

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในเขตจังหวัดนครราชสีมา ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสารในองค์การ (หน่วยงาน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร รูปแบบการสื่อสารนั้นได้แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ โดยมีตัวบ่งชี้การสื่อสารสองทาง ได้แก่ การรับทราบนโยบายของหน่วยงาน การได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงาน การรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความร่วมมือในการให้ข่าวสาร ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความพอใจในงาน/หน่วยงาน ความพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ ความพอใจในลักษณะของงาน ความพอใจในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพอใจในความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความพอใจในเงินเดือน/รายรับ และความพอใจต่อสภาพการทำงาน โดยตั้งสมมติฐานว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร นอกจากนี้ในการวิจัยได้นำปัจจัยสถานภาพสังคมของพัฒนากรเข้ามาร่วมศึกษาด้วย เพื่อศึกษาความแตกต่างของตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ (ซี) เงินเดือน โดยได้ตั้งสมมติฐานว่า รูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร มีความแตกต่างกันตามปัจจัยสถานภาพสังคม

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 107 คน จากจำนวนประชากร 151 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบตามจำนวนแล้วจึงทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

### ผลการวิจัย

1. ด้านสภาพาสังคมของพัฒนากร พัฒนาการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่า เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด รองลงมามีอายุระหว่าง 26-30 ปี ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุราชการระหว่าง 5-9 ปี เป็นส่วนใหญ่ ตำแหน่งของพัฒนากรส่วนใหญ่ คือ นักพัฒนาชุมชน ระดับ(ซี) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ 3-4 และพัฒนากร ส่วนใหญ่ได้รับเงินเดือน 6,850 บาทขึ้นไป

2. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร พัฒนาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ภายในหน่วยงาน ดังนี้คือ

2.1 รูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

การสื่อสารสองทาง พัฒนาการมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารสองทางภายในหน่วยงานมีอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านการรับทราบนโยบายของหน่วยงาน การรับฟังความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ความเข้าใจระหว่างกัน ความร่วมมือในการให้ข่าวสาร ยกเว้น การได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ พัฒนาการมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการภายในหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง

## 2.2 ช่องทางข่าวสารที่ได้รับ เรียงตามลำดับ ดังนี้

- |            |     |                                       |
|------------|-----|---------------------------------------|
| ลำดับที่ 1 | คือ | การประชุม                             |
| ลำดับที่ 2 | คือ | หนังสือเวียน                          |
| ลำดับที่ 3 | คือ | ผู้บังคับบัญชาเรียกไปพบเพื่อให้ข้อมูล |
| ลำดับที่ 4 | คือ | กระดานปิดประกาศ                       |
| ลำดับที่ 5 | คือ | ผู้บังคับบัญชาเดินมาพบแล้วสั่งงาน     |
| ลำดับที่ 6 | คือ | จดหมาย/บันทึกถึงตัวพัฒนากรโดยตรง      |

## 2.3 ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน เรียงตามลำดับ ดังนี้

- |            |   |
|------------|---|
| ลำดับที่ 1 | การถ่ายทอดข่าวสารไม่ละเอียดครบถ้วน                      |
| ลำดับที่ 2 | บุคคลในหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร            |
| ลำดับที่ 3 | ข่าวสารมากเกินไปในหน่วยงาน                              |
| ลำดับที่ 4 | ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสาร |
| ลำดับที่ 5 | ความล่าช้าในการให้ข่าวสาร                               |
| ลำดับที่ 6 | การบิดเบือนข่าวสารในหน่วยงาน                            |

## 2.4 ลักษณะการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา เรียงตามลำดับ ดังนี้

- |            |                                  |
|------------|----------------------------------|
| ลำดับที่ 1 | เรียกไปสั่งงานด้วยวาจา           |
| ลำดับที่ 2 | ประชุมมอบหมายงาน                 |
| ลำดับที่ 3 | เดินมาสั่งงานที่โต๊ะทำงาน        |
| ลำดับที่ 4 | เรียกไปสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร |
| ลำดับที่ 5 | เขียนบันทึกสั่งงานตามแบบราชการ   |

## 3. ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พัฒนากร พัฒนาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

### 3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

พัฒนากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งด้านความพอใจในงาน/หน่วยงาน ความพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ ความพอใจในลักษณะของงาน ความพอใจในความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความพอใจในเงินเดือน/รายรับ ความพอใจต่อสภาพการทำงาน ยกเว้น ความพอใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และความพอใจในความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก

### 3.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

เรียงตามลำดับ ดังนี้

- |            |                                       |
|------------|---------------------------------------|
| ลำดับที่ 1 | มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน                |
| ลำดับที่ 2 | ความเข้าใจผิดอันเนื่องมาจากการสื่อสาร |
| ลำดับที่ 3 | การถกเถียงอย่างรุนแรงในการประชุม      |
| ลำดับที่ 4 | ผู้บังคับบัญชาไม่ฟังความคิดเห็น       |
| ลำดับที่ 5 | ผลประโยชน์ขัดกัน                      |

### 3.3 การกระทำเมื่อเกิดความไม่สบายใจในการทำงาน

เรียงตามลำดับ ดังนี้

- |            |                                      |
|------------|--------------------------------------|
| ลำดับที่ 1 | ไม่แสดงปฏิกิริยาแต่อย่างใด           |
| ลำดับที่ 2 | แสดงสีหน้าให้ผู้บังคับบัญชาทราบ      |
| ลำดับที่ 3 | ไม่ยอมให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน |
| ลำดับที่ 4 | ระบายให้เพื่อนฟัง                    |
| ลำดับที่ 5 | มาทำงานสาย                           |
| ลำดับที่ 6 | ขาดงาน                               |

4. การทดสอบสมมติฐาน ผลจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยปรากฏผล ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์ กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 กล่าวคือ ถ้าพัฒนากรมีการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากและถ้าพัฒนากรมีการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการน้อย ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยด้วย ผลที่ได้จึงยืนยันสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร มีความแตกต่างกันตามปัจจัยสถานภาพสังคม

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 นี้ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ในเรื่องรูปแบบการสื่อสารสองทางและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่มีความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และพบว่าพัฒนากรที่มีอายุต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบการสื่อสารสองทาง แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ผู้ที่มีอายุน้อยมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการน้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า พัฒนาการที่มีระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือนต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในเรื่องรูปแบบการสื่อสารสองทาง รูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ พัฒนาการที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) ต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อเงินเดือนต่างกัน ผู้ที่มีเงินเดือนน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ที่มีเงินเดือนมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลที่ได้จึง ไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

## อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพัฒนากรในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 107 คน นั้น มีความคิดเห็นว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง ภายในหน่วยงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้น การได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงาน เท่านั้น ที่มีระดับปานกลาง และมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการภายในหน่วยงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า บุคลากรภายในหน่วยงานพัฒนาชุมชนอำเภอยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงาน และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเท่าที่ควร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการกระตุ้นจิตสำนึกของพัฒนากรให้ทำงานด้านการพัฒนาชนบทอย่างมีประสิทธิภาพ ก็ยังมีไม่มากพอเพียงอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รูปแบบการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร บปรากฏว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร กล่าวคือ ถ้าพัฒนากรมีรูปแบบการสื่อสารสองทาง และรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากตามไปด้วย ผลการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ดังนี้

- สอดคล้องกับแบบจำลองการสื่อสารของ Rogers <sup>61</sup> ที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมซึ่งการสื่อสารเกิดขึ้นด้วย ทั้งยังให้ความสำคัญกับผลของการสื่อสาร (effect) และปฏิกิริยาโต้ตอบ (feedback) ระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เนื่องจาก ผลของการสื่อสารและปฏิกิริยาโต้ตอบ นับเป็นกลไกที่สำคัญทำให้ผู้ส่งสารยังทราบว่า ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นได้รับตามเป้าหมาย หรือไม่เพียงใด เมื่อมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลสองคน จะมีผลของการสื่อสารปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของคน และปฏิกิริยาโต้ตอบ จะคอยแจ้งให้ผู้ส่งสาร ทราบว่า การสื่อสารผิดพลาด ล้มเหลว หรือบกพร่องแค่ไหน เพียงไร เพื่อจะได้หาทางปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้น ดังนั้น การสื่อสารสองทางซึ่งมีการแลกเปลี่ยนทัศนคติในการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องเดียวกันอย่างสอดคล้องต้องกัน ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งทางความคิด และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ Pfifner และ Fels <sup>62</sup> ที่ว่าการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งหัวหน้าเปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสโต้ถาม แสดงความคิดเห็นเป็นการโต้ตอบ และแสดงการยอมรับในคำสั่ง ซึ่งในขั้นแรกจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องกังวลว่าตนเองจะถูกกลงโทษ การทำเช่นนี้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

---

<sup>61</sup> บุญเลิศ ศุภดิolk, การสื่อสารโครงสร้างและหน้าที่ในสังคมวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน (กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์, 2523), หน้า 12-18.

<sup>62</sup> Pfifner, John M. and Fels, Marshall, The Supervision of Personnel: Human Relations in The Management of Men (New York: Prentice Hall Inc., 1964), P. 149.

รู้สึกว่าคุณเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบ หัวหน้างานประเภทนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้วย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่า ผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน ซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

- สอดคล้องกับคำกล่าวของวิจิตร อวาทกุล<sup>63</sup> ที่ว่า ความขัดแย้ง อาจเกิดขึ้นจากความไม่รู้ ความเข้าใจผิด จนเกิดเป็นความรุนแรงของปัญหาของบุคคล เนื่องจากระบบการติดต่อสื่อสาร สื่อความหมายจากฝ่าย ๆ หนึ่ง จะต้องผ่านไบบ่อย่างคล่องตัวไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นให้เกิดความกระจ่างแจ้งทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องสื่อความเข้าใจถึงกันแบบสองทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน และแก้ความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นในใจให้หมดไป

- สอดคล้องกับข้อเขียนของ กริช สืบสนธิ์<sup>64</sup> ที่ว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจระหว่างกัน เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์การ

---

<sup>63</sup> วิจิตร อวาทกุล, เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์เกษตร แพร่งสรรพศาสตร์, 2525), หน้า 213.

<sup>64</sup> กริช สืบสนธิ์, การสื่อสารในองค์การ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526), หน้า 111.



- สอดคล้องกับข้อเขียนของ อรุณ รักธรรม(๖๕) ที่ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในระบบแบบไม่เป็นทางการ มิใช่เป็นการติดต่อเพียงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเท่านั้น แต่ยังรวมถึงความชอบพอและความเชื่อถือในกลุ่มสมาชิก ซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน ความสามัคคี ความเชื่อมั่นในหมู่สมาชิก การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ความรักและความเข้าใจ กล่าวคือ ระบบที่ไม่เป็นทางการจะสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ได้อย่างดี เพราะเขาจะรู้สึกว่ามี ความมั่นคงให้การยอมรับ เข้าใจและมีความสัมพันธ์ระหว่างหมู่สมาชิก และผู้เข้าร่วมการตัดสินใจของกลุ่ม

ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรจัดให้มีระบบการสื่อสารสองทางให้มากในทุกด้าน เพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับข่าวสารข้อมูลในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ และควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ภายในหน่วยงานมากที่สุด เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น แต่ไม่ใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่อยู่ในรูปของการซุบซิบนินทา ซึ่งมักก่อให้เกิดผลเสีย ผู้บังคับบัญชาควรแก้ไขปัญหาเรื่องการซุบซิบนินทาให้หมดไป เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตลอดไป

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างในเรื่องรูปแบบการสื่อสาร โดยจำแนกตามปัจจัยสถานภาพสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือน ผลการวิจัย พบว่า พัฒนาการที่มีระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือน ต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทาง และรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการภายในหน่วยงานของพัฒนาการไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พัฒนาการที่มีเพศและอายุต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางไม่มีความแตกต่างกัน แต่มีความแตกต่าง

---

(๖๕) อรุณ รักธรรม, ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่ การบริหารองค์การ (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2525), หน้า 116.

กันในเรื่องรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ที่มีอายุมากมีแนวโน้มว่าจะมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ในกรณีเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยสถานภาพสังคมในเรื่อง ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) และเงินเดือนของพัฒนากร ไม่มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารสองทาง และรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ภายในหน่วยงานของพัฒนากร พัฒนาการทุกคนไม่ว่าจะมีระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือน เป็นอย่างไรก็ตาม ก็มีการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการพอ ๆ กัน อาจเป็นเพราะว่าพัฒนากรทุกคนได้รับการฝึกอบรมก่อนประจำการเช่นเดียวกัน แต่ปัจจัยสถานภาพสังคม เรื่องเพศและอายุ มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ พัฒนาการเพศชายมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าเพศหญิง พัฒนาการที่มีอายุ 36-40 ปี มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากที่สุด ผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการน้อยที่สุด อาจเป็นไปได้ว่าพัฒนากรหญิงต้องระวังความประพฤติอันจะก่อให้เกิดความเสียหายทางชู้สาวหรือมีการระแวงครุ่นคร้ามมากจึงมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการน้อยกว่าพัฒนากรชาย และพัฒนากรที่มีอายุมาก ผ่านประสบการณ์การทำงานมามาก และมีความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นเวลานาน จึงทำให้มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าพัฒนากรที่อายุน้อยกว่า

เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างในเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร โดยจำแนกตามปัจจัยสถานภาพสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) ต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเงินเดือนต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พัฒนาการที่มีเงินเดือนน้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พัฒนาการที่มีเงินเดือนมากกว่า ในกรณีเช่นนี้สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยสถานภาพสังคม เรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร พัฒนาการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพอ ๆ กัน แต่ปัจจัยสถานภาพสังคม เรื่อง เงินเดือน มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ผู้ที่มีเงินเดือนน้อย

มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่า ผู้ที่มีเงินเดือนมากกว่า อาจเป็น เพราะลักษณะการทำงานของพัฒนากรทุกคนนั้นต้องปฏิบัติงานในหน้าที่เหมือนกันหมดคือ รับผิดชอบประจำตำบล อย่างน้อยคนละ 1 ตำบล ซึ่งปริมาณงานมากเท่ากัน และอาจมีภาระทางครอบครัวด้วย ดังนั้น พัฒนาการที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า จึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเฉพาะกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพัฒนากรในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 107 คน เท่านั้น จึงเห็นว่าควรทำการศึกษากับพัฒนากรจังหวัดอื่น ๆ หรือถ้าเป็นไปได้ทำให้ครอบคลุมทั่วประเทศต่อไปด้วย
2. ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร เท่านั้น จึงเห็นว่าควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร หรือ อาจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการต่อไป
3. การวิจัยครั้งนี้ นำตัวแปรสถานภาพสังคมเข้ามาศึกษาร่วมด้วย โดยการศึกษาความแตกต่างของตัวแปรรูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือน เท่านั้น ควรจะได้มีการศึกษาเพิ่มเติมถึงตัวแปรอื่น ๆ อีก เช่น สถานภาพสมรส ขนาดของครอบครัว เป็นต้น

#### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร หน่วยงานที่ทำการพัฒนาชุมชนอำเภอ จึงควรส่งเสริมให้พัฒนากรมีรูปแบบการสื่อสารสอง

ทางให้มากยิ่งขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ซึ่งผลการวิจัย พบว่า ยังอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรให้มีมากยิ่งขึ้นอาจปฏิบัติได้ดังนี้ คือ

1.1 ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าพบปรึกษาหารือ ขอข้อมูลในการปฏิบัติงานและคำแนะนำอย่างเพียงพอแก่การนำไปปฏิบัติงาน

1.2 ผู้บังคับบัญชาควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รอบรู้สามารถถ่ายทอดข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อย่างถูกต้องชัดเจน ละเอียดครบถ้วน เพราะผลจากการวิจัย พบว่า ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสาร ภายในหน่วยงาน อันดับ 1 ก็คือ การถ่ายทอดข่าวสารไม่ละเอียดครบถ้วน

1.3 ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ควรเป็นบุคคลที่กระตือรือร้น (active) ในการแสวงหา รับฟัง และกระจายข่าวสารไปยังบุคคลอื่น ๆ ไม่ควรนิ่งเฉย (passive) รอให้ข่าวสารมาถึงตัวเองตลอดเวลา และผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้มีการสื่อสารเพื่อระดมพลังความคิดข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพราะผลจากการวิจัยพบว่า ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานอันดับ 2 และ 4 ก็คือ บุคคลในหน่วยงานไม่เห็นความสำคัญของการสื่อสาร และผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข่าวสาร

1.4 ควรแก้ไขปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานให้รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ ให้พัฒนากรได้รับข้อมูลในการปฏิบัติงาน เรื่องต่าง ๆ รวดเร็วขึ้น เพื่อให้มีระยะเวลาในการศึกษาข้อมูล และการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอไม่ลุล่วงหุกระทันหันจนเกินไป เพราะจากผลการวิจัยพบว่า ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงานประการหนึ่งคือ ความล่าช้าในการให้ข่าวสารข้อมูล

1.5 ควรจัดให้มีการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาทักษะด้านการติดต่อสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะผลจากการวิจัย พบว่า ข้อบกพร่องในการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน อันดับ 3 และ 6 ก็คือ ข่าวสารมากเกินไปในหน่วยงาน และการบิดเบือนข่าวสารในหน่วยงาน การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจในการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติงาน จะช่วยให้บุคลากรภายในหน่วยงาน

สามารถจำแนกข่าวสาร ข้อมูล ว่าสำคัญ และจริงเท็จประการใด ในการนำไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร หน่วยงานที่ทำการพัฒนาชุมชนอำเภอ จึงควรส่งเสริมให้พัฒนากรมีรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการภายในหน่วยงานยังอยู่ในระดับปานกลาง เท่านั้น การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรให้มากยิ่งขึ้น อาจปฏิบัติได้ดังนี้ คือ

2.1 ผู้บังคับบัญชาควรพยายามสร้างความรู้จักคุ้นเคยกับผู้ปฏิบัติงานทุกคนอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และยุติธรรม

2.2 จัดให้มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่เรียกว่า เสวนา ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานทุกคน เพื่อพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามโอกาสที่สมควร เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความคิดเห็นไม่ตรงกัน การถกเถียงอย่างรุนแรงในการประชุม ความเข้าใจผิดซึ่งกันและกันเนื่องมาจากการสื่อสาร ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความสบายใจในการปฏิบัติงาน

3. จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสถานภาพสังคม เรื่องอายุมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ภายในหน่วยงานของพัฒนากร กล่าวคือ เมื่ออายุต่างกันพัฒนากรมีรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุน้อย มีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการน้อยกว่า ผู้ที่มีอายุมากกว่า และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจ เอาใจใส่ดูแล และสนับสนุนให้พัฒนากรที่มีอายุน้อยได้สร้างความรู้จัก คุ้นเคย พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ มากขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และปัจจัยสถานภาพสังคม เรื่องเงินเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร กล่าวคือ พัฒนาการที่มีเงินเดือนน้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พัฒนาการที่มีเงินเดือนมากกว่า การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรให้มากยิ่งขึ้น

อาจปฏิบัติได้ดังนี้

4.1 ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามปรับปรุงคุณภาพในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และควรพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงาน เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน 2 ชั้น โดยพิจารณาจากคุณภาพและปริมาณงานควบคู่กันไป มิใช่พิจารณาจากปริมาณงานอย่างเดียว หรือระบบหมุนเวียนหรือเห็นแก่ความเป็นผู้มีอาวุโส ซึ่งจะทำให้พัฒนาการที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างดีขาดขวัญ กำลังใจ ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะพัฒนาการที่มีเงินเดือนน้อย ผู้บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ดูแลอย่างดี และหาทางช่วยเหลือแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความไม่สบายใจในการทำงาน และปัญหาอื่น ๆ ทั้งด้านส่วนรวม และส่วนตัว อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เขาเกิดความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4.2 ผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายการงานให้พัฒนาการตามความเหมาะสมกับสภาพและฐานะของพัฒนาการแต่ละคน