

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น” เป็นการวิจัยทางด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนต่าง ๆ ของระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ และได้รวบรวมผลการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำเสนอรายละเอียดต่าง ๆ ของข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัย ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ ข้อมูลด้านลักษณะและช่องทางการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ ข้อมูลด้านลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
- ตอนที่ 6 ผลของการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ตารางที่ 1

แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	180	45.0
หญิง	220	55.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.0 ส่วนเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.0

2. อายุ

ตารางที่ 2

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	77	19.3
26-35 ปี	251	62.8
36-45 ปี	54	13.5
46-55 ปี	18	4.5
56 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.8 อันดับที่ 2 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.3 อันดับที่ 3 เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับที่ 4 คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนอายุ 56 ปีขึ้นไป ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย / มศ.5 / ม.6	42	10.5
ปวช.	36	9.0
อนุปริญญา / ปวส.	65	16.3
ปริญญาตรี	230	57.5
ปริญญาโท หรือสูงกว่า	27	6.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.5 อันดับที่ 2 คือ อนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.3 อันดับที่ 3 คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/มศ.5/ม.6 คิดเป็นร้อยละ 10.5 อันดับที่ 4 คือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 9.0 และอันดับที่ 5 คือปริญญาโทหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.8

4. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน

ตารางที่ 4

แสดงจำนวนหรือร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	56	14.0
10,001-20,000 บาท	208	52.0
20,001-30,000 บาท	79	19.8
30,001-40,000 บาท	27	6.8
40,001 บาทขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 อันดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.8 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.0 อันดับที่ 4 คือผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.8

5. ระดับตำแหน่งในปัจจุบัน

ตารางที่ 5

แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับตำแหน่งในปัจจุบัน

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร/หัวหน้างาน	125	31.3
ระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา	275	68.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา คิดเป็นร้อยละ 68.8 และเป็นพนักงานระดับบริหาร/หัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 31.3

6. อายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน

ตารางที่ 6

แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม
อายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน

อายุการทำงานกับบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	59	14.8
1-5 ปี	188	52.0
6-10 ปี	93	19.8
11-15 ปี	21	6.8
มากกว่า 15 ปี	39	7.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-5 ปีมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.0 อันดับที่ 2 คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.8 อันดับที่ 3 คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี คิด

เป็นร้อยละ 14.8 อันดับที่ 4 คือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 11-15 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและช่องทางการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน

7. การได้รับข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัท

ตารางที่ 7

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ

ลำดับที่	แหล่งข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
1	เพื่อนร่วมงาน	1.22	1.11
2	หัวหน้างาน	1.13	1.07
3	การประชุม	1.10	1.17
4	หนังสือเวียน	1.06	1.13
5	บอร์ดประกาศข่าวสาร	1.04	1.26
6	วารสารประจำเดือน	0.25	0.79
7	เสียงตามสาย	0.48	0.66
8	อื่น ๆ	0.01	0.19

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัท จากแหล่งข่าวสาร คือ เพื่อนร่วมงานมากที่สุด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.22 รองลงมา คือ หัวหน้างาน คิดเป็น ค่าเฉลี่ย 1.13 และอันดับที่ 3 คือ การประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.10

8. แหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทได้อย่างถูกต้องมากที่สุด

ตารางที่ 8

แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสารต่าง ๆ
เกี่ยวกับบริษัทได้อย่างถูกต้องมากที่สุด

ลำดับที่	แหล่งข่าวสาร	จำนวน	ร้อยละ
1.	หนังสือเวียน	112	28.0
2.	การประชุม	93	23.3
3.	หัวหน้างาน	84	21.0
4.	บอร์ดประกาศข่าวสาร	83	20.8
5.	เพื่อนร่วมงาน	16	4.0
6.	วารสารประจำเดือน	9	2.3
7.	อื่นๆ	2	0.5
8.	เสียงตามสาย	1	0.3
	รวม	400	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า แหล่งข่าวสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าให้ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับบริษัทได้อย่างถูกต้องมากที่สุด อันดับที่ 1 คือหนังสือเวียน คิดเป็นร้อยละ 28.0 อันดับที่ 2 คือการประชุม คิดเป็นร้อยละ 23.3 อันดับที่ 3 คือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 21.0

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

9. วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 9

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการที่
หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร

ลำดับที่	วิธีการติดต่อสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.
1.	เรียกประชุม	1.57	1.25
2.	เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	1.34	0.88
3.	เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	1.17	1.02
4.	ใช้หนังสือ/จดหมายแจ้งให้ทราบ	0.77	1.20
5.	ใช้โทรศัพท์	0.62	1.07
6.	ส่งผ่านเพื่อนร่วมงาน	0.53	1.08

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารกับพนักงานมากที่สุดคือ เรียกประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.57 รองลงมาคือ เดินมาสั่งงานด้วยตนเองคิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.34 และอันดับที่ 3 คือ เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.17

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด

ตารางที่ 10

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด

ลำดับที่	วิธีการสั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร	จำนวน	ร้อยละ
1.	เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	141	35.3
2.	เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	131	32.8
3.	เรียกประชุม	82	20.5
4.	ใช้นั่งสื่อ/จดหมายแจ้งให้ทราบ	36	9.0
5.	ใช้โทรศัพท์	6	1.5
6.	สั่งผ่านเพื่อนร่วมงาน	1	0.3
7.	อื่น ๆ	3	0.8
	รวม	400	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า วิธีการที่หัวหน้างานใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 35.3 อันดับ 2 คือ เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 32.8 อันดับ 3 คือเรียกประชุม คิดเป็นร้อยละ 20.5

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้นักบัณฑิตร

11. การติดต่อสื่อสารกับผู้นักบัณฑิตร

ตารางที่ 11

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในเรื่องการติดต่อสื่อสารกับผู้นักบัณฑิตร

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ
1. หัวหน้าไม่ได้พูดหรือสั่งงานท่านอย่างคลุมเครือ	3.55	0.97	สูง
2. ท่านสามารถพูดคุยกับหัวหน้าได้ทุก ๆ เรื่อง ทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน	3.19	1.08	ปานกลาง
3. การออกคำสั่งของหัวหน้า จะมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานเสมอ	3.73	0.97	สูง
4. การตอบคำถามของหัวหน้าจะชัดเจนและตรงประเด็น	3.49	0.93	สูง
5. ท่านรู้สึกสบายใจที่ได้พูดคุยกับหัวหน้า	3.43	0.95	ปานกลาง
6. เมื่อหัวหน้าสั่งงาน/เห็นนโยบายผิดพลาดทำให้เกิดความเสียหายต่อการทำงานหัวหน้าจะยอมรับความผิดพลาดนั้น ๆ	3.50	1.05	สูง
7. หัวหน้าไม่ได้สั่งงานที่ท่านไม่สามารถปฏิบัติได้	3.83	0.85	สูง
8. การพูดกับการแสดงออกของหัวหน้าไม่ได้ขัดแย้งกัน	3.57	0.94	สูง
9. ท่านสามารถนำเรื่องราวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานมารายงานให้หัวหน้าทราบได้	3.68	1.10	สูง
10. เมื่อมีปัญหาหรือความไม่เข้าใจเกิดขึ้นในหน่วยงานหัวหน้าสามารถแก้ไขสถานการณ์ทำให้เกิดความเข้าใจได้เสมอ	3.50	0.96	สูง

จากตารางที่ 11 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า การพูดหรือการสั่งงาน รวมทั้งการตอบคำถามของหัวหน้ามีความชัดเจน และตรงประเด็น พนักงานมีความสบายใจที่ได้พูดคุยกับหัวหน้าและสามารถพูดคุยได้ทุกเรื่อง รวมทั้งเรื่องส่วนตัวและเรื่องงาน หัวหน้ายอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน และพร้อมที่จะให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องงานแก่พนักงาน รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาหรือแก้ไขเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ดีขึ้นได้ ซึ่งประเด็นที่พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดคือ หัวหน้าไม่ได้สั่งงานที่ลูกน้องไม่สามารถปฏิบัติได้ รองลงมาคือ การออกคำสั่งของหัวหน้าจะมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงาน โดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามีระดับความพึงพอใจมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 12

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่า เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง เบน มาตรฐาน	ระดับ
1. บริษัทได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายเป้าหมายและกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทให้ท่านทราบอยู่เสมอ	56 (14.0)	230 (57.5)	87 (16.8)	35 (8.8)	12 (3.0)	3.71	0.92	สูง
2. บริษัทของท่านให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทนและผลประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการทำงานอยู่เสมอ	45 (11.3)	208 (51.5)	82 (20.5)	49 (12.3)	18 (4.5)	3.53	1.00	สูง
						รวม 3.62	0.83	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไปในระดับสูง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูง

สุดคือ การที่บริษัทได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมาย และกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ

ตารางที่ 13

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ

ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในด้านการงาน ของท่านเสมอ	19 (4.8)	101 (25.3)	145 (36.3)	103 (25.8)	32 (8)	2.93	1.01	ปานกลาง	
2. บริษัทได้ให้ข่าวสาร ซึ่งทำให้ ท่านรู้สึกรักและภาคภูมิใจต่อ บริษัท	33 (8.3)	197 (49.3)	105 (26.3)	52 (13.0)	13 (3.3)	3.46	0.93	ปานกลาง	
3. ท่านคิดว่าข่าวสาร ข้อมูล ต่าง ๆ ในหน่วยงานของท่าน รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	22 (5.5)	127 (31.8)	142 (35.5)	88 (22.0)	21 (5.3)	3.10	0.98	ปานกลาง	
4. ท่านได้รับข่าวสารที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของท่านอย่าง เพียงพอดีแล้ว	6 (1.5)	90 (22.5)	133 (33.3)	143 (36.8)	28 (7.0)	2.76	0.93	ปานกลาง	
						รวม	3.06	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ บริษัทได้ให้ข่าวสารซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกรักและภาคภูมิใจต่อบริษัท และพนักงานรู้สึกว่าข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ รองลงมาคือ พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในด้านการงานของพนักงานเสมอ

ตารางที่ 14

**แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจใน
การติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การ**

ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ
1. ท่านคิดว่ากระบวนการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานในบริษัทมีประสิทธิภาพชัดเจน และเป็นระบบดี	11 (2.8)	94 (23.5)	122 (30.5)	134 (33.5)	39 (9.8)	2.76	1.01	ปานกลาง
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน ปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ	55 (13.8)	246 (61.5)	70 (17.5)	23 (5.8)	6 (1.5)	3.80*	0.80	สูง
3. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารเพื่อกระตุ้นเร้าให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่เสมอ	19 (4.8)	172 (43.0)	126 (31.5)	70 (17.5)	13 (3.3)	3.28	0.92	ปานกลาง
4. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหภายในหน่วยงานอยู่เสมอ	34 (8.5)	217 (54.3)	86 (21.5)	50 (12.5)	13 (3.3)	3.52	0.93	ปานกลาง
5. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น การเข้าร่วมประชุม เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	25 (6.3)	180 (45.0)	91 (22.8)	84 (21.0)	20 (5.0)	3.27	1.02	ปานกลาง
6. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่นการเข้าร่วมพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	27 (6.8)	202 (50.5)	94 (23.5)	64 (16.0)	13 (3.3)	3.41	0.95	ปานกลาง

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ
7. ปัญหาความขัดแย้งในทุก ระดับในองค์การได้รับการ สนใจพิจารณาแก้ไข อย่าง เป็นระบบโดยผู้บริหาร และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	24 (8.0)	120 (30.0)	147 (36.8)	76 (19.0)	33 (8.3)	3.07	1.03	ปานกลาง
					รวม	3.30	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ การที่พนักงานและเพื่อนร่วมงานมีการปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเสมอ รองลงมาคือ พนักงานมีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในหน่วยงานอยู่เสมอ

ตารางที่ 15
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ
ในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ประเด็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้อิสระในด้านการตัดสินใจแก่ปัญหาต่าง ๆ ต่อท่านอยู่เสมอ	38 (9.5)	186 (46.5)	97 (24.3)	62 (15.5)	17 (4.3)	3.42	1.00	ปานกลาง	
2. ผู้บังคับบัญชามักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในด้านการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน	27 (6.8)	183 (45.8)	130 (32.5)	45 (11.3)	15 (3.8)	3.41	0.91	ปานกลาง	
3. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน รัดกุมดี	18 (4.5)	139 (34.8)	171 (42.8)	55 (13.8)	17 (4.3)	3.21	0.89	ปานกลาง	
4. ท่านคิดว่าผู้บริหารของท่านได้ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในระหว่างพนักงานในองค์กร	28 (7.0)	175 (43.8)	174 (42.8)	60 (15.0)	15 (3.8)	3.35	0.95	ปานกลาง	
5. เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหารือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้ให้เข้าพบและให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ	50 (7.0)	234 (58.5)	86 (21.5)	24 (6.0)	6 (1.5)	3.75	0.81	สูง	
6. ผู้บังคับบัญชาได้แก้ไขความผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน	31 (7.8)	237 (59.3)	100 (25.0)	21 (5.3)	11 (2.8)	3.64	0.81	สูง	
7. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมักจะแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานเสมอ	35 (8.8)	175 (43.8)	142 (35.5)	35 (8.8)	13 (3.3)	3.46	0.89	ปานกลาง	
						รวม	3.46	0.69	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ เมื่อพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหารือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้ให้เข้าพบ และให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาได้แก้ไขความผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 16

แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์กร

ประเด็น	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานของท่านภายในบริษัทระดับใด	73 (18.3)	217 (54.3)	81 (20.3)	15 (3.8)	14 (3.5)	3.80	0.90	สูง	
2. ท่านพอใจต่อการได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมจากบริษัทในระดับใด	58 (14.0)	207 (51.8)	75 (18.8)	51 (12.8)	11 (2.8)	3.62	0.97	สูง	
3. ท่านพอใจต่อการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านในระดับใด	33 (8.3)	137 (34.3)	130 (32.5)	75 (18.8)	25 (6.3)	3.20	1.04	ปานกลาง	
						รวม	3.54	0.78	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์กรอยู่ในระดับสูง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีความพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานในบริษัท รองลงมา คือ การได้มีโอกาสศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรมจากบริษัท และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ

ตารางที่ 17
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ประเด็น	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ ใจ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านพอใจต่อความเป็นธรรม ของนโยบายต่าง ๆ ในบริษัท ของท่านอย่างไร	20 (5.0)	160 (40.0)	127 (31.8)	71 (17.8)	22 (5.5)	3.21	0.98	ปานกลาง	
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบ การทำงานและวิธีปฏิบัติในส่วน ที่ท่านรับผิดชอบระดับใด	22 (5.5)	202 (50.5)	104 (26.0)	3.41	10 (2.5)	3.41	0.90	ปานกลาง	
3. ท่านพอใจในความคล่องตัว ของระบบการทำงานในหน่วย งานของท่านระดับใด	17 (4.3)	170 (42.5)	117 (29.3)	83 (20.8)	13 (3.3)	3.24	0.94	ปานกลาง	
						รวม	3.29	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารอยู่ ในระดับปานกลาง ในประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานพอใจต่อระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงาน ในส่วนที่พนักงานรับผิดชอบรองลงมาคือพอใจต่อความคล่องตัวของระบบการทำงานในหน่วยงาน และพอใจต่อความเป็นธรรมของนโยบายต่าง ๆ ในบริษัท ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18
แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ

ประเด็น	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ ใจ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านมีความพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทนี้ เนื่องจากได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านอย่างเต็มที่	37 (9.3)	186 (46.5)	110 (27.5)	51 (12.8)	16 (4.0)	3.44	0.96	ปานกลาง	
2. ท่านคิดว่าลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันท้าทายหรือน่าสนใจ และท่านพอใจในความอิสระในการปฏิบัติงาน	39 (9.8)	215 (53.8)	85 (21.3)	46 (11.5)	15 (3.8)	3.54	0.95	สูง	
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านเหมาะสมกับเวลาทำงานและตำแหน่งของท่าน จึงทำให้ท่านมีความพอใจ	23 (5.8)	200 (50.0)	95 (23.8)	70 (17.5)	12 (3.0)	3.38	0.94	ปานกลาง	
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนในแนวความคิดหรือสิ่งที่ท่านคิดจะทำเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบอยู่เสมอ	31 (7.8)	216 (54.0)	119 (29.8)	29 (7.3)	5 (1.3)	3.60	0.79	สูง	
						รวม	3.49	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนในแนวความคิดหรือสิ่งที่พนักงานคิดจะทำเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในส่วนที่รับผิดชอบอยู่เสมอ รองลงมาคือ พนักงานรู้สึกว่าคุณลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน ท้าทายหรือน่าสนใจ และพนักงานพอใจในความอิสระในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 19
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ประเด็น	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านคิดว่าท่านได้รับเงินเดือน ในอัตราที่เพียงพอ และเหมาะ กับผลงานของท่าน	24 (6.0)	149 (37.3)	125 (31.3)	80 (20.0)	22 (5.5)	3.18	1.00	ปานกลาง	
2. ท่านคิดว่ารายได้และผล ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากบริษัท เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตใน อนาคตของท่าน	16 (4.0)	139 (34.8)	139 (34.8)	27 (21.8)	19 (4.8)	3.11	0.95	ปานกลาง	
3. ท่านพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้	45 (11.3)	253 (63.3)	61 (15.3)	36 (9.0)	5 (1.3)	3.74	0.82	สูง	
						รวม	3.35	0.75	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนในระดับปานกลางในประเด็นที่มีความพึงพอใจที่สุดคือ พพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่บริษัทจัดให้ รองลงมาคือ พนักงานคิดว่าได้รับเงินเดือนในอัตราที่เพียงพอและเหมาะสมกับผลงาน

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 20
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน

ประเด็น	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ ใจ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง	\bar{X}	SD.	ระดับ	
1. ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานที่ตรงตามความถนัดและตรงกับบุคลิกภาพของท่าน	43 (10.8)	205 (51.3)	88 (22.4)	49 (12.3)	15 (3.8)	3.53	0.94	สูง	
2. ท่านได้รับความไว้วางใจให้เข้าร่วมประชุมสัมมนาที่เป็นประโยชน์แก่ตัวท่านเสมอ	29 (7.3)	190 (47.5)	116 (29.0)	53 (13.3)	12 (3.0)	3.432	0.91	ปานกลาง	
3. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่เสมอ	22 (5.5)	182 (45.5)	159 (39.8)	28 (7.0)	9 (2.3)	3.45	0.80	ปานกลาง	
4. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	36 (9.0)	152 (38.0)	133 (33.3)	56 (14.0)	23 (5.8)	3.30	1.01	ปานกลาง	
						รวม	3.43	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลาง ในประเด็นที่มีความพึงพอใจที่สุดคือ พนักงานได้ทำงานที่ตรงตามความถนัด และตรงกับบุคลิกภาพ รองลงมาคือ พนักงานได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติหน้าที่สำคัญอยู่เสมอ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นเป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรง

(จากตารางที่ 9)

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร

ลำดับที่	ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1.	เรียกประชุม	1.57	1.25
2.	เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง	1.34	0.88
3.	เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว	1.17	1.02
4.	ใช้หนังสือ/จดหมายให้ทราบ	0.77	1.20
5.	ใช้โทรศัพท์	0.62	1.07
6.	สั่งผ่านเพื่อนร่วมงาน	0.53	1.08

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรง ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการเรียกประชุม, เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง และเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวตามลำดับ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ได้พบหน้ากันโดยตรงมากที่สุด เป็นการสื่อสารแบบสองทาง รวมทั้งสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะและวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับ
บัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ตารางที่ 21

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการสื่อสาร
ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
กับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน
ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	.3732*

(P < 0.05)

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับ
การสร้างความพึงพอใจการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายถึง การที่พนักงานที่การ
ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น
ผลการทดสอบ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ
ในการทำงาน

ตารางที่ 22

ตารางแสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการ
ติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการทำงาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	.7145

(P < 0.5)

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่ พึงพอใจในการสื่อสารมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นด้วย ผลการทดสอบ เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย