

การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน
ของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ



นางสาวโชติหทัย นพวงศ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-647-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**INFORMATION MONITORING, COMMUNICATION,
AND WORK SATISFACTION
DURING BUSINESS RESTRUCTURING OF THE SIAM CEMENT GROUP**



Miss Chotihathai Noppawong

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication
Department of Public Relations
Faculty of Communication Arts
Chulalongkorn University
Academic Year 1999
ISBN 974-334-647-3**


หัวข้อวิทยานิพนธ์ การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงาน
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ

โดย นางสาวโชติหทัย นพวงศ์

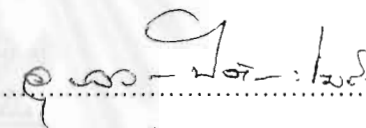
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

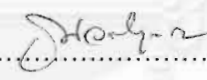
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต


..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ ปิติพัฒนะไมซ์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

โชติทิพย์ นพวงศ์ : การติดตามข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงาน
เครือซิเมนต์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ (INFORMATION MONITORING, COMMUNICATION,
AND WORK SATISFACTION DURING BUSINESS RESTRUCTURING OF THE SIAM CEMENT GROUP)
อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ธนวดี บุญลือ, 126 หน้า. ISBN 974-334-647-3.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจาก
สื่อมวลชนและจากการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชาในเครือซิเมนต์ไทย ในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจของ
เครือซิเมนต์ไทย รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรข้างต้น

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 434 คน ใน 10 บริษัท ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/for Windows เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน
ค่าสหสัมพันธ์ t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้าง
ธุรกิจจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน แต่มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และติดตาม
ลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน

2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายใน
องค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

3. พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจในการสื่อสารและการ
ทำงานไม่แตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม ประเด็นความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา
พบว่าพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจมาก
กว่าระดับปฏิบัติการ

4. ปัจจัยบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ยกเว้นปัจจัยด้านอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิสิต โชติทิพย์ นพวงศ์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ธนวดี บุญลือ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

KEYWORD

INFORMATION MONITORING / ORGANIZATIONAL COMMUNICATION /
COMMUNICATION SATISFACTION / WORK SATISFACTION
CHOTIHATHAI NOPPAWONG : INFORMATION MONITORING,
COMMUNICATION, AND WORK SATISFACTION DURING BUSINESS
RESTRUCTURING OF THE SIAM CEMENT GROUP.
THESIS ADVISOR: ASSO.PROF.THANAVADEE BOONLUE, Ph.D., 126 pp.
ISBN 974-334-647-3.

The purpose of this thesis is to study the information monitoring, communication satisfaction and work satisfaction of the Siam Cement Group employees at both the operation and professional supervisory levels during business restructuring period, including the relationship the above variables as well.

Questionnaires were used to collect data from a total of 434 employees in 10 companies. Frequency, Percentage, Means Standard Deviation, Pearson's Product Moment Correlation, t-test, and ANOVA were used to analyze data through SPSS program.

Results of the research were as follows ;

1. There is no difference in mass media monitoring among the Siam Cement Group's employees at both the operation and professional supervisory levels. But there is a difference in terms of communication channels and information contents within the organization.
2. There is no significant relationship between information monitoring about business restructuring through mass media and organizational communication and work satisfaction of both levels of employees.
3. There is no significant correlation between communication satisfaction and work satisfaction of both levels of employees.

However, there is significant difference in communication satisfaction with business restructuring information attaining from their supervisors between both levels of employees

4. There is a significant relationship between employees with different sex, age, and education and work satisfaction. But there is no relationship between work experience and work satisfaction.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2542

ลายมือชื่อนิสิต ชอติหทัย นอปปาวอง

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา Thana-adee B.

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม _____

กิตติกรรมประกาศ



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ อุบลวรรณ ปิติพัฒนะโฆษิต ที่กรุณาสละเวลาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่คณาจารย์ ชี้แนะ ในการวิจัยและประมวลผลจนผู้วิจัยสามารถผ่านพ้นจุดที่ยากที่สุดของการทำวิทยานิพนธ์นี้มาได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เพื่อนๆ พี่ๆ และน้องๆ ที่สำนักงานประชาสัมพันธ์ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือซิเมนต์ไทย ที่ได้กรุณาเป็นทั้งแรงใจ และแรงกายสนับสนุนผู้วิจัยอย่างดียิ่ง และที่จะขาดเสียไม่ได้ซึ่งผู้วิจัยต้องกล่าวขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ คือ คุณพรทิพย์ ศิริชูทรัพย์ เพื่อนร่วมสถาบัน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในทุกๆ ด้านอย่างดียิ่ง จนทำให้การทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมารดาเป็นอย่างสูงที่ได้ให้การสนับสนุน ดูแล เอาใจใส่ เป็นกำลังใจไม่ให้ท้อถอย และเป็นกำลังกายช่วยแบ่งเบาความเหนื่อยยาก ซึ่งลูกรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง สุดทายนี้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่า บิดาผู้ซึ่งพร่ำสอนลูกเสมอถึงคุณูปการของการศึกษาเมื่อครั้งมีชีวิต คงจะได้รับรู้ และยินดีในความสำเร็จของลูกคนนี้

โชติหทัย นพวงศ์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ	
กิตติกรรมประกาศ	ฉ	
สารบัญ	ช	
สารบัญตาราง	ฌ	
สารบัญภาพ	ฎ	
บทที่		
1	บทนำ	1
1.1	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3	ปัญหำนำการวิจัย	7
1.4	สมมติฐานการวิจัย	7
1.5	ขอบเขตการวิจัย	7
1.6	คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	8
1.7	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
2.	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชน	11
2.2	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร	15
2.3	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร	19
2.4	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์	22
2.5	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ	23
2.6	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	34
2.7	ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	40
2.8	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

3	วิธีดำเนินการวิจัย	55
3.1	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
3.3	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	63
3.4	การประมวลผลข้อมูล	65
4	ผลการวิจัย	66
4.1	การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	67
4.2	การทดสอบสมมติฐาน	83
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
5.1	สรุปผลการวิจัย	96
5.2	การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	97
5.3	อภิปรายผลวิจัย	99
5.4	การวิเคราะห์ตามการทดสอบสมมติฐาน	105
5.5	ข้อเสนอแนะ	108
	รายการอ้างอิง	111
	ภาคผนวก	117
	ประวัติผู้วิจัย	126

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ในเครือซิเมนต์ไทยจำแนกตามเพศ	67
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามระดับงาน	67
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามอายุ	68
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามอายุการทำงาน	68
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการใน เครือซิเมนต์ไทยจำแนกตามบริษัท	70
ตารางที่ 7	แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในช่องทางการ สื่อสารในองค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ	71
ตารางที่ 8	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ องค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ	72
ตารางที่ 9	แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การที่ พนักงานสังกัด	73
ตารางที่ 10	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการสื่อสาร ภายในองค์การที่พนักงานสังกัดของพนักงานระดับบังคับบัญชาและ ระดับปฏิบัติการ	74
ตารางที่ 11	แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจาก สื่อในองค์การ	75
ตารางที่ 12	แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อข้อมูลการ ปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อในองค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ	75
ตารางที่ 13	แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจาก ผู้บังคับบัญชา	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อข้อมูล การปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับบังคับ บัญชาและระดับปฏิบัติการ	76
ตารางที่ 15 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความถี่ในการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจ จากสื่อมวลชน	77
ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของของการติดตามข่าวสารจาก สื่อมวลชนประเภทต่างๆ ของพนักงานระดับบังคับบัญชาและ ระดับปฏิบัติการ	77
ตารางที่ 17 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน	78
ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการเสนอ ข่าวสารของสื่อมวลชน ของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ	79
ตารางที่ 19 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน	80
ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของ สื่อมวลชนของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ	80
ตารางที่ 21 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการทำงาน	81
ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจและความ ความคิดเห็นต่อการยอมรับ การปรับตัว และความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ	81
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการ และบังคับบัญชา	83
ตารางที่ 24 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจำแนกตามช่องทางการสื่อสารในองค์กร ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา	83
ตารางที่ 25 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจำแนกตามลักษณะข้อมูลข่าวสารระหว่าง พนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา	84
ตารางที่ 26 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 27	เปรียบเทียบการความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 85
ตารางที่ 28	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆ ในองค์กร ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 85
ตารางที่ 29	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 86
ตารางที่ 30	เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวด้านต่างๆ ของเครือซีเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทในสังกัดของพนักงานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 87
ตารางที่ 31	เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 87
ตารางที่ 32	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา 88
ตารางที่ 33	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง 89
ตารางที่ 34	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุต่างกัน 90
ตารางที่ 35	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 91
ตารางที่ 36	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน 92
ตารางที่ 37	แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร 93
ตารางที่ 38	แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆ ในองค์กร 93
ตารางที่ 39	แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา 94
ตารางที่ 40	แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวขององค์กร 94
ตารางที่ 41	แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน 95

สารบัญภาพ

		หน้า
รูปที่ 1	แบบจำลองการสะสมของความเงียบ (The Spiral of Silence) ของโนเอล-นอยมานน์	12
รูปที่ 2	แบบจำลองการพึ่งพาอาศัยสื่อมวลชนของผู้รับสาร	13
รูปที่ 3	แบบจำลองการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสารของต้นเนอฮิว และทิปตัน	17
รูปที่ 4	กระบวนการกรองการสื่อสาร	19
รูปที่ 5	แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่ไม่สมดุล (Two – Way Asymmetrical Model)	22
รูปที่ 6	แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่สมดุล Two – Way Symmetrical Model)	23
รูปที่ 7	แบบจำลองการใช้สื่อสารมวลชนและความพึงพอใจของ Tan	36
รูปที่ 8	ตารางเปรียบเทียบแนวคิด 3 ทฤษฎี ความพึงพอใจในการทำงาน	43
รูปที่ 9	ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจ ในการทำงาน	45



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เครื่องซีเมนต์ไทยเป็นองค์การประกอบการอุตสาหกรรมรายใหญ่ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศ อันเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าธุรกิจอื่น โดยในช่วงที่เศรษฐกิจมีอัตราการขยายตัวอย่างสูงนั้น บริษัทฯ ได้มีการขยายเครือข่ายการค้าเงินธุรกิจ โดยจัดตั้งเป็นกลุ่มต่างๆ ถึง 9 กลุ่ม และมีบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่เป็นบริษัทแม่ ประกอบด้วย

- กลุ่มซีเมนต์และการค้า
- กลุ่มวัสดุก่อสร้าง
- กลุ่มเหล็ก
- กลุ่มเซรามิก
- กลุ่มผลิตภัณฑ์โลหะและไฟฟ้า
- กลุ่มจักรกลและอุปกรณ์ยานยนต์
- กลุ่มปิโตรเคมี
- กลุ่มกระดาษและบรรจุภัณฑ์
- สายงานบริหารกลาง

โดยมีบริษัทในเครือรวมกว่าร้อยบริษัท และมีจำนวนพนักงานรวมประมาณ 34,000 คน

นับแต่วันที่ 2 ก.ค. 2540 เป็นต้นมา ภายหลังจากที่รัฐบาลพลเอกชวลิต ยงใจยุทธ ตัดสินใจ ใช้นโยบายเงินบาทลอยตัว จนทำให้เกิดเศรษฐกิจตกต่ำถึงขีดสุด ธุรกิจต่าง ๆ ขาดสภาพคล่อง ต้องแบกภาระหนี้สินจำนวนมหาศาล ต้นทุนสูง ขาดทุนอัตราแลกเปลี่ยน สินค้าผลิตแล้วขายไม่ได้ จนถึงขั้นขาดทุนอย่างยับเยินมหาศาล บางบริษัทจำเป็นต้องปิดกิจการ พนักงานต้องถูกปล่อยแพ้อาณา (ประชาชาติธุรกิจ, 10 - 13 ธ.ค.41)

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว ได้ส่งผลให้เครื่องซีเมนต์ไทย ที่ได้ชื่อว่าเป็นองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความแข็งแกร่ง มั่นคง และเก่าแก่ยาวนานกว่า 80 ปี ที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงสภาวะเศรษฐกิจวิกฤตินี้ได้เช่นกัน

"สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปี 2540 ถือว่าแย่ที่สุดในรอบ 80 ปี ของเครื่องซีเมนต์ไทย และ คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อเนื่องตลอดปี 2541 นี้ด้วย และผมคิดว่ามันจะเป็นปีที่เลวร้ายที่สุดใน ประวัติศาสตร์ และผมก็ยังเชื่อว่าการดำเนินการธุรกิจใดๆ ของเครื่องซีเมนต์ไทยหลังจากพ้นปีนี้ไปแล้ว สถานการณ์ต่าง ๆ จะค่อย ๆ กระจ่างขึ้น" นายชุมพล ณ ลำเลียง กรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัทปูน ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวภายหลังสิ้นสุดการแถลงข่าวผลการดำเนินงานในปี 2540 เมื่อต้น ปี 2541 (นิตยสารดอกเบี๋ย ประจำเดือนพฤศจิกายน 2541)

หลังจากที่ต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ เครื่องซีเมนต์ไทยจึงได้ประกาศเสริม 4 มาตรการ เหล็ก เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และไม่ต้องการที่จะปลดพนักงาน ได้แก่

- ยกเลิกหรือชะลอโครงการที่ได้วางแผนไว้เดิม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ปรับราคาสินค้าตามสภาวะต้นทุนการผลิต และค่าใช้จ่ายการเงินที่เพิ่มขึ้น
- เร่งดำเนินงานด้านส่งออกของทุกสินค้า โดยหาตลาดต่างประเทศเพิ่มขึ้นเพื่อชดเชย ตลาดภายในประเทศที่ลดลง และเพื่อให้โรงงานสามารถเดินเครื่องจักรได้เต็มที่
- ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อลดของเสีย ลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ตลอดจนความสิ้นเปลืองต่างๆ โดยเน้นสร้างพฤติกรรมประหยัดในการดำเนินงาน ทุกขั้นตอน
- บริหารเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการลดสินค้าและวัสดุคงคลัง ปรับลดระยะ และ วงเงินการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า

อย่างไรก็ตามมาตรการดังกล่าวกลับไม่สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเพียงพอ ในที่สุด เครื่องซีเมนต์ไทยจึงได้ตัดสินใจปรับโครงสร้างธุรกิจ ซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งยิ่งใหญ่ที่สุดใน ประวัติศาสตร์การดำเนินงานของเครื่องซีเมนต์ไทย โดยได้ประกาศอย่างเป็นทางการในวันที่ 1 มกราคม 2542

การปรับโครงสร้างใหม่นี้ เป็นการปรับโฉมการดำเนินธุรกิจใหม่ทั้งหมด จากเดิมที่มี 9 กลุ่มธุรกิจ ดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของบริษัทปูน ซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็น บริษัทแม่ เปลี่ยนเป็นจัดตั้งบริษัทโฮลดิ้ง 9 บริษัท เพื่อให้เกิดความคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจและการแข่งขันในปัจจุบันและอนาคต โดยได้เลือก บริษัทที่ปรึกษาทางด้านธุรกิจชั้นนำของโลกเป็นที่ปรึกษา จากผลสรุปดังกล่าวทำให้โครงสร้างธุรกิจ ใหม่ของเครือฯ ประกอบด้วย

Core Business ได้แก่

1. บริษัทปูนซีเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด
2. บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน)
3. บริษัทเคมีภัณฑ์ซีเมนต์ไทย จำกัด

Potential Core Business ได้แก่

4. บริษัทค้าวัสดุซีเมนต์ไทย จำกัด
5. บริษัทยางสยาม จำกัด (มหาชน)
6. บริษัทปิปซึ่มซีเมนต์ไทย จำกัด
7. บริษัทผลิตภัณฑ์หลังคาซีเมนต์ไทย จำกัด
8. บริษัทเซรามิคซีเมนต์ไทย จำกัด

Non Core Business ได้แก่

9. บริษัทซีเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด

การปรับโครงสร้างธุรกิจดังกล่าวส่งผลให้

- โครงสร้างของเครือข่าย มีความกะทัดรัดมากขึ้น สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- มุ่งใน 3 ธุรกิจหลักที่เป็นธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญ คือ ธุรกิจปูนซีเมนต์ ธุรกิจปิโตรเคมี และธุรกิจกระดาษ
- ลดบทบาทในธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก
- เน้นเพิ่มผลตอบแทนการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยการวัดผลตอบแทนจากการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด
- ดำเนินธุรกิจโดยมีการเปิดเผยข้อมูลให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและชัดเจน

โครงสร้างใหม่จะให้ความสำคัญกับกลุ่มธุรกิจที่บริษัทมีความชำนาญในการดำเนินงาน และสามารถพัฒนาธุรกิจให้มีการเติบโตต่อไปได้ และจะลดบทบาทในธุรกิจที่ไม่ใช่ธุรกิจหลัก โดยจะหาผู้ร่วมทุนที่มีศักยภาพเข้าดูแลแทน ทั้งนี้เพื่ออนาคตที่ดีของธุรกิจดังกล่าว โดยจะอยู่ภายใต้การบริหารงานของบริษัทซีเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นแก่องค์กร จึงมีอาจปฏิเสธได้ว่า ย่อมมีทั้งผู้เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย ซึ่งความคิดเห็นดังกล่าวล้วนมาจากแต่ละฝ่ายมองเห็นผลประโยชน์ของตนเป็นหลัก ซึ่งหากการเปลี่ยนแปลงนั้นส่งผลให้ผู้นั้นเสียผลประโยชน์ ก็มักจะต่อต้านด้วยรูปแบบและวิธีการต่างๆ

เช่น บิดเบือนข้อมูลข่าวสาร และการโฆษณาชวนเชื่อ เพื่อชี้ให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะทำให้พนักงานต้องประสบกับยากลำบากมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงเป็นการเอาใจเปรียบของฝ่ายบริหารหรืออาจใช้วิธีการสร้างความอู่วายจนไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงได้ (สุพิณ เกชาคุปต์, 2536 หน้า 184)

ณ จุดการเปลี่ยนแปลงขององค์กรนี้เองที่การสื่อสารถือว่าได้เข้ามามีบทบาทสำคัญยิ่ง และถือเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร ในการทำหน้าที่ประสานประโยชน์ให้กับสมาชิกในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปอย่างราบรื่น เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสามัคคี ซึ่งเป็นวิธีการที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย และตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการสื่อสารในองค์กรเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลานานและสิ้นเปลืองทางการบริหารเป็นอันมาก จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและศึกษาว่าทำอย่างไรจึงจะใช้เวลาและทรัพยากรในเรื่องของการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและปรับปรุงให้ดีขึ้น คู่กับการสิ้นเปลืองดังกล่าว เพราะการขาดประสิทธิภาพในการใช้เวลาทางการบริหารให้กับกิจกรรมทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทำให้ขวัญในการทำงานลดลง กระทบต่องานขององค์กร และเป็นการกีดกันความสำเร็จของงานบริหาร บทบาทของการสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้หน้าที่ต่างๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร (เสนาะ ตีเยาว์, 2538 หน้า 22)

ถ้าองค์กรใดมีการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่บรรยากาศของความไม่เข้าใจกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร ทำให้เกิดความไม่พอใจโดยเฉพาะระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ หากปล่อยให้สถานการณ์ดังกล่าวนี้ดำเนินต่อไป โดยไม่หาทางแก้ไข ก็จะทำให้เกิดผลลบ มีบรรยากาศที่ไม่อยากทำงาน จนในที่สุดอาจมีการแสดงออกในด้านการกระทำ เช่น การนัดหยุดงาน การลงชื่อขับไล่ผู้บริหาร ฯลฯ (ณัฐสุวดี นิทฤษฎ์, 2540 หน้า 2)

ดังนั้นการประทุงเผาโรงงานบริษัทชั้นโย เนื่องจากการขาดความเข้าใจระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน จนลุกลามเป็นความขัดแย้งอย่างรุนแรง และส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่หลวงทั้งต่อองค์กร และต่อความเชื่อมั่นของนักลงทุนต่างชาติที่มีต่อประเทศไทย นับเป็นอุทาหรณ์ที่สำคัญยิ่ง

หรือกรณีความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิค เมื่อปี 2536 จนนำไปสู่การหยุดงานประท้วงของพนักงานในที่สุด ซึ่งมีสาเหตุหนึ่งมาจากผู้บริหารไม่ได้มีการสื่อสารกับพนักงานอย่างเพียงพอ ประกอบกับปริมาณข่าวสาร การแพร่กระจาย และการไหลเวียนของข่าวสารจากสภาพแรงงานมีมากกว่า เนื่องจากสภาพแรงงานมีศักยภาพทางการสื่อสารมากกว่า ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดการยอมรับแนวคิด และปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนไปตามข่าวสารที่ได้รับจากสภาพจนเกิดเหตุประท้วง ซึ่งหากองค์กรมีการบริหารวางแผนกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสม สอดคล้อง และมีประสิทธิภาพ การสื่อสารก็จะเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการควบคุม และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับกิจกรรมบริหาร ควบคุมการแพร่กระจายของข่าวสารที่ไม่พึงปรารถนา ตลอดจนสามารถนำมาซึ่งความเข้าใจร่วม และตระหนักถึงสถานการณ์ที่องค์กรเผชิญอยู่ อันจะนำไปสู่ความรู้สึกมีส่วนร่วมรับผิดชอบ และความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายตามนโยบาย หรือแผนปฏิบัติการใด ๆ ขององค์กรได้ (ธีธนุส กริชพิพรรธ, 2536 หน้า 3-5)

ปัญหาทางการสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น นอกจากจะเป็นเพราะการขาดการประสานงาน ขั้นตอนการสื่อสารที่มากเกินไป หรือขาดหายไป และช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในรูปต่างๆ ล้าสมัย หรือขาดความดึงดูดให้ติดตามแล้ว ปัญหาของการติดต่อสื่อสารก็อาจจะเกิดขึ้นได้จากการตีความหรือแปลความหมายของแต่ละบุคคล ดังนั้น ความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของพนักงาน และบทบาทของบุคคลในองค์กรจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสารเช่นกัน

ตามธรรมชาติคนเราอยากรู้ อยากเห็นเรื่องราวและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องราวของความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ การงาน และความเจริญก้าวหน้าในองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อจิตใจของสมาชิกองค์กรเป็นพิเศษ เช่น ข่าวการเปลี่ยนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การปรับโครงสร้างองค์กร เป็นต้น การให้ข่าวคราวความเคลื่อนไหวเป็นประจำถือว่าเป็นการยกย่องให้เกียรติ เป็นการยอมรับในความสำคัญของสมาชิก ช่วยขจัดความวิตกกังวล และความเข้าใจผิดตลอดจนข่าวลือต่าง ๆ นานา (พีรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537 หน้า 1)

เนื่องจากบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดการปฏิบัติอันเป็นเลิศตามหลักการบรรษัทภิบาล (Best Practices on Corporate Governance Award) ของสมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย ซึ่งจัดเป็นครั้งแรกของประเทศ เพื่อส่งเสริมให้บริษัทเอกชนและรัฐวิสาหกิจทุกประเภทในประเทศไทย มีการปฏิบัติตามหลักการบรรษัทภิบาลที่ดี โดยผู้

เข้าประกวดต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน 6 ประการ คือ ความสามารถในการชี้แจงข้อมูลการประกอบธุรกิจ ความรับผิดชอบ การปฏิบัติอย่างยุติธรรม การเปิดเผยข้อมูลของธุรกิจอย่างโปร่งใส การมุ่งสร้างคุณค่าทางธุรกิจในระยะยาวให้กับผู้ถือหุ้นและนักลงทุน และการส่งเสริมการปฏิบัติอันเป็นเลิศ

บริษัทปูนซิเมนต์ไทย ยังมีระบบการเปิดเผยข้อมูลที่ต้อง ทันท่วงที และเพียงพอแก่ผู้ลงทุนและนักลงทุนทั่วไป ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ รายงานประจำปี วารสารผู้ถือหุ้น Fact Book การเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อมวลชน การจัดประชุมและสัมมนา ตลอดจนการจัดทำเว็บไซต์ siamcement.com ที่มีการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งได้มีการเปิดเผยข้อมูลแก่พนักงานในองค์กร ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ ได้แก่ ประกาศ คำสั่ง วารสารภายใน บันทึกรายงาน ข่าวเวียนภายใน Direct Mail Intranet Email ป้ายไฟวิ่ง การประชุมในหน่วยงาน และการจัดฝึกอบรมให้กับพนักงาน

ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นที่น่าศึกษาว่า ในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทย ซึ่งยังไม่มีผลสรุปถึงทิศทางการดำเนินงานของแต่ละกิจการที่แน่ชัด พนักงานมีการติดตามจากการสื่อสารภายในองค์กรและสื่อมวลชนอย่างไร พนักงานพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลขององค์กร และการสื่อสารในองค์กร รวมถึงการเสนอข่าวของสื่อมวลชนหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการทำงาน (ระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ) อายุ เพศ การศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ที่มีการปรับโครงสร้างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ปัญหานำการวิจัย

1. พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
3. พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร
4. ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน
2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
4. ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการติดตามข่าวสารของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทยจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย ภายหลังจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2542 ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญของเครือซิเมนต์ไทย โดยเป็นการศึกษาเปรียบเทียบพนักงาน 2 กลุ่ม คือ พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการในสังกัดเครือซิเมนต์ไทย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

เครือซิเมนต์ไทย หมายถึง กลุ่มธุรกิจเอกชนของคนไทย มีบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ ประกอบด้วย บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทเคมีภัณฑ์ซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทค้าวัสดุซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทยางสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทหิปปี้ซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทผลิตภัณฑ์หลังคาซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทเซรามิกซิเมนต์ไทย จำกัด และบริษัทซิเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด

การปรับโครงสร้างธุรกิจ หมายถึง การปรับโครงสร้างการบริหารงานของบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากเดิมที่ประกอบด้วย 9 กลุ่มธุรกิจ เปลี่ยนเป็นยกเลิกกลุ่มธุรกิจเดิมทั้งหมด และจัดตั้งเป็นบริษัทโฮลดิ้ง 9 บริษัท ดูแลในแต่ละกิจการแทน โดยแต่ละบริษัทจะมีอำนาจการตัดสินใจ และสามารถบริหารงานอย่างเต็มที่ ขณะที่บริษัทปูนซิเมนต์ไทยจะทำหน้าที่เพียงผู้ถือหุ้นเท่านั้น

ข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปรับโครงสร้างธุรกิจ และการดำเนินงานของเครือซิเมนต์ไทย ได้แก่ ความคืบหน้าและผลการปรับโครงสร้างธุรกิจ ข้อมูลการเงิน การผลิต การตลาด การขาย การบุคคล ตลอดจนนโยบายและเป้าหมายของบริษัท

การติดตามข่าวสาร หมายถึง ความถี่ หรือความบ่อยครั้งในการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน และจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ เกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทย

ข่าวสารจากสื่อมวลชน หมายถึง ข่าวสารเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทยที่เผยแพร่โดยสื่อมวลชน ซึ่งประกอบด้วย หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุและโทรทัศน์

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารผ่านช่องทางต่อไปนี้

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับ แบ่งตามทิศทางการสื่อสารเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน

1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา

1.3 การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal)

เป็นการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่ม หรือหน่วยงาน ไปยังผู้รับที่อยู่ในระดับชั้นบังคับบัญชาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์การ ซึ่งมีทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง ระดับล่างขึ้นบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมากหรือไม่พิจารณาเลย

รูปแบบการสื่อสารภายใน หมายถึง

1. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ ประกาศ คำสั่ง วารสารภายใน บันทึกภายใน ข่าวเวียนภายใน และ Direct Mail เป็นต้น
2. สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ได้แก่ Intranet Email และป้ายไฟวิ่ง
3. การพบปะเป็นรายบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคล การปรึกษาหารือ
4. การพบปะเป็นรายกลุ่ม หมายถึง การประชุมในหน่วยงาน

ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทยที่มีต่อตัวแปรต่างๆ เหล่านี้ไปในทางบวก ได้แก่

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไปหมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลขององค์การในด้านความคืบหน้าและผลการปรับโครงสร้างธุรกิจ ข้อมูลการเงิน การผลิต การตลาด การขาย การบุคคล นโยบาย เป้าหมายขององค์การ และปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับกิจกรรมและความเคลื่อนไหวขององค์การ
2. คุณภาพของสื่อ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ ความเร็วในการสื่อสาร เนื้อหาของสื่อ และคุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ
3. ความถูกต้องของข่าวสาร หมายถึง ข่าวสาร นโยบาย คำสั่ง วัตถุประสงค์ ตลอดจนความต้องการ ความคาดหวัง ความรู้สึกนึกคิดที่พนักงานเปิดรับจากสื่อประชาสัมพันธ์ในองค์การ มีความถูกต้องชัดเจน กระชับชัดเจน ปราศจากข้อสงสัย ทำให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
4. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งาน และวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ

ความพึงพอใจในการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน หมายถึง ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน ที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ ได้แก่ ความเร็ว ปริมาณ คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ ความถูกต้อง ชัดเจน และความน่าเชื่อถือของสาร

อิทธิพลของสื่อมวลชนต่อพนักงาน หมายถึง อิทธิพลของการเสนอข่าวเกี่ยวกับเครือข่ายซีเมนต์ไทยของสื่อมวลชน ที่มีผลกระทบต่อความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมของพนักงาน ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นในองค์กร กระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวลและไม่มั่นใจในสวัสดิภาพ และลดประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานในเครือข่ายซีเมนต์ไทยที่มีต่อตัวแปรต่างๆ ในทางบวก ได้แก่ การยอมรับความเปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ นโยบายการบริหารงานของผู้บริหาร ความเชื่อมั่นในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน การทุ่มเทให้แก่การทำงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องและให้ความสำคัญ การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องงาน ความเป็นธรรมของนโยบายต่างๆ ความคล่องตัวของระบบการทำงาน

พนักงาน หมายถึง

1. บุคคลระดับบังคับบัญชา คือ พนักงานระดับอาวุโสถึงระดับหัวหน้าแผนก
2. บุคคลระดับปฏิบัติการ คือ พนักงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั่วไป

ปัจจัยบุคคล หมายถึง สภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน และระยะเวลาการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบลักษณะการติดตามข่าวสารของพนักงานในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ ตลอดจนอิทธิพลของการเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอันจะนำมากำหนดเป็นแนวทางบริหารการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
2. เพื่อทราบถึงตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเนื้อหาการสื่อสารภายในองค์กร ในระดับ Public Communication
3. ผลของการศึกษาวิจัยสามารถนำไปเป็นข้อมูล หรือแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษา และจะทำการวิจัยในหัวข้อเดียวกันในประเด็นที่ลึกซึ้งต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ” ผู้วิจัยได้แบ่งทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็น 7 ตอน คือ

1. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชน
2. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสาร
3. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร
4. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร
5. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารสองทางที่มีคุณภาพ
6. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
7. ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชน

“สื่อมวลชนไม่ได้มีอิทธิพลเหมือนยักษ์ที่มีพลังมหาศาลดังที่เคยคิดกันในอดีตแต่สื่อมวลชนก็ไม่ได้มีอิทธิพลอย่างผิวเผิน สิ่งที่ต้องกระทำก็คือ จะต้องสำรวจและประเมินอิทธิพลของสื่อมวลชนกันต่อไป” (Everette Dennis อ้างในปรมะ สตะเวทิน, 2541 หน้า 185)

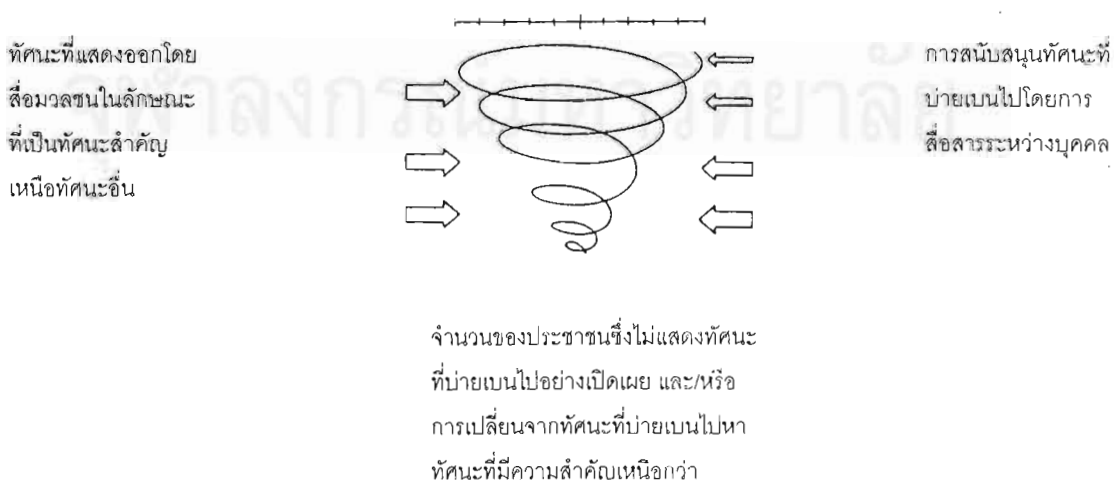
ด้วยเหตุนี้ จึงเป็นสิ่งที่น่าศึกษาว่า สื่อมวลชนแท้จริงแล้วเป็นผู้ที่มีอำนาจ มีพลัง มีบทบาท และมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด ตลอดจนพฤติกรรมของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยหรือไม่ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อการสร้างประชาคมติ โดยนำทฤษฎีการสะสมของความเงียบ (The Spiral of Silence) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่สนับสนุนอิทธิพลของสื่อมวลชนต่อประชาคมติ (เล่มเดียวกัน หน้า 177) และแบบจำลองการพึ่งพาอาศัยสื่อมวลชนของผู้รับสาร (A Dependency Model of Mass Media Effects) ซึ่งอธิบายว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อความรู้และความคิด (Cognitive Effect) ความรู้สึก (Affect Effect) และพฤติกรรม (Behavioral Effect) ของมวลชนผู้รับสาร โดยเฉพาะผู้รับสารที่ไม่ใช่ชนชั้นนำของสังคม (Non-Elites) (เล่มเดียวกัน หน้า 184) มาเป็นกรอบของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ทฤษฎีการสะสมของความเงียบ (The Spiral of Silence)

เป็นทฤษฎีของเอลิซาเบธ โนเอล-นอยมานน์ (Elizabeth Noelle-Neuman) นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน โดยเป็นการพิจารณาถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารมวลชนกับการสื่อสารระหว่างบุคคล และการรับรู้ของปัจเจกบุคคลเกี่ยวกับความคิดเห็นของตนเองที่มีต่อผู้อื่นในสังคม ส่วนหนึ่งของทฤษฎีอาศัยความคิดจากนักจิตวิทยาสังคมรุ่นก่อนที่ว่าการที่ความคิดเห็นของบุคคลคนหนึ่งส่วนใหญ่จะขึ้นกับสิ่งที่คนอื่นคิด หรือยิ่งกว่านั้น จะขึ้นกับสิ่งที่ตนรับรู้เอาว่าเป็นความคิดของผู้อื่น อีกนัยหนึ่งก็คือบุคคลมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของตนตามความคิดของบุคคลอื่นหรือตามความคิดเห็นที่ตนคาดว่าบุคคลอื่นคิด เนื่องจากปัจเจกชนส่วนมากพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการอยู่อย่างโดดเดี่ยว จึงมีแนวโน้มที่จะสังเกตสิ่งแวดล้อมเพื่อเรียนรู้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่ยอมรับกันทั่วไปหรือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และทัศนคติที่สำคัญน้อย หรือกำลังเสื่อมคลายจากความนิยม โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติตามคนส่วนใหญ่ เนื่องจากกลัวที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยว (สวนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528 หน้า 112)

สาระสำคัญของทฤษฎีนี้ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของสื่อมวลชนคือ เมื่อมีประเด็นปัญหาใดเกิดขึ้นในสังคม หากสื่อมวลชนมีความคิดเห็นเป็นอย่างหนึ่งต่อประเด็นนั้น ความคิดเห็นของสื่อมวลชนก็จะครอบงำสังคม แม้มีคนจำนวนมากที่มีความเห็นแตกต่างจากสื่อมวลชน แต่หากความคิดเห็นของคนเหล่านี้ไม่ถูกแสดงออกมา ท้ายสุดความคิดเห็นนั้นก็จะเงียบหายไป เป็นความเงียบของคนจำนวนมาก ความคิดเห็นของสื่อมวลชนจึงกลายเป็นที่ยอมรับของสังคมโดยปริยาย ดังนั้นนอกจากสื่อมวลชนจะทำหน้าที่สะท้อนประชามติแล้ว ยังทำหน้าที่นำประชามติด้วย (ปรมะ สตะเวทิน, 2541 หน้า 177)

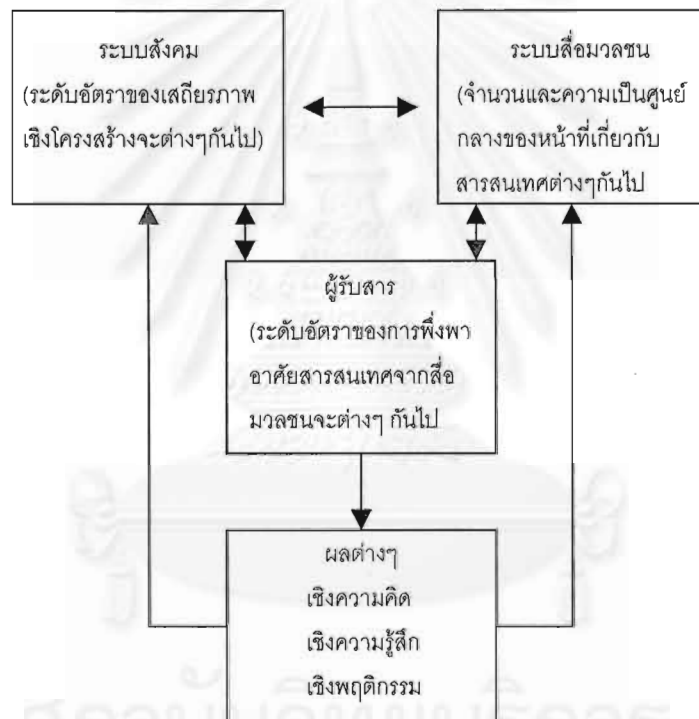
รูปที่ 1 แบบจำลองการสะสมของความเงียบ (The Spiral of Silence) ของโนเอล-นอยมานน์



แบบจำลองการพึ่งพาอาศัยสื่อมวลชนของผู้รับสาร (A Dependency Model of Mass Media Effects)

แบบจำลองนี้เป็นของแซนดรา บอล-โรคิช และเมลวิน แอล เดอเฟลอร์ (Sandra Ball-Rokeach and Melvin L. DeFleur, 1976) ซึ่งเป็นแบบจำลองเชิงโครงสร้างสังคม มีแนวความคิดเริ่มต้นจากธรรมชาติของสังคมสมัยใหม่ (หรือสังคมมวลชน) ที่พิจารณาว่า “สื่อมวลชนเป็นระบบสารสนเทศที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญในกระบวนการของการดำรงไว้ การเปลี่ยนแปลง และการขัดแย้งของกิจกรรมเชิงสังคมในระดับของสังคม ตลอดจนระดับกลุ่ม และระดับปัจเจกบุคคล” (สวนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2528 หน้า 107-110)

รูปที่ 2 แบบจำลองการพึ่งพาอาศัยสื่อมวลชนของผู้รับสาร



แบบจำลองนี้แสดงถึงการพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างตัวแปรกลุ่มสำคัญ 3 กลุ่ม คือ ระบบสังคม สื่อมวลชน และผู้รับสาร และชี้ให้เห็นถึงลักษณะสำคัญต่างๆ ของผลของการสื่อสาร ซึ่งขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรทั้งสาม ผลที่เกิดขึ้นมีดังนี้

1. ด้านความคิด

การทำให้เกิดความกำกวมและการตัดสินใจความกำกวม

การก่อให้เกิดทัศนคติ

การกำหนดเรื่องพิจารณา

การขยายระบบความเชื่อของบุคคล

การทำความแจ่มชัดเกี่ยวกับค่านิยม

2. ด้านความรู้สึก

การทำให้เกิดความกลัวและความวิตกกังวล

การเพิ่มหรือการลดกำลังใจ (การทำให้หมดความรู้สึกผูกพัน)

3. ด้านพฤติกรรม

การเร่งเร้าให้ลงมือกระทำหรือหยุดยั้งการกระทำ

การก่อให้เกิดประเด็นปัญหา หรือการตัดสินใจประเด็นปัญหา

การบรรลุถึง หรือการจัดให้มียุทธวิธีเพื่อการลงมือปฏิบัติ (เช่นการประท้วง)

การทำให้เกิดพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์สุขของผู้อื่น

(เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล)

ทั้งนี้ ในการตีความแบบจำลองจำเป็นต้องพิจารณาถึงส่วนประกอบสำคัญ คือ ระบบสังคม ระบบสื่อมวลชน และกลุ่มผู้รับสาร กล่าวคือ

ระบบสังคม จะต่างกันไปตามระดับอัตราเสถียรภาพของสังคมนั้น ๆ เช่น ภาวะเศรษฐกิจวิกฤติที่ทำให้สังคม หรือองค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เป็นต้น

กลุ่มผู้รับสาร จะแตกต่างกันไปเมื่อพิจารณาร่วมกับระบบสังคมและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสภาพสังคมนั้น โดยกลุ่มผู้รับสารจะพึ่งพาสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นผู้นำในระดับต่างๆ ทั้งนี้ ผู้ที่เป็นชนชั้นนำของสังคมอาจมีโอกาสเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากสื่อมวลชนจากผู้เชี่ยวชาญได้มากกว่าผู้ที่มีชนชั้นนำของสังคม และอาจไม่จำเป็นต้องพึ่งพาสื่อมวลชนมากนัก ดังนั้น หากจัดองค์การไม่เหมาะสม ผู้ที่มีชนชั้นนำอาจต้องพึ่งพาสื่อมวลชนมากหรือแหล่งข่าวที่ไม่มีความรู้

สื่อมวลชน แตกต่างกันไปตามปริมาณ ความหลากหลาย ความเที่ยงตรง และความเป็นที่ยอมรับภายใต้เงื่อนไขบางประการหรือในบางสังคม สื่อมวลชนจะมีความสำคัญมากขึ้นในการให้ข่าวสารทางสังคมยิ่งกว่าในบางสังคม นอกจากนี้ สื่อมวลชนแต่ละประเภทยังมีลักษณะแตกต่างกัน มีความหลากหลาย ซึ่งไม่อาจทำหน้าที่ได้สมบูรณ์เท่าเทียมกัน

ทฤษฎีการเลือกสรรในการสื่อสาร และการแสวงหาข่าวสาร (The Selective Communication Behavior and Information Seeking)

แนวความคิดในเรื่องทฤษฎีการเลือกสรร และการแสวงหาข่าวสารนี้ สามารถแบ่งเป็น

1. พฤติกรรมการเลือกสรรในการสื่อสาร (Selective Communication Behavior)
2. การแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

พฤติกรรมการเลือกสรรในการสื่อสาร (Selective Communication Behavior)

แนวความคิดตามทฤษฎีนี้ เชื่อว่าผู้รับสารแต่ละคนมีกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ที่ต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคิด ความรู้สึกนึก โดยมีกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (Klapper, 1960 หน้า 19-23)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure)

หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ตามความสนใจ และความต้องการของตน ทั้งนี้เพราะโดยธรรมชาติของมนุษย์มักต้องการที่จะปกป้อง รักษา และส่งเสริมความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept)

2. การเลือกสนใจ (Selective Attention)

แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะมีอยู่ด้วยกันหลายแห่ง โดยการเลือกเปิดรับข่าวสารจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ซึ่งโดยปกติแล้วเรามักจะเลือกให้ความสนใจกับสิ่งที่สอดคล้องกับทัศนคติ ความคิด และความเชื่อดั้งเดิมของตน

3. การเลือกรับรู้หรือตีความหมาย (Selective Perception or Selective Interpretation)

การรับรู้และการตีความมีความเกี่ยวข้องกันจนเกือบเป็นสิ่งเดียวกัน การรับรู้ คือ กระบวนการตีความหมายในสิ่งที่สนใจ (ปรมา สตะเวทิน, 2541 หน้า 121) บุคคลจะเลือกรับรู้ หรือเลือกตีความข่าวสารที่ได้รับตามความเข้าใจของตน ตามทัศนคติ ความต้องการ แรงจูงใจ หรือสภาวะอารมณ์ขณะนั้น และมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention)

บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่สอดคล้อง หรือตรงกับความต้องการ รสนิยม ทัศนคติ ความชอบ ความเชื่อ ค่านิยม ความสนใจของตนเอง โดยจะลืมข่าวสารในส่วนที่ตัวเองไม่สนใจ หรือไม่เห็นด้วยได้ง่ายกว่า ผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะสามารถจดจำสิ่งที่สอดคล้องกับหรือสนับสนุนความคิดเห็นได้ดีกว่าเรื่องขัดแย้งความคิดเห็น (ปรมา สตะเวทิน, 2541 หน้า 122)

สอดคล้องกับงานวิจัยของเมลวิน แอล เดอเฟลอร์ และแซนดรา บอล-โรเคิช ที่เสนอว่า บุคคลจะมีปฏิกิริยาต่อสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ คือ ความแตกต่างของแต่ละบุคคล ความแตกต่างทางสังคม และความสัมพันธ์ในสังคม โดยปัจจัยเหล่านี้จะมีบทบาทสำคัญและทำให้ บุคคลมีกระบวนการเลือกรับสาร (Selective Process) ที่ต่างกัน ทั้งในด้านการเลือกเปิดรับสื่อ เลือก รับรู้ ดีความ และให้ความสนใจ (Melvin L. DeFleur and Sandra Ball-Rokeach, 1982 หน้า 201)

จากการศึกษาของเฟสติงเจอร์ (Leon Festinger, 1957) ซึ่งเป็นผู้คิดค้นทฤษฎีการไม่ลงรอยทางความคิด (Theory of Cognitive Dissonance) มีแนวคิดที่สำคัญว่า บุคคลมักจะแสวงหา ข่าวสาร เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมใหม่ ที่สนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงข่าวสาร พฤติกรรม หรือสภาพแวดล้อมที่ขัดแย้งกับความรู้สึกนึกคิดเดิมของตน เพราะ การได้รับข่าวสารใหม่ที่ไม่ลงรอย หรือสอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว จะเกิดภาวะ "ความไม่สะดวกสบายทางจิต" หรือภาวะที่จิตใจเกิดความไม่สมดุลหรือไม่สบายใจ (Cognitive Dissonance)

การแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

ในสังคมปัจจุบัน ข่าวสารที่ผลิตขึ้น และเผยแพร่ออกไปสู่สาธารณชนในรูปแบบต่างๆ มีจำนวนมาก จนเป็นเรื่องยากสำหรับแต่ละคนที่จะค้นหาข่าวสารให้ตรงกับความต้องการของตนเอง ซึ่งเรื่องนี้ทำให้นักวิจัยจำนวนหนึ่งสนใจที่จะศึกษาว่า คนเราจะแสวงหาข่าวสารตามที่ตนเองต้องการ ได้อย่างไร (สวณิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2537 หน้า 139)

ดันเนอฮิว และทิปตัน (Donohew and Tipton, 1973) ได้สร้างแบบจำลองของการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสาร ซึ่งมาจากความคิดพื้นฐานทางจิตวิทยาสังคมเรื่อง ความลงรอยของทัศนคติ (Attitude Congruence) ที่ว่า ปัจเจกบุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ตรงกับภาพที่เขามีต่อความจริง (His Image of Reality) หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเป็นอันตราย

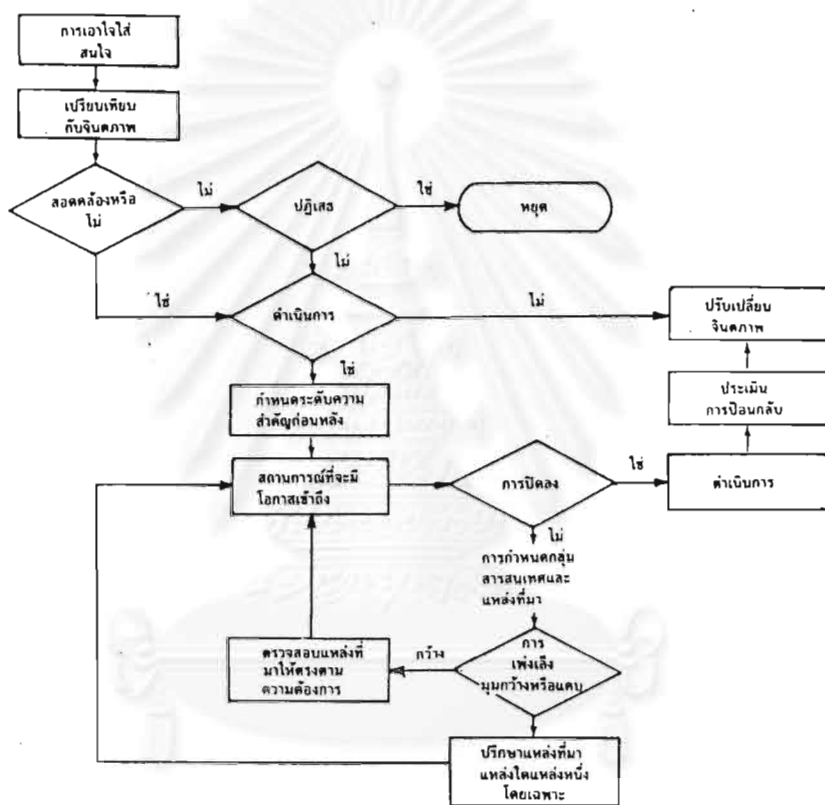
"ภาพ" (Image) หรือ "ภาพของความจริง (Image of Reality) ที่คนมีต่อสิ่งหนึ่งนั้นมี ส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ

ส่วนแรก เป็นผลของประสบการณ์ตลอดชีวิตของบุคคล ประกอบด้วย เป้าหมาย ความเชื่อและความรู้ของบุคคล

ส่วนที่สอง ประกอบด้วยความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self - Concept) ของบุคคลซึ่งมีหลายสถานะ รวมทั้งการประเมินความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ

ส่วนที่สาม ประกอบด้วย “รูปแบบของการใช้ข่าวสาร” (Information - Using “Set”) ซึ่งควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาและจัดการข่าวสาร (Seeking and Processing Information)

รูปที่ 3 แบบจำลองการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสารของดินเนอฮิว และทีปตัน (สวินิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2537 หน้า 142)



จากแบบจำลองจะเห็นว่า กระบวนการเริ่มต้นจากบุคคลเปิดรับสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งอาจจะสนใจหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับลักษณะสิ่งเร้า นั้น

จากนั้นจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งเร้า (ข่าวสาร) กับ “ภาพ” หรือความรู้สึกที่บุคคลมีอยู่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ณ จุดนี้ระดับความเกี่ยวข้องและความตรงกันระหว่างภาพและข่าวสาร จะถูกนำมาเปรียบเทียบกัน ข่าวสารที่ไม่มีความสำคัญจะถูกทิ้งไป ซึ่งเท่ากับเป็นการสิ้นสุดกระบวนการและหากพิจารณาว่าข่าวสารนั้นไม่ควรนำมาดำเนินการก็จะถูกทิ้งเช่นกัน

ข่าวสารที่ควรดำเนินการต่อก็จะถูกนำมาจัดลำดับความสำคัญ และมีการประเมินว่า ควรที่จะหยุดแสวงหาข่าวสารอีกต่อไปหรือไม่ หากเพียงพอที่จะลงมือนำข่าวสารไปใช้เลย หากไม่เพียงพอก็แสวงหาข่าวสารต่อไป

ขั้นตอนต่อมาคือ การกำหนดลำดับและแหล่งของข่าวสาร โดยแบ่งเป็นเรื่องกว้างๆ โดยแสวงหาข่าวสารจากแหล่งที่เกี่ยวข้องเพิ่ม และเรื่องเฉพาะ โดยหาข่าวสารจากแหล่งเฉพาะ จากนั้นจึงนำไปประเมินสถานการณ์อีกครั้งว่าเพียงพอที่จะปิด และหยุดการแสวงหาหรือไม่ เพื่อที่จะนำข่าวสารนั้นไปใช้ต่อไป

จากการใช้หรือการจัดการข่าวสาร บุคคลก็จะประเมินการสื่อสารกลับ ซึ่งเกิดจากการนำข่าวสารไปใช้เพื่อดูว่าข่าวสารที่นำไปใช้นั้นมีประโยชน์หรือเหมาะสมหรือไม่

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการคือ การทบทวนภาพที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลจากการสื่อสารกลับ

หากประสบการณ์ใหม่ทำให้เขาเปลี่ยนการรับรู้ที่เขามีต่อสิ่งนั้นและเปลี่ยนความคิดเกี่ยวกับตัวเอง หรือลีลาการแสวงหาข่าวสารของเขาเปลี่ยนไปก็จะทำให้เขาเปลี่ยนภาพที่เขามีต่อสิ่งนั้น แต่หากข่าวสารที่แสวงหามาสนับสนุนการตัดสินใจของเขา เขาก็จะคงภาพเดิมไว้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2541 หน้า 118-120)

ขณะที่แอทกิน (Atkin, 1973 อ้างในสุวรรณดี ชมภูจันทร์, 2540) ได้กล่าวถึงความต้องการในการรับข่าวสารของมนุษย์ว่า ยิ่งมนุษย์มีความไม่แน่ใจในเรื่องใดมากเท่าไร ก็จะมีความต้องการรับข่าวสารมากยิ่งขึ้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 4 ประการคือ

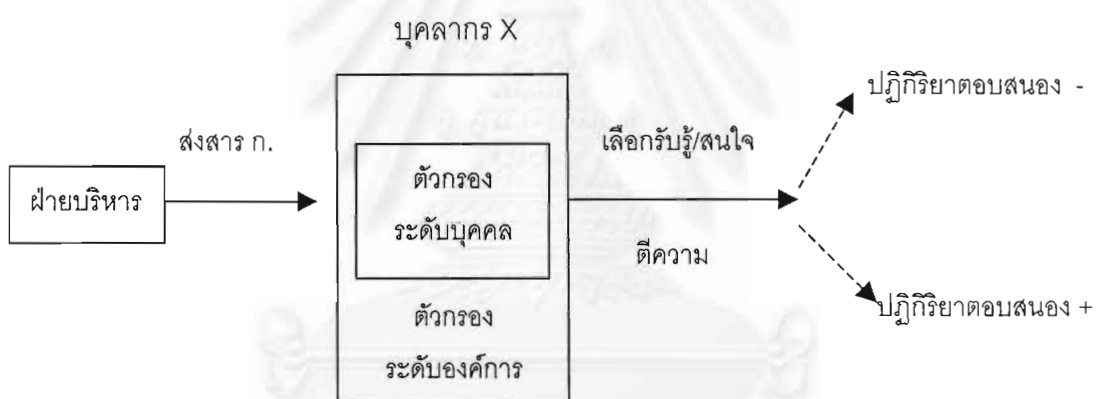
1. ต้องการรู้ในเหตุการณ์
2. ต้องการคำแนะนำในการปฏิบัติให้ถูกต้อง
3. ต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง
4. ต้องการข่าวสารเพื่อนำไปใช้สนทนากับผู้อื่น

บุคคลจะเลือกรับข่าวสารใดจากสื่อมวลชนขึ้นอยู่กับ การคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่าง ผลรางวัลตอบแทนกับการลงทุนลงแรงและพันธะผูกพันตามมา ถ้าผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่จะได้รับสูงกว่าการลงทุนลงแรง หรือการต้องใช้ความพยายามที่จะรับรู้หรือทำความเข้าใจแล้ว บุคคลย่อมแสวงหาข่าวสารนั้น ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับน้อยกว่าการลงทุนลงแรง บุคคลก็อาจจะเฉยเมยต่อข่าวสารนั้น และหากการเปิดรับข่าวสารนั้นจะทำให้เกิดพันธะผูกพันตามมา เช่น ทำให้เกิดความไม่

พอใจ หรือไม่พอใจ บุคคลก็อาจจะใช้วิธีหลีกเลี่ยง หรือในบางครั้งก็จำใจต้องรับข่าวสารนั้นๆ ทั้งที่ไม่เต็มใจ

แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์การยังมีกระบวนการหนึ่งคือการกรองการสื่อสาร (Filtering) ซึ่งมีทั้งในระดับบุคคล และระดับองค์การ เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเข้ารหัส (encoding) และถอดรหัส (decoding) กล่าวคือ สารที่ได้รับอยู่ภายในองค์การไม่จำเป็นต้องเป็นสารเดียวกันกับสารที่ส่งไป เพราะสารนั้นถูกตีความโดยผ่านตัวกรองภายในตัวบุคคลในระดับระดับการสื่อสาร และหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับกระบวนการตอบสนอง เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยตรวจว่าสารที่ได้รับถูกตีความตรงกับสารที่ส่งไปหรือไม่ และหากไม่ตรง สารที่ส่งไปถูกกรองด้วยตัวแปรหรือปัจจัยใดบ้าง (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท และ เมตตา วิวัฒน์านุกูล, 2538 หน้า 54-55)

รูปที่ 4 กระบวนการกรองการสื่อสาร



ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร

จากการค้นคว้าเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสาร (Channel) นักวิจัยได้แบ่งช่องทางออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ช่องสารที่เป็นสื่อมวลชนและสื่อระหว่างบุคคล
2. ช่องสารที่มาจากแหล่งภายนอก และจากแหล่งภายในของระบบสังคม

ช่องทางที่มาจากแหล่งภายนอกและแหล่งภายในของระบบสังคมนั้น อาจเป็นช่องทางที่เป็นสื่อมวลชนหรือช่องทางที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลก็ได้ (เสถียร เขยประทับ, 2528 หน้า 17)

1. ช่องทางที่มาจากสื่อมวลชน (Mass Media Channels) คือ ช่องทางที่มาจากแหล่งสารที่อาจเป็นบุคคลเดียวหรือสองสามคนหรือมากกว่านั้นส่งข่าวสารไปยังผู้ฟังจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว เช่น หนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ ภาพยนตร์ วิทยุ และโทรทัศน์ ฯลฯ

2. สื่อมวลชนมีบทบาทสำคัญ 3 ประการ คือ การให้ข่าวสาร (Information) การให้การศึกษา (Education) และการเสนอความคิดเห็น (Opinion) (ปรมะ สตะเวทิน, 2528 หน้า 69)

3. สื่อระหว่างบุคคล (Interpersonal Channel) เป็นสื่อที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อแลกเปลี่ยนความคิดของผู้ส่งสารแบบเห็นหน้ากันระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น มีลักษณะสำคัญคือ

3.1 สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารระบบแบบยุดลวิถี ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้รับสารในเวลาอันรวดเร็วเช่นเดียวกัน มีระดับปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาสะท้อนกลับสูง สามารถลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกแปล หรือตีความสาร การเลือกจำสาร

3.2 สามารถจูงใจให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

โรเจอร์และสเวนนิ่ง (Rogers and Svenning, 1969 หน้า 125) ได้เปรียบเทียบคุณลักษณะของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ดังนี้

คุณสมบัติในการสื่อสาร	สื่อบุคคล	สื่อมวลชน
1. ทิศทางการไหลของสาร	แบบสองทาง	แบบทางเดียว
2. ความเร็วในการส่งสารไปยังคนจำนวนมาก	ช้า	เร็ว
3. ความถูกต้องของสารเมื่อส่งไปยังคนจำนวนมาก	น้อย	มาก
4. ความสามารถในการเลือกผู้รับสาร	มาก	น้อย
5. ความสามารถในการเอาชนะกระบวนการเลือกรับสารของผู้รับสาร	มาก	น้อย
6. ปริมาณการสื่อสารกลับ	มาก	น้อย
7. ผลที่เป็นไปได้	เปลี่ยนทัศนคติ	เพิ่มพูนความรู้

เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1970 หน้า 118-139) ได้เสนอแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อการสร้างการเรียนรู้หรือต่อยอดในสิ่งที่เขาารู้อยู่แล้ว เราอาจจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล หรือตามลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม และศาสนา ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน, 2538 หน้า 112-118)

1.1 อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม เช่น คนที่มีอายุน้อยมักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดี กว่าคนที่อายุมาก ขณะที่คนอายุมากมักยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง อนุรักษ์นิยม และมองโลกในแง่ร้าย อายุยังเป็นตัวกำหนดความแตกต่างเรื่องความยากง่ายในการจูงใจด้วย จากการวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า เมื่อคนอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง ดังนั้นกลุ่มคนที่อายุต่างกัน มีความสนใจต่างกัน ย่อมมีการเลือกใช้สื่อเพื่อประโยชน์ต่างกันไปด้วย

1.2 เพศ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน งานวิจัยหลายชิ้นที่ผ่านมาพบว่า ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหว และถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักใช้เหตุผลและจดจำข่าวได้มากกว่าผู้หญิง

1.3 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ และภูมิหลังของครอบครัว การวิจัยด้านนิเทศศาสตร์ชี้ให้เห็นว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของผู้รับสารมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจทำให้คนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายต่างกัน

1.4 การศึกษา คนที่มีการศึกษาในระดับต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่ต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อมวลชนมากกว่า จึงมีความรู้กว้างขวางหลายเรื่อง และเข้าใจข่าวสารต่างๆ ได้ดีกว่า

1.5 ศาสนา เป็นสิ่งที่อิทธิพลต่อทัศนคติอย่างน้อย 3 ด้านคือ ทัศนคติด้านศีลธรรม คุณธรรม และความเชื่อทางจรรยา ทัศนคติด้านเศรษฐกิจ และทัศนคติด้านการเมือง

2. ทฤษฎีการจัดประเภททางสังคม กล่าวว่าคุณคนในกลุ่มเดียวกันย่อมเปิดรับสารและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารที่คล้ายคลึงกัน เนื่องจากความใกล้ชิด สนินทสนม ผูกพันของกลุ่ม ดังนั้นสื่อมวลชนจะมีอิทธิพลต่อคนกลุ่มนี้ต่อเมื่อเป็นสิ่งที่น่าสนใจหรือสอดคล้องกับบรรทัดฐานของกลุ่ม

3. ทฤษฎีความสัมพันธ์ทางสังคม กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในกลุ่มแบบไม่เป็นทางการมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ผู้นำความคิดเห็นในสังคมจะเป็นผู้มีอิทธิพลต่อการเผยแพร่ข่าวสาร และการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของคนในสังคมนั้น ในกรณีที่มีอิทธิพลต่อบุคคลได้ในลักษณะของการสื่อสารสองขั้นตอน (Two – Step Flow Theory) ซึ่งต้องอาศัยอิทธิพลของบุคคลเข้าร่วมด้วย

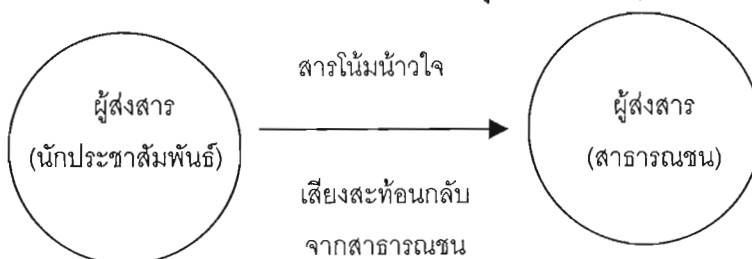
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์

แบบจำลองการประชาสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยนำมาเป็นกรอบการศึกษาคือ

แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่ไม่สมดุล (Two – Way Asymmetrical Communication Model)

การสื่อสารแบบสองทางที่ไม่มีดุลยภาพมีเป้าหมายหลักคือ การโน้มน้าวใจสาธารณชนอย่างมีหลักการ กล่าวคือ ในการจัดทำกิจกรรมประชาสัมพันธ์ หรือโครงการรณรงค์ต่างๆ ผู้ส่งสารหรือนักประชาสัมพันธ์ไม่ได้ทำหน้าที่ให้ข้อมูลเพียงอย่างเดียว หากจะมุ่งการโน้มน้าวใจอย่างมีหลักการ โดยให้ความสำคัญต่อการศึกษาวิจัย “เสียง” และ “ความคิดเห็น” ของสาธารณชนในด้านการชั่งกับองค์การมากขึ้น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อธำรงรักษา “ศักยภาพ” ของนักประชาสัมพันธ์ และ “องค์การ” ในการครอบงำสาธารณชนอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, 2542 หน้า 134-135) หรืออีกนัยหนึ่งคือ เป็นการสื่อสารสองทางที่สามารถชักจูงใจประชาชนได้โดยใช้การวิจัยที่ให้ข่าวสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสนับสนุน โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์การ (วิรัช ลภีรัตนกุล, เล่มเดียวกัน หน้า 8)

รูปที่ 5 แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่ไม่สมดุล (Two – Way Asymmetrical Model)



แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่มีดุลยภาพ (Two – Way Symmetrical Communication Model)

เป็นแบบจำลองเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่องค์การมุ่งใช้การประชาสัมพันธ์แบบการต่อรอง การเจรจา และการใช้ยุทธวิธีแก้ปัญหาขัดแย้งเพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความคิด ทักษะ และ พฤติกรรมทั้งขององค์การและประชาชน

การสื่อสารแบบมีดุลยภาพ นักประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่เป็นเสมือนคนกลางในการ ติดต่อประสานงานระหว่างองค์การ และสาธารณชน เพื่อให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของทั้งสอง ฝ่ายเป็นอย่างเท่าเทียม และมีอิทธิพลต่อกัน การดำเนินงานของนักประชาสัมพันธ์จึงเป็นการดำเนินงาน ที่อยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อสังคม มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างองค์การ กับสาธารณชน ตลอดจนการพยายามแก้ไขปัญหาหรือการหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้งต่างๆ โดยมุ่งเน้น ความสัมพันธ์ด้านการสื่อสารในระยะยาวมากกว่าเป็นโครงการรณรงค์เฉพาะกิจ (ปาริชาติ สถาปิตานนท์ สโรบล, เล่มเดียวกัน หน้า 135)

รูปที่ 6 แบบจำลองการสื่อสารสองทางที่สมดุล (Two – Way Symmetrical Model)



ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

เอเวอร์เรท โรเจอร์ส ได้ให้ความนิยามของการสื่อสารในองค์การไว้ว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งความคิดจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมภายนอก (Everett M. Rogers, 1976 หน้า 9)

แดน โอแฮร์ กุสตาฟ ดับเบิลยู เฟรดดริท และลินดา ดิกสัน เชฟเฟอร์ ได้ให้คำนิยามไว้ ว่า การสื่อสารในองค์การคือ การแลกเปลี่ยนสารที่เป็นถ้อยคำ ไม่ใช่ถ้อยคำ และการเขียนระหว่างคน ทำงาน เพื่อทำให้งานและเป้าหมายบรรลุผลสำเร็จ (Dan O' Hair, Gustav W. Friedrich, Lynda Dixon Shaver, 1998 หน้า 15)

บาส และริทเทอร์แลนด์ (Bass and Ryterland อ้างในธเนีย โพนันท์, 2539) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การ เป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานดำเนินไปได้ และสามารถช่วยแก้ปัญหาต่างๆ โดยสมาชิกในองค์การจะอาศัยการสื่อสารในการสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ

เดฟ ฟรานซิส (Dave Francis, 1987 อ้างในวิชา วัชรเสถียร, 2540 หน้า 9) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญมาก การสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์การ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากต่อองค์การ ดังคำกล่าวที่ว่า “องค์การ” หมายถึงการรวบรวมทรัพยากรภายในซึ่งถูกทำให้มีชีวิตชีวายิ่งขึ้นด้วยการสื่อสาร

กรีซ สืบสนธิ์ (กรีซ สืบสนธิ์, 2526 หน้า 17) ได้ให้คำนิยามของการสื่อสารในองค์การไว้ว่า คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนไปตามสภาวะการณ์

การสื่อสารและองค์การนับเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากกิจกรรมขององค์การแต่ละวันจะเต็มไปด้วยการติดต่อสื่อสารในทุกระดับทั่วทั้งองค์การ การสื่อสารจึงถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่ม (สุวัฒนา วงศ์กะพันธ์, 2541) เป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสามัคคี ซึ่งเป็นวิธีที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การนั้นได้

การสื่อสารยังเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์การเป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์การดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและประสานงานระหว่างสมาชิกในองค์การ การสื่อสารต่างๆ ในทุกรูปแบบล้วนเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือสร้างความล้มเหลวให้กับองค์การ ไม่ว่าจะการสื่อสารนั้นจะเป็นการติดต่อกันระหว่างบุคคลในองค์การก็ดีหรือเป็นการติดต่อระหว่างองค์การกับภายนอกองค์การก็ดีย่อมเป็นการกระทำหน้าที่ทางการสื่อสารทั้งสิ้น และมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ (เสนาะ ติเขาว์, 2538 หน้า 19)

จากคำนิยามข้างต้น จะเห็นได้มีความแตกต่างตามมุมมองของผู้เขียนแต่ละคน แต่เมื่อวิเคราะห์ออกมาจะพบว่า โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์การประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้

1. การสื่อสารในองค์การเกิดขึ้นในระบบเปิดที่มีความซับซ้อน ซึ่งได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ทั้งจากภายใน ที่เรียกว่าวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมจากภายนอก

2. การสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับสาร การไหลเวียนของสาร มีเป้าหมาย มีทิศทาง รวมถึงสื่อที่ใช้

3. การสื่อสารในองค์การเกี่ยวข้องกับคน ซึ่งรวมถึงทัศนคติ ความรู้สึก ความสัมพันธ์ และทักษะในการสื่อสาร

โกลด์ฮาเบอร์ได้ให้คำนิยามของการสื่อสารในองค์การว่า คือกระบวนการสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งเกิดขึ้นภายในเครือข่ายของความสัมพันธ์ที่ต้องพึ่งพาซึ่งกัน ทั้งนี้ เพื่อจัดการกับสภาพแวดล้อมที่ไม่แน่นอน ประกอบด้วยแนวคิดหลัก 7 ประการคือ กระบวนการ ข้อมูล ข่าวสาร เครือข่าย การพึ่งพาซึ่งกัน ความสัมพันธ์ สภาพแวดล้อม และความไม่แน่นอน โดยกระบวนการเริ่มจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างสมาชิกในลักษณะที่ไม่หยุดนิ่ง และมีความต่อเนื่อง โดยข้อมูลข่าวสารจะถูกพิจารณาผ่านการตรวจสอบด้านช่องทางภาษา (วัจนะและอวัจนะภาษา) ผู้รับสารเป้าหมาย (ภายใน และภายนอกองค์การ) วิธีการเผยแพร่ (การพูด และการเขียน) และวัตถุประสงค์ของการเผยแพร่ข้อมูล (งาน บุคลากร นวัตกรรม) (G.M. Goldhaber, 1993 หน้า 14-15)

การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและปฏิบัติงานหลายประการคือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอด การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่ง que ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นด้วยตนเองพอๆ กับ ทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ ความไว้วางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดี ระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมี ปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสานกันจน บรรลุวัตถุประสงค์

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การ ทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การ เสนอความคิดสร้างสรรค์ที่จะทำได้ผลงานที่ดีที่สุด และสามารถนำองค์การไปสู่ความเจริญได้ (กรีซ สืบสนธิ, 2538)

มายเออร์ โทเลลา และเกล อี. มายเออร์ (Myers, Michael Tolela and Gail E. Myers, 1982 อ้างในธนียา โพธานันท์, 2539 หน้า 16) ได้มองความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย การที่บุคคลจะเข้าใจความหมายของการสื่อสาร เพราะมีการใช้สัญลักษณ์ในการสื่อสารได้อย่างเหมาะสม
2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ การที่บุคคลติดต่อสื่อสารกันโดยการใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายเป็นเวลานาน จะทำให้เข้าใจความหมายระหว่างกัน และสามารถคาดคะเนการกระทำหรือความคิดซึ่งกันและกันได้
3. การสื่อสารทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน รูปแบบการสื่อสารที่ทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันนี้มี 2 ลักษณะ คือ โดยการพูด หรือเขียน และโดยการแสดงออกทางสีหน้า และกิริยาท่าทาง

จากการศึกษาวิจัยในบริษัทผู้ประกอบการอุตสาหกรรมกว่า 200 แห่ง พบว่าผู้บริหารระดับสูงขององค์การได้มองว่าเป้าหมายสำคัญของการสื่อสารกับพนักงาน คือ

1. เพื่อสร้างขวัญ และความสมานฉันท์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร
2. เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การเช่น การปรับโครงสร้างองค์การ หรือการเลื่อนตำแหน่งพนักงาน
3. เพื่ออธิบายถึงแผนการให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ต่างๆ อาทิ สวัสดิการด้านสุขภาพพนักงาน
4. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการองค์การยิ่งขึ้น เช่น การดำเนินธุรกิจ วัฒนธรรม และจรรยาบรรณองค์การ ตลอดจนจนทราบถึงความเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ
5. เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในด้านการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพการทำงาน
6. เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นด้านสังคมและสาธารณสุข
7. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้กับสังคม (Paul A. Argenti, 1998 หน้า 173)

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์การ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

1. การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication)

เป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาจเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณ์อักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลความก้าวหน้าขององค์การ บันทึกต่างๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร แต่อาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง คำแนะนำผ่านตามสายบังคับบัญชา (สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 341, 344)

การสื่อสารแบบเป็นทางการยังสามารถแบ่งตามทิศทางการสื่อสารเป็น 2 ประเภทคือ

1. การสื่อสารแบบเป็นเส้นตรง (Vertical Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยมีลักษณะการเดินทางของข่าวสารตามสายงานการบังคับบัญชา ประกอบด้วย

1.1 .การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน

การสื่อสารแบบบนลงล่างต้องผ่านการสื่อสารหลายระดับ จึงอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ทั้งในกรณีข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน หรือ คลุมเครือ จนนำไปสู่การตีความผิด หรือมากเกินไปเกินความต้องการของพนักงาน (Information Overload) เป็นข้อมูลที่ไม่มีความจำเป็น หรือไม่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน (Tom D. Daniels Barry K.Spiker, 1991 หน้า 93)

โกลด์ฮาเบอร์ (G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 157) ได้สรุปถึงการสื่อสารจากบนลงล่างดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มักไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารในองค์การเท่าใดนัก
2. ข้อมูลที่พนักงานต้องการเป็นลำดับแรก คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง เช่น ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และข้อมูลเกี่ยวกับการตัดสินใจขององค์การ เช่น นโยบาย แผนงาน ฯลฯ
3. แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ดีที่สุดของพนักงาน คือ บุคคลที่ใกล้ชิดพนักงาน ขณะที่แหล่งข้อมูลที่แย่ที่สุดคือ แหล่งข้อมูลที่ไกลตัวพนักงาน นอกจากนี้ พนักงาน ต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด และต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การจากผู้บริหารระดับสูง

4. ข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง มีคุณภาพต่ำกว่าจากแหล่งข้อมูลหลักอื่นๆ ซึ่งเป็นปัญหาหลักของผู้บริหารระดับสูง นอกจากนี้ หากให้ข้อมูลในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม ก็จะส่งผลให้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลหลักขาดคุณภาพไปด้วย

1.2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)

เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา โดยสมิทธิ์ได้อธิบายถึงการสื่อสารดังกล่าวว่า เป็นการป้อนข้อมูลไปยังระดับจัดการ และมีส่วนกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในกำหนดกฎเกณฑ์ และนโยบายขององค์กร (Smith อ้างใน G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 159)

โกลด์ฮาเบอร์ (G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 161) ได้วิจัยถึงการสื่อสารจากล่างขึ้นบนพบว่า

1. ในการสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานไม่มีโอกาสที่จะส่งข่าวสารที่มีเป็นจำนวนมากได้
2. สิ่งที่พนักงานต้องการสื่อสารไปยังระดับบนมากที่สุด คือ โอกาสที่จะได้วิพากษ์วิจารณ์ และประเมินผู้บังคับบัญชา
3. พนักงานส่วนใหญ่ต้องการที่จะเป็นผู้รับข่าวสารมากกว่าเป็นผู้ส่ง
4. ยิ่งลำดับชั้นขององค์กรสูงมากเท่าใด โอกาสที่พนักงานจะส่งข้อมูลก็น้อยลงไปด้วย

มาร์ช และไซมอน (March and Simon) ได้กล่าวไว้ว่า ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่บุคคลและลำดับชั้นของการบังคับบัญชากำหนดไว้ในโครงสร้างขององค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ข่าวสารบิดเบือน หรือไม่ตรงกับที่ต้องการให้อีกฝ่ายหนึ่งเข้าใจ เนื่องจากข่าวสารต้องผ่านบุคคลหลายระดับ จึงถูกเปลี่ยนแปลงโดยที่บุคคลเหล่านั้นได้แปลหรือตีความข่าวสารนั้นแตกต่างกันไป (อ้างในกรองแก้ว อยู่สุข, 2533 หน้า 170)

2. การสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ (Horizontal)

เป็นการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่ม หรือหน่วยงาน ไปยังผู้รับที่อยู่ในระดับชั้นการบังคับบัญชาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน โดยช่องทางการสื่อสารนั้นมีทั้งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การพบปะเป็นรายบุคคล หรือกลุ่ม รวมถึงการใช้สื่อต่างๆ ในการสื่อสาร

ประสิทธิผล และความถี่ของการสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ ขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์กร องค์กรที่มีโครงสร้างการบังคับบัญชาสูงชัน มักจะใช้การสื่อสารในลักษณะแนวดิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง ขณะที่องค์กรที่มีระดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นแนว

ระนาบ (Flat organization) มักใช้การสื่อสารแนวนอนบ่อยครั้งกว่า เนื่องจากมีความเหมาะสมกับโครงสร้างองค์การ (Dan O' Hair, Gustav W. Friedrich, Lynda Dixon Shaver, 1998 หน้า 55)

การสื่อสารแบบแนวนอนช่วยให้โครงสร้างองค์การมีความยืดหยุ่นขึ้น ก่อให้เกิดการแก้ไข ปัญหา การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการทำงาน และเกิดการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน หรือคณะทำงาน ทั้งยังช่วยเพิ่มพูนขวัญ กำลังใจ และสามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในองค์การได้อีกทางหนึ่ง (Koheler et al., 1981 อ้างใน Tom D. Daniels, Barry K.Spiker , 1991 หน้า 97)

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบแนวนอนมีปัญหาและอุปสรรคที่ควรระวัง 3 ประการคือ (เสนาะ ตีเขาวี, 2538 หน้า 444)

1. การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เนื่องจากการสื่อสารแนวนอนมีลักษณะค่อนข้างไม่เป็นทางการ ดังนั้นหากผู้ร่วมงานขาดความไว้วางใจกันก็ยากที่จะทำให้การสื่อสารในแนวนอนบรรลุวัตถุประสงค์ได้
2. ผลกระทบต่อการสื่อสารแนวตั้ง เนื่องจากการประสานงานกันเองโดยไม่รายงานผู้บังคับบัญชาอาจก่อให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้
3. ก่อให้เกิดการแข่งขัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

นอกจากนี้ พนักงานมักที่จะหลีกเลี่ยงหรือไม่ใส่ใจที่จะใช้การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน เนื่องจากช่องทางการสื่อสารไม่ชัดเจนเมื่อเทียบกับการสื่อสารแบบเป็นเส้นตรง (Vertical) ทั้งที่เป็นประเภทบนลงล่างและล่างขึ้นบน จะสามารถสื่อสารได้ง่ายกว่า ช่องทางการสื่อสารมีความชัดเจน ผู้ที่สื่อสารทั้งระดับบนและระดับล่างมักรู้จักกัน เช่น โดยตำแหน่งการบังคับบัญชา เป็นต้น (Tom D. Daniels, Barry K.Spiker , 1991 หน้า 99)

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

เป็นการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์การ มีทั้งจากระดับบนสู่ระดับล่าง ระดับล่างขึ้นบน ตามแนวนอน และข้ามสายงาน โดยจะพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อยมาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและไม่เป็นส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ (สมยศ นาวิการ, 2527 หน้า 39)

ผู้เขียนหลายคนยังได้เรียกการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในอีกความหมายว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่น (Grapevine) (Davis อ้างใน G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 167) ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีข่ายการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวาง รวดเร็วกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยข้อมูลที่สื่อสารมีตั้งแต่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง รวมถึงข่าวสารส่วนตัวของสมาชิกในองค์กร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลจากการตีความ ซึ่งการตีความอาจทำให้ข้อมูลบิดเบือน เกิดข่าวลือ (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 344) วิธีแก้ไขที่ดีที่สุดคือ องค์กรจำเป็นต้องให้ข่าวสารข้อเท็จจริงให้ผู้ปฏิบัติงานรับทราบเสมอ ซึ่งจะช่วยให้ข่าวลือไม่เกิดความ เป็นจริงเท่าใดนัก (สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 344)

การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการมากขึ้น ก็จะมีการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการเพิ่มมากขึ้นไปด้วย (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2540 หน้า 82)

รูปแบบความสัมพันธ์ของสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

คือการติดต่อสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ที่ชัดเจน ระหว่างบุคคล 2 คน หรืออาจมากกว่านั้น โดยวิธีการสื่อสารอาจเป็นการพูดคุยซึ่งหน้า การสื่อสารแบบอวัจนภาษา หรือแม้แต่การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารแบบ Interactive (William W. Neher ,1997 หน้า 184-185)

2. การสื่อสารภายในกลุ่มย่อย (Small-Group Communication)

ลักษณะของกลุ่มย่อยประกอบด้วยสมาชิกตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เป็นระบบย่อยหนึ่งขององค์กร สมาชิกแต่ละคนล้วนมีความตระหนักในตัวของตัวเองในกลุ่ม ทั้งนี้ในการติดต่อสื่อสารจะเป็นแบบซึ่งหน้า (Face to Face) ลักษณะกิจกรรมของการสื่อสารในกลุ่มเป็นได้ทั้งแบบเป็นทางการ เช่น การประชุม การฝึกอบรม และการร่วมแก้ไขปัญหา ฯลฯ และแบบไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมพบปะอย่างไม่เป็นทางการ กิจกรรมสังสรรค์ เป็นต้น (G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 276)

3. การสื่อสารสาธารณะในองค์กร (Public Communication)

โรบินสัน (Robinson, 1969 อ้างในกริช สืบสนธิ์, 2526 หน้า 164) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า สารสาธารณะ หมายถึง ข้อความข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับคนส่วนใหญ่ คนจำนวนมาก หรือสารที่พยายามจะส่งไปยังคนหมู่มาก การสื่อสารสาธารณะถือเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคนกลุ่มใหญ่ โดยใช้การสื่อสารเฉพาะหน้า หรือการใช้สื่อต่างๆ ในการสื่อสาร

การสื่อสารสาธารณะในองค์การ ประกอบด้วย

3.1 การสื่อสารภายใน (Internal Communication) คือ การสื่อสารไปยังบุคลากรในองค์การ เพื่อขจัดปัญหาด้านความน่าเชื่อถือ และความบิดเบือนของข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการสื่อสารมักเป็นลักษณะของการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เพื่อให้ข้อมูล และเพื่อการโน้มน้าวใจ และนำมาซึ่งความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

การสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาซึ่งการสื่อสารภายนอกองค์การที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (เล่มเดียวกัน หน้า 304) เพราะตราบดีที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ พวกเขา ก็จะแสดงความพึงพอใจที่มีต่อองค์การไปยังบุคคลรอบข้าง ครอบครัว และเพื่อน ในทางกลับกันบุคคลเหล่านี้ ก็จะบอกต่อไปยังบุคคลอื่นๆ ต่อเนื่องออกไปอีก

สำหรับประเภทของการสื่อสารภายใน มีดังนี้

- การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิ ประกาศ คำสั่ง การเขียนรายงาน วารสาร ภายใน บันทึกภายใน เป็นต้น
- การพบปะเป็นรายบุคคล อาทิ การสัมภาษณ์ การประเมินผลการทำงาน การปรึกษาหารือ เป็นต้น
- การพบปะเป็นรายกลุ่ม อาทิ การฝึกอบรม การประชุมในหน่วยงาน การสัมมนา
- ช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ email โทรศัพท์ โทรสาร วิดีโอ และการประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น (William W. Neher ,1997 หน้า 288)

3.2 การสื่อสารภายนอก (External Communication) (เล่มเดียวกัน หน้า 317) เป็นการสื่อสารที่องค์การส่งข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ภายนอกองค์การ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพื่อเอาชนะสิ่งที้อาจเป็นผลลบต่อองค์การ ตัวอย่างการสื่อสารภายนอก เช่น การโฆษณา ส่งเสริมภาพลักษณ์ (ไม่ใช่ในด้านธุรกิจ หรือการขายสินค้า) การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรม การสร้างความสัมพันธ์กับภาครัฐ และสาธารณชน เป็นต้น

ปัญหาของการสื่อสารภายนอกคือ กลุ่มเป้าหมายมีหลากหลาย และแตกต่างกัน จึงเป็นการยากที่องค์การจะสื่อสารให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจเช่นที่องค์การต้องการ เนื่องจากการรับรู้ หรือการตีความในสารที่ได้รับ ย่อมมีความแตกต่างจากผู้เชี่ยวชาญ และผู้ที่อยู่ในองค์การ

ลักษณะข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ในองค์การ

แคทซ์ และคานท์ (Katz and Kahn,1978 อ้างใน Tom D. Daniels, Barry K.Spiker, 1991 หน้า 93) ได้แบ่งข้อมูลของการสื่อสารแบบบนลงล่างไว้ คือ

1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน
2. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน เป็นการอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของงาน
3. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์ต่างๆ
4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงาน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดจิตสำนึกต่อองค์กร รวมถึงความตระหนักถึงภารกิจ

เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร

แคทซ์ และคานท์ (Katz and Kahn, 1978 อ้างในเล่มเดียวกัน) ได้แบ่งข้อมูลของการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนไว้ ได้แก่ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อนร่วมงาน และปัญหาต่าง ๆ ความเข้าใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อนโยบาย ข้อปฏิบัติขององค์กร งาน และวิธีการที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ

William W. Neher ได้จำแนกช่องทางการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ไว้ดังนี้

1. การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร อาทิ ประกาศ คำสั่ง การเขียนรายงาน วารสาร ภายใน บันทึภายใน เป็นต้น
2. การพบปะเป็นรายบุคคล อาทิ การสัมภาษณ์ การประเมินผลการทำงาน การปรึกษาหารือ เป็นต้น
3. การพบปะเป็นรายกลุ่ม อาทิ การฝึกอบรม การประชุมในหน่วยงาน การสัมมนา เป็นต้น
4. ช่องทางการสื่อสารต่างๆ อาทิ อีเมลล์ โทรศัพท์ โทรสาร วิดีโอ และการประชุมทางโทรศัพท์ เป็นต้น

โกลด์ฮาเบอร์ (G.M. Goldhaber, 1993 หน้า 146) ได้แบ่งประเภทของข่าวสารในองค์กรไว้ดังนี้

1. ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริการ ผลการบริหาร และกิจกรรมต่างๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ ข้อมูลด้านการตลาด คุณภาพสินค้า เป็นต้น
2. ข่าวสารทำนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุมงาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามที่องค์กรได้วางไว้

3. ข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ เป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสร้างขวัญในการทำงาน อาทิ การชมเชยในความสำเร็จ การจัดกิจกรรมสังสรรค์ สัมภาษณ์บุคคลดีเด่น กีฬากระชับสัมพันธ์ และข่าวสังคม

4. ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นข่าวสารที่บุคลากรควรจะได้รับรู้และแสดงความเห็น

ลี เทเยอร์ (Lee Thayer, 1968 หน้า 192-193) ได้กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การเช่นเดียวกับข้อมูลข่าวสารจากภายนอก เนื่องจาก

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมถึงเป็นข้อมูลเพื่อค้นหาและทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น
2. เพื่อนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม
3. เป็นประโยชน์ต่อสมาชิกในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานในองค์การ คือ

- เปิดโอกาสให้เกิดการประสานความร่วมมือของสมาชิกในหน่วยงาน
- ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดในการตัดสินใจของสมาชิกในหน่วยงาน

4. เพื่อที่สมาชิกในองค์การได้ทราบถึงข้อบังคับ กฎระเบียบ ตลอดจนแนวทางต่างๆ ทำให้การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ของสมาชิกบรรลุเป้าหมายขององค์การ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการยากที่จะคาดการณ์ความต้องการข้อมูลของสมาชิกแต่ละคนในองค์การ ดังนั้น ช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อที่สมาชิกในองค์การสามารถส่งและรับข่าวสารต่างๆ ได้อย่างคล่องตัว

ลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีประสิทธิภาพ

ระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีดังนี้ (กรองแก้ว อยู่สุข, 2533 หน้า 178-179)

1. ส่งเสริมให้มีระบบการติดต่อสื่อสารสองทาง คือ ให้ผู้รับข่าวสารป้อนผลย้อนกลับมาให้ผู้ส่งข่าวสารด้วย เพื่อแน่ใจว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารนั้นถูกต้องหรือไม่ และควรให้ผู้รับสารทราบวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารด้วย
2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า คือ ติดต่อโดยตรงระหว่างผู้ส่งข่าวกับผู้รับข่าว เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดผลป้อนกลับได้ดีและเร็วที่สุด ช่วยให้สามารถตีความหมายและเข้าใจเนื้อหาถูกต้องยิ่งขึ้น

3. ผู้ส่งข่าวสารจะต้องสนใจและไวต่อความรู้สึกหรือปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับข่าวสาร พยายามสร้างความรู้สึกที่เป็นกันเองและไม่ทำให้ผู้รับข่าวรู้สึกเป็นเรื่องยากแก่การเข้าใจ
4. ถ้าข้อความนั้นสำคัญหรือเข้าใจยาก ควรเน้นย้ำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง

นอกจากนี้ ยังมีผู้ศึกษาถึงองค์ประกอบที่จะทำให้การสื่อสารในองค์การประสบความสำเร็จ ไว่ดังนี้

1. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative Insight)
2. ความไวต่อความรู้สึก (Sensitivity)
3. ความสามารถในการคาดการณ์อนาคต (Vision)
4. มีศักยภาพในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลง (Versatility)
5. มีเป้าหมายที่ชัดเจน (Focus)
6. มีความอดทนต่อการรอคอยความสำเร็จ (Patience)
7. มีความเป็นสากล (Globalism)

(Dan O' Hair, Gustav W. Friedrich, Lynda Dixon Shaver, 1998 หน้า 5-6)

ทฤษฎี และแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันดังนี้

จอห์น ดับเบิลยู อีแวน (John W. Evan 1962 อ้างในอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ ,2537 หน้า 16) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป

ดับเบิลยู ชาร์ล เรดดิ้ง (W. Charles Redding 1972 หน้า 429 อ้างในเล่มเดียวกัน) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้น ๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมา จากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารนั้นอย่างไรบ้าง

แทน (Tan, 1986 หน้า 233-236) ได้เสนอแบบจำลองการใช้สื่อและความพึงพอใจ ดัดแปลงจากแบบจำลองของแคทซ์ เกอริวิทซ์ และฮาซ (Katz, Gurevitch และ Haas) ซึ่งมีแนวคิดว่ สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ ลักษณะทางประชากร ซึ่งรวมถึงสถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม และบุคลิกลักษณะ จะเป็นตัวกำหนดความต้องการในการเลือกรับสื่อหรือเนื้อหาสารของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ ผู้รับสารยังเป็นผู้เริ่มกระบวนการสื่อสาร และสามารถปรับสื่อให้ตรงกับความต้องการมากกว่าที่ให้มีอิทธิพลต่อตัวเขา ทั้งยังสามารถบอกหรือให้เหตุผลในการใช้สื่อได้ ดังนั้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองด้านสื่อตรงความต้องการของเขาก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการใช้สื่อ

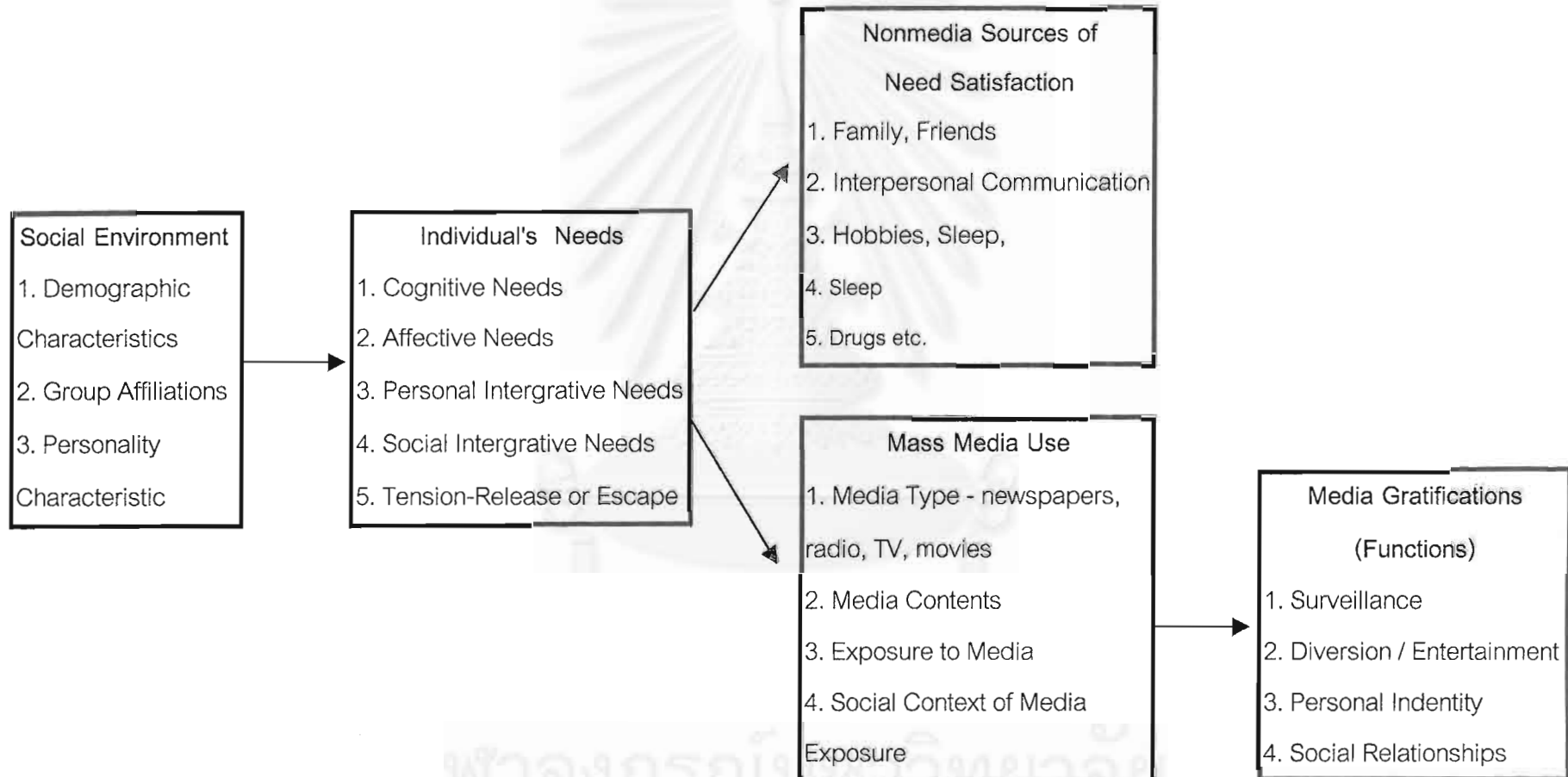
แบบจำลองนี้เป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางสังคม ความต้องการในการรับสาร และพฤติกรรมกรรับสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งสิ้น

จากรูปที่ 7 แบ่งความต้องการของผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับสื่อ (Media-Related Needs) เป็น 5 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการด้านความรู้ (Cognitive Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับข้อมูลความรู้ และความเข้าใจในสิ่งแวดล้อมเพิ่มขึ้น ซึ่งมีพื้นฐานจากความต้องการที่เข้าใจและควบคุมสิ่งแวดล้อมและความต้องการที่จะตอบสนองแรงผลักดันที่เกิดจากความอยากรู้อยากเห็น และการค้นคว้า
2. ความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) เป็นความต้องการที่สร้าง ความพึงพอใจ บันเทิงใจ และประสบการณ์ด้านอารมณ์ ซึ่งสามารถใช้สื่อตอบสนองได้
3. ความต้องการที่สานความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Personal Integrative Needs) เพื่อสร้างความมั่นใจ การยอมรับนับถือ ความมั่นคง และสถานภาพส่วนบุคคล ซึ่งเป็นแรงผลักดัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของบุคคล (Self Esteem)
4. ความต้องการที่ประสานความสัมพันธ์ในสังคม (Social Integrative Needs) เป็นความต้องการที่จะเสริมสร้างความสัมพันธ์กับครอบครัว เพื่อน และส่วนรวม
5. ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Escapist Needs) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง และผ่อนคลายความตึงเครียด

ความต้องการเหล่านี้ สามารถตอบสนองได้ด้วยการใช้สื่อ ซึ่งหมายถึง การเปิดรับ ชนิด และเนื้อหาของสื่อ ตลอดจนบริบททางสังคมของสื่อที่เปิดรับ เมื่อได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจในสื่อ นั้น

รูปที่ 7 แบบจำลองการใช้สื่อสารมวลชนและความพึงพอใจของ Tan ดัดแปลงจากแบบจำลองของ Katz Gurevitch และ Haas, 1973



สำหรับหน้าที่ของสื่อที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. สอดส่อง สังเกตการณ์ (Surveillance) ซึ่งจะตอบสนองความต้องการด้านความรู้ และภูมิปัญญาของผู้รับสาร
2. ช่วยให้เกิดการหลีกเลี่ยง (Escape) จากความจำเจ หรือปัญหาต่างๆ ตลอดจนผ่อนคลายความเครียด ซึ่งจะตอบสนองความต้องการที่จะหลีกเลี่ยง (Escapist Needs) และความต้องการด้านอารมณ์ (Affective Needs) ด้วย
3. ช่วยพัฒนาเอกลักษณ์ของบุคคลและพัฒนาความสัมพันธ์ภายในสังคม (Development of Personal Identity and Social Relationships) ซึ่งจะตอบสนองความต้องการที่จะประสานสัมพันธ์กับบุคคลและสังคม

บรรยากาศในการสื่อสารจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าอกเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจใจกันสูงย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น (กริช สืบสนธิ, 2526 หน้า 39-44)

อรรถวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท และเมตตา วิวัฒนานุกูล (2538 หน้า 69) ได้ศึกษาถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร พบว่า ผลที่เกิดขึ้นและน่าจะสัมพันธ์กับการสื่อสารคือ ความพึงพอใจ (Satisfaction) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่างๆ ดังนี้

ผลที่เกิดขึ้น/ได้รับ	ความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ ของการสื่อสาร
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	<ul style="list-style-type: none"> - ความเปิดเผย (Openness) - ความสัมพันธ์ในการสื่อสาร (Communication) - ความถี่และจำนวนของการสื่อสาร - การแสดงอวัจนภาษา - สไตส์การสื่อสาร - จำนวนการตอบสนองที่ได้รับ - ความสอดคล้องกับกฎของการสื่อสาร - บรรยากาศการสื่อสาร - ความถูกต้องแม่นยำของการสื่อสาร ฯลฯ

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของทัศนคติของบุคลากรแต่ละคนในองค์การที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์การด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับปริมาณข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารองค์การและพนักงานในองค์การ

ดาวนีย์ และฮาเซน (Downs and Hazen อ้างใน ถวิล เกื้อกุลวงศ์, 2530 หน้า 423-424) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey : CSS) เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดขององค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งาน และวิธีที่องค์การยอมรับในพนักงาน
3. การประสานหล่อมลอมทางองค์การ เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่พนักงานได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงานปัจจุบัน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์การ และส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานประทับใจ
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อซึ่งสะท้อนถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร
8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเน้นการติดต่อแบบการสื่อสารสองทาง

วิดีโอ ดาวน์ และฮาเซน และเบคสตรอม ได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กรพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บรรลุความพึงพอใจในการสื่อสารขององค์กรมีดังนี้ (Wiio, Downs และ Hazen และ Beckstrom อ้างใน สมยศ นาวิการ, 2527 หน้า 103-104)

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่ง เนื้อหาของงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสาร ประกอบด้วย ระดับของความพึงพอใจข่าวสารที่เกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหาร แผนงานอนาคต และผลการทำงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับมีความสำคัญต่อแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารขององค์กร
3. ความพึงพอใจของบุคคลสามารถที่จะเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้น ประกอบด้วย การบอกกล่าว การแนะนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สิ่งที่ดีขึ้น กลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในประเภทของการเปลี่ยนแปลง การได้รับการบอกกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร
4. ความพึงพอใจต่อความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น วารสาร บันทึกรวบรวม แลกเปลี่ยน เอกสาร ลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับพันกับการที่บุคคลมองว่า สื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด
5. ความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อกลาง ปัจจัยนี้ได้แก่ การใช้ถ้อยคำในเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรต่าง ๆ ว่าใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงที ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กร
6. ความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายปัญหาและการได้ข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลถึงความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามความพึงพอใจในการทำงาน

คำนิยามของ “ความพึงพอใจในการทำงาน” ซึ่งเป็นที่ยอมรับในหมู่นักจิตวิทยาอุตสาหกรรม ก็คือ คำจำกัดความของเอ็ดวิน เอ. ล็อก (Edwin A. Locke) ผู้ได้นิยามไว้ว่า “เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง หรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง”

บลัมและเนเลอร์ (Milton L. Blum and James C. Naylor, 1968 : 364 อ้างใน พิรุณฯ ทรงจักรแก้ว, 2537 หน้า 43) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลงานและสภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและความเหมาะสมกับปริมาณงาน

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V. Good, 1967: 326 อ้างในวิชา วัชรเสถียร, 2540 หน้า 38) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงคุณภาพ สภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

ในการศึกษาเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร และการทำงาน ของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ” ทฤษฎีจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานที่ผู้วิจัยจะนำมาเป็นกรอบในการศึกษา มีดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ของมาสโลว์ (Abraham Maslow)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ นับเป็นทฤษฎีด้านการจูงใจที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด โดยมีแนวคิดว่า มนุษย์ทุกคนมีลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นจากต่ำไปจนถึงสูงสุด ประกอบด้วย

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการมีชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร ที่พักอาศัย เป็นต้น
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคง ปลอดภัย (Safety Need) เป็นความต้องการการคุ้มครอง ปกป้อง ทั้งทางร่างกาย และจิตใจ

3. ความต้องการด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกในสังคม ซึ่งรวมถึงความต้องการความรัก การยอมรับ และมิตรภาพจากสังคม
4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ประกอบด้วยปัจจัยภายใน ได้แก่ การนับถือในตนเอง ความเป็นอิสระ ความสำเร็จของตนเอง และปัจจัยภายนอก ได้แก่ ตำแหน่ง ลาภยศ การได้รับการเคารพนับถือจากสังคม
5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิดของตน (Self-Actualization Need) คือ แรงขับที่จะผลักดันไปสู่การประสบความสำเร็จสูงสุดในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ (Stephen P. Robbins, 1993 หน้า 206)

ในอดีตองค์กรมักตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยมุ่งเน้นที่การสร้างความพึงพอใจในด้านร่างกาย และความปลอดภัย ทั้งต่อพนักงานและครอบครัว ซึ่งถือเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันการตอบสนองต่อพนักงานได้เปลี่ยนมาเป็นความพยายามที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในลำดับขั้นความต้องการสูงสุด คือ การได้รับการยอมรับ และความสำเร็จสูงสุดแทน (อ้างใน Mayo, George Elton, http://www.accel-team.com/maslow/od_hr_02.htm, 1999)

ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory)

เฟรดเดอริก เฮอริสเบิร์ก และคณะได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยสุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในงาน ปัจจัยทั้งสองคือ (Frederick Herzberg อ้างในสร้อยตระกูล (ตีพิมพ์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 341, 344)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) หรือความพอใจในงาน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับยอมรับนับถือ ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความรับผิดชอบต่องาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้พวกเขายินดีทำงานให้แก่องค์กร

- 1.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) คือ การที่บุคคลมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

- 1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition for Achievement) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน บุคคลในหน่วยงาน โดยเป็นในลักษณะของการได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความ

ยินดี หรือการให้กำลังใจ

1.3 ความสนใจในงาน (Interest in the Task)

1.4 ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น (Responsibility for Enlarged Task)

หมายถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 การเติบโตและความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น (Growth and Advancement to Higher Level Tasks) ซึ่งรวมถึงการมีโอกาสได้ศึกษาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Maintenance Factors) เป็นเครื่องค้ำจุน ป้องกันมิให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลกระตือรือร้นในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่

2.1 เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะทางอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติ

2.5 นโยบาย และการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สถานภาพความมั่นคงในการทำงาน

2.7 สภาพการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมของงาน

2.8 การควบคุมบังคับบัญชา หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการบริหาร และมีความยุติธรรม

2.9 ชีวิตส่วนตัว คือ ความรู้สึกที่ได้รับจากงานในหน้าที่

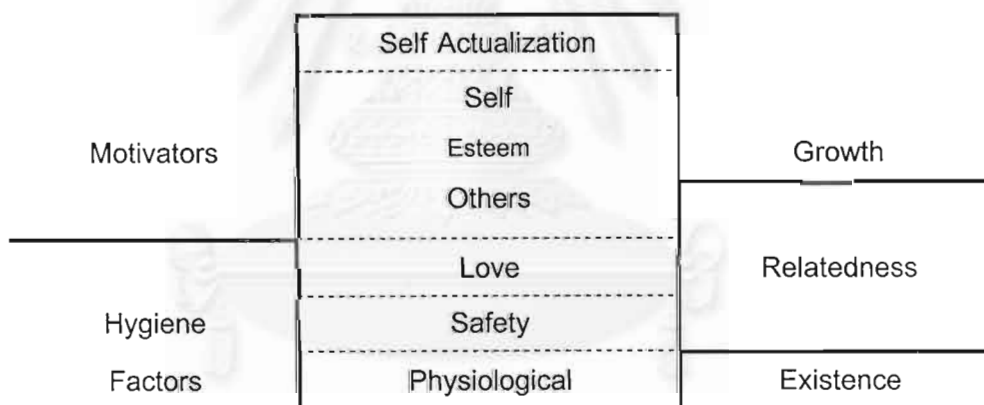
(อ้างใน Mayo, George Elton, http://www.accel-team.com/maslow/od_hr_02.htm, 1999)

ทฤษฎี ERG

เคลตัน อัลเดอเฟอร์ (Clayton Alderfer (1972) อ้างใน Stephen P. Robbins, 1993 หน้า 211-212) ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ และเฮอริชเบอร์ก ให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ต่างกันที่การจัดกลุ่ม โดยอัลเดอเฟอร์ไม่ได้แบ่งความต้องการเป็นลำดับขั้น แต่เป็นลักษณะของความเกี่ยวเนื่อง (Continuum of Needs) เนื่องจากเชื่อว่าความต้องการระดับต่ำสุดไม่จำเป็นต้องได้รับการตอบสนองก่อนจึงจะเกิดความต้องการระดับบนสุด และเห็นว่าความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันก็ได้ ทั้งนี้ ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งตรงกับความต้องการขั้นต่ำของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย และความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Physical and Safety Needs)
2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Related Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการยอมรับจากสังคม ซึ่งตรงกับความต้องการด้านสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมของมาสโลว์ (Social and Esteem Needs)
3. ความต้องการด้านการเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการในการพัฒนาตนเอง ความภาคภูมิใจในตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการที่จะได้รับการยอมรับในสังคมและความต้องการที่จะประสบความสำเร็จอันเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมาสโลว์ (Esteem and Self- Actualization Needs)

รูปที่ 8 ตารางเปรียบเทียบแนวคิด 3 ทฤษฎี
(สุพิน เกษาคุปต์, 2536 หน้า 77)



วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer, 1967: 380-384 อ้างในสร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกับที่กล่าวในตอนต้นไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน

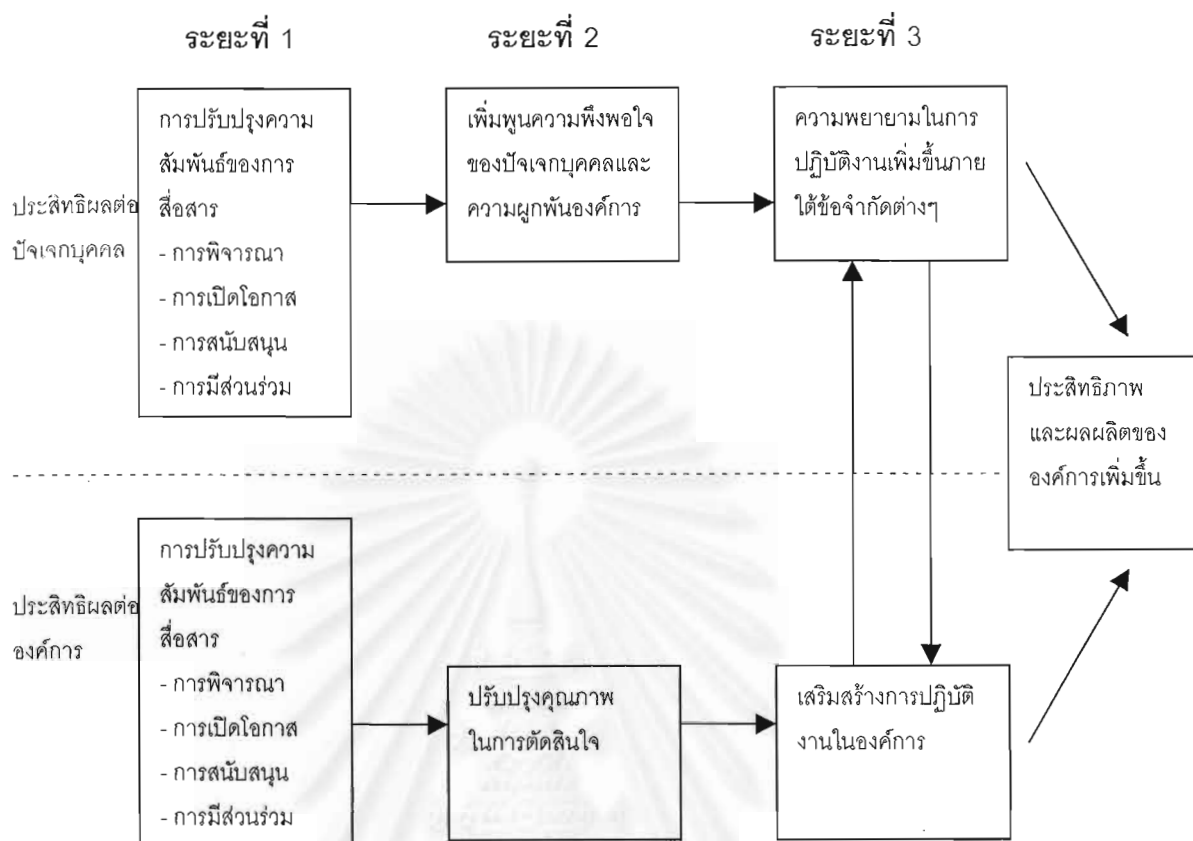
ตลอดจนชื่อเสียง และการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ

4. ค่าจ้าง หรือรางวัล ต้องเป็นสิ่งที่เหมาะสม โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงานนั่นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้ทำงานที่บุคคลนั้นสนใจ
6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานก็ได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้หากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม
9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมต่องานนั้นๆ
10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ กัน เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการ และการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

สร้อยตระกูล (ดิวิยานนท์) อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจงานจะส่งผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ในองค์การ ได้แก่ การลาออกจากงาน การขาดงาน การเป็นขโมย ผลผลิตสุขภาพทางกาย และสุขภาพจิต

ชาร์ลส์ คอนราด (Charles Conrad, 1972 หน้า 116) ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งในระดับปัจเจกบุคคล และในระดับองค์การ ในเชิงทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ ดังรูปที่ 9

รูปที่ 9 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน



ผลที่องค์กรได้รับจากการสื่อสารซึ่งเป็นที่ถกเถียงกันมากอีกประการหนึ่งคือ การเพิ่มผลผลิต (Productivity) ซึ่งนักวิชาการส่วนหนึ่งเชื่อว่ามีความสัมพันธ์โดยตรงกับการสื่อสาร เช่น การศึกษาของ เกลเซอร์ (Glaser, 1980) พบว่าการใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) และการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward) ช่วยเพิ่มผลผลิตอย่างมาก เป็นต้น

การประเมินผลที่ได้รับ อาจทำได้หลายทาง เช่น การถามว่า "พอใจหรือไม่พอใจกับงานที่ทำอยู่" หรือ "ผลผลิตเพิ่มขึ้นหรือลดลง" ซึ่งอาจมีหรือไม่มีเหตุผลประกอบ หรืออาจใช้การประเมินบนสเกล 1-7

อย่างไรก็ตาม การตรวจสอบโดยโยงการสื่อสารกับผลที่องค์กรได้รับนั้นต้องระมัดระวังการสรุปว่า "อะไรเป็นสาเหตุให้เกิดผลอะไร" อย่างแน่นอนตายตัว เนื่องจากยังมีตัวแปรและกระบวนการหลายประการที่สามารถส่งผลกระทบต่อได้ ดังนั้นสิ่งที่ผู้ตรวจสอบควรตระหนักคือ

1. อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ การแข่งขัน บรรยากาศการลงทุน ฯลฯ สามารถส่งผลกระทบต่อระดับการทำงาน และการเพิ่มผลผลิตของบุคลากร ดังนั้นแม้ว่าองค์กรจะมีการสื่อสารที่ดี แต่อาจมีปัญหาต่อการเพิ่มผลผลิตได้
2. ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและการเพิ่มผลผลิตอาจไม่ใช่ความสัมพันธ์โดยตรง แต่เป็นความสัมพันธ์โดยอ้อม หรือเป็นความสัมพันธ์แบบ 2 จังหวัด เช่น การสื่อสารมีผลต่อแรงจูงใจ และแรงจูงใจมีผลต่อการเพิ่มผลผลิต เป็นต้น
3. การวัดผลที่เกิดขึ้น อาจมีเป้าหมายต่างกันหรือพิจารณาจากเกณฑ์ที่ต่างกัน เช่น ความพึงพอใจ อาจเป็นความพึงพอใจต่อองค์การโดยรวม หรือความพึงพอใจเฉพาะงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือการวัดการเพิ่มผลผลิตอาจพิจารณาได้จากหลายอย่าง เช่น ปริมาณผลผลิต คุณภาพผลผลิต สัดส่วนของต้นทุนและกำไร ความก้าวหน้าของงาน การขาดงาน จำนวนความผิดพลาดที่เกิดขึ้น จำนวนของสูญเสีย ฯลฯ
4. การวัดผลที่เกิดขึ้นหรือวิเคราะห์ผลระดับบุคคลอาจทำได้ยากและใช้เวลามาก เพราะอาจมีเป้าหมายของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน จึงควรประเมินในระดับหน่วยงานหรือองค์การโดยรวม ยกเว้นเป้าหมายของการตรวจสอบต้องการวิเคราะห์ผลในระดับบุคคล (อรุวรรณ ปิรันธน์โอวาทและเมตตา วิวัฒนานุกูล, 2538 หน้า 69-71)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดรับข่าวสารจากสื่อมวลชน จากสื่อภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน มีดังนี้

วรรณพร เนตรอำนาจ (2529) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศตะวันออกกลาง พบว่าคนงานส่วนใหญ่แสวงหาข่าวสารจากสื่อบุคคลมากเป็นแหล่งแรก รองลงมาคือสื่อมวลชนประเภทหนังสือพิมพ์

ชมพูช ภูมิมาประกอ (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสารและการให้ความสัมพันธ์ในเรื่องรูปแบบการจูงใจ กับความเข้าใจและความพึงพอใจในโฆษณาเพื่อส่งเสริมสังคมทางวิทยุโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจและความพึงพอใจในโฆษณาเพื่อส่งเสริมสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มณฑนา มาศมาลัย (2533) ศึกษาบทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การเปิดรับสื่อบุคคลและสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความรู้ทางด้านข่าวสารทางการเมือง แต่ไม่สัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

ไพศาล อินทสิงห์ (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับข่าวสาร ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการรับข่าวสาร พบว่า ความบ่อยครั้งในการรับข่าวสารจากวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ และไม่มีความสัมพันธ์กับภาพพจน์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ลักษณะของเนื้อหาข่าวสารยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ

สุวรรณี ไพบูลย์ (2534) ศึกษาเรื่องการเปิดรับสื่อ ความรู้ ทักษะคิด และพฤติกรรมในการป้องกันโรคเอดส์ของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากหนังสือพิมพ์ สื่อมวลชน มีบทบาทในการให้ความรู้ และการยอมรับปฏิบัติในการป้องกันโรคเอดส์สูงสุด

สิริพร จิตรักษ์ธรรม (2536) ได้ศึกษาการเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และนิตยสารด้านธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจการส่งออก พบว่า ผู้ประกอบการเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่วิทยุ นิตยสาร วารสารและเคเบิลทีวี โดยมีแรงจูงใจด้านการรับทราบความคิดเห็น การใช้ประโยชน์ด้านวิเคราะห์ข้อมูล และความพึงพอใจด้านความบันเทิงจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด

ภทนิดา พันธุ์เสน (2536) ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของนักเรียนโรงเรียนสตรีรัตนบุรี ปี 2535 พบว่า นักเรียนเปิดรับสื่อมวลชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านจิตใจ โดยเฉพาะอารมณ์มากที่สุด รองลงมาคือ ความต้องการสร้างความมั่นใจ และสถานภาพของนักเรียน อันดับสามคือ ความต้องการข่าวสาร ความรู้ และอันดับสุดท้ายคือ ต้องการหลีกเลี่ยงจากสภาพความเป็นจริงชั่วขณะ

นฤมล แก้วทิพรรัตน์ (2537) ศึกษาเรื่องการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานในบริษัทโฆษณา พบว่า รูปแบบการสื่อสารในการแสวงหาข่าวสารของพนักงานมีทั้งสื่อมวลชนและสื่อบุคคล ทั้งนี้ ในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของ

พนักงานครั้งแรก ส่วนใหญ่จะได้รับจากสื่อมวลชน และการเปลี่ยนงานครั้งต่อไปจะได้รับจากสื่อ
บุคคล

ลินา ลิ้มอภิชาติ (2537) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ของนักศึกษาและบุคลากรจากมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารและความพึงพอใจจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นเพราะความแตกต่างกันในเรื่องของความต้องการของแต่ละบุคคลสภาพแวดล้อม การศึกษา รายได้ อาชีพ และประสบการณ์ชีวิต ส่วนเหตุผลที่เปิดรับข่าวสารก็เนื่องจากรับทราบข่าวสารต่างๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย เพื่อรับรู้สิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง และจากการทดสอบพบว่า ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร แต่ความคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

วิยดา เกียวกุล (2538) ได้ทำการศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวทางโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน จะมีการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนอายุต่างกันไม่ได้มีผลต่อความแตกต่างต่อการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจ นอกจากนี้ การเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ยังมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจอีกด้วย

สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์ (2538) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ผลิตที่มีต่อสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) พบว่า การเปิดรับข่าวสารของผู้ผลิตได้แก่เปิดรับข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับ สมอ. จากสื่อมวลชน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ผลิตที่มีต่อ สมอ. แต่การเปิดรับข่าวสารที่สมอ. ผลิต และเผยแพร่ มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติที่มีต่อ สมอ.

พรนภา แก้วลาย (2539) ได้ศึกษาความต้องการข่าวสารและความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายวิทยุ : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ เป็นคุณลักษณะของประชากรและสังคมเพียงตัวแปรเดียวที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการรับฟังข่าวต้นชั่วโมงของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือข่ายวิทยุ โดยเพศชายมีแนวโน้มฟังมากกว่าเพศหญิง

ศุภกัญญา นาถนิตธาตา (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาน้อยกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความถนัดในการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับอย. มากกว่ากลุ่มอื่น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมากกว่าสื่อบุคคล โดยเปิดรับจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และสื่อบุคคล ทั้งนี้กลุ่มที่มีการศึกษาสูงจะยังมีความรู้เกี่ยวกับ อย. ดีกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

พรรณเพ็ญ วัยเจริญ (2539) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000” พบว่า การเปิดรับข่าวสารทั่วไปจากสื่อมวลชนของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะความสัมพันธ์กันในเชิงลบกับทัศนคติที่มีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 และการเปิดรับข่าวสารของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมเกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับทัศนคติเกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน มอก.-ISO 9000 แต่การเปิดรับข่าวสารของผู้ประกอบการเกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐานดังกล่าวที่ผลิตโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กลับมีแนวโน้มว่าจะไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐานดังกล่าวเลย นั่นหมายความว่าผู้ประกอบการมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญต่อข่าวสารที่สื่อมวลชนเสนอมากกว่าที่เสนอจากหน่วยงานที่ผลิตโดยหน่วยงานนั้นโดยตรง

มยุรี น่วมพิพัฒน์ (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารความปลอดภัยในการทำงานของคนงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของคนงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวน ชั่วโมงทำงานต่อวัน และประสบการณ์การทำงานต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารความปลอดภัยในการทำงานต่างกัน โดยคนงานเปิดรับสื่อจากโทรทัศน์มากที่สุด รองลงมาคือ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และวารสาร/นิตยสาร และยอมรับว่าสื่อบุคคลมีบทบาทในการให้ความรู้ความ

เข้าใจเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน รวมทั้งเป็นสื่อที่คนงานให้ความเชื่อถือจากคนงานมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง (2540) พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยความแตกต่างด้านรายได้ไม่มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกัน

สมศรี ศานติเกษม (2528) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยด้านบุคคล คือระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการทำงาน ขณะที่ปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการทำงาน

แก้วลี จิตวัฒน์วิไล (2530) ได้ศึกษารูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ก. และสาย ข. ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า รูปแบบของการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

อมรา สารสันติกุล (2532) ศึกษาสถานภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของมหาดินเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนากิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของมหาดินอยู่ในระดับมาก 2 ด้านคือ ด้านการใช้ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานและด้านสัมฤทธิ์ผล

บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากิจในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่ารูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากิจ

อศิวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า ในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและต่อการปฏิบัติงานปานกลาง สำหรับองค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ องค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

ชนินาถ เจริญผล (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัย พบว่า องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงสภาพแวดล้อมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ชาลิน นานา (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน พบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงานของทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสารยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของทั้งสองฝ่าย

กรชวัล หอมไกรลาศ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่า การสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ขณะที่ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทญี่ปุ่น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และหัวหน้างาน นอกจากนี้ ยังศึกษาพบว่าความรู้สึกมั่นคงในการทำงานส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

ณัฐวุฒิ นิทฤษฎ (2540) ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงแปรรูปรัฐวิสาหกิจ พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารด้านการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กล่าวคือ หากเปิดเผยข้อมูลการแปรรูปรัฐวิสาหกิจและใช้สื่อประเภทต่างๆ เผยแพร่บ่อย จะทำให้มีความพึงพอใจในการสื่อสารน้อยไปด้วย

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ศึกษารูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย พบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ รวมทั้งความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

โกลด์ฮาเบอร์ คณะ (Goldhaber and others, 1978 หน้า 76-96 อ้างในวัชราร วัชรเสถียร, 2540 หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และปัจจัยด้านอายุจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เชสเตอร์ ไอ. เบอร์นาร์ด (Chester I. Bernard 1968:142-149 อ้างใน อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 หน้า 61) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องมือกระตุ้นชนิดหนึ่งในหลายๆ ชนิดคือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงินสิ่งของ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาส (Nonmaterial Opportunity) มีโอกาสที่จะมีอำนาจ มีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งดี ๆ

3. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ (Desirable Physical Condition) เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น

4. สิ่งจูงใจให้บุคคลมีความภูมิใจในงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ต่อองค์การ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

5. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศอันดีในหน่วยงาน

6. สิ่งจูงใจเกี่ยวกับสภาพการทำงาน โดยสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

7. สิ่งจูงใจโดยให้โอกาสเข้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นการปฏิบัติงาน

8. สิ่งจูงใจที่เป็นสภาพการสื่อสาร (Communication) โดยจัดให้มีความคล่องตัว

จอห์น เอส.กิลฟอร์ด และเดวิด อี. เกรย์ (Guilford, John S. and David E. Gray, 1970 อ้างในอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 หน้า 65) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยทำให้ผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น และการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งในองค์ประกอบเหล่านี้ คือ

1. ความมั่นคง
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
3. เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ
4. ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ
5. สภาพการทำงาน
6. การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา
7. องค์การและการบริหารงาน
8. ปริมาณงาน
9. ค่าจ้าง
10. การนิเทศงาน
11. การติดต่อสื่อสาร
12. ชั่วโมงในการทำงาน
13. เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก
14. สิทธิและผลประโยชน์ต่างๆ

รายงานสรุปได้ชี้ให้เห็นว่า ผลจากการที่บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็คือ ผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ การที่จะเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นเพื่อให้ได้ผลผลิตมากขึ้นนั้น ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของงาน โอกาสก้าวหน้า การบริหารงานของหน่วยงาน ค่าจ้าง ลักษณะของงาน การบังคับบัญชาสั่งการ ความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มทำงาน การสื่อสารที่ดี รวมถึงสภาพการทำงาน และสวัสดิการ

การเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยากาศที่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับความพึงพอใจมาก เขาจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อช่องทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นระบบเปิดด้วยแล้ว จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเต็มใจที่จะรายงานข่าวสารสู่ผู้บังคับบัญชา (Michael J. Glauser, 1984, หน้า 614 อ้างจาก พีรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537 หน้า 47)

คาร์ลีน เฮช. โรเบิร์ต และชาร์ล เอ.จี. ไรลีย์ (Karlene H. Robert and Charles A. G'Reilly 1974 หน้า 321-326 อ้างในอัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 หน้า 64) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นด้วย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาและสำรวจพฤติกรรมการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย และศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

รูปแบบการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบงานวิจัยในลักษณะเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากร

เป็นพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการจำนวนทั้งสิ้น 28,678 คน (ณ สิ้นเดือนกันยายน 2542) ในบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัทในเครือฯ ของบริษัท โฮลดิ้งต่อไปนี้ บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทเคมีภัณฑ์ซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทค้าวัสดุซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทยางสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทยิปซัมซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทผลิตภัณฑ์หลังคาซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทเซรามิคซิเมนต์ไทย จำกัด และบริษัทซิเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะบริษัทที่อยู่ในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งจะ เป็นขนาดที่สามารถใช้เป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 369 คน

วิธีเลือกตัวอย่าง

ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นกลุ่ม Cluster Sampling โดยแบ่งบริษัทหลักในเครือซิเมนต์ไทยเป็น 10 กลุ่มบริษัท ได้แก่

1. บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)
2. บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม จำกัด
3. บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน)
4. บริษัทเคมีภัณฑ์ซิเมนต์ไทย
5. บริษัทค้าวัสดุซิเมนต์ไทย จำกัด
6. บริษัทยางสยาม จำกัด (มหาชน)
7. บริษัทผลิตภัณฑ์หลังคาซิเมนต์ไทย จำกัด
8. บริษัทปิปซัมซิเมนต์ไทย จำกัด
9. บริษัทเซรามิคซิเมนต์ไทย จำกัด
10. บริษัทซิเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด

ขั้นตอนที่ 2

ใน 10 กลุ่ม (ยกเว้นบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)) เลือกบริษัทตัวอย่างออกมา 1 บริษัท ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย หรือ Simple Random Sampling โดยใช้วิธีการจับฉลาก เพื่อให้ได้บริษัทตัวแทนในแต่ละกลุ่มบริษัท

ผลการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มบริษัท มีดังนี้

- บริษัทปูนซิเมนต์ไทยอุตสาหกรรม บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด
- บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน)
- บริษัทเคมีภัณฑ์ซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทไทยโพลีเอททีลีน จำกัด
- บริษัทยางสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทสยามมิชลินมาร์เก็ตติ้งแอนด์เซลส์ จำกัด
- บริษัทค้าวัสดุซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทค้าซากลซิเมนต์ไทย จำกัด
- บริษัทหลังคาซิเมนต์ไทย จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด

- บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทสยามอุตสาหกรรมปูนซีเมนต์ จำกัด
- บริษัทเซรามิคซีเมนต์ไทย จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทเซรามิคอุตสาหกรรมไทย จำกัด
- บริษัทซีเมนต์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด บริษัทในเครือฯ ที่สุ่มตัวอย่างได้ คือ บริษัทสยามลวดเหล็ก จำกัด

ขั้นตอนที่ 3

ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีเปิดตารางสำเร็จของ Taro Yamane (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2541 หน้า 24) โดยกำหนดให้มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ได้ตัวอย่างอย่างน้อยจำนวน 369 คน ใน 10 บริษัท จากจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,441 คน

ขั้นตอนที่ 4

สุ่มตัวอย่างจำนวน 369 ตัวอย่าง ให้ได้สัดส่วนตามประชากรในแต่ละบริษัทตัวแทน โดยคำนวณจากสูตรต่อไปนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรของบริษัทตัวแทน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ขั้นตอนที่ 5

แบ่งสัดส่วนของตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม คือ พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ โดยให้มีสัดส่วนเท่ากัน สามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่เกิดขึ้นในบริษัท} \times \text{จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัท}}{\text{จำนวนพนักงานในบริษัททั้งหมด}}$$

จากการคำนวณตามสูตรข้างต้นได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

บริษัทตัวแทน	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	รวม	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	รวม
บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	375	228	603	31	19	50
บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด	172	630	802	15	52	67
บริษัทไทยโพลีเอททีลีน จำกัด	89	294	383	7	25	32
บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน)	86	143	229	7	12	19

บริษัทตัวแทน	ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
	บังคับ บัญชา	ปฏิบัติ การ	รวม	บังคับ บัญชา	ปฏิบัติ การ	รวม
บริษัทค้าปลีกซีเมนต์ไทย จำกัด	137	106	243	11	9	20
บริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด	73	313	386	6	26	32
บริษัทสยามมิชลินมาร์เก็ตติ้งแอนด์เซลส์ จำกัด	106	146	252	9	12	21
บริษัทสยามอุตสาหกรรมยิปซัม จำกัด	67	129	196	5	11	16
บริษัทเซรามิกอุตสาหกรรมไทย จำกัด	157	981	1,138	13	82	95
บริษัทสยามลวดเหล็กอุตสาหกรรม จำกัด	54	155	209	4	13	17
รวม	1,316	3,125	4,441	74	237	369

ขั้นตอนที่ 6

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากจำนวนตัวอย่างที่ได้ทั้งหมด ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในบริษัทที่กำหนดข้างต้น ทั้งนี้ ในการส่งแบบสอบถามผู้วิจัยได้จัดส่งไปยังพนักงานทั้งสิ้น 450 ชุด กระจายไปยังพนักงานในสังกัดสำนักงานใหญ่ และโรงงานในสัดส่วนเท่า ๆ กัน โดยใช้เวลาในการเก็บแบบสอบถาม 20 วัน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 434 ชุด ทำให้มีจำนวนตัวอย่างในการทำวิจัยมากกว่าที่กำหนดไว้ในตอนต้น คือ 369 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน และสื่อภายในองค์กร กับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเครือซีเมนต์ไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ" ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1	
พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซีเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน	
ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ	การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 2	
การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน	
ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
การติดตามข่าวสารของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ	ความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 3	
พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	
ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ	ความพึงพอใจในการทำงาน
สมมติฐานข้อที่ 4	
ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	
ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
ปัจจัยบุคคล ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> ❖ เพศ ❖ อายุ ❖ ระดับการศึกษา ❖ ระยะเวลาการทำงาน 	ความพึงพอใจในการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดส่วนใหญ่และแบบสอบถามแบบปลายเปิดบางส่วน ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 - คำถามเกี่ยวกับการติดตามข่าวสาร มีประเด็นคือ

1. ประเภทของสื่อที่ติดตาม ได้แก่

สื่อมวลชน : หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์

สื่อภายในองค์กร :

- สื่อบุคคล ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ

- สื่อภายในองค์กร ได้แก่ คำสั่ง ประกาศ วารสารภายใน โปสเตอร์

ข่าวประชาสัมพันธ์ภายใน ฯลฯ

- ลักษณะข้อมูลข่าวสาร

2. ความถี่ในการติดตามข่าวสาร

- คำถามเกี่ยวกับลักษณะการเปิดรับข่าวสารจากการสื่อสารภายในองค์กร (ประยุกต์จากแบบสำรวจ ICA ของ โกลด์ฮาเบอร์

(Goldhaber, 1993) มีประเด็นคือ

1. ความถี่ในการเปิดรับ
2. ปริมาณข้อมูลที่ต้องการจริง

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารโดยใช้คำถามลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) 5 ลำดับชั้น แบ่งเป็น

1. ความพึงพอใจในการติดตามข่าวสารจากการสื่อสารภายในองค์กร มีประเด็นคือ

- ช่องทาง เนื้อหา และประสิทธิภาพในการสื่อสาร ได้แก่ ความเร็ว ปริมาณ วิธีการ ขั้นตอน ความถูกต้อง ชัดเจน ความน่าเชื่อถือ และการเปิดเผยข้อมูล
- รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ (เส้นตรง และแนวนอน) และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
- ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว

2. ความพึงพอใจในการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน มีประเด็นคือ

- ประสิทธิภาพของสื่อ ได้แก่ ความเร็ว ปริมาณ คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับ ความถูกต้อง ชัดเจน และความน่าเชื่อถือของสาร
- อิทธิพลของสื่อมวลชนต่อพนักงาน

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้คำถามลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) 5 ลำดับชั้น แบ่งเป็น

- การยอมรับในนโยบายขององค์กร
- ความมั่นคงในการทำงาน
- ความเป็นธรรมในการทำงาน
- ความก้าวหน้าในการทำงาน
- ผลตอบแทน
- ความเชื่อมั่นในองค์กร
- ความผูกพันในองค์กร

- ประสิทธิภาพในการทำงาน
- การเพิ่มผลผลิต
- บรรยากาศในการทำงาน
- การมีส่วนร่วมในองค์กร

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน

เกณฑ์การให้คะแนน

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณ ความถี่ในการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน

ติดตามบ่อยที่สุด	5	คะแนน
ติดตามบ่อยมาก	4	คะแนน
ติดตามปานกลาง	3	คะแนน
ติดตามน้อย	2	คะแนน
ไม่ติดตาม	1	คะแนน

จากความถี่การติดตามข่าวสารสามารถจัดลักษณะการติดตามข่าวสารได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มที่ติดตามบ่อยที่สุด และบ่อยมากจัดเป็นกลุ่มที่มี

ลักษณะการติดตามข่าวสารสูง

กลุ่มที่ 2 คือ กลุ่มที่ติดตามปานกลาง น้อย และไม่เปิดรับ จัดเป็นกลุ่มที่มี

ลักษณะการติดตามข่าวสารต่ำ

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ติดตามจากการสื่อสารในองค์กร เปรียบเทียบกับปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจากสื่ออื่น ๆ จริง กำหนดเป็นค่าคะแนนดังนี้

ปริมาณข้อมูลที่ได้รับ

- | | | |
|------------|---|-------|
| มากที่สุด | 5 | คะแนน |
| มาก | 4 | คะแนน |
| ปานกลาง | 3 | คะแนน |
| น้อย | 2 | คะแนน |
| ไม่เปิดรับ | 1 | คะแนน |

ปริมาณข้อมูลที่ต้องการ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
ไม่ต้องการ	1	คะแนน

ความพึงพอใจในการสื่อสาร = ปริมาณที่ได้รับ - ปริมาณที่ต้องการ

เมื่อลบปริมาณข่าวสารที่ได้รับจากปริมาณข่าวสารที่ต้องการผลต่างที่ได้ คือ ความพอใจของพนักงาน ยังมีคะแนนระหว่างความต้องการและการได้รับจริงห่างมากเท่าใดหรือมีค่าติดลบมากเท่าใด แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้



ความพึงพอใจในการสื่อสาร

ไม่พึงพอใจ

มีความพึงพอใจต่ำ

มีความพึงพอใจปานกลาง

มีความพึงพอใจ

มีความพึงพอใจสูง

คะแนน

ต่ำกว่า -1

ต่ำกว่า -0.50

ระหว่าง -0.50 ถึง 0.50

สูงกว่า 0.50

สูงกว่า 1

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
ไม่พอใจเลย	1	5
ไม่ค่อยพอใจ	2	4
เฉยๆ	3	3
พอใจ	4	2
พอใจมากที่สุด	5	1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1. นำแบบสอบถามไปหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงเรียบร้อยแล้วไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้บังคับบัญชาในสำนักงานประชาสัมพันธ์ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) และนักวิชาการ เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา (Wording) เพื่อขอความแนะนำในการตรวจสอบแก้ไข และปรับแก้ตามคำแนะนำก่อนไปเก็บข้อมูลจริง

2. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่เลือกไว้จำนวน 30 คน เพื่อนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น โดยนำส่วนของคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามลักษณะมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มาหาค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ตามแบบของ Cronbach ซึ่งมีสูตรดังนี้ (อ้างในวิเชียร เกตุสิงห์, 2541 หน้า 93)

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right\}$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อถือได้

k คือ จำนวนข้อ

V_i คือ ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

V_t คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

จากการคำนวณได้ค่า Alpha -Coefficient ดังนี้

ตอนที่ 1 การติดตามข่าวสาร	Alpha -Coefficient
1. ช่องทางการสื่อสาร	
- ปริมาณข้อมูลที่พนักงานได้รับ	.8845
- ปริมาณข้อมูลที่พนักงานต้องการ	.8760

2. ลักษณะข้อมูลข่าวสาร	
- ปริมาณข้อมูลที่พนักงานได้รับ	.9019
- ปริมาณข้อมูลที่พนักงานต้องการ	.9443
3. การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน	.7132

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการสื่อสาร	
- ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร	.6955
- ความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจ	.8680
- ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน	.7077

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	.8283
-------------------------------------	-------

การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายตัวแปรและทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ คือ

- ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน คำนวณโดยหารค่าร้อยละ

- การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจ จากสื่อภายในองค์กร และสื่อมวลชน คำนวณโดยการหารค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน คำนวณโดยหารค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าสถิติดังนี้

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

“พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน”

ใช้การหาค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนและจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

“การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน”

ใช้การหาค่า Correlation ด้วยวิธี Pearson Product Moment เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

“พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน”

ใช้การหาค่า t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใช้วิธีคำนวณต่อไปนี้

- เพศ ใช้การหาค่า t-test

- อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวน

(Analysis of Variance: ANOVA)

3. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่นๆ นำเสนอเป็นความเรียง

การประมวลผลข้อมูล

เนื่องจากการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลและค่าทางสถิติมีจำนวนมาก เพื่อความถูกต้องเชื่อถือได้ และเพื่อความรวดเร็วในการคำนวณ ผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/for Windows

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายในประเทศไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ สามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยแสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

- ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน
- ข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อภายในองค์กรและสื่อมวลชน
- ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
- ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายในประเทศไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.1 ข้อมูลปัจจัยบุคคลของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	207	47.7
หญิง	226	52.1
ไม่ตอบ	1	0.2
รวม	433	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีจำนวนเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน โดยเพศหญิงมีจำนวนมากกว่าเพศชายเล็กน้อย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามระดับงาน

ระดับงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	287	66.1
ระดับบังคับบัญชา	147	33.9
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีจำนวนมากกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา โดยมีจำนวนมากกว่าครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมด

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-25 ปี	129	29.7
26-30 ปี	196	45.2
31-35 ปี	65	15.0
36-40 ปี	21	4.8
41-45 ปี	13	3.0
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	10	2.3
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี รองลงมาคือ 21-25 ปี และ 31-35 ปี ตามลำดับ มีเพียงส่วนน้อยที่มีอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	7	1.6
1-3 ปี	100	23.6
4-6 ปี	185	42.6
7-9 ปี	61	14.1
10 ปีขึ้นไป	81	18.7
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทยเกือบครึ่งหนึ่งของจำนวนทั้งหมดมีอายุการทำงานระหว่าง 4-6 ปี รองลงมาคืออายุการทำงาน 1-3 ปี 10 ปีขึ้นไป และ 7-9 ปี ตามลำดับ โดยมีเพียงส่วนน้อยที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
ในเครือซิเมนต์ไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	189	43.55
ปริญญาตรี	215	49.54
ปริญญาโท	30	6.91
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
ในเครือซิเมนต์ไทย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ ระดับ ปวช./ปวส./
อนุปริญญา ซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน และระดับปริญญาโทมีจำนวนน้อยที่สุด



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการใน
เครือซิเมนต์ไทยจำแนกตามบริษัท

บริษัท	จำนวน	ร้อยละ
1. บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)	54	12.4
2. บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด	81	18.7
3. บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน)	28	6.5
4. บริษัทไทยโพลีเอททีลีน จำกัด	34	7.8
5. บริษัทค้าซากลชีเมนต์ไทย จำกัด	28	6.5
6. บริษัทเซรามิคอุตสาหกรรมไทย จำกัด	117	27.0
7. บริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด	35	8.1
8. บริษัทสยามมิชลินมาร์เก็ตติ้งแอนด์เซลส์ จำกัด	20	4.6
9. บริษัทสยามอุตสาหกรรมยิปซัม จำกัด	21	4.8
10. บริษัทสยามลวดเหล็กอุตสาหกรรม จำกัด	16	3.7
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทเซรามิคอุตสาหกรรมไทย จำกัด มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย (ท่าหลวง) จำกัด และบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนบริษัทอื่นๆ ได้แก่ บริษัทกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด บริษัทไทยโพลีเอททีลีน จำกัด บริษัทเยื่อกระดาษสยาม จำกัด (มหาชน) บริษัทค้าซากลชีเมนต์ไทย จำกัด บริษัทสยามอุตสาหกรรมยิปซัม จำกัด บริษัทสยามมิชลินมาร์เก็ตติ้งแอนด์เซลส์ จำกัด และบริษัทสยามลวดเหล็กอุตสาหกรรม จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานใกล้เคียงกัน และมีจำนวนพนักงานน้อยกว่า 3 บริษัทแรกมาก หรือมีจำนวนต่ำกว่าครึ่งหนึ่งของพนักงานใน 3 บริษัทแรก ส่วนกลุ่มตัวอย่างบริษัทที่มีพนักงานน้อยที่สุด คือ บริษัทสยามลวดเหล็กอุตสาหกรรม จำกัด

1.2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

1.2.1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในองค์กร

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในช่องทางการสื่อสารในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ช่องทางการสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1. คำสั่ง/ประกาศ	-0.86	.99	ต่ำ
2. จดหมายจากบริษัท	-1.19	1.06	ต่ำ
3. หนังสือเวียน	-0.92	1.13	ต่ำ
4. วารสารภายใน	-0.96	1.15	ต่ำ
5. โปสเตอร์	-0.75	1.10	ต่ำ
6. แผ่นปลิวข่าวประชาสัมพันธ์	-0.89	1.12	ต่ำ
7. เสียงตามสาย	-1.11	1.25	ต่ำ
8. ไฟรั้ง	-0.78	1.05	ต่ำ
9. อินทราเน็ต / อีเมลล์	-0.94	1.20	ต่ำ
10. การประชุมในหน่วยงาน	-0.76	1.08	ต่ำ
11. ผู้บังคับบัญชา	-0.69	1.05	ต่ำ
12. เพื่อนร่วมงานในฝ่ายเดียวกัน	-0.33	.99	ปานกลาง
13. บุคคลนอกหน่วยงาน	-0.41	1.11	ปานกลาง
14. ข่าวลือ	.91	1.42	สูง
รวม	-0.69	.63	ต่ำ

จากตาราง เมื่อแบ่งความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารเป็น 14 ช่องทาง พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรในระดับต่ำ ข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า พนักงานยังไม่พึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่เป็นสื่อภายในองค์กรเท่าใดนัก โดยพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารที่เป็นเพื่อนร่วมงานและบุคคลนอกหน่วยงานระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจต่อข่าวลือนั้นอยู่ในระดับสูง หรืออีกนัยหนึ่งคือ มีความต้องการน้อย

1.2.2 ความพึงพอใจต่อลักษณะข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ลักษณะข้อมูลข่าวสาร	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1. ความคืบหน้าหรือผลการปรับโครงสร้างธุรกิจ	-1.34	1.09	ต่ำ
2. นโยบายและเป้าหมายของบริษัท	-1.06	1.06	ต่ำ
3. ผลการดำเนินงานและภาวะการเงินบริษัท	-1.27	1.02	ต่ำ
4. ข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ	-1.32	1.06	ต่ำ
5. ข้อมูลด้านการผลิต	-1.17	1.01	ต่ำ
6. ข้อมูลทางการตลาดและการขาย	-1.32	1.01	ต่ำ
7. นโยบายด้านการพนักงาน	-1.44	1.08	ต่ำ
รวม	-1.27	.79	ต่ำ

จากตาราง เมื่อแบ่งความพึงพอใจต่อลักษณะข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การ พบว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีความพึงพอใจในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านการพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1.2.3 ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

ตารางที่ 9 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานสังกัด

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	.2
น้อย	22	5.1
ปานกลาง	248	57.1
มาก	157	36.2
มากที่สุด	6	1.4
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย จำนวนครึ่งหนึ่ง พึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทปานกลาง และอีก 1 ใน 3 ของจำนวนทั้งหมด พึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทมาก

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานสังกัดของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ความพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัท	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1 ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในบริษัท	3.06	.74	ปานกลาง
2 วิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารภายในบริษัท	3.03	.74	ปานกลาง
3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของบริษัทต่อพนักงาน	2.82	.91	ปานกลาง
4 เครื่องมือและระบบสื่อสารในองค์กร	3.18	.77	ปานกลาง
5 หัวหน้าของท่านติดต่อสื่อสารกับพนักงานทุกคนโดยตรง ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม	3.33	1.02	ปานกลาง
6 หัวหน้าของท่านเป็นกันเองและง่ายต่อการเข้าพบ ทั้งสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้	3.32	1.06	ปานกลาง
7 การตัดสินใจเรื่องต่างๆ หัวหน้าจะขอความคิดเห็นจากท่านและเพื่อนร่วมงานเสมอ	3.03	.97	ปานกลาง
8 โอกาสในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานคนอื่นที่อยู่นอกหน่วยงานของท่าน	3.76	.75	สูง
9 ท่านพอใจที่สามารถพูดคุยเรื่องต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานในเวลาทำงานได้อย่างอิสระ และเปิดเผย	3.59	.87	สูง
10 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี	3.56	.72	สูง
11 การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นจากพนักงานทุกระดับโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากหัวหน้า	3.55	.93	สูง
รวม	3.29	.52	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจในการสื่อสารภายในบริษัทที่พนักงานสังกัดเป็น 11 ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นในระดับสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความสามารถในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระเปิดเผย การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารที่เริ่มต้นได้จากพนักงานทุกระดับ

1.2.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อในองค์กร

ตารางที่ 11 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อในองค์กร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	9	2.1
น้อย	102	23.5
ปานกลาง	271	62.4
มาก	50	11.5
มากที่สุด	2	.5
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มากกว่าครึ่งหนึ่งพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทในระดับปานกลาง รองลงมาคือพึงพอใจน้อย และพึงพอใจมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ความพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อในองค์กร	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1 ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ	2.86	.76	ปานกลาง
2 ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน	2.91	.79	ปานกลาง
3 ความรวดเร็ว	2.84	.80	ปานกลาง
4 ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.17	.82	ปานกลาง
รวม	2.94	.68	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจเป็น 4 ด้านพบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสูงสุด

1.2.5 ความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 13 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	17	3.9
น้อย	77	17.7
ปานกลาง	250	57.6
มาก	79	18.2
มากที่สุด	11	2.5
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ความพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1 ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ	2.99	.93	ปานกลาง
2 ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน	3.05	.89	ปานกลาง
3 ความรวดเร็ว	2.87	.87	ปานกลาง
4 ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.32	.91	ปานกลาง
รวม	3.06	.79	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาเป็น 4 ด้าน พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสูงสุด

1.3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

1.3.1 การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ จำแนกตามระดับความถี่ในการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน

ระดับความถี่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	20	4.6
น้อย	154	35.5
ปานกลาง	228	52.5
มาก	32	7.4
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย จำนวนครึ่งหนึ่ง มีการติดตามข้อมูลข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนในระดับปานกลาง และอีก 1 ใน 3 ของจำนวนทั้งหมดติดตามข่าวสารน้อย

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน ประเภทต่างๆ ของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

สื่อมวลชน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนฯ	ระดับ
1. หนังสือพิมพ์	3.40	.96	ปานกลาง
2. นิตยสาร	2.39	.89	ต่ำ
3. วิทยุ	2.10	.93	ต่ำ
4. โทรทัศน์	2.69	1.01	ต่ำ
5. อินเทอร์เน็ต	2.54	1.20	ต่ำ
รวม	2.62	.65	ต่ำ

จากตาราง เมื่อจำแนกตามการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนเป็น 5 ประเภท พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย ติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากหนังสือพิมพ์อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเมื่อเทียบกับสื่ออื่นๆ

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหว
ด้านต่างๆ ของเครือซีเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทในสังกัดของพนักงาน

ตารางที่ 17 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	6	1.4
น้อย	84	19.4
ปานกลาง	282	65.0
มาก	56	12.9
มากที่สุด	6	1.4
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือ
ซีเมนต์ไทย ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหว
ด้านต่างๆ ของเครือซีเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทในสังกัดของพนักงานในระดับปานกลาง

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ

ความพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน	ระดับความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1 ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ	3.05	.71	ปานกลาง
2 ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน	2.96	.71	ปานกลาง
3 ความรวดเร็ว	3.03	.69	ปานกลาง
4 ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.01	.70	ปานกลาง
รวม	3.01	.58	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อจำแนกตามความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรมความเคลื่อนไหวด้านต่างๆ ของเครือซิเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทในสังกัดของพนักงานเป็น 4 ด้านพบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพึงพอใจต่อความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสนของข่าวน้อยที่สุด

ขณะเดียวกันก็เห็นด้วยว่าการเสนอข่าวด้านลบ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลงในระดับปานกลาง และพนักงานมีการตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารที่สื่อมวลชนเสนอในระดับปานกลางเช่นกัน

1.3.3 ระดับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

ตารางที่ 19 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามระดับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

ระดับความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	1	.2
น้อย	23	5.3
ปานกลาง	319	73.5
มาก	91	21.0
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือ
ซิเมนต์ไทย ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานระดับบังคับบัญชาและ
ระดับปฏิบัติการ จำแนกตามความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน

ความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	SD	ระดับ
1 ท่านเห็นด้วยว่า การเสนอข่าวด้านบวกของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย มีส่วนกระตุ้นให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นในองค์การ	3.65	.82	สูง
2 ท่านเห็นด้วยว่าการเสนอข่าวด้านลบของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย มีส่วนกระตุ้นให้ท่านวิตกกังวลและไม่มั่นใจในสวัสดิภาพของตน	2.69	.88	ปานกลาง
3 ท่านเห็นด้วยว่า การเสนอข่าวด้านลบของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง	3.42	.96	ปานกลาง
4 ท่านตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารที่สื่อมวลชนเสนอเสมอ	3.17	.98	ปานกลาง
รวม	3.24	.46	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อจำแนกตามความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนเป็น 4 ด้าน พบว่า
พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นในระดับสูงว่า การเสนอข่าวด้าน
บวกของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์การ

1.4 ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 21 แสดงความถี่ และร้อยละของพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	11	2.5
ปานกลาง	153	35.3
มาก	238	54.8
มากที่สุด	32	7.4
รวม	434	100.0

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือ
ซิเมนต์ไทย จำนวนครึ่งหนึ่ง มีความพึงพอใจมาก รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น
ต่อการยอมรับ การปรับตัว และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับ
บัญชาและระดับปฏิบัติการ

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความเห็นและความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
1 ท่านพอใจและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน	3.88	.77	สูง
2 ท่านพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ท่านทำอยู่	3.28	.94	ปานกลาง
3 ท่านพอใจต่อความคล่องตัวของระบบการทำงานในหน่วยงานของท่าน	3.16	.93	ปานกลาง
4 ท่านพอใจต่อความเป็นธรรมของนโยบายต่างๆ ในบริษัทท่าน	3.08	.98	ปานกลาง
5 ท่านพอใจต่อรายได้และสวัสดิการที่ท่านได้รับ	3.27	.86	ปานกลาง
6 ท่านพอใจต่อความมั่นคงในบริษัทที่ท่านสังกัด	3.69	.79	สูง
7 ระดับความรู้สึกรักผูกพันในองค์กรของท่าน	3.68	.84	สูง

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความเห็นและความพึงพอใจ		
	Mean	SD	ระดับ
8 ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กร	3.31	.78	ปานกลาง
9 สำหรับท่านแล้วองค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่นำทำงานด้วย	3.54	.86	สูง
10 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถให้มากกว่าปกติ เพื่อช่วยให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ	4.05	.72	สูง
11 ท่านพร้อมที่จะย้ายไปทำงานในบริษัทอื่น หากได้ทำงานในตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงกว่า	2.94	1.03	ปานกลาง
12 ท่านยอมรับความเปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ	3.50	.70	สูง
13 ท่านเห็นว่าความไม่แน่ใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของท่าน	3.04	.88	ปานกลาง
14 ท่านเห็นว่า เมื่อมีการปรับโครงสร้างธุรกิจในหน่วยงานของท่าน การบริหารงานจะคล่องตัว และมีประสิทธิภาพขึ้น	3.39	.79	ปานกลาง
รวม	3.65	.58	สูง

จากตาราง เมื่อแบ่งความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการทำงานเป็น 14 ด้าน พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการยอมรับ การปรับตัว และมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง โดยด้านที่พนักงานมีระดับของความเห็นด้วยและพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถให้มากกว่าปกติ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

1. การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	2.623	.619	.04	.965
บังคับบัญชา	147	2.626	.705		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. การติดตามข่าวสารจากสื่อภายในองค์กร

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจำแนกตามช่องทางการสื่อสารในองค์กรระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	T	P
ปฏิบัติการ	287	-.736	.617	2.08	.038
บังคับบัญชา	147	-.604	.651		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาเปิดรับข่าวสารมากกว่าระดับปฏิบัติการ

จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบการติดตามข่าวสารจำแนกตามลักษณะข้อมูลข่าวสารระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	-1.344	.832	2.72	.007
บังคับบัญชา	147	-1.139	.692		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการในเครือซิเมนต์ไทย มีการติดตามข่าวสารตามลักษณะข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาเปิดรับข่าวสารมากกว่าระดับปฏิบัติการ

จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2

การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 26 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	-.0048	.921
ช่องทางการสื่อสารในองค์กร	434	-.0128	.790
ลักษณะข้อมูล	434	.0812	.091

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3

พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือซิเมนต์ไทยมีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบการความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	3.268	.532	1.47	.143
บังคับบัญชา	147	3.346	.508		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆในองค์การ ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	2.967	.644	.98	.327
บังคับบัญชา	147	2.898	.741		

จากตารางแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆในองค์การ ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับ
บัญชา ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	2.967	.761	3.28	.001
บังคับบัญชา	147	3.228	.826		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชา พึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ

จึงเป็นไปตามสมมติฐาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2. ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม เคลื่อนไหวด้านต่างๆ ของเครือข่ายซีเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทในสังกัดของพนักงานระหว่าง พนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	3.065	.597	2.74	.006
บังคับบัญชา	146	2.911	.525		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ มีความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความพึงพอใจมากกว่าระดับบังคับบัญชา จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน ระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	3.247	.463	.73	.464
บังคับบัญชา	147	3.213	.443		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนของ พนักงานระดับปฏิบัติการและบังคับบัญชาพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานระดับปฏิบัติการและ
บังคับบัญชา

ระดับงาน	จำนวน	Mean	SD	t	P
ปฏิบัติการ	287	3.653	.576	.15	.879
บังคับบัญชา	147	3.644	.581		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการกับพนักงานระดับบังคับบัญชา มีความ
พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 4

ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

กล่าวคือ พนักงานที่มีปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานต่างกันจะมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน

1. เพศกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	Mean	SD	t	p
ชาย	207	3.81	.572	5.75	.000
หญิง	226	3.50	.543		

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานชายกับพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานหญิง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

2. อายุกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ	จำนวน	Mean	SD	F	P
21-25 ปี	129	3.549	.509	3.9037 *	.0018
26-30 ปี	196	3.658	.574		
31-35 ปี	65	3.616	.632		
36-40 ปี	21	3.830	.625		
41-45 ปี	13	4.033	.616		
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	10	4.127	.534		
รวม	434	3.650	.577		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 41-45 ปี 36-40 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี และ 21-25 ปี ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่แล้วไม่พบคู่ที่ต่างกัน

จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean	SD	F	P
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	189	3.796	.588	11.910 *	.000
ปริญญาตรี	215	3.522	.547		
ปริญญาโท	30	3.650	.508		
รวม	434	3.645	.577		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยพบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และปริญญาตรีตามลำดับ เมื่อพิจารณาความแตกต่างเป็นรายคู่แล้วไม่พบคู่ที่ต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

4. อายุการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน

อายุการทำงาน	จำนวน	Mean	SD	F	P
น้อยกว่า 1 ปี	7	3.990	.351	1.884 *	.112
1-3 ปี	100	3.597	.560		
4-6 ปี	185	3.622	.540		
7-9 ปี	61	3.581	.537		
10 ปีขึ้นไป	81	3.801	.689		
รวม	434	3.650	.577		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางแสดงผลการวิจัยเพิ่มเติม

ตารางที่ 37 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	.135 *	.005
ช่องทางการสื่อสารในองค์การ	434	.239 *	.000
ลักษณะข้อมูล	434	.342 *	.000

* มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยลักษณะข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด รองลงมาคือ ช่องทางการสื่อสารในองค์การ และสื่อมวลชน

ตารางที่ 38 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆ ในองค์การ

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	.299 *	.000
ช่องทางการสื่อสารในองค์การ	434	.233 *	.000
ลักษณะข้อมูล	434	.265 *	.000

* มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อต่างๆ ในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากสื่อต่างๆ ในองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารในองค์การ

ตารางที่ 39 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	.236 *	.000
ช่องทางการสื่อสารในองค์กร	434	.184 *	.000
ลักษณะข้อมูล	434	.338 *	.000

* มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยลักษณะข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือ การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนและช่องทางการสื่อสารในองค์กร

ตารางที่ 40 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวขององค์กร

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	.262 *	.000
ช่องทางการสื่อสารในองค์กร	434	.107 *	.027
ลักษณะข้อมูล	434	.183 *	.000

* มีนัยสำคัญที่ .05

จากตารางแสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชนมากที่สุด รองลงมาคือ ลักษณะข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการสื่อสารในองค์กร

ตารางที่ 41 แสดงค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างการติดตามข่าวสารกับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน

การติดตามข่าวสาร	จำนวน	ค่าสหสัมพันธ์	P
สื่อมวลชน	434	.078	.104
ช่องทางการสื่อสารในองค์กร	434	.069	.150
ลักษณะข้อมูล	434	.012	.801

จากตารางแสดงให้เห็นว่า การติดตามข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการติดตามข่าวสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยในช่วงการปรับโครงสร้างธุรกิจ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชาในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทย จำนวน 434 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นกลุ่ม Cluster Sampling และสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจ ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/for Windows เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) t-test และ ANOVA สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจ ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยบุคคลของพนักงานในเครือซิเมนต์ไทย พบว่า
 - กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบังคับบัญชา
 - กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย
 - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-30 ปี
 - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี
 - กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 4-6 ปี
 - จากการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานใน 10 บริษัท กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทเซรามิคอุตสาหกรรมไทย จำกัด มีจำนวนมากที่สุด

2. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

2.1 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ

2.1.1 ช่องทางการสื่อสารในองค์การ

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในระดับต่ำ ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงช่องทางที่พนักงานต้องการให้มีการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจมากที่สุด คือ จดหมายจากบริษัทถึงพนักงานโดยตรง

2.1.2 ลักษณะข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านการพนักงาน มีความพึงพอใจในระดับต่ำที่สุด

2.1.3 การสื่อสารในองค์การ

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นในระดับสูงที่สุด รองลงมาตามลำดับ และอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ได้แก่ ความสามารถในการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน ได้อย่างอิสระเปิดเผย การรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารที่เริ่มต้นได้จากพนักงานทุกระดับ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2.1.4 ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากสื่อในองค์การ ประเด็นปริมาณ ความชัดเจน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง นำเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสูงสุด

2.1.5 ความพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา ประเด็นปริมาณ ความชัดเจน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง น่าเชื่อถือ

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อความถูกต้องและน่าเชื่อถือของข้อมูลสูงสุด

2.2 ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

2.2.1 การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบการติดตามสื่อประเภทต่างๆ พบว่า พนักงานติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากหนังสือพิมพ์มากที่สุด

2.2.2 การเสนอข่าวเกี่ยวกับกิจกรรม ความเคลื่อนไหวของเครือซีเมนต์ไทย และบริษัทที่พนักงานสังกัด

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ปริมาณ ความชัดเจน ความรวดเร็ว และความถูกต้อง น่าเชื่อถือ พบว่า พนักงานพึงพอใจต่อความละเอียด ชัดเจน ไม่ลับสนของข่าวน้อยที่สุด

2.2.3 ระดับความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน

ผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความคิดเห็นที่ว่า การเสนอข่าวด้านบวกของสื่อมวลชนต่อเครือฯ มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

3. ความพึงพอใจในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่พนักงานมีระดับของความเห็นด้วยและพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถให้มากกว่าปกติ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ความพึงพอใจในการสื่อสาร

1.1 ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร

- ช่องทาง เนื้อหา และประสิทธิภาพในการสื่อสาร

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานยังไม่พึงพอใจต่อช่องทางสื่อสารที่เป็นสื่อภายในองค์กรเท่าใดนัก มีเพียงช่องทางการสื่อสารที่เป็นเพื่อนร่วมงานและบุคคลนอกหน่วยงานที่พึงพอใจระดับปานกลาง โดยพนักงานได้ติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากการสื่อสารภายในองค์กรทุกชนิด (Internal Communication) ได้แก่ การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การพบปะเป็นรายบุคคล และการพบปะเป็นรายกลุ่ม

ผลการวิจัยที่ระบุว่าพนักงานพึงพอใจในการสื่อสารในระดับต่ำ คาดว่าอาจมีสาเหตุจากการปรับโครงสร้างธุรกิจในแต่ละกิจการยังไม่เสร็จสิ้น ทำให้พนักงานอาจเกิดความไม่มั่นใจ และยิ่งมีความไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องมากเท่าไร ก็จะมีความต้องการรับข่าวสารมากยิ่งขึ้น (Atkin, 1973 อ้างในสุวรรณี ชมภูจันทร์, 2540) ดังนั้น เมื่อบริษัทฯ ไม่สามารถสื่อสารข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจ ทั้งในด้านเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ผลวิจัยความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานมีระดับต่ำ

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสื่อประชาสัมพันธ์ และสื่อบุคคล พบว่า พนักงานพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชามากกว่า เนื่องจากผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ที่อยู่ในระดับกำหนดนโยบาย จึงมีความน่าเชื่อถือสูง ทั้งยังเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับพนักงาน จึงเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ดีที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของโกลด์ฮาเบอร์ (G.M.Goldhaber, 1993)

นอกจากนี้ สื่อบุคคลยังมีความรวดเร็ว เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งจะอำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ได้ตอบได้ทันที ในขณะที่พนักงานไม่เข้าใจก็สามารถอธิบายเพิ่มเติมให้ตรงกับความต้องการและความเข้าใจได้ยิ่งขึ้น รวมทั้งมีระดับปฏิริยาสะท้อนกลับสูง ทำให้สามารถลดอุปสรรคของกระบวนการเลือกข่าวสาร การเลือกแปล เลือกตีความ และการเลือกจดจำสารได้ และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (เสถียร เขยประทับ, 2528 หน้า 17)

เป็นที่น่าสังเกตว่า ช่องทางการสื่อสารที่เป็นข่าวลือ ไม่ปรากฏว่ามีพนักงานสนใจเท่าใด ซึ่งเป็นสิ่งที่น่ายินดีต่อองค์กร เนื่องจากข่าวลือมีข่าวการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวาง รวดเร็ว มีทั้งข้อเท็จจริง และการตีความ อันอาจทำให้เกิดความบิดเบือน และส่งผลกระทบต่อโดยรวมต่อองค์กร ทั้งนี้ การที่พนักงานไม่ให้ความสนใจต่อข่าวลือ อาจสะท้อนได้ว่า องค์กรได้มีการให้ข่าวสารข้อเท็จจริงให้

ผู้ปฏิบัติงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยให้ข่าวลือไม่เกินความเป็นจริงเท่าใดนัก (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 344)

สำหรับลักษณะข้อมูลข่าวสาร พนักงานให้ความสนใจข้อมูลนโยบายด้านการพนักงานอย่างมาก อาทิ การว่าจ้าง และสวัสดิการ รองลงมาคือ ข้อมูลความคืบหน้าการปรับโครงสร้างธุรกิจ ข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ และข้อมูลด้านการตลาดและการขาย

ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ ธนียา โภพานันท์ (2539) ที่ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า พนักงานให้ความสนใจต่อข่าวสารเรื่องของสวัสดิการมากที่สุด

จะเห็นได้ว่า พนักงานมีความต้องการข้อมูลนโยบายการพนักงานเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นเรื่องที่ใกล้ตัวพนักงานมากที่สุด เกี่ยวกับผลประโยชน์ ผลกระทบ และเกี่ยวข้องโดยตรงกับความต้องการส่วนบุคคล ความต้องการข้อมูลดังกล่าวของพนักงานจึงสอดคล้องกับทฤษฎีการเลือกสรรและแสวงหาข่าวสารที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกเปิดรับสื่อหรือข่าวสารจากแหล่งต่างๆ ตามความสนใจและความต้องการของตน (Klapper, 1960) และสอดคล้องกับแนวคิดโกลฮาเบอร์ที่ว่า ข้อมูลที่พนักงานต้องการมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ผลประโยชน์ที่จะได้รับ (G.M.Goldhaber, 1993)

เช่นเดียวกับที่แอทกิน ได้กล่าวว่า ยิ่งมนุษย์มีความไม่แน่ใจในเรื่องใดมากเท่าไร ก็จะมีมีความต้องการรับข่าวสารมากยิ่งขึ้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน 4 ประการ หนึ่งในความต้องการพื้นฐานนั้นก็คือ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงให้กับตนเอง (Atkin, 1973 อ้างในสุวรรณี ชมภูจันทร์, 2540)

ข้อมูลจากผลวิจัยเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า จากการที่องค์กรได้มีการปรับโครงสร้างธุรกิจได้ส่งผลให้พนักงานมีความตื่นตัว และต้องการแสวงหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวด้านต่างๆ ขององค์กรอันจะมีความเกี่ยวข้องกับความ เป็นไปต่างๆ ส่วนบุคคล

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้แก่ ความเร็ว ปริมาณ วิธีการ ขั้นตอน ความถูกต้อง ชัดเจน ความน่าเชื่อถือ และการเปิดเผยข้อมูล แม้ว่าผลการวิจัยจะออกมาเป็นที่น่าพอใจพอสมควร แต่ในส่วนของ การเปิดเผยข้อมูลนั้นพนักงานมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย น้อยที่สุด ซึ่งคาดว่าเนื่องจากการปรับโครงสร้างธุรกิจในแต่ละกิจการยังไม่แล้วเสร็จ จึงทำให้ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลใดๆ ได้ จึงส่งผลให้ผลวิจัยออกมาว่าพนักงานพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลน้อยที่สุด

การเปิดเผยข้อมูลต่อพนักงานนับเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร ดังเช่นในงานวิจัยของ วิวิธ ดาวณี และฮาเซน และเบคสตรอม พบว่า ปัจจัย

ที่ทำให้บรรลุความพึงพอใจในการสื่อสารขององค์กรคือ ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของข่าวสาร หรือจากการศึกษาของออร์วอน ปิลันธนีโอวาท และเมตตา วิวัฒน์านุกูล (2538) พบว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีความสัมพันธ์กับการเปิดเผยข้อมูล (Openness)

- รูปแบบการสื่อสาร

- 1) การสื่อสารแบบเป็นทางการ

เมื่อพิจารณาตามรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบเป็นทางการ ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง หรือจากผู้บังคับบัญชามายังพนักงาน การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หรือจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารในระดับปานกลาง โดยผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานทุกคนโดยตรง ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม ผู้บังคับบัญชายังมีความเป็นกันเองและง่ายต่อการเข้าพบ ขณะเดียวกันพนักงานก็สามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ การตัดสินใจเรื่องต่างๆ ผู้บังคับบัญชาจะขอความคิดเห็นจากพนักงานเสมอ และการสื่อสารยังสามารถเริ่มต้นได้จากพนักงานทุกระดับ

ข้อมูลดังกล่าวแสดงว่า การสื่อสารในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยไม่ได้มุ่งที่จะสื่อสารแบบทางเดียว แต่ได้ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งและผู้รับสามารถที่ตอบสนองต่อกันได้ และเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องตรงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟิฟเนอร์ และเฟลส์ ที่ว่า การสื่อสารสองทางจะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา รู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในหน่วยงานซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย (Phifner and Fels 1964 อ้างใน ชนินาถ เจริญผล, 2538 หน้า 123)

นอกจากนี้ การที่ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเองและง่ายต่อการเข้าพบ และสามารถปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ยังแสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของกริช สืบสนธิ์ (2526 หน้า 111) ที่ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจระหว่างกันเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจกัน ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีระบบการสื่อสารสองทางให้มากในทุกด้านเพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- 2) การสื่อสารแนวนอนหรือแนวราบ

พนักงานมีความพึงพอใจต่อโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นในระดับสูงที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กรอื่นๆ ซึ่งโอกาสในการสื่อสารข้ามหน่วยงานนี้ สะท้อนได้เป็นอย่างดีถึงการจัดโครงสร้างองค์กรที่มีระดับชั้นการบังคับบัญชาเป็นแนวระนาบ (Flat organization) (Dan O' Hair, Gustav W. Friedrich, Lynda Dixon Shaver, 1998)

เห็นได้ว่า แม้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีกลุ่มธุรกิจที่หลากหลาย และมีบริษัทในเครือฯ เป็นจำนวนมาก แต่ลักษณะการจัดโครงสร้างภายในองค์การของแต่ละกิจการกลับมีลักษณะแนวระนาบ ช่วยให้โครงสร้างองค์การยืดหยุ่นขึ้น ก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการทำงาน และเกิดการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน หรือคณะทำงาน ทั้งยังช่วยเพิ่มพูนขวัญ กำลังใจ และสามารถจัดปัญหาความขัดแย้งในองค์การได้อีกทางหนึ่ง (Koheler et al., 1981 อ้างใน Tom D. Daniels, Barry K.Spiker , 1991 หน้า 97)

อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของการสื่อสารแบบแนวนอน คือ ข้อมูลข่าวสารสามารถไหลผ่านข้ามหน่วยงานได้ง่าย ปริมาณข้อมูลที่มีจำนวนมากจึงอาจส่งผลให้เกิดความสับสนและเกิดความเข้าใจผิดได้ นอกจากนี้ ปริมาณและทิศทางการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่มีเป็นจำนวนมากปราศจากการกลั่นกรอง ยังอาจส่งผลให้ระบบการทำงานช้าลง หรือหยุดในที่สุด ดังนั้น การสื่อสารแนวนอนที่ไม่ยืดหยุ่น และความสับสนของปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ออกไปจึงควรมีความสมดุลกัน (Fayol อ้างใน G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 163)

3) การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับสูง โดยสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างอิสระเปิดเผย เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Human Relation Approach ที่ว่า ผลของการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ ช่วยรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมของพนักงานด้วยกัน เป็นการสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่ดี อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และท้ายสุดคือ การมีส่วนร่วมในการเพิ่มความสามารถในการเพิ่มผลผลิต ซึ่งมีงานวิจัยที่พิสูจน์เรื่องนี้ตั้งแต่สมัย Hawthorne Studies ซึ่งศึกษาโดย เอลตัน เมโย (Elton Mayo อ้างใน Katherine Miller, 1999)

นอกจากนี้ ข้อดีของการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการคือ ผู้บริหารอาจใช้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสารนี้ได้ ถ้ารู้จักกลั่นกรองข้อความ และใช้กลไกข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด ทั้งยังสามารถกระจายข่าวสารถึงพนักงานอย่างรวดเร็ว สำหรับพนักงาน “เถาองุ่น” จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการแปลข่าวสารที่เป็นทางการให้เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย (กรองแก้ว อยู่สุข, 2533 หน้า 182)

1.2 ความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวสารของสื่อมวลชน

• การติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน

เหตุผลหนึ่งของการทำวิจัยในครั้งนี้คือ ต้องการศึกษาว่า จากการที่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยได้ปรับโครงสร้างธุรกิจ พนักงานมีพฤติกรรมติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชนเพิ่มเติมจากการสื่อสาร

ภายในองค์การมาน้อยเพียงใด ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ครึ่งหนึ่งของพนักงานทั้งหมดติดตามข่าวจากสื่อมวลชนปานกลาง และสนใจติดตามข่าวจากหนังสือพิมพ์มากที่สุดเป็นอันดับแรก ส่วนหนึ่งคาดว่าเป็นเพราะ เครือซิเมนต์ไทย โดยสำนักงานประชาสัมพันธ์ ได้มีการนำเสนอข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเครือซิเมนต์ไทยจากหนังสือพิมพ์และนิตยสาร เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน(ปัจจุบันมีพนักงานเข้ามาดูเฉลี่ยวันละ 800-1,000 ราย) ช่วยเพิ่มโอกาสในการรับทราบข่าวสารจากสื่อมวลชนได้อีกทางหนึ่ง จึงอาจเป็นเหตุผลให้คะแนนในส่วนของหนังสือพิมพ์สูงที่สุด

การที่พนักงานได้ติดตามข่าวจากสื่อมวลชนมากกว่าสื่อภายในองค์การ สะท้อนได้ว่า ข้อมูลที่ได้รับจากสื่อภายในองค์การยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงจำเป็นต้องแสวงหาจากแหล่งอื่นเพิ่มจนกว่าข้อมูลจะเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดันเนอฮิว และทิปตัน (Donohew and Tipton, 1973 อังโน สวนิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล, 2537) เนื่องจากยิ่งบุคคลมีการเปิดรับข่าวสารมากเท่าใดยิ่งมีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และทันต่อเหตุการณ์มากยิ่งขึ้นเท่านั้น ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของแซนดรา บอล-โรคิช และเมลวิน แอล เดอเฟลอร์ (Sandra Ball-Rokeach and Melvin L. DeFleur, 1976 เล่มเดียวกัน) ที่ว่า กลุ่มผู้รับสารจะพึงพาสื่อมวลชนในฐานะที่เป็นแหล่งสารสนเทศและเป็นผู้นำในระดับต่างๆ

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนกับสื่อภายในองค์การ ปรากฏว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนเฉลี่ยมากกว่าสื่อภายในองค์การ ทั้งในด้านปริมาณที่มากเพียงพอ ความรวดเร็ว และความละเอียดชัดเจน ยกเว้นประเด็นความถูกต้องและน่าเชื่อถือ พนักงานเห็นว่าสื่อในองค์การน่าเชื่อถือมากกว่า

เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสื่อมวลชนกับผู้บังคับบัญชา ปรากฏว่า พนักงานพึงพอใจผู้บังคับบัญชาในด้านความละเอียดและความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งเป็นข้อได้เปรียบของสื่อบุคคลดังที่กล่าวไปแล้วในอภิปรายผลของการสื่อสารภายในองค์การ ส่วนความรวดเร็วและปริมาณนั้น พนักงานพึงพอใจน้อยกว่า ซึ่งอาจเป็นเพราะสื่อมวลชนมักเสนอข่าวในลักษณะของการคาดการณ์ผลการปรับโครงสร้างธุรกิจ ขณะที่ภายในองค์การหากยังไม่สามารถสรุปผลที่ชัดเจนใดๆ จะไม่มีการเปิดเผยข้อมูล ทั้งนี้ เพื่อป้องกันความลับสน และความเข้าใจผิด

• อิทธิพลของสื่อมวลชนต่อพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่ออิทธิพลของสื่อมวลชนค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องกันว่า การเสนอข่าวด้านบวกของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย มีส่วนกระตุ้นให้เกิดความเชื่อมั่นในองค์การ ขณะที่การเสนอข่าวด้านลบมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง และกระตุ้นให้เกิดความวิตกกังวลและไม่มั่นใจในสวัสดิภาพของตนเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับอิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อความรู้และความคิด (Cognitive Effect) ความรู้สึก (Affective Effect) และพฤติกรรม (Behavioral Effect)

ของมวลชนผู้รับสาร โดยเฉพาะผู้รับสารที่ไม่ใช่ชนชั้นนำของสังคม (Non-Elites) ของแซนดรา บอล-โรคีช และเมลวิน แอล เดอเฟลอร์ (Sandra Ball-Rokeach and Melvin L. DeFleur, 1976 อ้างใน ปรมะ สตะเวทิน , 2541 หน้า 184)

2. ความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานเครือข่ายในประเทศไทยส่วนใหญ่ มีระดับการยอมรับความเปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างธุรกิจในระดับสูง โดยเห็นว่าจะมีส่วนช่วยให้การบริหารงานในหน่วยงานคล่องตัว และมีประสิทธิภาพขึ้น คาดว่าการที่พนักงานยอมรับต่อการปรับโครงสร้างธุรกิจ เนื่องจากมีความเข้าใจต่อภาวะวิกฤติเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งเป็นที่รับรู้โดยทั่วไปในสังคมจากการเสนอข่าวของสื่อมวลชน

ผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับสูง โดยเต็มใจอย่างยิ่งที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถให้มากกว่าปกติ เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ทั้งยังมีความรู้สึกผูกพันในองค์กรในระดับสูง มีความภาคภูมิใจในการทำงานในหน่วยงาน และพอใจต่อความมั่นคงในบริษัทที่สังกัด ตลอดจนเห็นว่าองค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่นำทำงานด้วย

พนักงานพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กร ความก้าวหน้าของงาน ความเป็นธรรมของนโยบายต่างๆ ในบริษัท ความคล่องตัวของระบบการทำงานในหน่วยงาน และพึงพอใจต่อรายได้และสวัสดิการในระดับปานกลาง และจะไม่ย้ายไปทำงานในบริษัทอื่น แม้ได้ทำงานในตำแหน่งและเงินเดือนที่สูงกว่า

เหตุที่พนักงานมีระดับความพึงพอใจในประเด็นที่กล่าวข้างต้นในระดับสูง คาดว่า เป็นเพราะ เครือข่ายไทยมีภาพลักษณ์ที่เด่นชัดในด้านการเป็นองค์กรธุรกิจที่มีความเก่าแก่ มั่นคง ดำเนินธุรกิจยาวนานกว่า 80 ปี ทั้งยังให้ผลตอบแทนด้านค่าจ้างและสวัสดิการในระดับที่ดีเป็นที่น่าพอใจ

ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎี และแนวคิดของนักวิชาการจำนวนมาก อาทิ เฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก และคณะ (Frederick Herzberg อ้างในสร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541 หน้า 341, 344) ที่เสนอทฤษฎีปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพอใจและไม่พอใจในงาน

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วยความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับ ความสนใจในงาน ความรับผิดชอบในงานที่เพิ่มขึ้น การเติบโตและก้าวหน้า ซึ่งรวมถึงโอกาสในการศึกษา พัฒนาตนเอง และปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสในการก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สถานะทางอาชีพ นโยบายและการบริหารองค์กร สถานะทางอาชีพ สภาพความมั่นคงในการทำงาน การควบคุมบังคับบัญชา และชีวิตส่วนตัว หรือความรู้สึกที่ได้รับจากงานในหน้าที่

(อ้างใน Mayo, George Elton, http://www.accel-team.com/maslow/od_hr_02.htm, 1999)

และสอดคล้องกับ วอน ฮัลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Von Haller B. Gilmer, 1967 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์) อรรถมานะ, 2541) ซึ่งได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพอใจในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับที่กล่าวในตอนต้น โดยมีประเด็นที่เพิ่มเติมคือ การติดต่อสื่อสารมีส่วนสำคัญที่ผลักดันให้งานประสบความสำเร็จ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ตามการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชนไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นตามสมมติฐาน แต่มีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และติดตามลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

2. การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ และระดับบังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานระดับปฏิบัติการและระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม ประเด็นความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

4. ปัจจัยบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4.1 ปัจจัยด้านเพศ

พบว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานหญิง

4.2 ปัจจัยอายุ

พบว่า ยิ่งมีอายุมากเท่าใดยิ่งมีระดับความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4.3 ปัจจัยด้านการศึกษา

พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับระดับ ปวช./ปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท และปริญญาตรีตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายไทย มีการติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กร แยกต่างหาก

จากการวิจัยพบว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการมีการติดตามข่าวสารจากช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร และติดตามลักษณะข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนียา โพนานันท์ (2539 หน้า 87) ศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันรับข่าวสารบางประเภทแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม การวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์การติดตามข่าวจากสื่อมวลชน แม้ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ก็มีงานวิจัยจำนวนมากที่ได้ผลในลักษณะเดียวกันนี้ ซึ่งกรณีได้รับการยืนยันจากกรีนเบิร์ก และคูมารา (Greenberg, Kumara) ที่ศึกษาพบว่าตัวแปรด้านประชากรเดี่ยวๆ แทบไม่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการใช้สื่อเลย แต่ลักษณะตัวแปรกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อการใช้สื่อเล็กน้อย และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของแม็กลอยด์ และโอคีฟ (McLeod, O' Keefe) เกี่ยวกับอิทธิพลของการทำนายพฤติกรรมทางการสื่อสาร โดยตามทฤษฎีการแบ่งกลุ่มทางสังคม พฤติกรรมการสื่อสารของปัจเจกบุคคลมีแบบแผนเป็นไปตามกลุ่มทางสังคมที่ตนสังกัดมากกว่า ดังนั้น จึงยากที่จะคาดหวังพฤติกรรมทางการสื่อสารโดยใช้คุณลักษณะของประชากรและสังคมเป็นตัวอธิบายเพียงอย่างเดียว (พรนภา แก้วฉาย, 2539 หน้า 100)

สมมติฐานที่ 2 การติดตามข่าวสารการปรับโครงสร้างธุรกิจจากสื่อมวลชน และจากการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายไทย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

การวิจัยพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม การที่ได้นำตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานไปหาความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจโดยสื่อในองค์กร และผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน พบว่า ตัวแปรทั้งหมด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน มีเพียงตัวแปรความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโกลด์ฮาเบอร์ และคณะ (Goldhaber and others, 1978 หน้า 76-96 อ้างในวัชรวิฑูรย์, 2540 หน้า 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ทั้งยังสอดคล้องกับจอห์น เอส. กิลฟอร์ด และ

เดวิด อี. เกรย์ ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอำนาจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการของเครือข่ายซิเมนต์ไทย มีความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ นิทฤษฎ์ (2540) ที่ศึกษาเปรียบเทียบพนักงาน กฟผ. และ กฟภ. พบว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เช่นกัน นอกจากนี้ ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรีนเบอร์ก และคูมารา แม็กลอยด์ และโอคิฟ ซึ่งได้กล่าวไว้ในสมมติฐานแรก

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของความพึงพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา พบว่าพนักงานทั้งสองระดับมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับบังคับบัญชามีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ อาจสันนิษฐานได้ว่า พนักงานระดับบังคับบัญชามีความใกล้ชิดและเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากกว่าระดับปฏิบัติการ และข้อมูลการปรับโครงสร้างที่นำเสนอหรือได้รับมักจะเป็นเรื่องนโยบายหรือเป็นเรื่องที่ระดับบริหารด้วยกันสนใจ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเมลวิน แอล เดอ เฟลอร์ (De Fleur, 1970 หน้า 118-139) เกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างของแต่ละบุคคล ที่กล่าวว่า อายุ เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกัน ในเรื่องความคิดและพฤติกรรม เช่นเดียวกับเพศ ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมเป็นตัวกำหนดบทบาท และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษา ได้พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความรู้สึกนึกคิดจะต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน, 2541) กล่าวคือ คนที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่า

ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรนุช ทรงจักรแก้ว (2537) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะธนาคารเอเซีย พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง การศึกษา และอายุการทำงานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานต่างกันไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำแผนการสื่อสารภายในองค์กร

จัดทำแผนการสื่อสารการปรับโครงสร้างธุรกิจไปยังพนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กร โดยแผนการสื่อสารประกอบด้วย แผนการสื่อสารในระดับเครือข่ายประเทศไทย แผนการสื่อสารที่แยกสาย บริษัทโฮลดิ้ง และแผนการสื่อสารของแต่ละกิจการในเครือของโฮลดิ้ง โดยกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร วัตถุประสงค์ Key Message กิจกรรม และสื่อที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้ ควรดำเนินการตามแนวปฏิบัติในการติดต่อสื่อสารต่อไปนี้

- 1) ผู้สื่อสารควรทำความเข้าใจในข่าวสารนั้นอย่างดี และมีระบบเพื่อให้ทราบว่าข่าวสารนั้นคือเรื่องอะไร มีผู้ใดเกี่ยวข้องบ้าง จะได้วางแผนติดต่อสื่อสารได้ถูกต้อง
 - 2) พิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารทุกครั้ง เพื่อเลือกใช้วิธีการและช่องทางที่เหมาะสม
 - 3) พิจารณาสภาพแวดล้อมและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร เช่น ตัวผู้รับข่าว วิธีการ บรรยากาศ สถานการณ์ และเวลา เป็นต้น
 - 4) ปรึกษาหารือกับบุคคลอื่นเพื่อให้ได้ข้อมูลมาประกอบการพิจารณาข่าวสาร ทำให้เข้าใจและมองเห็นวิธีการที่จะติดต่อได้ดีขึ้น และยังคงได้รับการสนับสนุนจากบุคคลที่ปรึกษาหารือนั้นด้วย
 - 5) พิจารณาเนื้อหาสาระและลักษณะของข่าวสารว่าควรติดต่อสื่อสารในรูปแบบใด
 - 6) เน้นให้ผู้รับข่าวทราบและเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับจากข่าวสารและข้อมูลนั้น หรือผลเสียที่อาจเกิดขึ้นถ้าไม่สนใจ
 - 7) ติดตามผลของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ทราบว่าผู้รับข่าวเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์
 - 8) ต้องคำนึงถึงผลของการติดต่อสื่อสารทั้งปัจจุบันและอนาคต
 - 9) การกระทำต่างๆ ของผู้ส่งข่าวต้องสอดคล้องกับข่าวสารที่ติดต่อนั้น
 - 10) เป็นผู้ฟังที่ดี เพื่อจะได้เข้าใจเนื้อหาและความหมายของการติดต่อสื่อสารนั้น
- (กรองแก้ว อยู่สุข, 2533 หน้า 179-180)

2. ปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีบริษัทในสังกัดจำนวนมาก ทั้งที่ตั้งในสำนักงานใหญ่ และกระจายเป็นโรงงานทั่วประเทศ สื่อประชาสัมพันธ์ขององค์การส่วนใหญ่ มักจำกัดอยู่เฉพาะในสำนักงานใหญ่ นอกจากนี้ แต่ละกิจการก็มีการใช้สื่อแตกต่างกัน ทำให้โอกาสที่พนักงานในเครือข่าย จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เท่าเทียมกันลดลง

ดังนั้นเพื่อลดปัญหาดังกล่าว การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใด จึงควรพิจารณาถึงข้อจำกัดในการรับสื่อของพนักงานที่ไม่ได้สังกัดในสำนักงานใหญ่ด้วย ซึ่งอาจกระทำได้โดยการเพิ่มปริมาณข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกิจการ และเป็นสื่อที่พนักงานต้องการ หรือสามารถเข้าถึงพนักงานโดยตรง เช่น จดหมายจากบริษัทถึงพนักงานโดยตรง หนังสือเวียน วารสาร ภายใน เสียงตามสาย อินทราเน็ตและอีเมลล์ รวมทั้งควรให้ข้อมูลซ้ำๆ ในจำนวนที่มากเพียงพอในกรณีที่ข่าวสารมีความสำคัญ และต้องการให้กระจายไปยังพนักงานทุกคน

นอกจากนี้ ควรจัดให้มีระบบการสื่อสารสองทางให้มากในทุกสื่อ ทั้งที่เป็นสื่อภายในองค์การ สื่อบุคคล หรือการประชุมในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องต้องตรงกัน ทั้งนี้ เพื่อลดหรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

3. ปรับปรุงลักษณะข้อมูลข่าวสาร

ผลจากการวิจัยในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานระบุว่า ความไม่แน่ใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะที่ในส่วนของความพึงพอใจในการสื่อสาร ผลการวิจัยออกมาอย่างชัดเจนว่า พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่พอใจต่อเนื้อหาข่าวสารที่เผยแพร่ในองค์การเป็นอย่างมาก นับเป็นประเด็นสำคัญที่องค์การควรปรับปรุงเนื้อหาการนำเสนอให้ตอบสนองความต้องการของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป โดยเพิ่มเนื้อหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับนโยบายด้านการพนักงาน ควบคู่ไปกับข่าวสารมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และการสร้างขวัญในการทำงาน อาทิ การชมเชยในความสำเร็จ การจัดกิจกรรมสังสรรค์ สัมภาษณ์บุคคลดีเด่น กีฬากระชับสัมพันธ์ และข่าวสังคม (G.M.Goldhaber, 1993 หน้า 146)

นอกจากนี้ แม้ว่าผลการวิจัยจะระบุว่าพนักงานมีการยอมรับในการปรับโครงสร้างธุรกิจ โดยเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การก็ตาม แต่เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวยังมีอยู่อย่างจำกัด และขาดความต่อเนื่อง ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้พนักงานไปแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่ไม่สามารถควบคุมได้ และเพื่อป้องกันการเกิดข่าวลือ จนอาจนำมาสู่ปัญหาที่ลุกลามเป็นความขัดแย้งในองค์การ จึงควรให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลความคืบหน้า และผลการปรับโครงสร้างธุรกิจให้พนักงานในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไทยได้รับทราบผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ มีประสิทธิภาพและสามารถเข้าถึงพนักงานอย่างทั่วถึง อาทิ การใช้สื่อบุคคล สื่อประชาสัมพันธ์ในองค์การ รวมทั้งการจัดประชุม

เป็นต้น ขณะเดียวกันก็ควรเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท ผลการดำเนินงาน และภาวะการเงินของบริษัท ข้อมูลด้านการบริหารและการจัดการ ข้อมูลด้านการผลิต และข้อมูลทางการตลาดและการขายควบคู่ไปด้วยเช่นกัน

4. ใช้การสื่อสารสองทางที่มีคุณภาพ (Two – Way Symmetrical Communication Model)

การสื่อสารแบบมีคุณภาพ นักประชาสัมพันธ์จะทำหน้าที่เป็นเสมือนคนกลางในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์การ และพนักงาน โดยควรเพิ่มช่องทาง หรือพัฒนาช่องทางการสื่อสารที่จะอำนวยความสะดวกให้เกิดการสื่อสารสองทางที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดของการประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ ที่ไม่เป็นเพียงการให้ข้อมูลในลักษณะจากบนลงล่างเพียงอย่างเดียว หรือใช้วิธีการสื่อสารเพื่อครอบงำ หรือโน้มน้าวใจให้พนักงานเห็นคล้อยตามเหมือนกันการทำประชาสัมพันธ์โดยทั่วไป แต่เป็นใช้การประชาสัมพันธ์ที่สนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารภายในองค์การในทุกระดับอย่างเท่าเทียม และมีอิทธิพลต่อกัน เพื่อนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงความคิด ทักษะ และพฤติกรรมทั้งขององค์การและพนักงาน การดำเนินงานของนักประชาสัมพันธ์จึงเป็นการดำเนินงานที่อยู่บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีระหว่างองค์การและพนักงาน และเพื่อแก้ไขปัญหา หรือหลีกเลี่ยงข้อขัดแย้ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารกับตัวแปรอื่น นอกเหนือจากความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความผูกพันในองค์การ การเพิ่มผลผลิต เป็นต้น
2. ควรศึกษาพฤติกรรมการติดตามข่าวสารจากสื่อมวลชน โดยเปรียบเทียบระหว่างสื่อประเภทต่างๆ ประเด็นข่าวที่สนใจ และการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานเครือซิเมนต์ไทย โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบแยกรายธุรกิจ
4. ควรศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การ โดยเฉพาะประเด็นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารกลุ่มย่อย

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรรวัล หอมไกรลาศ. ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- กรองแก้ว อยู่สุข. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- กริช สืบสนธิ. การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- กริช สืบสนธิ. วัฒนธรรมและพฤติกรรมในการสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- กองบรรณาธิการ. บริษัทฯ"สูญพันธุ์" ต่างชาติยึดเรียบ เจ๊งระนาว-ที่เหลืรอแล้วไม่ต้องรอแก้ ปว.281 หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, 10 - 13 ธันวาคม 2541.
- กองบรรณาธิการ. ป่วนใหญ่ปรับโครงสร้าง ไฟกัสลุ่มธุรกิจ-การเงิน "ฝันร้ายที่สุดในรอบ 80 ปี". นิตยสารดอกเบี๋ย, เดือนพฤศจิกายน 2541.
- กัลยมา โตกะคุณะ. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทอสังหาริมทรัพย์ และฝรั่งเศสในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- เกรียงชัย เหลืองภัทรเชวง. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานในโรงงาน กลุ่มมินิแบ (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. คณะนิเทศศาสตร์. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์. หลักการประชาสัมพันธ์ขั้นสูง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ที. พี. พรินท์, 2542.
- ชนินาด เจริญผล. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

- ชมพูนุช ปฎิมาประกร. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสารและ การให้ความสัมพันธ์ในเรื่องรูปแบบการจูงใจ กับความเข้าใจและความพึงพอใจในโฆษณาเพื่อส่งเสริม สังคมทางวิทยุโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2533.
- ชาลิน นานา. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการ ทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ณัฐวุฒิ นิททย. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงาน ในองค์การด้านไฟฟ้าในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ : ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2530 .
- ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2535.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
- ธनिया โภชานนท์. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ธีรณัฐ กริชพิพรรธ. การศึกษาการสื่อสารในองค์กรในฐานะที่เป็นสาเหตุของการประท้วงของ พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิคในเดือนมกราคมปี พ.ศ. 2536. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- นฤมล แก้วทิพรรัตน์. การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านสื่อสารมวลชนของพนักงานใน บริษัทโฆษณา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537
- บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2540. กรุงเทพมหานคร : (ม.ป.ท.), 2540.
- บุณณิกา วงศ์วานิช. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคมกับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2539.
- ประม ะสตะเวทิน. การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2541.

ประมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์,

2538

พรนภา แก้วลาย. ศึกษาความต้องการข่าวสารและความพึงพอใจในการรับฟังข่าวต้นชั่วโมง

ของสถานีวิทยุกระจายเสียงในเครือกองทัพบก : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรม

มาตรฐาน มอก.-ISO 9000. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชนมหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์, 2539.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทย

ในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

พินุช ทงจักรแก้ว. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี : ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ไพศาล อินทสิงห์. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรับข่าวสาร ความพึงพอใจในข่าวสาร

ที่ได้รับกับภาพพจน์ที่มีต่อกรมการค้าภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ภัทธิดา พันธุ์มเสน. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชนของนักเรียนโรงเรียน

สตรีนนทบุรี ปี 2535. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

มยุรี น่วมพิพัฒน์. พฤติกรรมกรเปิดรับข่าวสารความปลอดภัยในการทำงานของคณงานระดับ

ปฏิบัติการ : ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์โลหะ เครื่องจักร และอุปกรณ์.

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

มันทนา มาศมาลัย. บทบาทสื่อมวลชนและสื่อบุคคลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของสตรี

ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญา

มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

ลีนา ลิ้มอภิชาติ. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์

ภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

วรรณพร เนตรอำนาจ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคลกับการสื่อสารเพื่อแสวงหาข่าวสาร

เกี่ยวกับงานในต่างประเทศ : ศึกษาเฉพาะคนงานที่จะเดินทางไปทำงานในกลุ่มประเทศ

ตะวันออกกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

- วัชรวิภา วัชรเสถียร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- วิยดา เกียวกุล. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการเปิดรับรายการข่าวโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2541.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 3. (ม.ท.ป.), 2541.
- ศุภกัญญา นาดนิตธาดา. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
- สมเดช รุ่งศรีสวัสดิ์. การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ผลิตที่มีต่อสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.
- สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2538.
- สมศรี ศานติเกษม. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.
- สวณิต ยมาภัย และระวีวรรณ ประกอบผล. แบบจำลองการสื่อสาร สำหรับการศึกษาการสื่อสารมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.
- สิริพร จิตรักษ์ธรรม. การเปิดรับและการใช้ประโยชน์จากข่าวสารจากหนังสือพิมพ์และนิตยสารด้านธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจการส่งออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- สุพิน เกษาคุปต์. พฤติกรรมองค์กร ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.

- สุวรรณณี ชมภูจันทร์. พฤติกรรมกรรมการแสวงหาข่าวสาร ความพึงพอใจในข่าวสาร และสื่อที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายถิ่นของคนชนบทในชุมชนแออัดของ กทม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- สุวรรณณี โพธิศรี. การเปิดรับสื่อ ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมในการป้องกันโรคเอดส์ของผู้ปกครองนักเรียนระดับประถมศึกษาปีที่ 6 เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- สุวัฒนา วงษ์กะพันธ์. เอกสารประกอบวิชา Organizational Communication. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, (ม.ป.ป.). (อัดสำเนา)
- สุวิมล อังศุสิงห์. พฤติกรรมกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในและความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- เสถียร เขยประทับ. การสื่อสารและการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2528.
- เสนาะ ดิยาว์. การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- อมรา สารสันติกุล. การศึกษาสถานภาพการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานของมหาบัณฑิตนิเทศศาสตร์พัฒนาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- อรวรรณ ปิลันธน์โหวาท และเมตตา วิวัฒนานุกูล. การตรวจสอบการสื่อสารในองค์การ. ภาควิชาวาริชวิทยาและสื่อสารการแสดง คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ภาษาอังกฤษ

- Argenti, Paul A. Corporate Communication. (n.p.) : Mcgraw - Hill, 1998.
- Conrad, Charles. Strategic Organization Communication : Cultures, Situations and Adoption. New York : Cbs College, 1972.
- Daniels, Tom D. and Spiker, Barry K. Organizational Communication. (n.p.). 1991.
- Festinger, Leon. A Theory of Cognitive Dissonance. Stanford University Press, 1957.

- Goldhaber, Gerald M. Organizational Communication. Wm. C. Brown Communications, 1993.
- Johnson, J. David. Organizational Communication Structure. Ablex Publishing Corporation, 1993.
- Klapper, Joseph T. The Effect of Mass Communication. Seventh Print. New York : The Free Press, 1966.
- Locke, Edwin A. The Nature and Causes of Job Satisfaction In Handbook of Industrial and Organization Psychology Edited by Marvin D. Dunnette. Chicago : Rand McNally College, 1976.
- Mayo, George Elton. Hawthorne Experiments. http://www.accel-team.com/maslow/od_hr_02.htm. All rights reserved, 1999.
- Miller, Katherine. Organizational Communication Approaches Processes. 2nd ed. U.S.A.: Wadsworth, 1999.
- Neher, William W. Organizational Communication : Challenges of Change, Diversity, and Continuity. Allyn & Bacon, 1997.
- O' Hair, Dan, Friedrich, Gustav W. and Shaver, Lynda Dixon. Strategic Communication in Business and the Professions. 3rd ed. Houghton Mifflin, 1998.
- Rogers, Everette M. and Rogers, Rekha Agarwala. Communication in Organizational. The Free Press A Division of Macmillan, 1976.
- Rogers, Everette M. and Svenning, Lynne. Modernization Among Peasants The Impact of Communication. Holt, Rinechart and Winston, 1969.
- Tan, Alexis S. Mass Communication Theories and Research. U.S.A. : Macmillan Publishing Company, 1986.
- Thayer, Lee. Communication and Communication Systems In organization, Management and Interpersonal Relations. Illinois : Richard D. Irwin, 1968.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2) ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับองค์การของท่านในประเภทต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด และปริมาณที่ท่านต้องการทราบ (ตอบได้มากกว่า 1 สื่อ)

ประเภท ของข้อมูลข่าวสาร	ปริมาณข้อมูลที่ท่านได้รับ					ปริมาณข้อมูลที่ท่านต้องการ					สำหรับ ผู้วิจัย	สำหรับ ผู้วิจัย
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ไม่ได้รับ	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 ไม่ต้องการ		
1. ความคืบหน้า หรือผล การปรับโครงสร้างธุรกิจ											32	33
2. นโยบายและเป้าหมาย ของบริษัท											34	35
3. ผลการดำเนินงานและ ภาวะการเงินบริษัท											36	37
4. ข้อมูลด้านการบริหาร และการจัดการ											38	39
5. ข้อมูลด้านการผลิต											40	41
6. ข้อมูลทางการตลาด และการขาย											42	43
7. นโยบายด้านพนักงาน อาทิ การว่าจ้าง สวัสดิการ											44	45

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) นอกเหนือจากข่าวการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับจากสื่อภายในบริษัทแล้ว ท่านติดตามข่าวการปรับโครงสร้างธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทยจากสื่อมวลชนใดบ้าง และมากน้อยเพียงใด (ตอบได้มากกว่า 1 สื่อ)

สื่อที่รับ	บ่อยที่สุด	บ่อยมาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ติดตาม	ผู้วิจัย
1. หนังสือพิมพ์						46
2. นิตยสาร						47
3. วิทยุ						48
4. โทรทัศน์						49
5. อินเทอร์เน็ต						50

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสารของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
1 ความพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร						
1 ท่านพอใจต่อความเร็วในการติดต่อสื่อสารในบริษัทท่าน						51
2 ท่านพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนในการสื่อสารภายในบริษัท						52
3 ท่านพอใจต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของบริษัทต่อพนักงาน						53
4 ท่านพอใจต่อเครื่องมือและระบบสื่อสารในองค์กร						54
5 หัวหน้าของท่านติดต่อสื่อสารกับพนักงานทุกคนโดยตรง ไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะอยู่ในตำแหน่งใดก็ตาม						55
6 หัวหน้าของท่านเป็นกันเองและง่ายต่อการเข้าพบ ทั้งสามารถ ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้						56
7 การตัดสินใจเรื่องต่างๆ หัวหน้าจะขอความคิดเห็นจากท่าน และเพื่อนร่วมงานเสมอ						57
8 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสติดต่อกับหน่วยงานอื่น						58
9 ท่านพอใจที่สามารถพูดคุยเรื่องต่างๆ กับเพื่อนร่วมงาน ในเวลาทำงานได้อย่างอิสระ และเปิดเผย						59
10 เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือ ในการทำงานกับท่านเป็นอย่างดี						60
11 การสื่อสารในหน่วยงานของท่านเริ่มต้นจากพนักงานทุกระดับ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มต้นจากหัวหน้า						61

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
ความพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจที่ได้รับ จากสื่อต่าง ๆ ในองค์การ						
1 ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ						62
2 ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน						63
3 ความรวดเร็ว						64
4 ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						65
ความพอใจต่อข้อมูลการปรับโครงสร้างธุรกิจ ที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา						
1 ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ						66
2 ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน						67
3 ความรวดเร็ว						68
4 ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						69

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน

รายการ		ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
3.1 ความพอใจต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน เกี่ยวกับการกิจกรรม ความเคลื่อนไหวด้านต่างๆ ของเครือซิเมนต์ไทย รวมถึงบริษัทที่ท่านทำงานอยู่							
1	ปริมาณมากเพียงพอต่อความต้องการ						4
2	ความละเอียด ชัดเจน ไม่สับสน						5
3	ความรวดเร็ว						6
4	ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ						7
3.2 ความคิดเห็นต่อการเสนอข่าวของสื่อมวลชน							
1	ท่านเห็นด้วยว่า การเสนอข่าวด้านบวกของสื่อมวลชนต่อ เครือข่าย มีส่วนกระตุ้นให้ท่านเกิดความเชื่อมั่นในองค์การ						8
2	ท่านเห็นด้วยว่าการเสนอข่าวด้านลบของสื่อมวลชนต่อเครือข่ายมี ส่วนกระตุ้นให้ท่านวิตกกังวลและไม่มั่นใจในสวัสดิภาพของตน						9
3	ท่านเห็นด้วยว่า การเสนอข่าวด้านลบของสื่อมวลชนต่อเครือข่าย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง						10
4	ท่านตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารที่สื่อมวลชนเสนอ เสมอ						11

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับ การปรับตัว และความพึงพอใจในการทำงาน

	รายการ	ระดับความพึงพอใจหรือเห็นด้วย					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
1	ท่านพอใจและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานของท่าน						12
2	ท่านพอใจในความก้าวหน้าของงานที่ท่านทำอยู่						13
3	ท่านพอใจต่อความคล่องตัวของระบบการทำงานใน หน่วยงานของท่าน						14
4	ท่านพอใจต่อความเป็นธรรมของนโยบายต่างๆ ในบริษัทท่าน						15
5	ท่านพอใจต่อรายได้และสวัสดิการที่ท่านได้รับ						16
6	ท่านพอใจต่อความมั่นคงในบริษัทที่ท่านสังกัด						17
7	ระดับความรู้สึกผูกพันในองค์กรของท่าน						18
8	ท่านมีความพึงพอใจต่อนโยบายการบริหารงานขององค์กร						19
9	สำหรับท่านแล้วองค์กรแห่งนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุด ที่น่าทำงานด้วย						20
10	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังความสามารถให้มากกว่าปกติ เพื่อช่วยให้องค์กรของท่านประสบความสำเร็จ						21
11	ท่านพร้อมที่จะย้ายไปทำงานในบริษัทอื่นที่ให้ผลตอบแทน ที่ดีกว่า						22
	ท่านยอมรับความเปลี่ยนแปลงจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ						23
12	ท่านเห็นว่าความไม่แน่ใจเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างธุรกิจ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานของท่าน						24
13	ท่านเห็นว่า เมื่อมีการปรับโครงสร้างธุรกิจในหน่วยงาน ของท่าน การบริหารงานจะคล่องตัว และมีประสิทธิภาพขึ้น						25

ประวัติผู้เขียน

- นางสาวโชติหทัย นพวงศ์ เกิดเมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2513 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีในเทคโนโลยีบัณฑิต ภาควิชาประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2534 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต ที่สถาบันเดียวกัน เมื่อ พ.ศ.2541 ปัจจุบัน ทำงานเป็นนักประชาสัมพันธ์ บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย