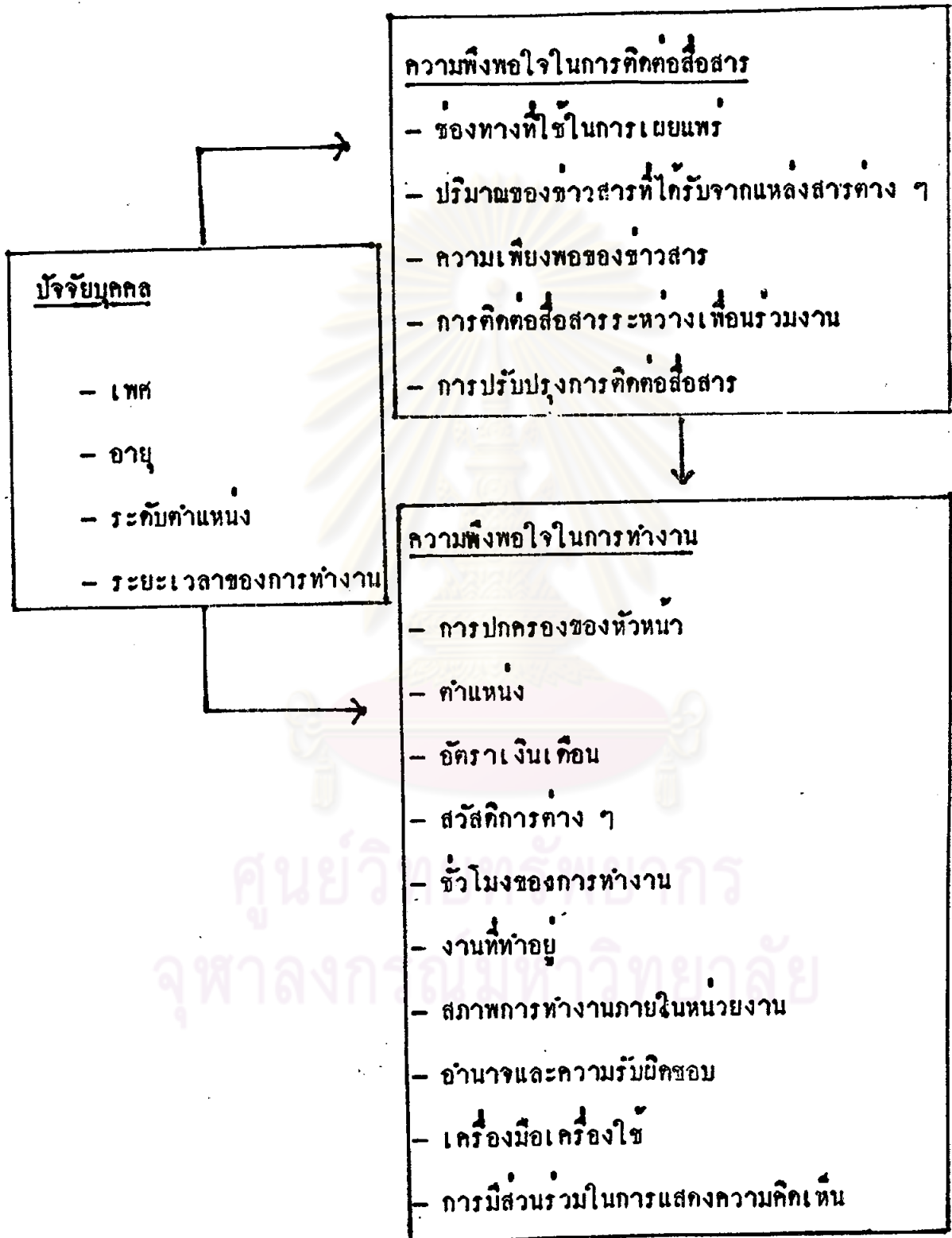
นอกจากนั้น ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า และความพึงพอใจในการทำงานจะบรรลุวัตถุประสงค์ของความพึงพอใจใ้กันนั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งและระยะเวลาของการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญ เพราะฉะนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า และความพึงพอใจในการทำงาน ให้เกิดขึ้น จึงจำเป็นจะต้องพิจารณาถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งหมดดังที่กล่าวมา

จากการศึกษาทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการศึกษาค้น คว้าและความพึงพอใจในการทำงานดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการ วางกรอบความคิดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ดังนี้คือ



ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรอบแนวความคิดความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการ  
ติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน



จากรูป 1. ปัจจัยบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า โดยความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าเป็นตัวแปรตาม (Dependent Variables)

2. ปัจจัยบุคคลเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรตาม

3. ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรตาม

การศึกษาในเรื่องนี้เพื่อต้องการทราบว่า ปัจจัยบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้าและกับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ และความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า และความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ใ้ต่อไป

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้า

2. ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. ความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

4. ปัจจัยบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และความพึงพอใจในการศึกษาค้นคว้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน