การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

สารนิพนธ์

ของ

ร อ หญิงศิริวรรณ ทองปาน

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

ว58 45
ศ486ก
ร3

การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและลูก จ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

บทคัดย่อ

ของ

ร อ หญิงศิริวรรณ ทองปาน

- 3 พ.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

ท 264845

ศิริวรรณ ทองปาน (2547) *การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร* สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไมรวมถึงผู้อำนวยการและที่ปรึกษา จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก ค่าร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-48 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่ง/ชั้นยศเป็นลูกจ้างชั่วคราวมากที่สุด และส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป

2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารที่ดีทีสุดคือ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทีอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ตนสามารถให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

3 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความสำเร็จของงาน และสถานะของอาชีพ

4 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุ ตำแหน่ง/ชั้นยศ และระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันจะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

5 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

6 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน แตจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกันอยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

7 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 05

8 การประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

COMMUNICATION APPRAISAL AND JOB SATISFACTION OF THE DEFENCE PHARMACEUTICAL FACTORY'S GOVERNMENT OFFICER AND EMPLOYEES

AN ABSTRACT

BY

CAP SIRIWAN THONGPAN

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the

Master of Business Administration in management

At Srinakharinwirot University

March 2005

Siriwan Thongpan (2005) *COMMUNICATION APPRAISAL AND JOB SATISFACTION OF THE DEFENCE PHARMACEUTICAL FACTORY'S GOVERNMENT OFFICER AND EMPLOYEES* Master thesis, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University Advisor Committee Assoc Prof Supada Sirikutta

The purpose of this research is to study relationship between social variable and organizational communication appraisal and job satisfaction of the Defence Pharmaceutical Factory's government officers and employees

Sampling of this research are 171 government officers and employees The instrument for this research is the questionnaires for data collection Statistics for data analysis are Percentage, Arithmetic Mean, Standard Deviation, t-test, One-way analysis of variance and Peason Product Moment Correlation Coefficient

The research are results as follows

1 From the research, it is found that employees are comprised of female more than male Most of them age around 41-48 years old, bachelor, temporary employee and working duration is over 16 years
2 The government officers and employees mostly have the opinion that the best way to contact with colleage and co-worker is the informal communication, the relationship among chief and subordinates and the relationship among subordinates and advisors respectively
3 The government officers and employees mostly have the satisfaction in term of relationship among of co-worker, job achievement and job status respectively
4 The government officers and employees as a difference of ages, status, period of work affect on overall communication appraisal at statistically significance of 0 05 level
5 The government officer and employees as a difference of gender, education level do not affect on overall communication appraisal
6 The government officer and employees as a difference of gender, age, education level, period of work do not affect on job satisfaction in term of motivation factor but affect on job satisfaction in term of maintainance factor and overall job satisfaction at statistically significance of 0 05 level

7 The government officer and employees as a difference of status affect on job satisfaction in term of motivation factor, maintainance factor and overall job satisfaction at statistically significant of 0 05 level

8 Overall communication appraisal has relationship with the motivation factor, maintainance factor and overall job satisfaction in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0 01

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

กรรมการ
(ดร ศุภิณญา ญาณสมบูรณ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 11 เดือน ส ค พ ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุลวงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รศ สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพรองตางๆ ตั้งแต่เริ่มจนกระทังสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ อีกทั้ง รศ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ อ ดร ศุภิณญา ญาณสมบูรณ์ ทีกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือรวมถึงให้คำปรึกษาและแนะนำในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกทาน ทีได้กรุณามอบความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์ที่เกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดา และบูรพคนาจารย์ทุกท่านทีได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

ร อ หญิงศิริวรรณ ทองปาน

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	9
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	12
	สมมุติฐานในการวิจัย	13
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
	ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	15
	ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	47
	ทฤษฎีแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	60
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	61
3	วิธีดำเนินการวิจัย	70
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	70
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	74
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	75
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	81
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	158
	สังเขปความมุ่งหมาย และวิธีการศึกษาค้นคว้า	158
	สรุปผลการวิจัย	161
	อภิปรายผลการวิจัย	171
	ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย	175
	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	177

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
	บรรณานุกรม	178
	ภาคผนวก ก	185
	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	186
	ภาคผนวก ข	195
	หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชียวชาญ	196
	รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	197
	ประวัติย่อผู้วิจัย	198

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง	71
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานในองค์การ	82
3	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	85
4	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านการหล่อหลอมทางองค์กร	86
5	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล	87
6	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	88
7	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน	89
8	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านคุณภาพของสื่อ	90
9	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	91
10	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้	92
11	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	94
12	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	95
13	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	95
14	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ	96

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน	97
16	ความถี่ ร้อยละ คาเฉลี่ย คาความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน	98
17	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน/ค่าจ้าง	99
18	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ	100
19	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	101
20	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา	102
21	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	103
22	ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน	104
23	จำนวนร้อยละของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	105
24	เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ	106
25	เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ	107
26	ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	108
27	เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ	109
28	ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างเป็นรายคู่ด้วยวิธีLSDโดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ	110

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	111
30	ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร	112
31	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ	113
32	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ	114
33	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ	115
34	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ	116
35	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ	117
36	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	118
37	เปรียบเทียบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ	119
38	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ	120
39	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	121
40	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	122
41	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	123
42	เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	124

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง หน้า

43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา 125

44 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 126

45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 127

46 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 128

47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 129

48 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 131

49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ 132

50 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 133

51 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 134

52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 135

53 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 136

54 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 137

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
55	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	138
56	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหวาง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	139
57	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหวาง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	140
58	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	141
59	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	142
60	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม	143
61	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน	144
62	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง	145
63	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ	146
64	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	147
65	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา	148
66	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	149
67	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน	150
68	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	151

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง **หน้า**

69 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโดยรวม 152

70 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 153

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามกรอบแนวความคิดการศึกษาค้นคว้า	12
2	โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการ ของ Dave Francis	17
3	ส่วนที่เกี่ยวพันระหว่างกันของบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ	34
4	แบบจำลองความพึงพอใจในการติดตอสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร	39
5	แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ	45
6	แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)	52
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's) และ การจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลในองค์การ	53
8	ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg	55
9	แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบริกซ์ (Herzberg's two-factor theory)	57
10	เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี	59
11	แสดงผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	67
12	โครงสร้างการบริหารงานของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ (รายงานประจำปีงบประมาณ 2546 โรงงานเภสัชกรรมทหารฯ 7)	69

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

องค์การ (Organization) เป็นหน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่า 2 คนขึ้นไป มาอยู่รวมกัน มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามหน้าที และความรับผิดชอบ องค์การจึงมีความเคลื่อนไหว มีพฤติกรรม และมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบไปมาระหว่างกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ฉะนั้นความหมายเฉพาะขององค์การ จึงหมายถึง หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นระบบอย่างครบถ้วน มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา เช่น องค์การของรัฐบาล องค์การของรัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทธุรกิจต่างๆ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่า การสื่อสารภายในองค์การเป็นเรื่องหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลตอบุคคล กลุมต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่ม ไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้อง มีประสิทธิภาพตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่กระนั้นยังไม่มีใครสามารถสรุปได้ว่าวิธีการสื่อสารภายในองค์การที่ดีนั้น มีลักษณะเป็นอย่างไร ในปัจจุบันนักวิชาการและผู้บริหารจำนวนมากยังคงแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับศักยภาพของวิธีการสื่อสารภายในองค์การในรูปแบบต่างๆ เนื่องจากต่างตระหนักดีว่าการสื่อสารที่ดีสามารถนำมาใช้ทดแทนหรือแก้ปัญหาที่อุปกรณ์ทันสมัยต่างๆไม่สามารถทำได้ และการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดปัญหายุงยากที่เป็นภัยต่อองค์การได้ ดังจะเห็นได้จากปัญหาระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ซึ่งจะเกิดขึ้นอยู่เสมอในปัจจุบัน ซึ่งบางครั้งปัญหาเหล่านั้นก็อยู่ในขั้นวิกฤติที่สร้างความเสียหายเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนขององค์การเองที่ต้องสูญเสียทั้งทรัพย์สิน ชื่อเสียง ความมั่นคง และภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การต่อสาธารณะ เพียงเพราะความไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานและผู้บริหาร (ชาลิน นานา 2539 1)

การสร้างความเข้าใจและการสื่อสารของบุคลากรภายในองค์การ จะมีความเข้าใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ (Organization Communication) ซึ่งก็คือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกในองค์การ ซึ่งจะส่งผลทำให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ การติดต่อสื่อสารนั้นมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

หากองค์การใดมีการติดตอสือสารในระดับต่างๆทีดีแล้ว ฝ่ายบริหารก็จะสามารถทีจะสื่อนโยบาย กฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงานให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องและตรงกับความต้องการขององค์การ การสร้างความเข้าใจในองค์การเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอยางยิงและมีอิทธิพลตอบุคลากรในองค์การ ขวัญกำลังใจทีดี วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ล้วนแล้วเกิดจากการสื่อสารภายในองค์การทีดี (พิเชษฐ์ บุญมี 2544 1)

สรุปได้วา การสื่อสารจำเป็นต้องอยู่ควบคูกับองค์การอย่างไม่สามารถแยกออกจากกันได้ แต่ทั้งนี้ รูปแบบการสื่อสารในองค์การจะเป็นอย่างไรนั้น มิได้มีกฎเกณฑ์ตายตัวเสมอไป เนืองจากแตละองค์การมีลักษณะและโครงสร้างทีแตกต่างกันออกไปตามวัตถุประสงค์ และสภาพแวดล้อม เช่น ลักษณะของการประกอบการ และลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นๆ อาทิ ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติต่างๆ ทีเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งพฤติกรรมบางอย่างก็นับว่าเป็นประโยชน์ สามารถสร้างสรรค์ให้องค์การเกิดการพัฒนา แต่พฤติกรรมบางอย่างก็ให้ผลในทางกลับกัน คือทำให้องค์การเกิดการชะงักงัน ไม่สามารถดำเนินงานไปในทิศทางที่พึงประสงค์ได้ (ชาลิน นานา 2539 2)

อย่างไรก็ตามปัญหาของการติดตอสือสาร ย่อมเกิดขึ้นได้เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับการตีความหรือแปลความหมายของแต่ละบุคคล ดังนั้นความแตกต่างของบุคคลในเรืองเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง บทบาทของบุคลากรในองค์การ นับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสาร(ผุสดี สัตยมานะ 2521 65, เสถียร เหลืองอร่าม 2525 234)

ปัญหาของข่าวสารที่รับและส่งกันอยู่ในองค์การนั้นอาจเกิดจากการไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอเกียวกับงานในหน้าที่ และหน่วยงานของเขา ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหารไม่ได้ติดตามข่าวสารจากบุคลากร ข่าวสารถูกส่งไปยังบุคลากรก่อนเวลามากเกินไป หรือสายเกินกว่าจะนำไปปฏิบัติได้ หรืออาจเกิดจากความไม่สมดุลย์ของข่าวสาร บุคลากรขององค์การได้รับข่าวสารในปริมาณที่น้อยเกินไป หรือไม่ก็มากเกินไปกว่าขีดความสามารถหรือขีดจำกัดของคนในการจัดการข่าวสาร (อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ 2537 4 , อ้างอิงจาก กริช สืบสนธิ์ 2525)

ปัญหาของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การอาจเกิดจากช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การในรูปสิ่งพิมพ์ต่างๆ เช่น จดหมายเวียน ข่าวภายใน โปสเตอร์ หรือ ประกาศต่างๆ อาจล้าสมัย ขาดความน่าสนใจและความดึงดูดใจให้ติดตาม(อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ 2537 4 , อ้างอิงจาก กริช สืบสนธิ์ 2527)

นอกจากนั้น การสื่อสารของบุคลากรในองค์การที่อยู่ในระดับเดียวกันมีไม่เพียงพอ โดยไมสามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ ก็จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง การทำงานซ้ำซ้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตรกัน การแก่งแยงชิงดีชิงเด่น และขาดการประสานงาน การสื่อสารที่ไม่ดีจะเพิ่มความไมเข้าใจกันระหว่างกลุ่มคนทำงานตางกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มตางก็มีศักยภาพเด่นของตนเอง เนืองจากบทบาททีมีต่างๆกันในองค์การ

จะเห็นได้วา อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสือสารดังกล่าว เป็นสาเหตุทีทำให้การติดตอสือสารไม่เป็นในแนวทางที่ต้องการและมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสือสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือ ระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสือสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์การ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสือสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การ ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (สุภา นานาพูลสิน 2546 2 , อ้างอิงจาก Dubrin 1984)

เมื่อการติดต่อสื่อสารในองค์การมีบทบาทสำคัญเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความคิดว่า ควรจะมีการศึกษา ว่าการประเมินผลการติดต่อสือสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการสร้างการติดต่อสือสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจขึ้นกับทุกฝาย ด้วยเหตุว่าการติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจนั้น สามารถมีผลทำให้บุคลากรขององค์การเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมมีผลของการปฏิบัติงานสูง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในองค์การของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหวาง การประเมิณผลการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจขึ้นกับทุกฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการดำเนินงานทีดีขององค์การ นอกจากนนั้น ยังใช้เป็นแนวทางเพือสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการลูกค้าและภาพพจน์ของโรงงานเภสัชกรรมทหารตอไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการติดตอสือสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยไม่รวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และที่ปรึกษา (Consultants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างทั้งหมดของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยไม่รวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และที่ปรึกษา (Consultants) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 258 คน (ข้อมูลจากแผนกธุรการ กองอำนวยการ โรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ณ สิงหาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไม่รวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และที่ปรึกษา (Consultants) โดยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรด้วยสูตรของ Taro Yamanae ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และเผื่อสำรอง 10 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 171 คน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทำวิจัยเรื่องการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาห

กรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยระยะเวลาที่เริ่มดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 และผู้วิจัยคาดวางานวิจัยดังกลาวจะแล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม 2548 โดยใช้เวลาในการศึกษาและดำเนินการวิจัยเป็นเวลาประมาณ 6 เดือน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรทีใช้ในการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานทีตั้งไว้ ดังนี้

1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหนง และระยะเวลาของการทำงานแตกตางกัน จะมีการประเมินการติดตอสือสารแตกต่างกัน

1 1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1 1 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1 1 1 1 เพศ

1 1 1 1 1 ชาย

1 1 1 1 2 หญิง

1 1 1 2 อายุ

1 1 1 2 1 17 – 24 ปี

1 1 1 2 2 25 – 32 ปี

1 1 1 2 3 33 – 40 ปี

1 1 1 2 4 41 – 48 ปี

1 1 1 2 5 49 ปี ขึ้นไป

1 1 1 3 ระดับการศึกษา

1 1 1 3 1 ตำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น

1 1 1 3 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย

1 1 1 3 3 อาชีวศึกษา หรือ เทียบเท่า

1 1 1 3 4 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

1 1 1 3 5 สูงกว่าปริญญาตรี

1 1 1 4 ระดับตำแหน่ง

1 1 1 4 1 ลูกจ้างชั่วคราว

1 1 1 4 2 ลูกจ้างประจำ

1 1 1 4 3 นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

1 1 1 4 4 นายทหารประทวนชั้นยศจ่า

1 1 1 4 5 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย

1 1 1 4 6 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน

1 1 1 5 ระยะเวลาการทำงาน

1 1 1 5 1 ต่ำกวา 1 ปี

1 1 1 5 2 1 – 8 ปี

1 1 1 5 3 9 – 16 ปี

1 1 1 5 4 มากกวา 16 ปีขึ้นไป

1 2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

1 2 1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารในองค์การ ได้แก่

1 2 1 1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

1 2 1 2 การหล่อหลอมทางองค์การ

1 2 1 3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล

1 2 1 4 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร

1 2 1 5 การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

1 2 1 6 คุณภาพของสื่อ

1 2 1 7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

1 2 1 8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้

2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกตางกัน

2 1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

2 1 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

2 1 1 1 เพศ

2 1 1 1 1 ชาย

2 1 1 1 2 หญิง

2 1 1 2 อายุ

2 1 1 2 1 17 – 24 ปี

2 1 1 2 2 25 – 32 ปี

2 1 1 2 3 33 – 40 ปี

2 1 1 2 4 41 – 48 ปี

2 1 1 2 5 49 ปี ขึ้นไป

2 1 1 3 ระดับการศึกษา

2 1 1 3 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น

2 1 1 3 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย

2 1 1 3 3 อาชีวศึกษา หรือ เทียบเท่า

2 1 1 3 4 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

2 1 1 3 5 สูงกว่าปริญญาตรี

2 1 1 4 ระดับตำแหน่ง

2 1 1 4 1 ลูกจ้างชั่วคราว

2 1 1 4 2 ลูกจ้างประจำ

2 1 1 4 3 นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

2 1 1 4 4 นายทหารประทวนชั้นยศจ่า

2 1 1 4 5 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย

2 1 1 4 6 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน

2 1 1 5 ระยะเวลาการทำงาน

2 1 1 5 1 ต่ำกว่า 1 ปี

2 1 1 5 2 1 – 8 ปี

2 1 1 5 3 9 – 16 ปี

2 1 1 5 4 มากกว่า 16 ปีขึ้นไป

2 2 ตัวแปรตาม (dependent Variables)

2 2 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก

2 2 1 1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2 2 1 2 ความสำเร็จของงาน

2 2 1 3 การได้รับการยอมรับนับถือ

2 2 1 4 ความรับผิดชอบ

2 2 1 5 ความก้าวหน้าในงาน

2 2 1 6 ความมั่นคงในงาน

2 2 1 7 เงินเดือน ค่าจ้าง

2 2 1 8 สถานะของอาชีพ

2 2 1 9 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร

3 2 1 10 การบังคับบัญชา

3 2 1 11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3 2 1 12 สภาพการทำงาน

3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3 1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

3 1 1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารในองค์การ ได้แก่

3 1 1 1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

3 1 1 2 การหล่อหลอมทางองค์การ

3 1 1 3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล

3 1 1 4 บรรยากาศของการติดตอสื่อสาร

3 1 1 5 การติดต่อสื่อสารอยางไมเป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

3 1 1 6 คุณภาพของสื่อ

3 1 1 7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3 1 1 8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้

3 2 ตัวแปรตาม (dependent Variables)

3 2 1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

3 2 1 1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3 2 1 2 ความสำเร็จของงาน

3 2 1 3 การได้รับการยอมรับนับถือ

3 2 1 4 ความรับผิดชอบ

3 2 1 5 ความก้าวหน้าในงาน

3 2 1 6 ความมั่นคงในงาน

3 2 1 7 เงินเดือน ค่าจ้าง

3 2 1 8 สถานะของอาชีพ

3 2 1 9 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ

3 2 1 10 การบังคับบัญชา

3 2 1 11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3 2 1 12 สภาพการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึงสถานะภาพเฉพาะของข้าราชการและลูกจ้างโรง

งานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร รวม 5 ประเภท คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร หมายถึงการประเมินความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในการติดตอสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯแต่ละคน ที่มีตัวแปรตางๆเหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือ ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การ ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอยางไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คุณภาพของสื่อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

2 1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลขององค์การทางด้านนโยบาย เป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ผลกำไรและภาวะการเงิน ตลอดจนความสำเร็จและความดกต่ำขององค์การ

2 2 การหลอหลอมทางองค์การ หมายถึงความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับ ข่าวสารข้อมูลทางด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานใหม่ นโยบายและเป้าหมายในแผนกงานที่สังกัด ลักษณะงาน ตลอดจนค่าตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน

2 3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งานและวิธีที่พนักงานได้รับการยอมรับโดยองค์การ

2 4 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย

2 5 การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

2 6 คุณภาพของสื่อ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อ และช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในองค์การ

2 7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นที่พนักงานแต่ละคนได้รับจากการติดต่อสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา

2 8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับ การติดต่อสื่อสารในด้านการปฏิบัติตามคำสั่ง การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ตลอดจนการวิพากษ์วิจารณ์ต่างๆ ของพนักงานที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานระดับรองลงมา หรือระดับเท่าเทียมกัน

3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในงานของพนักงานแต่ละคนที่มีตอตัวแปรตาง ๆ เหลานี้เป็นไปในทางบวก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนคาจ้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ และความมั่นคงในงาน

3 1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกียวกับการที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสพผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาเกียวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

3 2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลกร การแสดงความยินดีอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นใดที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถ

3 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกียวกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ

3 4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตัวเอง มีการใช้ความคิดริเริมสร้างสรรค์ ตลอดจนปฏิบัติงานในลักษณะที่สูงกว่าอำนาจหน้าที่

3 5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดจนได้รับการฝึกอบรมในเรืองเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3 6 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคนเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายขององค์การ ระบบการทำงาน สายการบังคับบัญชา ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ

3 7 การบังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคน เกียวกับวิธีปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ตลอดจนเทคนิคการบังคับบัญชาของหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา

3 8 สภาพการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านกายภาพของงาน เช่น สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งอุปกรณ์และเครืองมือต่าง ๆ

3 9 สถานะของอาชีพ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับอาชีพที่พนักงานปฏิบัติอยู่เป็นที่ยอมรับนับถือทางสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

3 10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีตอความมั่นคงในระบบการทำงาน การจัดระบบการประกันภัยและการประกับสังคมขององค์การ

4 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหนงของข้าราชการและลูกจ้าโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

5 ระยะเวลาของการทำงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ข้าราชการและลูกจ้าโรงงานเภสัชกรรมทหารฯแต่ละคนเริ่มเข้าปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินผลการติดตอสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตามแนวความคิดของ Downs and Hazen และ Frederick Herzberg (Herzberg and others 1959) ดังนี้

ภาพประกอบ 1 รูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ตามกรอบแนวความคิดการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการวิจัย

1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกตางกัน จะมีการประเมินผลการติดตอสื่อสารแตกต่างกัน

2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3 การประเมินผลการติดต่อสือสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยทีเกียวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1 แนวความคิดและทฤษฎีทีเกียวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

1 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการสือสารในองค์การ

- ความหมายของการสือสารในองค์การ
- แนวความคิดการสื่อสารในองค์การ
- ความสำคัญของการสือสารในองค์การ
- ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ
- ประเภทการสื่อสารในองค์การ
- หลักการติดตอสื่อสารในองค์การ
- การขจัดอุปสรรคในการสื่อสาร
- บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

1 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

- ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

1 2 ทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคม

2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2 1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2 2 ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์ (McGregor'S theory X and theory Y)

2 3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow s Hierarchy of Needs)

2 4 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg s two-factor theory)

2 5 ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

2 6 ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแม็คคลีแลนด์(Macclelland's accquired theory)

3 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3 1 ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4 1 งานวิจัยในประเทศ

4 2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสารในองค์การ

กริช สืบสนธิ์ (2537 64) ให้ทัศนะว่า การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระ เรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

สมยศ นาวีการ (2537 4) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่า การติดต่อสื่อสารขององค์การ เป็นการแสดงออกและการแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่างๆ หรือบุคคลในตำแหน่งต่างๆ ทีอยู่ภายในองค์การ

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2534 64) ให้คำจำกัดความของการติดต่อสือสารในองค์การว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอด แสดงออก แปลความหมายข่าวสาร ความคิด อารมณ์ ทักษะ ประสบการณ์และอื่นๆ ด้วยการใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ระหว่างบุคคลตามระดับ ตำแหน่งในองค์การเดียวกัน

บาส และ รีเทอร์แบรนด์ (ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ 2532 15 , อ้างอิงจาก Bass and Ryterband 1979 Organization Psychology) ได้ให้ความหมายของการสือสารในองค์การว่าเป็นกระบวนการของสมาชิกในองค์การที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้กิจการงานสามารถดำเนินไปได้และช่วยในการแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยอาศัยการสือสารสร้างความสัมพันธ์ทั้งในด้านความคิด (Ideas) ความรู้สึก (Feeling) และทัศนคติ (Attitude)

ดูบริน (Dubrin 1984 280) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นส่วนหนึ่งของการสื่อสารในองค์การ ทั้งนี้เพราะว่าข่าวสาร

ทั้งหมดภายในองค์การ จะถูกสงจากบุคคลหนึ่งหรือหลายๆ บุคคลไปสู่อีกบุคคลหนึ่งหรือคนหลายๆ กลุม

กิ๊บสัน และ ฮอดเก็จส์ (Gibson and Hodgetts 1991 12) ให้นิยามของการสือสารในองค์การว่า เป็นการถ่ายทอดข่าวสารและความรู้ระหว่างสมาชิกภายในองค์การ โดยมีจุดมุงหมายเพื่อที่จะบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

แคทซ์ และ คาห์น (กริช สืบสนธิ์ 2525 7 , อ้างอิงจาก Katz and Kahn 1979) เห็นว่าการสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสาร และตีความหรือให้ความหมายแกข่าวสารในหน่วยงาน องค์การและหน่วยงานเป็นระบบเปิดเสรี ซึ่งได้นำเอาสภาพแวดล้อมต่างๆ สร้างความสัมพันธ์กับข่าวสาร เป็นพลังในการผลักดันให้เกิดการทำงานทีมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การสื่อสารในองค์การ จึงหมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์การและสมาชิกในองค์การต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญมาก การสื่อสารเปรียบเสมือนสายเลือดในองค์การ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างมากต่อองค์การ ดังกล่าวที่ว่า "องค์การ" หมายถึง การรวบรวมทรัพยากรภายในซึ่งถูกทำให้มีชีวิตชีวายิงขึ้นด้วยการสื่อสาร Dave Francis (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 15-23 , อ้างอิงจาก Francis 1987 *Unblocking Organization Communication*)

แนวความคิดของ Dave Francis กล่าวว่า องค์การบางแห่งประสบความสำเร็จมากกว่าองค์การอื่นๆ เพราะพนักงานร่วมแรงร่วมใจกันเพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี ความสามัคคีของพนักงาน เพื่อรวบรวมความพยายามให้เป็นหนึ่งเดียว องค์การที่เข้มแข็งและมีการตัดสินใจอย่างฉลาด มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ ที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

1) การติดตอสือสาร เพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	(2) การติดต่อสือสาร เพือกอให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน
(3) การติดตอสื่อสาร เพือคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์การ	(4) การติดตอสือสาร เพือการตัดสินใจทีถูกต้อง

ภาพประกอบ 2 โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการ ของ Dave Francis

ที่มา Dave Francis(ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 15-23 , อ้างอิงจาก Francis 1987 *Unblocking Organization Communication*)

1 การติดดอสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

การสื่อสารเป็นสื่อกลางที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดทิศทางในองค์การ โดยจุดประสงค์หลัก คือ ผู้บริหารต้องหาปัจจัยที่กระทบต่อความอยู่รอดขององค์การแล้วพยายามสื่อสารไปยังพนักงานให้รับรู้ แนวความคิดนี้มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้อง

1 1 ความเอาใจใส่และความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก

ทุกองค์การมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่รอบองค์การนั้น ๆ การสื่อสารจึงหมายถึง การแสวงหาโอกาส การระวังอุปสรรคต่าง ๆ และการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การ สารข่าวสารจากสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งจำเป็น การสื่อสารกับโลกภายนอกให้องค์การพยายามสร้างระบบเปิด จะช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา พนักงานทุกคนจึงควรติดตามเหตุการณ์ภายนอกองค์การอย่างใกล้ชิด

ด้านของผู้บริหารระดับสูง ต้องคอยหมั่นศึกษาสภาพแวดล้อม ติดตามความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี แนวคิด และการพัฒนาใหม่ๆ จะช่วยให้องค์การมีความสามารถทางการแข่งขันในอนาคตได้

การติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ จะมีลักษณะของการสือสาร 2 ทาง คือ องค์การจำเป็นต้องมีปฏิกิริยาและอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อจะได้ใช้ประโยชน์จากเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยของสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

ความพกพร่องขององค์ประกอบในข้อนี้ จะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การเอง กล่าวคือ ทำให้องค์การไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปได้

1 2 เป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผู้บริหารควรมีการชี้แจงเป้าหมายที่เด่นชัดแก่พนักงาน การสื่อสารในองค์การให้ทราบถึงลักษณะขององค์การและนิยามให้ได้ว่าองค์การกำลังมุ่งไปในทิศทางใด ต้องชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในอนาคตขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอยู่บนพื้นฐานของหลักการและช่วยให้องค์การดำเนินต่อไปได้ ทั้งนี้จะประกอบไปด้วย การตลใจ แรงกระตุ้น การมองการณ์ไกล ความเข้าใจอย่างชัดแจ้ง และการใช้วิจารณญานที่ดี พนักงานในองค์การต้องได้รับการชี้นำที่เพียงพอ มีจุดหมายและแรงจูงใจในการทำงาน

เป้าหมายในอนาคตขององค์การจะแสดงถึงทิศทางกลยุทธ์ขององค์การ และจะมีคุณค่าในการกำหนดนโยบายขององค์การ เป้าหมายที่ดีจะเป็นแรงกระตุ้นขององค์การ และควรได้รับการกำหนดร่วมกัน จากผู้บริหารในทุกๆส่วนขององค์การ

ความบกพร่องขององค์ประกอบในข้อนี้ จะเป็นอุปสรรคต่อองค์การในด้านของการขาดเป้าหมายที่ไปในทิศทางเดี่ยวกันของพนักงาน

1 3 การบริหารแบบจูงใจ

ผู้บริหารต้องสามารถจูงใจพนักงานให้ทำตามแผนที่วางไว้ โดยมีกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสาร และมีทักษะในการชักนำพนักงานร่วมกันทำงานตามเป้าหมาย การจูงใจจะสร้างทัศนคติ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ยกระดับมาตรฐานและสร้างบรรยากาศที่ดี ในการก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์กร คือ การบริหารของผู้บริหารจะไม่จูงใจพนักงาน

2 การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน

มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ ที่เกี่ยวข้อง คือ

2 1 กลไกในการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน

มีองค์ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ซึ่งคนเหล่านี้ต้องถูกรวบรวมความพยายามเข้าด้วยกัน เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ กลไกการติดต่อสื่อสารจำเป็นจะถูกนำมาใช้ เพื่อประสานและรวบรวมความพยายามเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานในองค์การ ระดับความจำเป็นของการรวมความพยายามนี้ จะแบ่งตามขนาดขององค์การและชนิดของงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่การบังคับบัญชาโดยตรงจนถึงการบริหารแบบซับซ้อน องค์การต้องพยายามให้กลไกดำเนินไปอย่างมีประสิทธิผล เพื่อให้เกิด การปรับตัวได้เร็วเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การ คือ ความพยายามของพนักงานที่จะไม่ถูกรวบรวมเข้าด้วยกัน

2 2 โครงสร้างผังสำนักงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์

การวางผังองค์การส่งผลอย่างมากต่อรูปแบบการติดต่อสารในองค์การ อาจสามารถช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันของพนักงานดำเนินไปด้วยดีหรือไม่ก็ได้ ทั้งนี้ ในแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การจัดวางผังสำนักงาน จึงควรมีส่วนช่วยในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ให้ราบรื่น และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันติดต่อกันได้อย่างสะดวกอีกด้วย การรู้จักเลือกใช้อุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยจะช่วยลดอุปสรรคในเรื่องนี้ได้

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ คือ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านผังสำนักงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสาร

2 3 การสั่งการจากเบื้องบน

พนักงานควรได้รับข่าวสารที่ควรรู้เพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น องค์การต่างๆ จะมีโครงสร้างเป็นลำดับชั้น และอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งสามารถมองเป็นภาพรวมขององค์การ ทั้งวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน การควบคุม ตลอดจนการสั่งการ และยังเป็นพลังสำคัญขององค์การอีกด้วย

การสื่อสารจากเบื้องบนที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้องค์การถูกควบคุมโดยแผนปฏิบัติงานข้อบังคับของนโยบายบริษัท การไหลของสารข่าวสารจากเบื้องบนอาจกระทำได้โดยตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านตัวแทนพนักงาน การแจ้งผ่านสื่อมวลชน และใช้ผ่านทางการอบรมหรือการสั่งสอน

ข้อบกพรองขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแกองค์การในด้านการสังการจากเบื้องบนทีไร้ประสิทธิภาพ

3 การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์การ

การให้พนักงานทำงานร่วมกันเพื่อองค์การมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการทีเกี่ยวข้อง คือ

3 1 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

พนักงานต้องมีความไว้วางใจต่อผู้บริหาร ความไว้วางใจ หมายถึง การที่พนักงานรู้ว่าพวกเขาสามารถให้ความเชือถือซึ่งกันและกันได้ เป็นสิงสำคัญสำหรับองค์การซึ่งส่งผลต่อการติดต่อสือสารอย่างมาก อาจสร้างได้โดยการพยายามเชื่อมความสัมพันธ์ระหวางกัน ลดการมุงสนใจในตัวเองมากเกินไป ประพฤติดนให้ถูกต้องเหมาะสม ตลอดจนรักษาความรู้สึกทีดีต่อกันไว้ ความไว้วางใจในตัวผู้บริหารสามารถสร้างได้มากน้อยขึ้นอยู่กับว่าจะมีหลักการเหล่านี้หรือไม่ ได้แก่ ความซื่อตรง ความสม่ำเสมอ ทำตามทีพูดอย่างถูกต้องเป็นธรรม

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การ ในแง่ของความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารอยู่ในระดับต่ำ

3 2 การปฏิบัติต่อกันกับเพื่อนต่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี

องค์การจะมีความสมบูรณ์เมื่อคนภายในองค์การมีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม พยายามไม่ให้เกิดอคติระหว่างกันในองค์การ เพราะจะมีผลกระทบในทางทำลายองค์การ ทำให้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการติดต่อสื่อสาร และทำให้สังคมในองค์การห่างเหินกัน ความเห็นใจกันลดลง โดยปกติอคติมักจะมีสาเหตุมาจากความแตกต่างในด้าน สีผิว เพศ ศาสนา และชั้นทางสังคม ความขัดแย้งทีเกิดขึ้นจะทำให้องค์การเสียเวลา ผลประโยชน์และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3 3 การร่วมมือร่วมใจ

การทำงานเป็นทีม และประสานกันด้วยดี เป็นสิ่งจำเป็นมากในทุกหน่วยงานขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างกันในแง่บวกของแต่ละคนในทีมงานที่ทำหน้าที่ต่างๆกัน จะได้รับการประสานงานโดยผู้บริหารที่มีทักษะ กระตุ้นให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของกันและกัน มีการร่วมแสดงความคิดเห็น กำหนดวัตถุประสงค์ พัฒนาแผนงาน และสร้างจุดเด่นให้องค์การ ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงานเพื่อองค์การ

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแกองค์การ ในด้านการไมสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมที่สนับสนุนซึ่งกันและกันได้

4 การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

เป็นความพยายามรวบรวมการจัดโครงสร้างและแปลสารที่เกียวข้องไปยังผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบยอย 3 ประการ คือ

4 1 การสงข้อมูลข่าวสารขึ้นสู่เบื้องบน

เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ความเคลื่อนไหวต่างๆ ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับสารจากพนักงานระดับล่างซึ่งสามารถทำได้โดยการติดต่อกับพนักงานทุกคน สารต้องถูกรวบรวมและนำเสนอเพื่อพิจารณาแก้ไขปัญหาต่างๆ ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ โดยมากมักจะเป็นสารย้อนกลับมาจากพนักงานเบื้องล่างไปยังผู้บริหาร

ความจำเป็นทีผู้บริหารต้องรวบรวมสารจากพนังงานระดับล่าง มีเหตุผล 5 ประการ คือ

1 เพื่อหาสารเกี่ยวกับ จุดดี จุดด้อย โอกาส และอุปสรรคขององค์การ
2 เพือหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ๆ ของพนักงาน
3 เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในองค์การ
4 เพื่อให้องค์การเกิดการเปลียนแปลงใหม่ๆ ที่ท้าทายจากภายนอก
5 เพื่อชี้ให้เห็นว่า ผู้บริหารสนใจต่อสารสะท้อนกลับจากสิ่งต่างๆ รอบตัว

หลักในการเก็บรวบรวมสารจากเบื้องล่างมี 2 วิธี คือ

1 โดยการส่งผ่านสารตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา
2 โดยการติดต่อกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงานโดยการสำรวจ

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีสารย้อนกลับจากพนักงานไปยังผู้บริหาร

4 2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

พยายามลดต้นทุนและความยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารทีมากมายเกินความจำเป็นจะทำให้เกิดความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ องค์การต้องพยายามหาระเบียบวิธีการในการทำการตัดสินใจที่เป็นระบบและขจัดความล่าช้า ความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นใน

h 264845 3

การติดตอสือสาร ให้เกิดความคลองตัว ในขณะเดียวกันต้องมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และไม่มีความยากลำบากในการบริหาร

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การในด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4 3 ทักษะด้านการติดตอสือสาร

พนักงานในองค์การควรจะมีความสามารถในการติดต่อสือสารอยางมีประสิทธิภาพ พื้นฐานหลักของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิผล คือ ทักษะด้านการสื่อสารด้วยวาจาและการเขียนของพนักงานแต่ละคน นอกจากนี้ยังรวมถึง การรับรู้ที่ถูกต้อง การแสดงกิริยาตอบรับ การรู้จักฟังผู้อืน การมีความเป็นผู้นำ การมีเหตุผล รู้จักแก้ปัญหา และทำการตัดสินใจ การรู้จักให้คำปรึกษา ความสามารถในการฝึกอบรม มีความคิดสร้างสรรค์

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์การในเรื่องของการขาดทักษะในการติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ

ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารในองค์การนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ต่อการบริหารงานขององค์การต่างๆ การบริหารงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การจะช่วยให้สามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำมาประกอบการตัดสินใจหรือดำเนินการใดๆ ในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน โดยผู้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 116) กล่าวว่า องค์การทีสามารถจัดการด้านการสื่อสาร จะบ่งบอกความสำเร็จในการบริหาร ซึ่งการสื่อสารจะนำไปสู่ความเข้าใจ นำไปสู่ความร่วมมือประสารงาน และจะนำมาซึ่งความก้าวหน้า และความสำเร็จขององค์การ

กริช สืบสนธิ์ (2537 65) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญ ดังนี้ คือ

1 เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอดเป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอๆ กับทักษะในการบริหารงาน

2 เป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้ใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพอันดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และกับพนักงานโดยรวม

3 ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

4 ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้และประสานงานทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่นๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

5 ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้ใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับขององค์การ ย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายมีความเข้าใจที่สอดคล้องและตรงกันเกี่ยวกับนโยบาย วิธีปฏิบัติ หน้าที่ความรับผิดชอบ ตลอดจนระเบียบวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย โดยอาศัยพื้นฐานด้านความสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงานที่จะต้องประสานงาน หรือทำงานกันในลักษณะกลุ่มระดับเดียวกัน ดังนั้นลักษณะการสื่อสารอาจทำได้ 2 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล และการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มคน โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ (เรวัตร สมบัติทรัพย์ 2543 18 , อ้างอิงจาก อรุณ 2533 *หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร*)

1 *การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคล* คือ การติดต่อกันของคนทำงานในองค์การอาจเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้ติดต่อสื่อสารคนเดียวมุ่งหมายที่จะส่งข่าวสารให้ผู้รับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง การติดต่อสื่อสารแบบบุคคลต่อบุคคลนี้อาจทำได้โดยการพูดหรือการเขียน ทางด้านพูดได้แก่ การพูดเป็นการส่วนตัว การติดต่อทางโทรศัพท์ และการพูดกันแบบเป็นทางการ เป็นต้น ด้านการเขียน ได้แก่ การบันทึก จดหมาย การรายงาน และหนังสือที่มีถึงตัวบุคคลแบบต่างๆ เป็นต้น

2 การติดตอสื่อสารกับกลุ่มคนทำงาน เป็นการติดต่อกันของคนทำงานในองค์การ โดยผู้สงข่าวสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มคนก็ได้ โดยมุ่งหมายทีจะสงข่าวสารให้ผู้รับซึ่งมีจำนวนมากเป็นกลุ่มบุคคลในองค์การ ซึ่งอาจเป็นคนทำงานทั้งหมดในองค์การ กลุ่มพนักงานใหม่ กลุ่มพนักงานเก่า กลุมพนักงานในโรงงาน แล้วแต่จุดมุ่งหมายของข่าวสารนั้น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ปรากฏในลักษณะการสื่อสารข้อความระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างฝ่ายจัดการกับกลุ่มพนักงาน อาจทำได้ 2 ทาง คือ การพูดและการเขียน ทางด้านการพูดอาจทำได้โดย วิธีพบปะตามแบบไม่เป็นทางการ การประชุมเป็นทางการ การประชุมใหญ การส่งเสียงตามสาย และการฝึกอบรม เป็นต้น ส่านการเขียนทำได้โดย วิธีการติดแผงประกาศ การติดโปสเตอร์

ประเภทการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารภายในองค์การสามารถแบ่งประเภทออกเป็น 4 ประเภท คือ ตามทิศทางการสือสาร ตามลักษณะของการใช้ ตามสัญลักษณ์ทีใช้ในการสือสารและตามช่องทางเดินของข่าวสาร (เรวัตร สมบัติทรัพย์ 2543 23)

1 จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

1 1 การสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีลักษณะเป็นเส้นตรง ไม่มีการย้อนกลับหรือดูปฏิกิริยาของผู้รับสารซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะมีลักษณะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อาจจะผ่านสื่อในประเภทต่าๆหรือสื่อมาลชนเสนอข่าวสารสู่ประชาชน หรือรายงานข่าวสารขององค์การต่างๆ เป็นต้น ผู้ส่งสารมีบทบาทในฐานะเป็นผู้กระทำ (Active) การถ่ายทอดสารและความคิดไปยังผู้รับสาร โดยมีความตั้งใจที่จะกระทำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดบางอย่างของผู้รับสารให้เป็นไปตามความต้องการของตน ผู้รับสารจึงอยู่ในสถานะของผู้ถูกบังคับให้รับสาร

1 2 การสื่อสารสองทาง (Two – Way Communication) หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารสองทาง ผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกิริยาโต้กลับของผู้รับสาร (Feedback) ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก สำหรับการบริหารเปรียบเสมือนหัวหน้าที่ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันนั้นเอง การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารร่วมในงาน ความรู้สึกเป็นเจ้า

ของงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งรูปแบบการสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนรวมงาน จะออกมาในลักษณะของการประชุมหรือปรึกษาหรือผู้ร่วมกระทำการสื่อสารจะแสดงกิริยาสลับผลัดเปลี่ยนกัน (Transaction) อยู่ตลอดเวลา

ลีนวิท (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 5 , อ้างอิงจาก Leavitt 1964 Managerial Psychology) กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียวกับแบบสองทาง ปรากฏผลการทดลองว่าการสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว แม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่าแต่ก็มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารแบบสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า หากองค์การมีความต้องการความรวดเร็ว และความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า

2 จำแนกตามประเภทของการใช้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

2 1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึงการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มักมีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารซึ่งจะมีลักษณะเป็นระเบียบชัดเจน อาจจะเป็นการสื่อสารที่มีลายลักษณะอักษร เช่น ใบประกาศแจ้งนโยบายหรือผลก้าวหน้าขององค์การ บันทึกต่างๆ หรืออาจจะเป็นการสื่อสารที่ไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร เช่น การสั่งงานโดยตรง หรือใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ที่เห็นได้ชัด คือ การติดต่อสื่อสารในทางราชการที่ต้องการให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือเป็นระเบียบแบบแผน และธรรมเนียมบริหารราชการเป็นส่วนใหญ่

ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารแบบทางการคือการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา การนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน โดยทั่วไป ได้แก่ ข้อเสนอแนะรายงานและการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่นๆ และการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่พนักงาน

2 2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์การมีทั้งจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอน และเข้าสายงาน โดยพิจารณาถึงความสัมพันธ์ทางตำแหน่งน้อย

มาก เนื่องจากข่าวสารที่ไม่เป็น ทางการและข่าวสารส่วนตัวเกิดขึ้นจากความเกี่ยวพันระหว่างบุคคล ทิศทางของข่าวสารจึงไม่อาจคาดคะเนได้ (สมยศ นาวีการ 2537 39)

ในการติดต่อสื่อสารที่มิได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่คำนึงถึงความรู้จักชอบพอคุ้นเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลกับองค์การเสียเป็นส่วนใหญ่ การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นวิธีสำคัญประการหนึ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับองค์การรูปนัย หรือองค์การที่ไม่มีรูปแบบ

3 จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออก 2 แบบ

3 1 การสื่อสารแบบวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารทั่วๆ ไปที่อาศัยคำ (Word) หรือเลขจำนวน (Number) หรือการเน้น (Punctuation) เป็นสัญลักษณ์ของข่าวสารสัญลักษณ์นี้อาจเป็นในรูปภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาคณิตศาสตร์ก็ได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจสามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน ผู้รับได้รับข่าวสารตรงตามที่ผู้ให้ข่าวสารต้องการ ดังนั้นการสื่อสารแบบวัจนะจึงเป็นการใช้ถ้อยคำวาจาหรือลายลักษณ์ที่มีลักษณะสามารถตีความได้โดยตรง หรือโดยอ้อม

3 2 การสื่อสารเชิงวัจนะ (Nonverbal Communication) เป็นการสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสารแต่เป็นภาษาที่รับรู้และเข้าใจในแต่ละสังคม การสื่อสารประเภทนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท (วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์ 2539 7) คือ การสื่อสารเชิงอวัจนะที่กำหนดความหมายโดยมนุษย์ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์ที่เป็นรับรู้หรือเข้าใจกัน โดยอาศัยภาษาที่มนุษย์เป็นผู้ให้ความหมายกับสัญลักษณ์นั้น ๆ อันได้แก่ ภาษาท่าทาง (Action Language) เป็นการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับสารโดยใช้กริยาท่าทางของคนที่เป็นเครื่องหมายที่เข้าใจกัน เช่น นัยน์ตา ก็สามารถสื่อความหมายให้รับรู้ถึงความสัมพันธ์ นอกจากนี้ ภาษาท่าทางยังรวมถึงระยะทางหรือระยะห่างในการสื่อสารอีกด้วย เช่น คนที่มีตำแหน่งงานตำเป็นผู้ได้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานรวมกันซึ่งมีเนื้อที่แต่ละคนน้อย ส่วนคนที่มีตำแหน่งงานสูงเป็นผู้บังคับบัญชาจะนั่งทำงานในห้องทำงานที่มีขนาดใหญ่หรือมีห้องทำงานแยกออกไปต่างหากจึงทำให้ทราบได้โดยไม่จำเป็นต้องถามบุคคลใดก็ได้ และภาษาเครื่องหมาย (Sign Language) เป็นการใช้เครื่องหมายที่เป็นการตกลงกันหรือยอมรับกันโดยทั่วไปว่าเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดสาร เช่น เครื่องหมายจราจร สัญญาณไฟจราจร หรือภาพที่เป็นเครื่องหมาย เช่น ห้องน้ำชาย ห้องน้ำหญิง จะมีภาพติดไว้ทำให้ทราบว่าห้องน้ำใดเป็นห้องน้ำสำหรับเพศใด ดังนั้นเครื่องหมายที่ใช้สื่อสารกันจะต้องเป็นลักษณะเป็นสากลและภาษาที่กำหนดความหมายให้กับวัตถุทั่วไป เป็นการกำหนดความหมายสิ่งต่างๆ ให้คนบางกลุ่มบางสังคมการสื่อสารอวัจนะที่

กำหนดความหมายโดยธรรมชาติโดยมีนักวิชาการได้แบ่งประเภทของการสื่อสารเชิงอวัจนะออกเป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาเครื่องหมาย เช่น สัญญาณจราจร สัญญาณควันไฟ สัญญาณเสียงกลอง เมือสัญลักษณ์ ได้แก่ ธงชาติ พระพุทธรูป ความดี ความชัว เป็นต้น

4 จำแนกตามช่องทางเดินของสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

4 1 การสือสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchical Effects) ซึ่งแบงออกได้ดังนี้ คือ การส่งข่าวสารจากตำแหน่งทีสูงกว่ามายังตำแหน่งทีต่ำกว่า (สมยศ นาวีการ 2527 21) เป็นลักษณะการเคลื่อนที่ของข่าวสารไปตามสายการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาลงไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบนี้เป็นไปในรูปการแจ้งนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำสั่ง คำยืนยัน การซักซ้อมความเข้าใจ หรือการให้ข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน โดยทัวไปจะใช้ช่องทางการสื่อสารดังต่อไปนี้ คือ การสังงานตามลำดับชั้น (Chain of Command) โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ (Posters & Bulletin Boards) วารสารของบริษัท (Company Peroidicals) จดหมายถึงพนักงานโดยตรง (Letters to Employees) คู่มือพนักงาน (Employeeds Handbook) ที่เสียบข่าวสาร (Information Racks) รายงานประจำปี (Annual Reports) ระบบการสื่อสารทางเครื่องกระจายเสียง (Loud speaker System) ข่าวสารที่ใส่ในซองเงินเดือน (Pay inserts) สหภาพแรงงาน (Labour Union) และการประชุมกลุ่ม (Group Meeting)

4 2 การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึงการส่งข่าวสารจากระดับต่ำกว่า (ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา) ไปยังระดับสูงกว่า (ผู้บังคับบัญชา) (สมยศ นาวีการ 2527 23) เป็นลักษณะกลับกันกับแบบแรก คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาส่งข่าวสารย้อนกลับไปหาผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้รับการสื่อสารแบบนี้ ข่าวสารมักเป็นไปในรูปการรายงานผลการปฏิบัติงาน อุปสรรคขัดข้องในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ การปรึกษาหารือ และการร้องทุกข์ เป็นต้น ช่องทางที่จะต้องสื่อสารจะมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์ (Grievance Procedure) การเรียกร้อง (Complaint System) การปรึกษาหารือ (Counseling) การสัมภาษณ์พนักงานทีออก (Exit Interview) สหภาพแรงงาน (Labour Union) สมิต สัชฌุกร (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 29 , อ้างอิงจาก สมิต 2526 การสื่อสารสำหรับผู้บริหาร)

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารตามแนวดิ่งมีตัวแปรที่กำหนดบทบาทระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร คือ ตำแหน่ง (Status) และอำนาจ (Power) กล่าวคือ "ตำแหน่ง" หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากตำแหน่ง หน้าที่การงาน รวมทั้งการให้รางวัล หรือลงโทษ ส่วน "อำนาจ" หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความสามารถ บุคลิกส่วนตัวในการควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อคนอื่น และ

เหตุการณ์นั้นในบางหนวยงานหรือบางกรณีบุคคลที่ไม่มีตำแหนงเหนือกว่าในฐานะตำแหนง อยางเป็นทางการ มีอำนาจสังการแตไมมีศักยภาพจูงใจใหผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้

4 3 การติดตอสือสารในแนวนอน หรือแนวทะแยง (Horizontal Communication or Lateral Communication) หมายถึง ลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหวางผู้ตำแหนงเสมอกัน หรือใกล้เคียงกันในสายงานเดียวกัน และข้างสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์สวนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล เป็นการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการติดตอสื่อสารที่ไม่ขึ้นอยู่กับสายบังคับบัญชา เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นกันระหวางผู้รวมงานหรือระหว่างหน่วยงานทีอยู่ในองค์การเดียวกัน เช่น การปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารระดับเดียวกันโดยทั่วไปจะมีการสื่อสาร เช่น การประชุมกลุ่ม หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ การรวมมือ การประสานงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจำแนกประเภทต่างๆ ของการสื่อสารในองค์การ จุดหลักมีเพียง 2 ประการ คือ การสื่อสารทางเดียวกับการสื่อสารสองทาง นอกนั้นเป็นการแบ่งรายละเอียดย่อย ที่มีเกณฑ์การพิจารณาจากตำแหน่งรูปแบบและวิธีการ กล่าวคือ การสื่อสารทางเดียว คือ การสือสารจากบนลงล่าง ส่วนการสื่อสารสองทาง คือ การสื่อสารทั้งจากบนลงล่าง และล่างขึ้นบน ทั้งนี้จากการสื่อสารบนลงล่างหรือการสื่อสารจากล่างขึ้นบนอาจใช้รูปแบบการสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันระหวางการสื่อสารอาจใช้วิธีการสือสารทั้งวัจนะหรืออวัจนะ ควบคู่กันไปก็ได้ ในทางปฏิบัติสมาชิกภายในองค์การทุกๆ องค์การ จะใช้การสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกประเภท ทั้งนี้ เพื่อให้ความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงานอันเป็นผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดหมายเดียวกัน
นั่นคือประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การ (เรวัตร สมบัติทรัพย์ 2543 23-28)

หลักการติดต่อสื่อสารในองค์การ

อรุณ รักธรรม (ทนงเกียรติ เจริญวงค์เพ็ชร 2545 22-37 , อ้างอิงจาก อรุณ 2522 *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร*) กล่าวว่า การปรับปรุงกระบวนการติดต่อสือสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นอาจทำได้โดยวิธีต่างๆ หลายวิธี ได้แก่ การส่งผลสะท้อนกลับของข่าวสารเป็นวิธีในการลดการผิดเพี้ยนของข่าวสารได้ดี เพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น ใช้การติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัว มีความรู้สึกไวต่อโลกของผู้รับจะช่วยให้เลือกใช้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารอย่างเหมาะสมกับผู้รับ รู้ซึ้งถึงความหมายเชิงสัญลักษณ์ สนับสนุนคำพูดด้วยการกระทำหรือกิริยาอาการ เพื่อเน้นย้ำความหมายหรือความสำคัญของข่าวสารที่

ต้องการสง ใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสารอย่างงายๆ ตรงไปตรงมาเพื่อแก้ปัญหาการตีความผิดของผู้รับขาวสาร

กริช สืบสนธิ์ (2538 73) กล่าวว่าการสือสารด้วยเมตตาธรรมเมือใช้ควบคู่กับการสือสารแบบตัวตอตัวหรือการสื่อสารแบบเห็นหน้าตากัน (Interpersonal Communication) จะเป็นการสื่อสารทีมีประสิทธิภาพสูงสุด หากเปรียบเทียบกับการสื่อสารในระดับกลุ่มหรือระดับมวลชนทั้งนี้เพราะผู้สงสาร และผู้รับสารสามารถโต้ตอบแสดงปฏิกิริยาตอบสนองกันได้ทันที ทันใด

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2541 191) เสนอหลักการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

1 ช่องทางของการติดต่อสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน
2 อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ
3 เส้นทางของการติดต่อสือสาร (Line of communication) ต้องสั้น และตรงประเด็น
4 เส้นทางของการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์จะถูกนำมาใช้
5 ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ หัวหน้างาน
6 เมือองค์การกำลังดำเนินการ ไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการติดต่อสื่อสาร
7 ระบบการติดต่อสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 191-192) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิผลมีดังนี้

1 ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และมีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร ตลอดจนชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้เป้าหมายขององค์การประสบความสำเร็จ

2 ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการเพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้นคำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ

3 เงื่อนไขการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง บริษัทควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และจากบนลงล่างโดยอนุญาตให้พนักงานถามคำถามและได้รับคำชี้แจงจากฝ่ายจัดการระดับสูง สิงพิมพ์ของบริษัทควรมีคอลัมน์สำหรับการถามตอบ ควรพัฒนากระบวนการร้องทุกข์ ควรใช้เทคนิคการป้อนกลับข้อมูลและมีการให้รางวัลแก่ผู้ที่ใช้การป้อนกลับข้อมูลด้วย

4 การเน้นเรื่องการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า ผู้บริหารระดับสูงควรแสดงดนและ

ข่าวสารที่สำคัญด้วยตนเอง ทำอยางตรงไปตรงมาและเปิดเผย โดยใช้การติดต่อสือสารแบบเผชิญหน้ากับพนักงาน

5 การแบงปันความรับผิดขอบสำหรับการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน ผู้บริหารระดับสูงจะจัดทำแผนการดำเนินงานว่าบริษัทกำลังไปในทิศทางใด ผู้บังคับบัญชาระดับต้นจะต้องแจ้งพนักงาน ทำให้พนักงานทราบถึงความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งอาจจะมีผลตอตัวเขาจากผู้บังคับบัญชามากกว่าเพื่อนรวมงาน

6 ความเกียวข้องกับข่าวทีไม่ดี องค์การที่มีการติดต่อสือสารทีดีย่อมไม่หวาดกลัวทีจะเผชิญหน้ากับข่าวร้าย องค์การทุกองค์การจะมีผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา การขนส่งล่าช้า ลูกค้าตำหนิฯลฯ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้พนักงานไม่อึดอัดที่จะต้องอธิบายถึงปัญหาเหล่านั้นโดยการแก้ปัญหาเฉพาะหน้ากับข่าวร้ายโดยการแถลงการณ์ด้วยความรวดเร็ว จริงใจและจริงจังด้วยการเผชิญหน้า

7 การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์การจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่แตกต่างกัน แผนการผลิต และแผนกบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย ผู้บริหารต้องทราบว่าข้อมูลอะไรที่บุคคลและกลุ่มต้องการวิธีใดที่ดีที่สุดที่ควรใช้กับบุคคลกลุ่มนั้น เช่น ส่งข่าวสารไปที่บ้าน จดหมายข่าว e-mail การประชุมทีมงาน เป็นต้น

8 จงทำการติดต่อสื่อสารให้เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง บริษัทชั้นนำขององค์การกับพนักงานเป็นกระบวนบริหารทีสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

8 1 ผู้จัดการต้องสื่อความหมายโดยใช้หลักเหตุผล การตัดสินใจอย่างมีเหตุผล

8 2 จังหวะเวลาคือสิ่งที่สำคัญยิ่ง

8 3 การติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่วิกฤติต้องสื่อสารโดยให้ข้อเท็จจริงด้วยความรวดเร็ว เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลแต่ไม่สามารถหามาได้เขาอาจย้อนกลับไปสู่ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

8 4 การให้เชื่อมโยงภาพรวมจากภาพเล็กๆ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานเข้าใจภาพรวมทั้งหมดว่ามีผลกระทบต่อเขา และงานของอย่างไร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การแข่งขันระหว่างคู่แข่งจะต้องโยงให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับแต่ละเขตที่ตั้ง แผนกและพนักงานความรับผิดชอบนี้เป็นหน้าที่ของผู้จัดการชั้นต้น

8 5 ไม่ชี้นำสิ่งที่คนควรรู้สึกเกี่ยวกับข่าว พนักงานไม่ต้องการชี้นำในการตีความและความรู้สึกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ตัวอย่างที่ไม่ควรสื่อสาร เช่น การเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ อาจจะทำให้พนักงานเกิดความตื่นเต้น หรือการจัดการรูปแบบองค์การใหม่เพราะอาจทำให้เกิดความลำเอียงหรือเกิดการต่อต้านได้ การติดต่อสื่อสารที่จะเป็นผลดีโดยใช้คำถาม ใคร อะไร เมื่อไร ที่ไหน ทำไม และอย่างไร แล้วจึงให้พนักงานสรุปด้วยตัวของเขาเอง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541 352-353) กลาววา การติดต่อสื่อสารทีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต้องใช้วิธีการและเทคนิคตาง ๆ เข้าชวย คือ การสร้างบรรยากาศแบบสนับสนุน (Supportive Climate) ได้แก การบรรยาย ซึ่งเป็นเพียงการบอกเลา หรืออธิบายขยายความทำให้ผู้รับขาวสารเกิดความเข้าใจทีถูกต้องมากขึ้น การมุงในแง่ปัญหาเป็นการเน้นให้ความสนใจในตัวปัญหาที่เกียวข้องมิใช่เน้นที่ตัวผู้ติดตอสือสาร การติดต่อสือสารทีเป็นไปตามธรรมชาติไม่แสร้งแกล้งทำหรือลักษณะกำกวม มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ความเสมอภาคนั้นเป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความเข้าใจและความไว้วางใจระหวางกัน

มอนดี้ (Mondy 1991 379-383) กล่าวว่า หนทางสู่การเป็นผู้สื่อสารที่ดีขึ้นนั้นต้องปรับปรุงการติดต่อสือสารในเรื่องต่อไปนี้

1 Empathy ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อืนว่าทำไมเขาถึงพูด หรือทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2 Listening การเป็นผู้ฟังที่ดี จะช่วยพบปัญหาและแนวทางแก้ไขมากขึ้น

3 Reading Skills ความสามารถในการอ่าน และเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เป็นทักษะที่จำเป็น

4 Observation การสังเกตสิ่งที่อยู่รอบตัว เช่น การแต่งกาย กิจกรรมต่างๆ จะทำให้ได้รับข้อมูลมาก

5 Word Choice การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องเลือกใช้คำอย่างระมัดระวังเหมาะกับผู้รับคำธรรมดาที่ใช้ทั่วไปเป็นคำที่ดีที่สุด

6 Body Language ควรให้ความสำคัญและระวังในการสือสาร โดยไม่ใช้ภาษาเนื่องจากการสำรวจพบว่า 90 % ของความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ จะให้ความสำคัญกับการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษา

7 Action การติดต่อสื่อสารวิธีหนึ่งจะใช้ได้กับคนบางคน หรือบางสถานการณ์ ไม่ใช่ว่าจะใช้ได้กับทุกคนหรือทุกสถานการณ์ ต้องเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม

8 Directing ต้องมั่นใจว่าผู้รับข้อมูลรู้ว่าจะต้องทำอะไร อย่างไร เมื่อไร และทำไมต้องทำความผิดพลาดมักเกิดจากผู้สื่อคิดว่าผู้รับมีข้อมูลอยู่แล้ว

การขจัดอุปสรรคในการสื่อสาร

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์และคณะ (2535 40-41) กล่าวว่า วิธีการป้องกันและขจัดอุปสรรในการสื่อสารที่นิยมใช้กัน คือ หลักสำคัญ 7 ประการของการสื่อสาร ได้แก่

1 ความเชื่อถือ (Creditability) ในการสื่อสารนั้นขาวสารและวิธีการสื่อสารจะต้องดำเนินไปอย่างถูกต้องและเป็นที่นาเชื่อถือ กล่าวคือ เนื้อหาสาระของสารจะต้องไม่บิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ และที่สำคัญอย่างยิ่งก็คือ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นบุคคลที่ผู้รับสารยอมรับด้วยความเชื่อถือไว้วางใจ

2 บริบทของการสื่อสาร (Context) คือ สภาพการณ์ หรือ สภาพแวดล้อม ที่การสื่อสารเกิดขึ้นควรจะมีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างบรรยากาศในการสื่อสาร เช่น ความสงบเงียบ อากาศไม่ร้อนอบอ้าว แสงสว่างที่เพียงพอ เป็นต้น

3 เนื้อหาสาระ (Content) ผู้สื่อสารควรรู้จักเลือกเนื้อหาสาระที่เหมาะสม สอดคล้องกับความคิดค่านิยมของผู้รับสารให้มากที่สุด นอกจากนี้ เนื้อหาสาระดังกล่าวควรจะเสนอแง่คิดทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อให้ผู้รับสารจะได้นำไปพิจารณาตัดสินใจว่าจะยอมรับและปฏิบัติตามเนื้อหาสาระที่เสนอมาในลักษณะอย่างไรต่อไป

4 ความชัดเจน (Clarity) ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจได้ง่ายและสามารถตีความสารนั้นในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร ควรหลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิคหรือศัพท์วิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ ควรใช้รูปภาพประกอบเพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

5 ความต่อเนื่องและการกล่าวย้ำ (Continuity and Consistency) พฤติกรรมการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรณรงค์ หรือการโน้มน้าวชักจูงใจจะประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีโดยอาศัยเทคนิคการเสนอสารต่อเนื่องอยู่สม่ำเสมอและมีการกล่าวซ้ำบ่อยๆครั้ง เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับสาร

6 ช่องทางในการสื่อสาร (Channel) ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับสถานการณ์การสื่อสาร สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่ายโดยที่ผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือจะต้องใช้ความพยายามอย่างมากในการเปิดรับสื่อหรือสาร

7 ความสามารถ (Capability) อุปสรรคในด้านการสื่อสารอาจน้อยลง หรือไม่เกิดขึ้นเลย หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทั้งความรู้ ความสามารถในเรื่องที่จะทำการสื่อสารกันตลอดจนมีทักษะในกระบวนการสื่อสารควบคู่ไปด้วย

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ

กริช สืบสนธิ์ (2525 22) กล่าวว่า " พื้นฐานของบรรยากาศในการสื่อสาร คือ ความคิด (Cognitive) ของแต่ละบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้สภาพแวดล้อมและการยอมรับความจำเป็นในการสื่อสาร ความคิดนี้มีผลต่อพฤติกรรมบุคคลแตละคนภายในองค์การ" บรรยากาศในการสื่อสารในองค์การมักเกี่ยวข้องกับ

1 การรับรู้เกียวกับต้นตอการสื่อสารและความสัมพันธ์กับผู้รับสาร การทีองค์การได้รับทราบหรือมีข้อมูลเกี่ยวกับต้นตอของการสื่อสาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ไม่ว่าจะเป็นนักประชาสัมพันธ์ หัวหน้าหน่วยงานประชาสัมพันธ์ หัวหน้าหน่วยงานสวัสดิการ ผู้นำความคิด บุคคลทีเป็นทีเคารพนับถือฯลฯ ย่อมจะช่วยให้องค์การได้มีโอกาสทีจะเข้าใจพฤติกรรมของระบบการสือสารภายในองค์การตามสภาพที่เป็นจริง และสามารถที่จะนำความรู้ทีได้มาช่วยเสริมบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การได้

2 การรับรู้เกียวกับข่าวสารที่ให้แก่บุคลากรจากองค์การเป็นแนวคิดทีเกิดขึ้นเพื่อตรวจสอบระบบการสื่อสารภายในองค์การก่อนที่จะมีการสร้างบรรยากาศการสื่อสาร ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการในการสร้างบรรยากาศการสื่อสารนั้นเป็นเรื่องเฉพาะกรณีของแต่ละองค์การ เมื่อได้รายละเอียดเพียงพอ

3 การรับรู้หรือแนวคิดเกี่ยวกับองค์การ องค์การคงไม่สามารถที่จะสร้างบรรยากาศการสื่อสารขึ้นได้ ถ้าไม่ทราบเรื่องราวเกี่ยวข้องกับการสื่อสารทีเป็นอยู่ภายในองค์การ องค์การควรที่จะรู้จักวิเคราะห์ตนเอง

เสนาะ ติเยาว์ (2530 523) กล่าวว่า บรรยากาศการสือสารภายในองค์การประกอบด้วยพฤติกรรมคนการรับรู้เหตุการณ์ การดอบสนองระหว่างบุคคล การคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคลและโอกาสที่บุคคลจะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน บรรยากาศด้านวัตถุในองค์การจะกระทบการปฏิบัติงาน แต่บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การจะกระทบพฤติกรรมของคน การแสดงออก ความรู้สึก ความคิดริเริ่มในการสร้างงาน ความสำเร็จของงาน และความกระตือรือร้นในการทำงานทีจะทำให้งานก้าวหน้า

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2534 135) กล่าวถึง บรรยากาศการสื่อสารว่า คือ สภาพลักษณะพฤติกรรมของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับข่าวสาร ได้แก่ ผู้ส่ง ผู้รับ ผู้ถ่ายทอด

R Wayne Pace and Don F Faules (1994 100) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสาร

ประกอบด้วยการรับรู้ การประเมินเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางการสื่อสาร พฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองต่อกันของพนักงาน ความคาดหวัง ความขัดแย้ง และโอกาสการก้าวหน้าในองค์การ

Roole& Mcphee (Jablin and other 203-204) กล่าวว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์การประกอบด้วย การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความคาดหวัง และเครื่องมือที่ใช้เกี่ยวกับการสื่อสาร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีปฏิสัมพันธ์และวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องไปพร้อมๆ กับขบวนการต่างๆ ในองค์การ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ทั่วไปในองค์การและปฏิบัติกันเป็นปกติ

สมยศ นาวีการ (2527 100-101) กล่าวว่า บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การประกอบขึ้นด้วยการประเมินและปฏิกิริยาต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นในองค์การ บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารขององค์การเกี่ยวข้องกับส่วนต่างๆ ที่ขึ้นอยู่ระหว่างกันสามส่วนตามที่แสดงให้เห็นในภาพ

ส่วน ก	ส่วน ข	ส่วน ค
การรับรู้ต่อ	การหามาได้ของข่าวสาร }	โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นอย่างไร
-ทัศนคติต่อ	-สภาวะการทำงาน	-ความไว้วางใจ
-ความคาดหวังต่อ	-การบังคับบัญชา	-ความสนับสนุน
-ความพึงพอใจต่อ	-การจ่ายผลตอบแทน	-ความรับผิดชอบ
	-ความก้าวหน้า	-ข่าวสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างที่ถูกต้องและเปิดเผย
	-เพื่อนร่วมงาน	-ข่าวสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนที่เชื่อถือได้และตรงไปตรงมา
	-เพื่อนร่วมงาน	-การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
	-นโยบายขององค์การ	-การมุ่งเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูง และงานที่ท้าทาย

ภาพประกอบ 3 ส่วนที่เกี่ยวพันระหว่างกันของบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ที่มา สมยศ นาวีการ (2527 101)

จากแผนภาพ อธิบายได้วาบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์การรับรู้ (ทัศนคติและความคาดหวังหรือความพึงพอใจ) ต่อคุณลักษณะขององค์การ เช่น นโยบาย การสงข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหนง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างไร โดยสิงเหล่านี้แสดงให้สมาชิกขององค์การเห็นวาองค์การไว้วางใจพวกเขาและยอมให้พวกเขามีความเป็นอิสระ สนับสนุนและให้พวกเขารับผิดชอบการปฏิบัติงานของพวกเขา สงสารเกี่ยวกับองค์การทีถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ปรึกษาหารือกับสมาชิกขององค์การ และให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงและการทำงานที่ท้าทายแคไหน

บรรยากาศการสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับปัจจัยอย่างอื่นขององค์การ เช่น โครงสร้างระเบียบข้อบังคับ ขวัญและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การนั้น ถ้าหากปรับปรุงบรรยากาศของการสื่อสารให้ดีขึ้นแล้วก็จะทำให้ประสิทธิภาพขององค์การสูงขึ้นด้วย บรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้นองค์การจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกขององค์การ การสร้างความพอใจให้เกิดขึ้นหมายถึงการทำให้สมาชิกขององค์การรู้ข้อมูลต่างๆ อย่างสมบูรณ์ องค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การจะต้องให้ข้อมูลแก่บุคคลในองค์การในปริมาณที่เท่ากับความต้องการอยากรู้ของบุคคลในองค์การ

ในการสร้างความพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์การให้เกิดขึ้นในหมู่สมาชิก สามารถกระทำได้โดยยึดหลักปัจจัย 7 ประการ คือ (เสนาะ ติเยาว์ 2530 524-525)

1 การทำให้บุคคลมีความพอใจในงานของตัวเอง ความพอใจในงานจะเกิดขึ้นด้วยการจ่ายค่าจ้างอย่างยุติธรรม การให้ประโยชน์ตอบแทนอย่างอื่นที่เหมาะสม การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งงานให้มีความก้าวหน้าในงาน และการมอบหมายงานที่ตรงกับความชอบความถนัดของผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในงานของตนก็จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความพอใจในบรรยากาศสื่อสารขององค์การด้วย

2 การให้ข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ข้อมูลที่เพียงพอนั้นจะต้องรวมข้อมูลต่างๆ 5 รายการ คือ การแจ้งให้รู้ถึงนโยบายขององค์การ เทคโนโลยีใหม่ๆ ของการทำงาน การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและพนักงาน แผนงานเกี่ยวกับอนาคตขององค์การ และผลการประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่บุคคลในองค์การเป็นการแสดงให้เห็นแนวความคิดหลักของการสื่อสารขององค์การ

3 การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์การ จัดทำโครงการพัฒนาพนักงานโดยจัดให้ทุกคนเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงาน องค์การจะต้องกำหนดนโยบายในการฝึกอบรมไว้อย่างแน่นอน สนับสนุนและจัดให้มีโครงการอบรมโดยมีหน่วยงานภายในหรือจากภายนอกองค์การ

4 การจัดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ได้แก การจัดให้มีระบบและวิธีการในการแจ้งข้อมูลหรือเผยแพร่ข่าวสารในองค์การให้พนักงานรับรู้โดยทั่วถึง การจัดระบบข่าวสารอาจจะทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น วารสาร หนังสือเวียน บันทึกข้อความศูนย์เผยแพร่ข่าวสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด บุคคลในองค์การอาจจะเกิดความพอใจถ้าหากเขาสามารถหาข้อมูลหรือส่งข้อมูลไปยังบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ในองค์การได้อย่างทั่วถึงและตามที่ต้องการ

5 การจัดให้มีสื่อในการติดต่อที่มีคุณภาพ ความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลในองค์การมีความเชื่อถือในข่าวสารหรือสื่อที่ใช้ในการติดต่อระหว่างบุคคลในองค์การ แม้ว่าองค์การจะจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารโดยทั่วถึงกันก็ตาม ข่าวสารนั้นจะต้องมีคุณภาพเชื่อถือได้และกระทำได้รวดเร็วทันการ คุณภาพของการสื่อสารติดต่อมีความหมายรวมถึงวิธีการที่อำนวยความสะดวกให้บุคคลในองค์การแจ้งข่าวสารไปยังบุคคลอื่นในองค์การได้ ข่าวสารตรงกับความเป็นจริงและเชื่อถือได้ เนื้อหาของข่าวสารมีคุณค่า ข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ และเสนอข่าวได้รวดเร็ว

6 การอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อกันได้ องค์การจะต้องสร้างข่ายการสื่อสารในแนวนอนและการสื่อสารที่เป็นลักษณะส่วนตัวระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกัน เพื่อให้บุคคลเหล่านี้สามารถติดต่อกันได้ทั้งในเรื่องการประสานงานกันและสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างกัน การจัดให้บุคคลในองค์การเดียวกันพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันจะทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีและสร้างความพอใจให้เกิดขึ้น

7 การสร้างความพอใจในระบบการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของทั้งองค์การ ปัจจัยนี้รวมถึงวิธีการต่างๆ ที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์การ การสนับสนุนกิจกรรมทางการสื่อสาร และการให้ข้อมูลโดยไม่มีการปิดบังเพื่อสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์การสมาชิกขององค์การฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติ

ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารในองค์การได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันออกไปดังนี้

จอห์น ดับเบิลยู อีแวน (John W Evan 1962 772-782) กลาวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารว่า คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ (Information Satisfaction) เพราะข่าวสารตางๆ ที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการติดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานดาง ๆ ให้สำเร็จลุลวงไป

ดับเบิลยู ชาร์ลส เรดดิ้ง (W Charles Redding 1972 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์การนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่า สามารถ ตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นหรือไม่ อย่างไร และข่าวสารนั้นมาจากใคร มีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

สมยศ นาวีการ (2527 103) ได้ให้ทัศนะในเรื่องนี้ไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิงที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เราอาจจะรู้สึกต้องการข่าวสารบางอย่างหรือ เสนอข่าวสารตามแนวทางบางอย่างของเรา เมื่อข่าวสารถูกสื่อสารตามแนวทางที่สอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เราจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

สรุปว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นเรื่องของทัศนะของบุคลากรแต่ละคนในองค์การที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารในองค์การ บรรยากาศในการติดต่อสื่อสารในองค์การ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารในองค์การด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์การสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

ในเรื่องข่าวสารที่อยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นมักจะเป็นข่าวสารในเรื่องต่อไปนี้ (G M Goldhaber 1979 110)

1 ข่าวสารการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการทำงาน การบริหาร ผลของการบริการ และกิจกรรมต่างๆ เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2 ข่าวสารทะนุบำรุง ได้แก่ ข่าวสารที่เกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ การควบคุม

งาน เป็นข่าวสารที่จำเป็นสำหรับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และราบรื่นตามกฎเกณฑ์ที่องค์การได้วางไว้

3 ขาวสารมนุษย์สัมพันธ์ ได้แก่ ข่าวสารการประชุม ข่าวการสัมภาษณ์ บุคคลดีเด่น ขาวการแข่งขันกีฬา ข่าวสังคมโดยทั่วไป เป็นข่าวที่จะเป็นในการสร้างความสัมพันธ์ระหวางบุคลากร และสร้างขวัญในการทำงานให้เกิดขึ้น

4 ข่าวสารนวัตกรรม ได้แก่ ข่าวสารที่เกียวกับสิงใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป การกำหนดนโยบาย แผนการทำงาน โครงการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เป็นข่าวสารทีบุคลากรควรจะได้รับทราบและแสดงความคิดเห็น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ ว่าข่าวสารที่ได้รับสอดคล้องกับความต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจใจการติดต่อสื่อสาร ข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการนั้นเป็นข่าวสารในเรื่องทีเกี่ยวข้องกับการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ บุคลากรจะต้องได้รับข่าวสารต่างๆ เหล่านี้สอดคล้องกับความต้องการในการปฏิบัติงาน การวางแผน การตัดสินใจ และการสร้างเป้าหมายของบุคลากรโดยข่าวสารต่างๆ ที่อยู่ในองค์การจะร้องกระจายหรือหมุนเวียนอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การ ในรูปของการบอกกล่าว การสั่งการและชี้แนะ (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 37)

นอกจากข่าวสารทีได้รับจะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแล้ว เรืองของระยะทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Distance) และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Direction) ก็เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วยโดย Osmo A Wiio (1987 7)และ Osmo A Wiio and other (1980 95) ได้เสนอแบบจำลองดังต่อไปนี้

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง
และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร
(The Distance-Direct Model of Organization-Communication)

ระยะทางของการติดตอสื่อสาร			
	ไกล	- +	- -
	ใกล้	+ +	+ -
		ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสือสาร

ภาพประกอบ 4 แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสือสารกับระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ที่มา Osmo A Wiio (1987 7) และ Osmo A Wiio and other (1980 95)

ระยะทางของการติดตอสื่อสารวัดได้จาก ความใกล้ – ความไกล

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร วัดได้จาก ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร – ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์การ

ผู้รับสาร – ข่าวสารจะกระจายมายังบุคลากรขององค์การ

โดยมีคำอธิบายว่า

1 เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (++)

2 เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการสื่อสารจะลดลง (+-)

3 เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารไกล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (-+)

4 เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

นอกจากนั้น Osmo A Wiio (1987 7) และ Osmo A Wiio and other (1980 95) ได้เสนอความคิดในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของเงื่อนไขต่างๆ (Contingencies) ที่แตกต่างกันและเงื่อนไขต่างๆ ที่แตกต่างกันดังกล่าวนั้น เป็นเงื่อนไขที่เข้า

กันได้หรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารของบุคลากรภายในองค์การนั้นๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 เงื่อนไข คือ

1 ผู้สงสาร สงสารไปยังผู้รับสารใกล้ตัว (Near – Sender Contingency) เป็นเงื่อนไขทีผู้สงสารส่งสารไปยังผู้รับทีอยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพือนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพือนร่วมงานคนอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงือนไขของการติดต่อสือสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากทีสุด

2 ผู้รับสาร รับสารจากแหล่งสารใกล้ตัว (Near –Receiver Contingency) เป็นเงือนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแห่งที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพือนร่วมงานที่สนิทสนมคุ้นเคยที่สุด เพื่อนรวมงานคนอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่บ้าง แต่ก็ยังมีความพึงพอใจน้อยกว่าเงือนไขที่ 1

3. ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารไกลตัว (Far – Sender Contigency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้ส่งสาร ส่งสารไปยังผู้รับสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงานสมาชิกอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่นๆ เงื่อนไขของการติดต่อสื่อสารเช่นนี้ ผู้ส่งสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร แต่ยังไม่มากนัก

4 ผู้รับสารจากแหล่งสารไกลตัว (Far – Receiver Contigency) เป็นเงื่อนไขที่ผู้รับสารรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานอื่นๆ เงื่อนไขของการติดต่อสือสารเช่นนี้ ผู้รับสารจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด

จากแนวความคิดดังกล่าว เงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางของการเป็นผู้ส่งสาร ส่งสารไปในระยะทางใกล้ เช่น เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง ก็จะเกิดความพึงพอใจใจการติดต่อสื่อสาร ขณะเดียวกันความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร จะเกิดขึ้นได้ในเงื่อนไขที่บุคลากรมีทิศทางเป็นผู้รับสาร รับสารจากระยะทางที่ไกล เช่น เพื่อนนอกหน่วยงาน บุคลากรอื่นๆ และหัวหน้าหน่วยอื่นๆ

จึงอาจกล่าวได้ว่า บุคคลจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งสารที่อยู่ภายในหน่วยงานของตน เช่น เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง และจะมีความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เมื่อรับสารจากแหล่งที่อยู่ภายนอกหน่วยงานของตน เช่น ผู้บริหารระดับสูงและผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าหัวหน้าโดยตรง และโดยเฉพาะผู้เป็นหัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได่ถาม แสดงความคิดเห็นเป็นการตอบโต้ได้ การทำเช่นนี้จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบทำให้ผู้

ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในที่สุด ขณะเดียวกันความถีของการติดตอสื่อสาร และความพึงพอใจในการติดต่อสือสารเป็นตัวสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานในองค์การด้วย โฮแมน และ Blau (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 39 , อ้างอิงจาก Homan and Blau 1954)

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสือสารมีหลายประการ ซึ่งนักวิชาการทางการสือสารในองค์การหลายทานได้ให้แนวความคิดที่แตกตางกัน ดังนี้

เทเยอร์ (Thayer 1968 196) กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสือสารนในองค์การ ประกอบด้วยมิติหลายซนิด โดยได้เสนอดัชนีชี้นำลักษณะความพึงพอใจในการติดต่อสือสาร ว่าต้องประกอบด้วยสิงตางๆ ดังนี้

1 การอธิบายนโยบายขององค์การให้พนักงานรู้
2 มีการแจ้งล่วงหน้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การให้พนักงานทราบ
3 เสรีภาพในการเสนอแนะของพนักงาน
4 การยอมรับและแสดงออกถึงความประทับใจในผลการปฏิบัติหน้าที่
5 ความเพียงพอของข่าวสารข้อมูลในเรืองเกี่ยวกับพนักงานโดยตรง

ดาวน์ส และ ฮาเซ็น (ดาริกา จารุวัฒนกิจ 2539 40, อ้างอิงจาก Downs and Hszen 1977 ได้สร้างมาตราวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการ คือ

1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organizational Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆ ทั้งหมดขององค์การ

2 ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัวงานและวิธีที่เขาถูกยอมรับโดยองค์การ

3 การประสานหล่อหลอมขององค์การ (Organization Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลทีเขาได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมที่เขาได้รับปัจจุบัน

4 การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การติดต่อสองทางกับผู้บังคับบัญชา

5 บรรยากาศติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อ

สือสารในระดับองค์การ และสวนตัวหรือขีดขั้นทีการติดต่อสือสารจูงใจ และกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมาย

6 การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

7 คุณภาพสือที่ใช้ในการติดตอสือสาร (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นทีว่าพนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) ว่าเป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8 การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

นอกจากนั้น นักวิชาการสื่อสารยังได้สร้างแนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยทีสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการดังต่อไปนี้ Wiio, Downs and Hazen, Beckstorm) (สมยศ นาวีการ 2527 103-104 , อ้างอิงจาก Wiio 1978 ,Downs and Hazen 1977 , Beckstorm 1980)

1 ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย เงินเดือน สวัสติการ การเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานที่จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2 ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยระดับของความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล ความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองคากรที่ไดรับ จึงมีความสำคัญต่อแนวความคิดของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์การ

3 ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วยสิ่งต่างๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารควรจะถูกปรับปรุงให้ดีขึ้น และกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร การได้รับการบอกกล่าวเปลี่ยนแปลงมีความเกี่ยวพันกับความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสารขององค์การ

4 ความพึงพอใจความมีประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสารต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การ เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึก แถลงการณ์ และเอกสารลายลักษณะอักษรอื่นๆ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่าสื่อกลางขององค์การถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5 ความพึงพอใจคุณภาพของสือกลาง ปัจจัยดังกลาว ได้แก่ เอกสารลายลักษณะอักษรใช้ถ้อยคำดีแค่ไหน คุณคาของข่าวสารทีได้รับ และการมาถึงของขาวสารอยางทันที ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบตอความพึงพอใจของบุคคลต่อการสื่อสารในองค์การ

6 ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสือสารกับเพือนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ประกอบด้วย การติดต่อสือสารตามแนวนอน การติดต่อสือสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนรวมงาน ปัจจัยเหล่านี้แสดงความหมายวา ความพึงพอใจการดิดตอสื่อสารในองค์การเกี่ยวกับความพึงพอใจความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสาร ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อทีใช้ในการติดต่อสือสาร ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหารองค์การกับพนักงานในองค์การ

อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ย่อมต้องนึกถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสารจะได้รับ ดังนั้น จึงต้องมีการพิจารณาตัวผู้รับสารที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์การ กริช สืบสนธ์ (2525 5) ได้กล่าวไว้ว่า " เมื่อใดก็ตามที่ผู้ส่งสารมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของตนเอง มักจะตัดสินใจจากการที่ตนได้ติดต่อสื่อสารไปตามรสนิยม ความรู้สึก ทัศนคติ และตัดสินด้วยตนเองว่าได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจเพียงใด น่าจะกำหนดโดยผู้รับสาร" ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีภูมิหลังส่วนตัว วิชาชีพและตำแหน่งในองค์การที่แตกต่างกัน จึงมีจุดในการพิจารณาและตีความหมายที่แตกต่างกันออกไปในขณะที่มีการส่งและรับสาร (Guetzkow 1965 555)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

แนวคิดที่เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีจุดเริ่มต้นมาจากแนวความคิดที่ว่ามนุษย์มีการติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจซึ่งกันและกันในรูปแบบที่แตกต่างกันอยู่ตลอดเวลา เพื่อความต้องการด้านข่าวสาร (Information Need) จากบุคคลอื่น จึงนำไปสู่ความคาดหวังที่จะได้ข่าวสาร และการเปิดรับสื่อมนุษย์ (Human Media Exposure) ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารในองค์การ ที่ให้ประโยชน์ ความสมหวัง และให้ความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) จัดว่าเป็นแนวความคิดที่ใช้อธิบายความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารได้ดังนี้

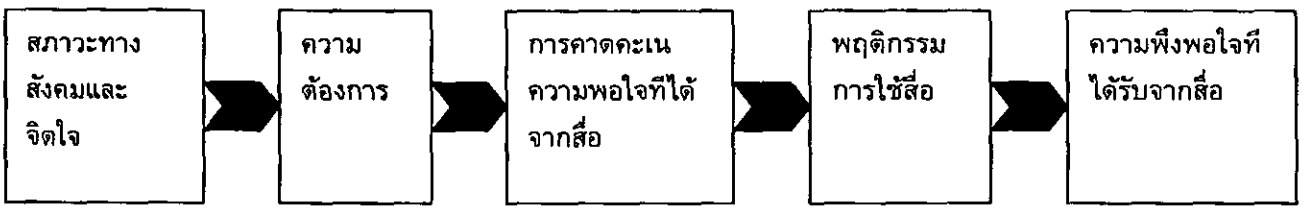
ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534 85-88) กล่าวถึงทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Approach) เริ่มต้นจากแนวความคิดของ เฮอร์ซอก (Herzog) ในปี ค ศ 1944 ต่อมา เอลิฮู แคทซ์ (Elihu katz) และคณะ ได้ศึกษาและสรุปเป็นรูปร่างชัดเจนขึ้น ทฤษฎีนี้อยู่ภายใต้กรอบทฤษฎีซึ่งนักสื่อสารมวลชนเรียกว่า ทฤษฎีเชิงหน้าที่ (Functional Perspective) การวิเคราะห์ในเชิงหน้าทีของสื่อมวลชนนี้ตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ในสังคมมนุษย์ต่างก็เกียวข้องกันในเชิงหน้าที่ กล่าวคือ มีความเกียวข้องกันอย่างเป็นระบบทั้งแบบลูกโซ่และแบบวงจร ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงอธิบายได้ว่าเกิดจากความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาต่างๆกัน

แนวทฤษฎีการใช้สือและความพึงพอใจจะเน้นทีการอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการ (และที่มาของความต้องการ) แรงจูงใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจที่ตามมาจะเชื่อมโยงต่อเนืองกันเป็นลูกโซ่ แคทซ์และคณะได้สร้างมาตรวัดความต้องการทางจิตใจและสังคมมนุษย์ขึ้น โดยนำเอาองค์ประกอบ 3 อย่างมารวมกันเข้าเป็นความต้องการในแง่ต่างๆ แล้วสร้างเป็นข้อความแสดงความต้องการของบุคคลขึ้น 35 ข้อ และนำไปใช้ศึกษากับการใช้สื่อของชาวอิสราเอล องค์ประกอบทั้ง 3 นี้ได้แก่

1 Mode คือลักษณะของความต้องการ เช่น
   1 1 ต้องการให้เพิ่มมากขึ้น
   1 2 ต้องการให้ลดน้อยลง
   1 3 ต้องการให้ได้มา
2 Connection คือ จุดประสงค์ของการติดต่อของบุคคลต่อสิ่งภายนอก เช่น
   2 1 การติดต่อเพื่อรับข่าวสาร และความรู้
   2 2 การติดต่อเพื่อความพอใจ เพื่อประสบการณ์ทางอารมณ์
   2 3 การติดต่อเพื่อความเชื่อถือ ความมั่นใจ ความมั่นคง และสถานภาพ
   2 4 การติดต่อเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์
3 Referent คือ บุคคลหรือสิ่งภายนอกที่มนุษย์โยงการติดต่อไปสู่ ได้แก่
   3 1 ตนเอง
   3 2 ครอบครัว
   3 3 เพื่อนฝูง
   3 4 สังคม รัฐบาล
   3 5 ขนบประเพณี วัฒนธรรม
   3 6 โลก
   3 7 สิ่งภายนอกอื่นๆ ที่มีความหมายน้อยลง

ผลการวิจัยพบว่า ชาวอิสราเอลเห็นประโยชน์ของแหล่งสนองความพึงพอใจที่ไม่ใช่สื่อ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง แบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ สามารถสรุปและเขียนเป็นแบบจำลองได้ ดังภาพประกอบที่ 6

1 สภาวะทางสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ
2 ความต้องการของบุคคลซึ่งนำไปสู่
3 การคาดคะเนเกี่ยวกับ
4 สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่
5 ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่นๆของแต่ละบุคคลยังผลให้เกิด
6 ความพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ
7 ผลอื่นๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน



ภาพประกอบที่ 5 แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ

จากภาพประกอบที่ 5 อธิบายได้ว่า สภาวะของสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันไป ความต้องการที่แตกต่างกันนี้ ทำให้แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะสนองความพอใจได้แตกต่างกันด้วย ดังนั้นลักษณะของการใช้สื่อของบุคคลที่มีความต้องการไม่เหมือนกันจะแตกต่างกัน ขั้นสุดท้าย คือความพอใจที่ได้รับจากการใช่สื่อจะต่างกันออกไปด้วย

จากทฤษฎีนี้ แคทซ์ชี้ให้เห็นว่า สื่อไม่มีอิทธิพลต่อผู้ที่ไม่เลือกใช้สื่ออย่างแน่นอน และการเลือกใช้สื่อนั้นก็สืบเนื่องมาจากเหตุผลทางจิตวิทยาและความต้องการทางสังคมของแต่ละบุคคลนั้นๆ

นอกจากนั้น การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเลือกรับสื่อหรือข่าวสารนั้น เป็นเพราะมีสาเหตุมาจากความคาดหวังเพื่อแสวงหาความพึงพอใจ โดยได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสังคมที่สร้างความต้องการดังกล่าวนั้นให้แก่บุคคลอย่างแน่นอน (พัชนี เชยจรรยา และคณะ 2530 123)

สรุปคือ ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญต่อผู้รับสารเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับสารมีความสำคัญต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร และมีอิทธิพลต่อองค์ประกอบอื่นๆของการติดต่อสื่อสารด้วย ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือการพยายามหยิบยก หรืออ้างอิงสิ่งที่ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับสาร หรือสามารถทำให้ผู้รับสารได้รับประโยชน์ โดยทางตรงหรือทางอ้อมนั่นเอง

ในการประเมินผลการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือที่เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) ของดาวส์ และฮาเซน (Downs and Hazen) โดยดัดแปลงบางส่วน เพื่อให้เหมาะสมกับข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร รวม 8 ด้าน ดังนี้

1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organizational Perspective)
2 การหล่อหลอมทางองค์การ (Organizational Integration)
3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล (Personal Feedback)
4 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate)
5 การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication)
6 คุณภาพของสื่อ (Mdia Quality)
7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor)
8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate)

ทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคม

แนวทฤษฎีด้านองค์ประกอบทางสังคมและแนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นการวิเคราะห์ผู้รับสารในด้านตัวแปรทางประชากร (Demographic Variable) ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Sociostatus Econnmic)

แนวทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ เป็นทฤษฎีที่มีหลักของความเป็นเหตุผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากกระตุ้นเป็นความเชื่อ มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทใช้ให้พฤติกรรมของคนที่มีอายุในวัยเดียวกันจะเป็นเช่นเดียวกัน เนื่องจากสภาพสังคมได้วางแบบอย่างไว้ให้แล้วสำหรับคนรุ่นนั้นสังคมทำให้ผู้หญิงมีสภาพนิสัยและพฤติกรรมแตกต่างจากผู้ชาย แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ เชื่อในความคิดที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์ เมื่อบุคคลมีคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมทั่วไปที่แตกต่างกัน ดังนั้นนักวิชาการสื่อสารบางกลุ่มเชื่อว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคคลนั้นๆ จึงน่าจะแตกต่างกันด้วย พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าว นอกจากจะหมายถึงการเลือกใช้ถ้อยคำในภาษาหรือการใช้อวัจนะภาษาตลอดจนกลยุทธ์ต่างๆ ในการสื่อสารให้สำเร็จแล้ว ยังรวมไปถึงการเลือกใช้สื่อหรือการเปิดรับข่าวจากสื่อต่างๆ ที่ผู้รับสารต้องการด้วย (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ 2534 64-65)

เมื่อพิจารณาในเรื่องขององค์การ ความแตกต่างของบุคคลในองค์การในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง จะมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย (Rosenblatt, Cheatham and Watt 1977 143) ความแตกต่างระหว่างบุคคลในองค์การเป็นตัวสำคัญที่ทำให้การแปรรูปความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน และความรู้สึกที่แตกต่างกันนี้จะมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด เป็นผลของระดับความแตกต่างของบุคคลนั้นๆ (วุฒิชัย จำนง 2520 103)

2. ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงานจะเห็นได้ว่าเรื่องราวความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Congnitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ติวยานนท์ 2541 133)

ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีสวนสำคัญอยางยิ่งในการที่จะผลัดดันให้งานที่ออกมานั้นจะประสบผลสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความล้มเหลวในทิศทางลบ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายทานได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer 1955 12) กล่าวถึงคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหนงมีความท้าทายตอสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

โยเดอร์ (Yoder 1959 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน คือ องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานแต่ละคนทีมีต่องานของตนเอง คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

สเตร้าส์ และ เซเลส (Strauss and Sayless 1960 119) กล่าวถึงว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite 1965 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความพอใจในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้

บูล และเนเลอร์ (Blum and Nayler 1968 364-365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

ปาร์กเกอร์ และ โอแกลสบี้ (Parker and Oglasby 1972 173) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบรรยากาศในการทำงาน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldman 1980 83) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกว่าความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลักทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วน

การมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

เฟรดแมน และ อาร์โนลด์ (Feldman and Arnold 1983 192) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สมิท (Smith 1969) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli and Brown 1955 430) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1 ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2 สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

3 ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25 – 34 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ

4 รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ

5 คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533 19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีงาน

ดิลก มูลวงษ์ (2537 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินใจระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 100) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆหนึ่ง

ปัทมา บุญเจริญ (2541 51) กลาวถึงความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลทีมีดองานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่ายกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 14) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับการที่องค์การจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

พันตำรวจตรี เวชวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 25) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ที่ปฏิบัติงานครั้งแตกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติทีดีหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้นดังนั้นการสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญยิ่ง

ศิริกุล เกรียงไกร (2543 22) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนสถานภาพสมรส สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ดนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักก็จะส่งผลในทางบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญ

มากน้อยแค่ไหน การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง การได้รับผลตอบแทนที่สูงจากองค์การเนื่องจากงานที่ได้ทุ่มเทไปกับการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งปัจจัยแวดล้อมด้านอื่นๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในชีวิต เป็นต้น

<u>ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y)</u>

ทัศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย Douglass McGregor ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวายน์ ซึ่งแม็คเกรเกอร์ได้ศึกษาวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคล ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ม ป ป 409)

1 ข้อสมมติเกียวกับทฤษฎีเอกซ์ (X Theory)

1 1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1 2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุม สั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความหมายพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

1 3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความปลอดภัย

2 ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎีวายน์ (Y Theory)

2 1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2 2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษไม่ใช่วิธีการใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

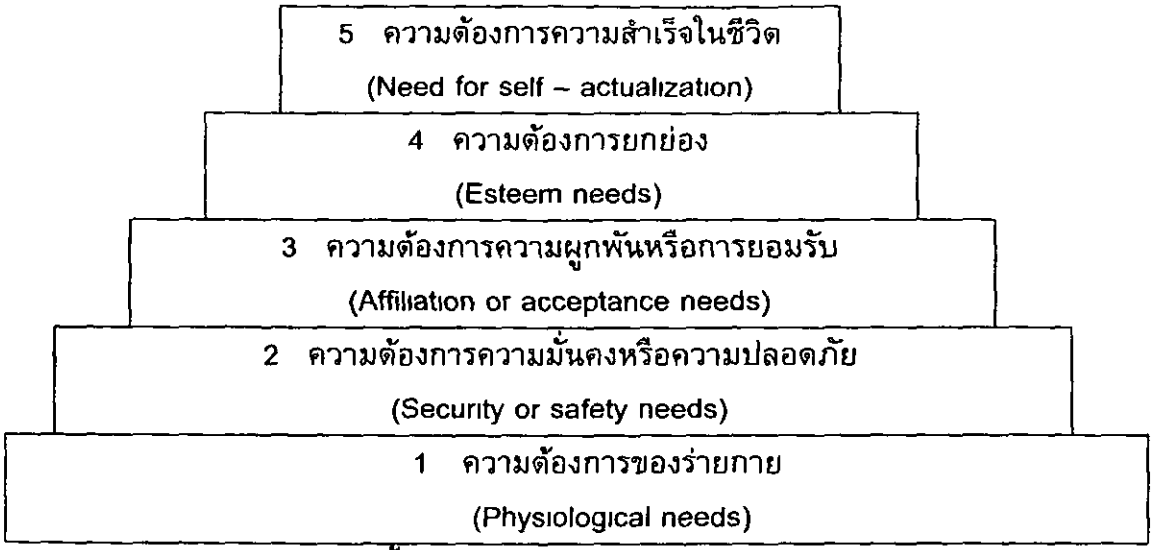
2 3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2 4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่แต่เพียงการยอมรับความผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย

2 5 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติ 2 ประการ ทฤษฎีเอกซ์เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่น การควบคุมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้ามทฤษฎีวายน์เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow 's Hierarchy of Needs)



ภาพประกอบ 6 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow' s Hierarchy of Needs)

ที่มา องค์การและการจัดการ , รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก Weihrich and Koontz 1993 469

จากภาพประกอบ 7 อธิบายได้ดังนี้

1 ความต้องการของร่ายกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or Safety Needs) ความต้องกาเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3 ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance, Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – confidence)

5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self – actualization) Maslow คำนึง

วาความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนองความต้องการบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกยอง (Esteem)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)	การยกยอง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษย์สัมพันธ์ (Friendly Management)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษย์สัมพันธ์ (Friendly Management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety On the Job)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety On the Job)
รายกาย (Physiological)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay)

ภาพประกอบ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's) และ การจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลในองค์การ

ที่มา องค์การและการจัดการ, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others 1993 440)

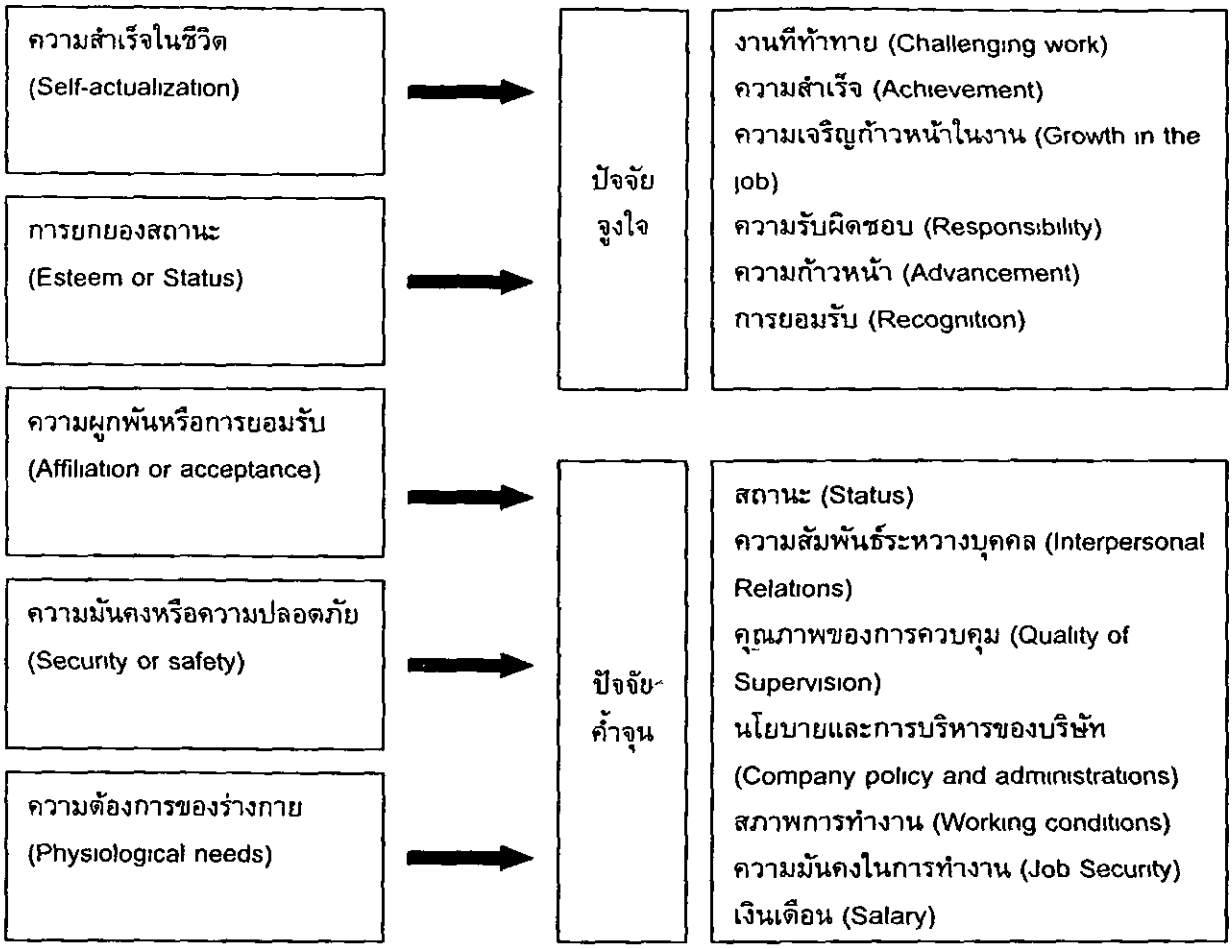
<u>ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg' two – factor theory)</u>

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg' two – factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดยเฮอร์ซเบิรซ์กได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดมีดังนี้

1 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจ

ให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้ผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ สวนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกยองชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2 ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกวาปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นต้องใสยารักษาให้หายการใช้ยาไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่างๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

ที่มา องค์การและการจัดการ, รองศาสตรจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others 1993 443)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิงขึ้น มี 5 ประการ คือ (Herzberg and others 1959 113-114 อ้างอิงจากพิศมัย เชื้อมีแรง 2543 21-22)

1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆการรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้

บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหนวยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมือได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3 ลักษณะของงานทีปฏิบัติ หมายถึง งานทีสนใจ งานทีต้องอาศัยความคิดริเริม สร้างความท้าท้ายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแตต้นจนจบได้โดยลำพังแตผู้เดียว

4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจทีเกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดีเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและก้าวหน้า การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยทีจะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยค้ำจุนมี 6 ประการ (Herzberg and others 1959 113-114 อ้างอิงจาก พิศมัย เชื้อมีแรง 2543 22-23)

1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแตงตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

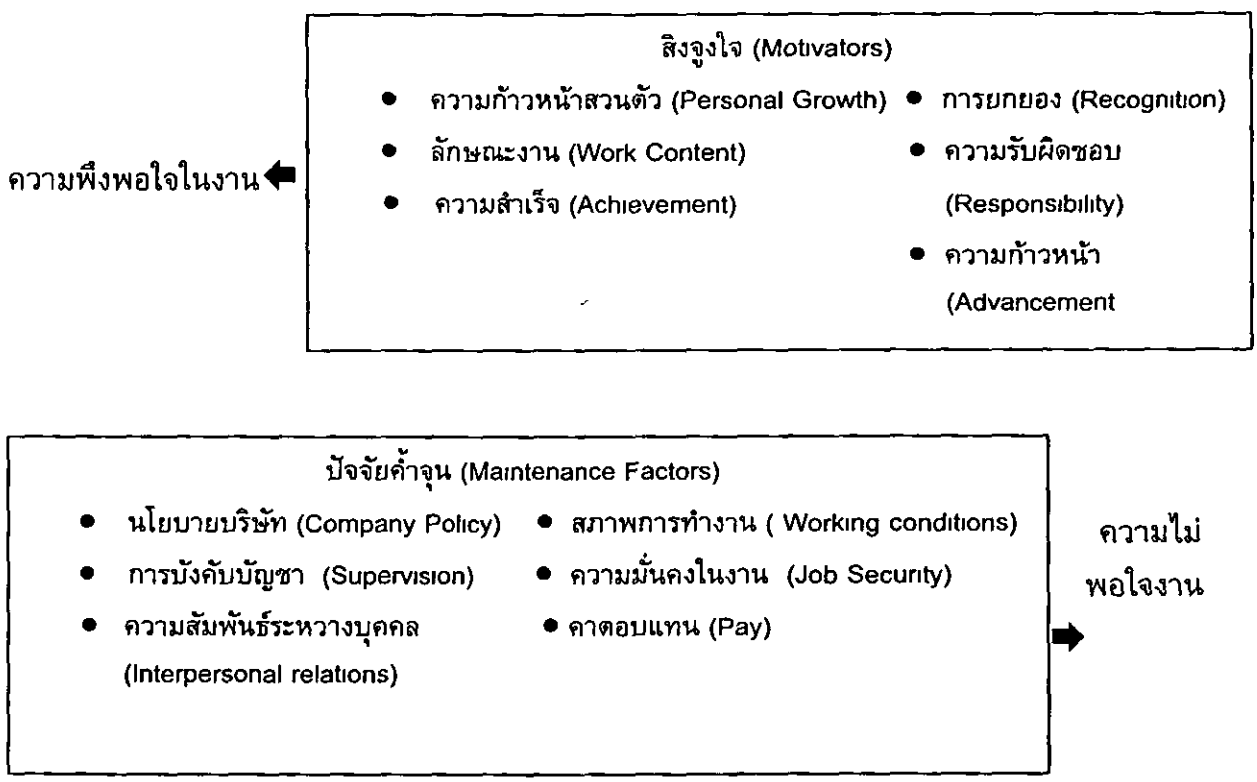
4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความมั่นคงในงาน

5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี เกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้ สมยศ นาวีการ (2521 99-100) ให้ความเห็นว่าปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอร์ซเบิร์ก คือ

ปัจจัยที่เรียกวาปัจจัยค้ำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไมพอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจงานทีทำ กลาวคือ ปัจจัยค้ำจุนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากวาปัจจัยค้ำจุนไมมีอยู แตถ้าปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ จะไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานทีทำ ทั้งนี้ปัจจัยค้ำจุนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเทานั้นเอง สวนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจในงานทีทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานทีสำคัญของเฮอร์ซเบิร์กก็คือความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวีการ และผุสดี รุมาคม 2520 340)



ภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบริกซ์ (Herzberg's two-factor theory)

ที่มา องค์การและการจัดการ, รองศาสตรจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดัดแปลงจาก (Bovee and others 1993 443)

จากภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบิร์ก เสนอแนะว่าความสำคัญของปัจจัยใจที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มคือ (1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) (2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการอัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, รองศาสตราจารย์ 412-413)

1 ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Cocrect) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความปลอกภัย

2 ความต้องการความสัมพันธ์ [Reated Need (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง

3 ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จของทฤษฎีมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's accquired- needs theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's accquired- needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่นๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ(Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น

ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการคือ

1 ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัยได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบแข่งขันเพื่อให้สถานะภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ

2 ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการข้อนี้สูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลียงความเจ็บปวดจากการตอต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม จะรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง

3 ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลเหลานี้จะมีความปรารถนาอยางรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแขงขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใชชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปราถนาจะทำงานให้ดีกวาบุคคลอื่น

4 การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ สำหรับผู้บริหาร (How McClelland approach applies to managers) ในการวิจัยแมคเคลแลนด์ ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิงกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จและอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำแต่ไม่ใช้ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

<table>
<tr><th>Maslow's</th><th>ERG Theory</th><th>Herzberg'sTheory</th><th>McClelland's Theory</th></tr>
<tr><td>ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Selfactualization needs)</td><td rowspan="2">ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)</td><td rowspan="3">ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors)</td><td rowspan="2">ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement)

ความต้องการอำนาจ (Need for power)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการทางสังคม (Social needs)</td><td rowspan="2">ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)</td><td rowspan="2">ความต้องการอยู่ในกลุ่ม (Need for affiliation)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)</td><td rowspan="2">ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)</td></tr>
<tr><td>ความต้องการของรายกาย (Physiological needs)</td><td>ความต้องการความคงอยู่ (Existence needs)</td></tr>
</table>

ภาพประกอบ 10 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นเองโดยดัดแปลงทฤษฎีของเฟรดเตอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เพื่อให้เหมาะสมครอบคลุมกับการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ รวม 12 ด้าน คือ

1 ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
6 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ (Policy and Administration)
7 การบังคับบัญชา (Supervision)
8 สภาพการทำงาน (Work Condition)
9 เงินเดือนค่าจ้าง (Salary)
10 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
11 สถานะของอาชีพ (Status)
12 ความมั่นคงในงาน (Security)

3 ทฤษฎี แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดที่เป็นทฤาฎีเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

ทฤษฎีการรับรู้สามารถนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ได้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม สรุปได้ว่า "การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้คือถ้ามีความรู้ความเข้าใจดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยทั้งความรู้ความเข้าใจ, ทัศนคติ และพฤติกรรม มีความเชื่อมโยงต่อกัน ฉะนั้นการที่จะทำให้มีการยอมรับปฏิบัติในสิ่งใด ต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติโดยการให้ความรู้เสียก่อน" (Phillip G Zimbado and afhers 1977 49-53)

การเรียนรู้เป็นวัฏจักรของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัว คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ระบบการทำงานของร่างกาย (Organism) และการตอบสนอง (Response) สิ่งเร้ามีความสำคัญ

ตอการเรียนรู้มาก (Thomus E Clayton ,1965) และผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของคน (บุญเลิศ ศุภดิลก 2523 16)

ดังนั้นเมื่อเกิดสิงเร้า คือ Feedback จากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแล้ว การตอบสนองที่ได้ก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนันเอง

สรุปแล้ว แนวความคิดทีเป็นทฤษฎีทีนำมาเชือมโยงกับเรืองของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือการเน้นความสำคัญของความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้จะนำมาใช้รวมประกอบการอภิปรายผลในโอกาสต่อไป

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น นักวิชาการที่ศึกษาเรื่องนี้กันอย่างจริงจังมีอยู่ไม่มากนัก ส่วนใหญ่แล้วเป็นลักษณะงานวิจัยแนวทางของพึงพอใจในการติดต่อสือสาร หรือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งยังมีอยู่จำนวนน้อย อย่างไรก็ตามพอจะสรุปเพื่อเป็นแนวทางให้เห็นแนวคิดสำคัญๆ ดังต่อไปนี้

4 1 งานวิจัยในประเทศ

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519 260) ได้เสนอว่า ตัวกำหนดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละงานอาจไม่เหมือนกัน แต่ละบุคคลมีความพึงพอใจในสิ่งต่างๆไม่เหมือนกันและไม่เท่ากัน ความแตกต่างส่วนบุคคลในทุกๆด้านอาจเป็นตัวกำหนดปัจจัยที่แตกต่างกันได้ โดยทั่วไปปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคลมักจะเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยหนึ่งด้วยดังนี้

1 ความมั่นคง
2 โอกาสก้าวหน้า
3 ความน่าสนใจของงาน
4 ลักษณะการดึงดูดใจจากหัวหน้างาน
5 องค์การฝ่ายบริหาร
6 เนื้อหาเฉพาะของงาน
7 การบังคับบัญชา
8 ค่าจ้าง
9 ความหมายทางสังคม

10 สภาพการทำงาน
11 การติดตอสือสาร
12 ชัวโมงการทำงาน
13 ความยากง่ายของงาน
14 ผลประโยชน์ตางๆจากการทำงาน

สมศรี ศานติเกษม (2529 73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหวางปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดตอสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และระดับตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน แต่เพศ และอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสือสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนความสัมพันธ์ในทางลบที่เกิดขึ้นกับความพึงพอใจในการติอต่อสือสาร และความพึงพอใจในการทำงาน คือระยะเวลาของการทำงาน

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530 1-3) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ารูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทาง และการสื่อสาแบบไม่เป็นทางการมีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก โดยเฉพาะในด้านของความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา แต่สถานภาพส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง สายงาน ระดับ และเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สุพรรณี กรัณย์กิดติคุณ (2533 75) ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง พบว่า อำนาจจากการมีความรู้ความชำนาญ อำนาจในการให้รางวัล อำนาจตามบทบัญญัติ อำนาจโดยการอ้างอิง และอำนาจในการบีบบังคับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

บุณณิกา วงศ์วานิช (2533 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมาพบว่า รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีอายุมากมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้ที่มี

อายุน้อยกว่า และผู้ที่มีสถานภาพทางสังคมด้านการศึกษา อายุราชการ ระดับ (ซี) เงินเดือนต่างกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันด้วย แต่ผู้มีเงินเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผู้มีเงินเดือนมากกว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อยกว่า

โอภาส บุตราภาศ (2533 73) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีตำแหน่ง และอาวุโสสูง จะลดความไว้วางใจในการกล่าวเรื่องส่วนตัวของตนแก่เพื่อนร่วมงาน บุคคลที่เพิ่งเข้ามาทำงานและมีรายได้น้อยจะคิดว่ากลุ่มมีอิทธิพลในเรื่องส่วนตัวต่อตนมาก และบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคคลที่แสดงรูปแบบการสื่อสารแบบซ่อนเร้นน้อย จะมีความพึงพอใจในการทำงานมาก นอกจากนั้นยังพบว่าปัจจัยประชากร ปัจจัยสถานะบุคคลในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าเพศหญิง บุคคลที่มีการศึกษาระดับ ปวช -ปวส จะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มปริญญา และกลุ่มอื่นๆ บุคคลที่มีอายุสูงจะมีความพึงพอใจมากกว่าบุคคลอายุน้อย บุคคลที่มีความรับผิดชอบทางครอบครัวจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่ไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัว บุคคลที่มีอายุการทำงานมานาน มีรายได้ค่อนข้างสูงจะพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนตำแหน่งหน้าที่ และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาที่แตกต่างกันของบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

4 2 งานวิจัยต่างประเทศ

เชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I Barnard 1968 142-149) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารก็เป็นเครื่องกระตุ้นชนิดหนึ่งในหลายๆชนิด ดังนี้

1 สิ่งกระตุ้นที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ สภาพทางกายภาพในการปฏิบัติงาน

2 สิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับโอกาส (Nonmaterial Opportunity) มีโอกาสที่จะมีอำนาจ มีชื่อเสียง หรือได้รับตำแหน่งดีๆ

3 สิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับสภาพวัสดุอุปกรณ์ (Desirable Physical Condition) เพื่อให้สภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น

4 สิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับการทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม ซื่อสัตย์ต่อองค์การ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับสวัสดิการอย่างเพียงพอ

5 สิ่งกระตุ้นเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน มีบรรยากาศฉันท์มิตรภายในหน่วยงาน

6 สิงกระตุ้นเกียวกับสภาพการทำงาน โดยปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน

7 สิงกระตุ้นเกียวกับการให้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

8 สิงกระตุ้นทีเป็นสภาพการสื่อสาร (Communication) โดยจัดให้มีความคล่องตัว

จอห์น เอส กิลฟอร์ด และเดวิด อี เกรย์ (John S Guilford and David E Gray 1970 171) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยการทำให้ผลผลิตของหน่วยงานเพิ่มขึ้น และการติดต่อสื่อสารก็เป็นตัวเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในจำนวนองค์ประกอบหลายชนิด คือ

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

วอน ฮาเลอร์ บี กิลเมอร์ และคณะ (Von Haller B Gilmer and others) 1971 279-283) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบชนิดหนึ่ง ดังรายละเอียด 10 ประการ คือ

1 ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา

2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งการงานให้สูงขึ้น

3 สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ชื่อเสียงของ

องค์การ การบริหารหรือการดำเนินงานขององค์การ

4 ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ รายได้ประจำ รวมทั้งรายได้พิเศษที่หน่วยงานให้เป็นคาตอบแทน

5 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ได้แก่ งานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ งานที่ตรงกับความถนัดและความต้องการของบุคคลที่ทำงาน

6 การนิเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การนิเทศงานที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการย้ายงานและการลาออกจากงาน

7 ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น

8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ เสียง แสง อากาศ ชั่วโมงในการทำงาน

10 สิ่งตอบแทนหรือผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการ ที่อยู่อาศัย วันหยุด ฯลฯ

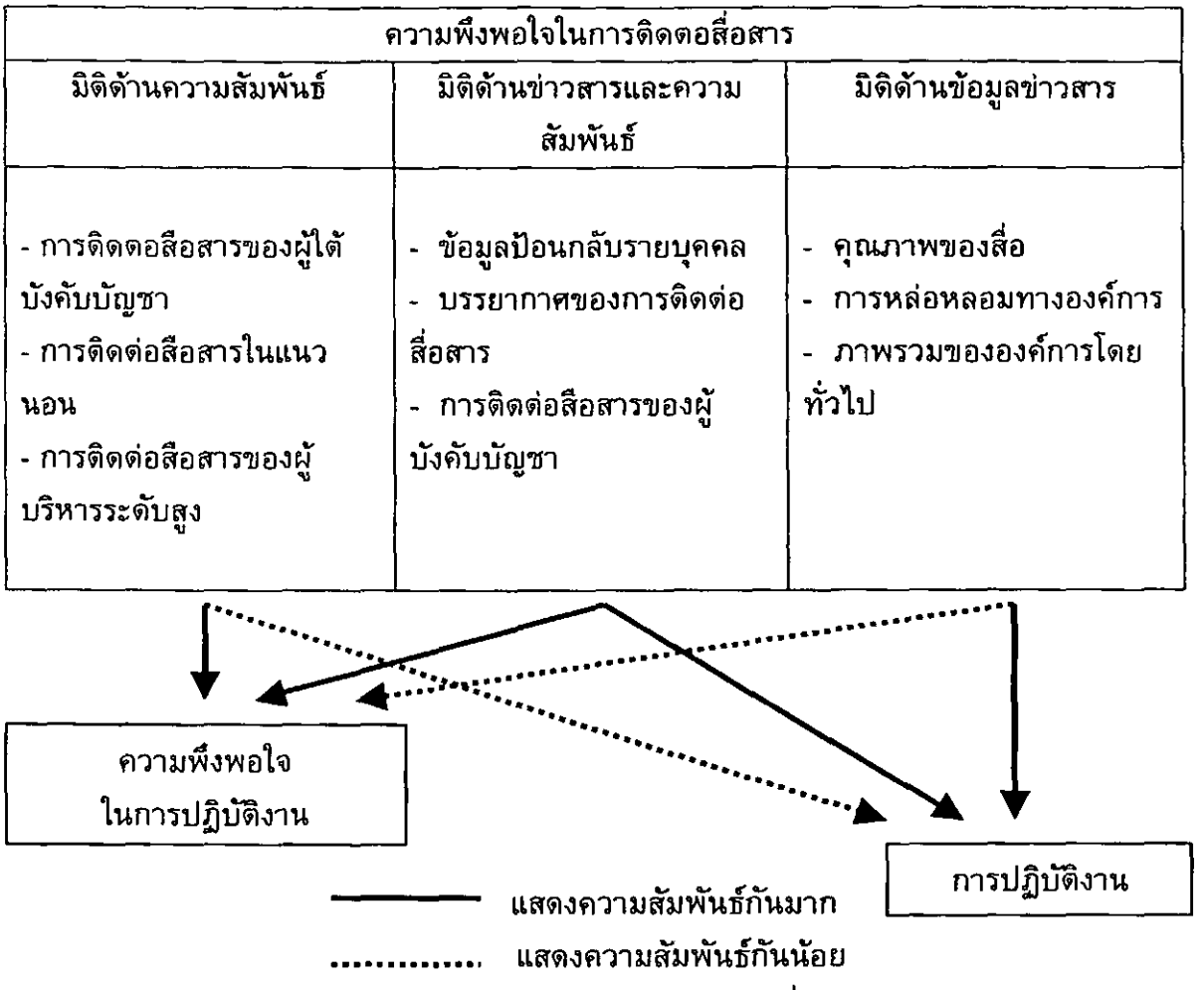
มาร์กาเรท เค เดวิส (Margaret K Davis 1974 483) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นความพึงพอใจในข่าวสารต่างๆที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หาทางปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปอย่างราบรื่นไม่มีอุปสรรค ดังนั้น ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงมักเป็นปรากฏการณ์ของความพึงพอใจในการทำงานด้วย

คาร์ลีน เอช โรเบิร์ต และชาร์ล เอ จี ไรลีย์ (Karlene H Robert and Cnarles A G'Rielly 1974 321-326) พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปภายในองค์การเกี่ยวข้องกับปริมาณของการติดต่อสื่อสาร ความเพียงพอของข่าวสาร และความพึงพอใจในการทำงาน และยังพบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับทิศทางของการสื่อสาร โดยบุคคลจะมีความพึงพอใจในการเป็นผู้ส่งข่าวไปยังบุคคลอื่นด้วย

จี เอ็ม โกลด์แฮบเบอร์ และคณะ (G M Goldhaber and others 1978 76-96) ได้ให้แนวคิดว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ และอายุของบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานด้วย

แคชเชอร์ (Cacher 1980 5659-A) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในการทำงานของผู้บริหารระดับต้น กับมูลฐานอำนาจของครูใหญ่เพื่อมุ่งตอบปัญหาหลัก 2 ข้อคือ ทำไมผู้บริหารระดับต้นจึงยอมทำตามอำนาจของครูใหญ่ และเหตุผลเหล่านั้นมีความเกี่ยวข้องกับความพอใจในการทำงานของแต่ละคนหรือไม่ พบว่าผู้บริหารระดับต้นรับรู้ข้อมูลอันชอบธรรมเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เขายอมทำตามอำนาจครูใหญ่ อำนาจตอมาคือ อำนาจความเป็นผู้เชียวชาญ อำนาจอ้างอิง และอำนาจการให้คุณ อำนาจการบังคับเป็นอำนาจที่เขาทำตามน้อยที่สุด

โจเซฟ เดวิด พินคัส (Joseph David Pincus 1984) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องผลกระทบของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อการปฏิบัติงาน การศึกษาภาคสนามของนางพยาบาลในโรงพยาบาล ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนางพยาบาลจำนวน 327 คน จากสถาบันสอนการพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตเมืองตามชายฝั่งตะวันออกของสหรัฐอเมริกา โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามด้านมิติเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 9 มิติของ ดาวน์และฮาเซน (Down and Hazen) และแบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ มิติด้านข่าวสาร, มิติด้านความสัมพันธ์, และมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่ามิติด้านความสัมพันธ์ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในแนวนอน และการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง มีความสัมพันธ์กันมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับมิติด้านข่าวสารและความสัมพันธ์ ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล, บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร และการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์เป็นอย่างมากกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยมาก คือมิติด้านข้อมูลข่าวสารอันประกอบด้วยคุณภาพของสื่อ, การหล่อหลอมทางองค์การ และภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป ดังแสดงในภาพประกอบที่ 11



ภาพประกอบที 11 แสดงผลลัพธ์ของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ไซมอน, ไอเธล แมค (Simon, Eithel Mac 1988) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในร้านขายของชำ โดยต้องการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของปัจเจกบุคคล พบว่าค่าจ้างเป็นตัวแปรสำคัญ ที่มีอิทธิพลสำคัญต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร พนักงานขายหญิง จะมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำลูกค้ามากกว่าความพึงพอใจในการบริหารจัดการ และพนักงานทำงานเต็มเวลาจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่ทำงานนอกเวลา

จากผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในองค์กรจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบทางสังคมในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การอีกด้วย

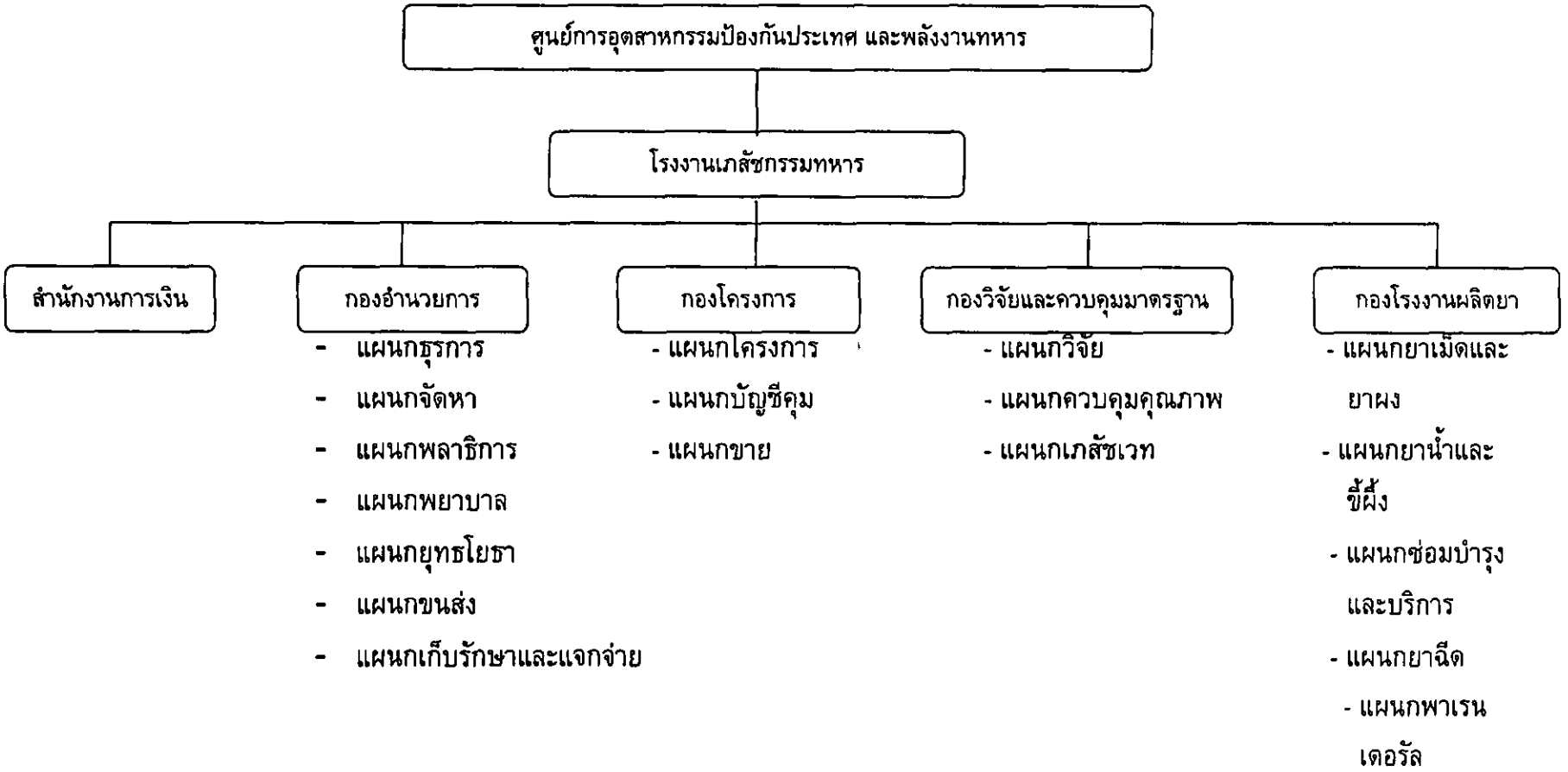
กลาวได้ว่าความพึงพอใจในการติดต่อสือสารของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การ ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสือสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน คุณภาพของสือ เป็นต้น

สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายประการ เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น

นอกจากนั้นองค์ประกอบทางสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและระยะเวลาของการทำงานของแต่ละบุคคลในองค์การ ก็มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสำคัญกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเช่นกัน

โรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร เป็นหน่วยราชการในสังกัดกระทรวงกลาโหม มีหน้าที่ผลิต วิเคราะห์ วิจัย และจัดหายาและเวชภัณฑ์เพื่อใช้และจำหน่ายในส่วนราชการของกระทรวงกลาโหม ส่วนราชการอื่นๆ และประชาชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ ศ 2504 ปัจจุบันมีบุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการและลูกจ้างรวมทั้งสิ้น 259 คน โดยมีโครงสร้างการบริหารงานดังแสดงในภาพประกอบ 12

ด้วยเหตุที่เป็นองค์การขนาดกลาง มีพนักงานค่อนข้างมาก และมีความแตกต่างด้านบุคคลทำให้ในบางครั้งการสื่อสารในองค์การมีความเข้าใจไม่ตรงกัน มีผลให้ความเข้าใจในนโยบาย ข่าวสารข้อมูลต่างๆที่ได้รับนั้นเกิดความเบี่ยงเบนในเนื้อหาสาระ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น อันจะส่งผลกระทบถึงการบริหารงานภายในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำมาซึ่งความเสียหายขององค์การได้



ภาพประกอบ 12 แสดงโครงสร้างการบริหารงานของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ (รายงานประจำปีงบประมาณ 2546 โรงงานเภสัชกรรมทหารฯ 7)

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับชั้นยศ คือ

1 1 สัญญาบัตร

1 2 ประทวน

1 3 ลูกจ้างประจำ

1 4 ลูกจ้างชั่วคราว

รวมประชากรทั้งสิ้น 258 คน ทั้งนี้ไม่รวมถึงผู้อำนวยการ และที่ปรึกษา

ที่มา ข้อมูลจากแผนกธุรการ กองอำนวยการ โรงงานเภสัชกรรมทหาร 2547

2 กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยไดทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่สามารถใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรทั้งหมดได้ โดยใช้สูตร Yamanaeที่ระดับความคลาดเคลื่อนทียอมรับได้ 5 % (Taro Yamane 1967 887) ผลการคำนวณดังนี้

สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมือ n = ขนาดของกลุ่มตัวอยาง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลือนที่ยอมรับได้

$$n = \frac{258}{1 + 258\ (0\ 05^{2})}$$

= 156 คน

เผือสำรอง 10 % รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 171 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1 วิธีการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling)โดยแบ่งเป็นสัดส่วนตามระดับชั้นยศ ซึ่งแสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างดังตารางที่ 1

2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)-เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างของแต่ละชั้นยศตามที่คำนวณได้

ตาราง 1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

ระดับชั้นยศ	จำนวนข้าราชการและลูกจ้าง (คน)	ร้อยละของจำนวนทั้งหมด	จำนวนตัวอย่าง (คน)
สัญญาบัตร	62	24	41
ประทวน	76	29	50
ลูกจ้างประจำ	51	20	34
ลูกจ้างชั่วคราว	69	27	46
รวม	258	100	171

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด จำนวน 59 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกียวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อที 1 เพศ

ข้อที 2 อายุ

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา

ข้อที 4 ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบัน

ข้อที 5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่องภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การ ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คุณภาพของสื่อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้ โดยข้อความแตละข้อนั้น จะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 4 ระดับ คือ เป็นจริงอย่างมาก เป็นจริง ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงอย่างมาก ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะของข้อความออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

ลักษณะความเห็น / ลักษณะข้อความ	เป็นจริงอย่างมาก	เป็นจริง	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริงอย่างมาก
เชิงบวก (Positive)	4	3	2	1
เชิงลบ (Negative)	1	2	3	4

โดยมีคำถามรวมทั้งสิ้น 29 ข้อ สามารถแสดงรายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ประเมินปัจจัยต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 6-9

2 การหล่อหลอมทางองค์การ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 10-12

3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 13-16

4 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 17-20

5 การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 21-23

6 คุณภาพของสื่อ จำนวน 2 ข้อ ได้แกข้อที 24-26

7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อที 27-30

8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้ จำนวน 4 ข้อ ได้แกข้อที 31-34

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่องลักษณะงานทีปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนค่าจ้าง สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน โดยข้อความแต่ละข้อนั้น จะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิง ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะของข้อความออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

ลักษณะความเห็น / ลักษณะข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เชิงบวก (Positive)	4	3	2	1
เชิงลบ (Negative)	1	2	3	4

โดยมีคำถามรวมทั้งสิ้น 25 ข้อ สามารถแสดงรายละเอียดของแบบสอบถามที่ใช้ประเมินปัจจัยต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 35-36

2 ความสำเร็จของงาน จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 37

3 การได้รับการยอมรับนับถือ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 38-39

4 ความรับผิดชอบ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 40

5 ความก้าวหน้าในงาน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 41-43

6 ความมั่นคงในงาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 44-45

7 เงินเดือนค่าจ้าง จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 46-47

8 สถานะของอาชีพ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 48-49

9 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 50-52

10 การบังคับบัญชา จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 53-54

11 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 55-56

12 สภาพการทำงาน จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 57-59

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนั้น ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยง (Validity) และค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการดังนี้

1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาข้อความ และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อช่วยแก้ไขและตรวจสอบให้

2 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) ของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยไปทำการทดลองใช้ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 30 ชุด เพื่อนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม แล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

สูตร Alpha Coefficient ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546)

$$\alpha = \frac{k\ \overline{\text{covariance}} \,/\, \overline{\text{variance}}}{1+(k+1)\ \overline{\text{covariance}} \,/\, \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α คือ ค่าความเชื่อมั่น

k คือ จำนวนคำถาม

covariance คือ ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

variance คือ ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ ได้ค่าความเชื่อมั่น (α) = 8726

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามตามชั้น

ยศตางๆ ตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 170 ฉบับ ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์ หลังจากนั้นได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เฉพาะที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์

2 นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science)

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) ตามลำดับดังนี้

1 แบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

2 แบบสอบถามเพื่อประเมินผลการติดต่อสื่อสาร

3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและกรอบการวิจัยที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 1 และ 2 ได้กำหนดตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีสมมติฐานว่าตัวแปรนี้จะมีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม นอกจากนั้นยังกำหนดให้ตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีสมมติฐานว่าตัวแปรนี้จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะกำหนดวิธีการคำนวณในทางสถิติตามลักษณะข้อมูลดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายของตัวแปรลักษณะทางประชากรศาสตร์ จะทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่แล้วแปลงเป็นค่าเฉลี่ย โดยจำแนกเป็นตารางของตัวแปรแต่ละตัว

- การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการกระจายของตัวแปรด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับคือเป็นจริงอย่างมาก เป็นจริง ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงอย่างมาก และตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับคือเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะทำโดยแบ่งระดับด้วยการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) โดยใช้วิธีการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด 2542 82) จะได้ช่วงกว้างแต่ละระดับดังนี้

- ตัวแปรด้านการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0 75

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เป็นจริงอย่างมาก

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เป็นจริง

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เป็นจริง

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เป็นจริงอย่างมาก

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0\ 75$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1 00 – 1 75 การติดต่อสื่อสารดังกล่าวไม่ดีอยางมาก

คะแนนเฉลี่ย 1 76 – 2 50 การติดต่อสื่อสารดังกล่าวไม่ดี

คะแนนเฉลี่ย 2 51 – 3 25 การติดต่อสื่อสารดังกล่าวดี

คะแนนเฉลี่ย 3 26 – 4 00 การติดต่อสื่อสารดังกล่าวดีอย่างมาก

- ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0 75

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิง

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0\ 75$$

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1 00 – 1 75 ไม่พอใจอย่างยิ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย 1 76 – 2 50 ไม่พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย 2 51 – 3 25 พอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย 3 26 – 4 00 พอใจอย่างยิ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่ออธิบายคำถามในสวนที่เกียวกับปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุมตัวอยางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

1 1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อที่ 1-5

$$P = \left(\frac{fx}{n}\right) x \ 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ
f แทน ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
x แทน ค่าของข้อมูลหรือคะแนน
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1 2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 161) สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ข้อที่ 6-76

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูล
n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1 3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ข้อที่ 6-76 ใช้ร่วมกับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2541 . 65)

$$SD = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S D แทน คาเบียงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$n\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน จำนวนของข้อมูลทั้งหมดของกลุมตัวอย่าง

2 สถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2 1 การทดสอบโดยใช้ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ในการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่องเพศ (ชูศรี วงรัตนะ 2541 155) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 2 เฉพาะตัวแปรเพศ

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

$$t = \frac{\overline{x_1} - \overline{x_2}}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

$\overline{x_1}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{x_2}$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S^2_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างไม่เท่ากัน

$$v = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ v แทน ค่าองศาอิสระ

S^2_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุมตัวอย่างที่ 2

2 2 การทดสอบโดยใช้ F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 2 ยกเว้นตัวแปร เพศ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงที่ใช้ในการพิจารณาใน F-Distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

df แทน ค่าของชั้นแห่งความเป็นอิสระ

ระหว่างกลุ่ม (k-1)

ภายในกลุ่ม (n-k)

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนคะแนนทั้งหมด

เมื่อค่า F ที่ได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}\ n-k} \sqrt{MSE\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

2 3 การทดสอบโดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Peason Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาคาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่อิสระตอกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนน x

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนน y

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

ถ้าค่า r เป็น – แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้าค่า r เป็น + แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้าค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r เป็น 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้า r มีค่าสูงกว่า 0 9	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0 7 – 0 89	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้า r มีค่าตั้งแต่ 0 3 – 0 69	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้า r มีค่าต่ำกว่า 0 3	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุมตัวอย่าง
S D	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05
**	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการติดต่อสื่อสารจำแนกตามภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์กร ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความ

ก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือน/ค่าจ้าง สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหนง และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
1 1 ชาย	85	49 7
1 2 หญิง	86	50 3
รวม	171	100 0
2 อายุ		
2 1 17-24 ปี	20	11 7
2 2 25-32 ปี	27	15 8
2 3 33-40 ปี	36	21 0
2 4 41-48 ปี	49	28 7
2 5 49 ปีขึ้นไป	39	22 8
รวม	171	100 0
3 ระดับการศึกษา		
3 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	37	21 6
3 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย	42	24 6
3 3 อาชีวะศึกษาหรือเทียบเท่า	29	17 0
3 4 ปริญญาตรี	50	29 2
3 5 สูงกว่าปริญญาตรี	13	7 6
รวม	171	100 0

ลักษณะสวนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4 ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบัน		
4 1 ลูกจ้างชั่วคราว	46	26 9
4 2 ลูกจ้างประจำ	34	19 9
4 3 นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ	14	8 2
4 4 นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	36	21 0
4 5 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	25	14 6
4 6 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน	16	9 4
รวม	171	100 0
5 ระยะเวลาการทำงานในองค์การ		
5 1 ต่ำกว่า 1 ปี	13	7 6
5 2 1-8 ปี	60	35 1
5 3 9-16 ปี	26	15 2
5 4 มากกว่า 16 ปีขึ้นไป	72	42 1
รวม	171	100 0

จากตาราง 2 สามารถแสดงลักษณะทั่วไปได้ดังนี้

เพศ

จากข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คนคิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 49 7 และเป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 50 3

อายุ

จากข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คนพบว่ามีอายุเรียงตามลำดับจากจำนวนมากที่สุดไปหาจำนวนน้อยที่สุดดังนี้ อายุ 41-48 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 28 7 อายุ 49 ปีขึ้นไปจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 22 8 อายุ 33-40 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21 1 อายุ 25-32 ปีมีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15 8 และอายุ 17-24 ปีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 11 7

ระดับการศึกษา

จากข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คน พบวา สวนใหญมีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 29 2 รองลงมามีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24 6 ระดับการศึกษาตำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21 6 ระดับการศึกษาอาชีวะศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7 6

ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบัน

จากข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คน พบวาส่วนใหญ่มีตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบันเป็นลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 26 9 รองลงมาเป็นนายทหารประทวนชั้นยศจ่าจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 21 0 เป็นลูกจ้างประจำ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19 9 เป็นนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อยจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14 6 เป็นนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพันจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9 4 และมีตำแหน่งนายทหารประทวนชั้นยศนายสิบจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8 2

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

จากข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 171 คนพบว่าส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากกว่า 16 ปีขึ้นไปจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 42 1 รองลงมาคือ 1-8 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 35 1 ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 9-16 ปีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 15 2 และ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7 6

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการติดตอสือสารจำแนกตามภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์กร ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล การติดตอสื่อสารอยางไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทีอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ทานสามารถให้คำแนะนำได้

ตาราง 3 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงทีมีต่อการติดตอสือสารในด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป

การติดตอสือสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
<u>ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป</u>							
6 ทานได้รับทราบข่าวสารเกียวกับการปฏิบัติของรัฐบาลที่ส่งผลถึงองค์กร	20 (11 7)	124 (72 5)	25 (14 6)	2 (1 2)	2 95	0 556	ดี
7 ท่านได้รับรู้ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและ เป้าหมายขององค์กร เป็นอย่างดี	21 (12 3)	110 (64 3)	40 (23 4)	- (0 0)	2 89	0 589	ดี
8 ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับความสำเร็จและหรือความตกต่ำขององค์กร #	6 (3 5)	95 (55 6)	65 (38 0)	5 (2 9)	2 60	0 610	ดี
9 ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กรอยู่เสมอ	8 (4 7)	114 (66 7)	44 (25 7)	5 (2 9)	2 73	0 592	ดี
รวมภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป					2 79	0 356	ดี

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 3 พบว่าในด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านการได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติของรัฐบาลที่ส่งผลถึงองค์กร, การ

ได้รับรู้ขาวสารและข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นอยางดี, การรับทราบเกี่ยวกับความสำเร็จและหรือความตกตำขององค์กร และการรับทราบข่าวสารเกียวกับกิจกรรมหรือการเปลียนแปลงต่างๆภายในองค์กร อยู่ในระดับดี โดยมีคาการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที 2 95, 2 89, 2 60 และ 2 73 ตามลำดับ

ตาราง 4 ความถี่ ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงทีมีตอการติดต่อสื่อสารในด้านการหลอหลอมทางองค์กร

การติดต่อสือสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
<u>การหล่อหลอมทางองค์กร</u>							
10 ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตัวท่านอยู่เสมอ	10 (5 8)	82 (48 0)	74 (43 3)	5 (2 9)	2 57	0 651	ดี
11 ท่านได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ในองค์กร เป็นประจำ	3 (1 8)	78 (45 6)	74 (43 3)	16 (9 4)	2 40	0 682	ไม่ดี
12 ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของท่านเป็นอย่างดี	14 (8 2)	111 (64 9)	37 (21 6)	9 (5 3)	2 76	0 674	ดี
รวมการหล่อหลอมทางองค์กร					2 58	0 473	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่าในด้านการหล่อหลอมทางองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที 2 58 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านการได้รับทราบข่าวสารเกียวกับความก้าวหน้าในงานอยู่เสมอ และการได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับค่าตอบแทน และผลประโยชน์เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 57 และ2 76 ตามลำดับ, ได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ในองค์กรเป็นประจำ อยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลียอยู่ที่ 2 40

ตาราง 5 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสื่อสารในด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล

การติดต่อสื่อสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล							
13 ท่านได้รับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอยู่บ่อยๆ	7 (4 1)	68 (39 8)	84 (49 1)	12 (7 0)	2 41	0 683	ไม่ดี
14 ท่านมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของท่านเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ	5 (2 9)	61 (35 7)	90 (52 6)	15 (8 8)	2 33	0 676	ไม่ดี
15 ความมานะพยายามของท่านได้รับการชมเชย	8 (4 7)	73 (42 7)	80 (46 8)	10 (5 8)	2 46	0 680	ไม่ดี
16 โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยลูกน้องในบังคับบัญชา	14 (8 2)	95 (55 6)	54 (31 6)	8 (4 7)	2 67	0 693	ดี
รวมข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล					2 47	0 475	ไม่ดี

จากตารางที่ 5 พบว่าในด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 47 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านการรับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานอยู่บ่อยๆ, การมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของตนเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ, ความมานะพยายามของได้รับการชมเชยอยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 41, 2 33 และ 2 46 ตามลำดับ ส่วนในด้านผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยลูกน้องในบังคับบัญชาอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 67

ตาราง 6 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีตอการติดต่อสือสารในด้านบรรยากาศของการติดต่อสือสาร

การติดตอสื่อสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
<u>บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร</u>							
17 โดยส่วนใหญ่แล้วคนในองค์กรเป็นผู้สื่อสารที่ดี	18 (10 5)	84 (49 1)	65 (38 0)	4 (2 3)	2 68	0 692	ดี
18 โดยส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารในองค์กรทำให้ท่านเห็นด้วย หรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กรด้วย	12 (7 0)	120 (70 2)	35 (20 5)	4 (2 3)	2 82	0 581	ดี
19 โดยส่วนใหญ่แล้วท่านได้รับข่าวสารที่ต้องการในการปฏิบัติงานของท่านอย่างตรงเวลา #	2 (1 2)	77 (45 0)	80 (46 8)	12 (7 0)	2 40	0 638	ไม่ดี
20 โดยส่วนใหญ่แล้วท่านมักไม่ได้รับความร่วมมือเมื่อท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงาน #	12 (7 0)	91 (53 2)	56 (32 7)	12 (7 0)	2 60	0 723	ดี
รวมบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร					2 63	0 453	ดี

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 6 พบว่าในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 63 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านการเป็นผู้สื่อสารที่ดีของคนในองค์กร, การสื่อสารในองค์กรทำให้เห็นด้วยหรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร, การได้รับความร่วมมือเมื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 68, 2 82 และ2 60 ตามลำดับ

ส่วนในด้านการได้รับขาวสารทีต้องการในการปฏิบัติงานอยางตรงเวลา อยูในระดับไม่ดี โดยมีคาการประเมินผลเฉลี่ยอยูที 2 40

ตาราง 7 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีต่อการติดต่อสือสารในด้านการสือสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้รวมงานทีอยูในระดับใกล้เคียงกัน

การติดดอสือสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไมเป็นจริง (ร้อยละ)	ไมเป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
<u>การสือสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทีอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน</u>							
21 โดยส่วนใหญ่แล้วการสือสารแบบไม่เป็นทางการมักมีอยูเสมอในองค์กรของท่าน	35 (20 5)	112 (65 5)	21 (12 3)	3 (1 8)	3 05	0 631	ดี
22 ท่านมีโอกาสสือสารกับเพือนพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอกกอง/แผนก อย่างเป็นกันเองอยู่เสมอ	42 (24 6)	111 (64 9)	15 (8 8)	3 (1 8)	3 12	0 625	ดี
23 พนักงานในหน่วยงานของท่านมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	11 (9 9)	61 (35 7)	77 (45 0)	16 (9 4)	2 46	0 799	ไม่ดี
รวมการสือสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน					2 88	0 447	ดี

จากตารางที่ 7 พบว่าในด้านบรรยากาศของการติดต่อสือสารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 88 เมือพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านการสือสารแบบไม่เป็นทางการมักมีอยู่เสมอในองค์กร, โอกาสสือสารกับเพือนพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอกกอง/แผนกอย่างเป็นกันเองอยู่เสมอ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าการ

ประเมินผลเฉลี่ยอยูที 3 05 และ 3 12 ตามลำดับ ส่วนในด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในหนวยงานอยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 46

ตาราง 8 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงที่มีตอการติดต่อสือสารในด้านคุณภาพของสือ

การติดต่อสือสาร	เป็นจริงอยางมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
คุณภาพของสื่อ							
24 โดยส่วนใหญ่แล้วการประชุมในหน่วยงานของท่านจะมีการจัดอย่างดี	10 (5 8)	81 (47 4)	72 (42 1)	8 (4 7)	2 54	0 679	ดี
25 โดยส่วนใหญ่แล้วสิ่งพิมพ์ขององค์กร ได้รับความสนใจและมีประโยชน์มาก	9 (5 3)	70 (40 9)	88 (51 5)	4 (2 3)	2 49	0 636	ไม่ดี
26 โดยส่วนใหญ่แล้ว คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และรายงานต่างๆจะกระจ่างและรัดกุม	10 (5 8)	102 (59 6)	56 (32 7)	3 (1 8)	2 70	0 605	ดี
รวมคุณภาพของสื่อ					2 58	0 489	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่าในด้านคุณภาพของสื่อโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 58 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านคำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และรายงานต่างๆจะกระจ่างและรัดกุม และการประชุมในหน่วยงานมีการจัดอย่างดี อยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 70 และ 2 54 ตามลำดับ ส่วนในด้านความน่าสนใจและประโยชน์ของสิ่งพิมพ์ขององค์กร อยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 49

ตาราง 9 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงทีมีตอการติดต่อสื่อสารในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
27 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าจะให้โอกาสในการเข้าพบและตั้งใจฟังจากตัวท่าน	26 (15 2)	107 (62 6)	28 (16 4)	10 (5 8)	2 87	0 732	ดี
28 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของท่าน	20 (11 7)	113 (66 1)	26 (15 2)	12 (7 0)	2 82	0 722	ดี
29 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่านไว้วางใจท่าน #	22 (12 9)	124 (72 5)	18 (10 5)	7 (4 1)	2 94	0 630	ดี
30 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่านเป็นคนเปิดยอมรับความคิดเห็น	21 (12 3)	114 (66 7)	22 (12 9)	14 (8 2)	2 83	0 744	ดี
รวมความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา					2 87	0 566	ดี

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 9 พบว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 87 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านหัวหน้าของท่านไม่ไว้วางใจท่าน, หัวหน้าจะให้โอกาสในการเข้าพบและตั้งใจฟังจากตัวท่าน,หัวหน้าของท่านเป็นคนเปิดยอมรับความคิดเห็น, หัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของท่าน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลี่ยอยู่ที่ 2 94, 2 87, 2 83 และ 2 82 ตามลำดับ

ตาราง 10 ความถี่ ร้อยละ คาเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นจริงทีมีตอการติดต่อสือสารในด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้

การติดต่อสือสาร	เป็นจริงอย่างมาก (ร้อยละ)	เป็นจริง (ร้อยละ)	ไม่เป็นจริง (ร้อยละ)	ไมเป็นจริงอยางมาก (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับการประเมิน
<u>ความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้</u>							
31 โดยสวนใหญ่แล้ว ท่านได้ใช้การสือสารกับผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ทีท่านสามารถให้คำแนะนำได้ #	20 (11 7)	112 (65 5)	35 (20 5)	4 (2 3)	2 87	0 632	ดี
32 โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานในความดูแลของท่านจะรู้ว่าท่านต้องการข้อมูล ข่าวสาร อย่างไรบ้าง	7 (4 1)	115 (67 3)	49 (28 7)	- (0 0)	2 75	0 518	ดี
33 โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานในความดูแลของท่านเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกไป	16 (9 4)	123 (71 9)	29 (17 0)	3 (1 8)	2 89	0 568	ดี
34 ท่านรู้สึกว่าพนักงานในความควบคุมดูแลของท่านมีความรับผิดชอบทีจะสื่อสารถึงท่าน ในสิ่งที่ถูกต้องตามความเป็นจริงต่างๆ	15 (8 8)	120 (70 2)	31 (18 1)	5 (2 9)	2 85	0 604	ดี
รวมความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้					2 84	0 378	ดี

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที 10 พบว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ทีสามารถให้คำแนะนำได้โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าการประเมินผลเฉลียอยูที 2 84 เมือพิจารณารายด้าน พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่ประเมินผลในด้านพนักงานในความดูแลของปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกไป, การใช้การสือสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ทีสามารถให้คำแนะนำได้, พนักงานในความควบคุมดูแลมีความรับผิดชอบที่จะสื่อสารถึงทานในสิ่งทีถูกต้องตามความเป็นจริงตางๆ, พนักงานในความดูแลของท่านจะรู้ว่าท่านต้องการข้อมูล ขาวสารอยางไรบ้าง อยูในระดับดี โดยมีคาการประเมินผลเฉลียอยู่ที่ 2 89, 2 87, 2 85 และ 2 75 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะงานทีปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความมันคงในงาน เงินเดือน/คาจ้าง สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพือนร่วมงาน สภาพการทำงาน (ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน)

ตาราง 11 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลีย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>ลักษณะงานทีปฏิบัติ</u>							
35 งานที่ท่านปฏิบัติมักมีลักษณะไม่จำเจ ซ้ำซาก น่าเบือ #	11 (6 4)	95 (55 6)	43 (25 1)	22 (12 9)	2 56	0 798	พอใจ
36 ถ้าเป็นไปได้ ท่านอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง	23 (13 5)	58 (33 9)	78 (45 6)	12 (7 0)	2 54	0 813	พอใจ
รวมลักษณะงานทีปฏิบัติ					2 55	0 377	พอใจ

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 11 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานทีปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 55) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่างานที่ท่านปฏิบัติมักมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ($\bar{x}$ = 2 56) ด้านอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเองงานที่ปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 2 55 ซึ่งข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านในด้านงานที่ท่านปฏิบัติมักมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ และอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ($\bar{x}$ = 2 54)

ตาราง 12 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยจูงใจ	เห็นด้วยอยางยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>ความสำเร็จของงาน</u>							
37 งานที่ท่านปฏิบัติมักเป็นผลสำเร็จ	42 (24 6)	123 (71 9)	5 (2 9)	1 (0 6)	3 20	0 508	พอใจ
รวมความสำเร็จของงาน					3 20	0 508	พอใจ

จากตารางที 12 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติมักเป็นผลสำเร็จ โดยมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลีย อยู่ในระดับพอใจ($\bar{x}$ = 3 20)

ตาราง 13 ความถี ร้อยละ คาเฉลี่ย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u>							
38 ท่านได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี	18 (10 5)	97 (56 7)	48 (28 1)	8 (4 7)	2 73	0 710	พอใจ
39 หน่วยงานของท่านให้การยอมรับท่านเท่าเทียมกับคนอื่นๆ	18 (10 5)	105 (61 4)	15 (26 3)	3 (1 8)	2 81	0 635	พอใจ
รวมการได้รับการยอมรับนับถือ					2 77	0 582	พอใจ

จากตารางที่ 13 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 77) เมื่อ

พิจารณารายข้อพบวาการได้รับการยกยองหรือแสดงความชืนชมเสมอเมือปฏิบัติงานได้ดี มีระดับความพึงพอใจอยู่ทีระดับพอใจ($\bar{x}$ = 2 73) ด้านการได้รับการยอมรับให้เท่าเทียมกับคนอืนๆในหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ($\bar{x}$ = 2 81)

ตาราง 14 ความถี ร้อยละ ค่าเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยจูงใจ	เห็นด้วยอยางยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>ความรับผิดชอบ</u>							
40 งานที่ท่านปฏิบัติอยูเหมาะกับความรับผิดชอบของท่าน	33 (19 3)	107 (62 9)	24 (14 0)	7 (4 1)	2 97	0 706	พอใจ
รวมความรับผิดชอบ					2 97	0 706	พอใจ

จากตารางที่ 14 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างสวนใหญ่มีความเห็นว่างานทีปฏิบัติเหมาะกับความรับผิดชอบ โดยมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ย อยู่ในระดับพอใจ($\bar{x}$ = 2 97)

ตาราง 15 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยจูงใจ	เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอยางยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
ความก้าวหน้าในงาน							
41 ทานได้รับการเลื่อนชั้นและระดับตามควรแก่เวลาและโอกาส	24 (14 0)	100 (58 5)	33 (19 3)	14 (8 2)	2 78	0 786	พอใจ
42 ทานมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	21 (12 3)	68 (39 8)	63 (36 8)	19 (11 1)	2 53	0 849	พอใจ
43 งานทีท่านปฏิบัติมีโอกาสสร้างให้ท่านเป็นหัวหน้างานได้	18 (10 5)	81 (47 4)	51 (29 8)	21 (12 3)	2 56	0 803 1	พอใจ
รวมความก้าวหน้าในงาน					2 63	0 638	พอใจ

จากตารางที่ 15 พบวาข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 63) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการได้รับการเลือนชั้นและระดับตามควรแก่เวลาและโอกาส, การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิมเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ และงานที่ปฏิบัติมีโอกาสสร้างให้เป็นหัวหน้างานได้ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 78, 2 53 และ2 56 ตามลำดับ)

ตาราง 16 ความถี ร้อยละ ค่าเฉลีย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน

ปัจจัยค้ำจุน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอยางยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>ความมันคงในงาน</u>							
44 หน่วยงานทีทานปฏิบัติงานอยู่ จะสร้างรายได้ให้ทานตลอดไป	40 (23 4)	91 (53 2)	30 (17 5)	10 (5 8)	2 94	0 802	พอใจ
45 ระบบการปฏิบัติงานขององค์กร จะทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้ตลอดไป	37 (21 6)	103 (60 2)	26 (15 2)	5 (2 9)	3 01	0 699	พอใจ
รวมความมันคงในงาน					2 97	0 626	พอใจ

จากตารางที 16 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 97) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าหนวยงานที่ปฏิบัติงานอยู่ จะสร้างรายได้ให้ตลอดไปและระบบการปฏิบัติงานขององค์กรจะทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้ตลอดไป มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 94 และ 3 01 ตามลำดับ)

ตาราง 17 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน/คาจ้าง

ปัจจัยคำจุน	เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>เงินเดือน/คาจ้าง</u>							
46 ท่านพอใจในเงินเดือนของทาน	16 (9 4)	74 (43 3)	56 (32 7)	25 (14 6)	2 47	0 856	ไมพอใจ
47 รายได้ของท่าน (เงินเดือน , คาทำงานล่วงเวลา) เหมาะสมกับงานทีปฏิบัติแล้ว	14 (8 2)	64 (37 4)	78 (45 6)	15 (8 8)	2 45	0 768	ไม่พอใจ
รวมเงินเดือน/ค่าจ้าง					2 46	0 770	ไม่พอใจ

จากตารางที่ 17 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน/ค่าจ้างโดยรวมอยู่ในระดับไม่พอใจ ($\bar{x}$ = 2 46) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าความพอใจในเงินเดือนและความเหมาะสมของรายได้กับงานที่ปฏิบัติ มีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับไม่พอใจ ($\bar{x}$ = 2 47 และ 2 45 ตามลำดับ)

ตาราง 18 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ

ปัจจัยคำจุน	เห็นด้วยอยางยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วยอยางยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
สถานะของอาชีพ							
48 งานทีทานปฏิบัติได้รับการยอมรับจากสังคม	35 (20 5)	122 (71 3)	11 (6 4)	3 (1 8)	3 11	0 574	พอใจ
49 ท่านมีความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	59 (34 5)	103 (60 2)	8 (4 7)	1 (0 6)	3 29	0 579	พอใจอย่างมาก
รวมสถานะของอาชีพ					3 20	0 501	พอใจ

จากตารางที่ 18 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 3 20) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าด้านงานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากสังคมมีระดับความพึงพอใจอยู่ทีระดับพอใจ($\bar{x}$ = 3 11) และความภูมิใจในงานที่ท่านปฏิบัติมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจอยางมาก ($\bar{x}$ = 3 29)

ตาราง 19 ความถี ร้อยละ ค่าเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ปัจจัยคำจุน	เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
นโยบายและการบริหารงานขององค์กร							
50 หน่วยงานของทานมีนโยบายและการบริหารงานทีดี	14 (8 2)	103 (60 2)	17 (27 5)	7 (4 1)	2 73	0 669	พอใจ
51 ระบบงานในหนวยของท่านเป็นไปด้วยความคล่องตัวดี	10 (8 8)	72 (42 1)	74 (43 3)	15 (8 8)	2 45	0 737	ไม่พอใจ
52 สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเหมาะสมดี	10 (8 8)	102 (59 6)	52 (30 4)	7 (4 1)	2 67	0 649	พอใจ
รวมนโยบายและการบริหารงานขององค์กร					2 62	0 571	พอใจ

จากตารางที่ 19 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 62) เมือพิจารณารายข้อพบว่าหน่วยงานมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี และความเหมาะสมของสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 73 และ 2 67 ตามลำดับ) ส่วนด้านความคล่องตัวของระบบงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับไม่พอใจ ($\bar{x}$ = 2 45)

ตาราง 20 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย ค่าความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา

ปัจจัยค้ำจุน	เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
การบังคับบัญชา							
53 หัวหน้าของทานมักไม่ออกคำสังอย่างเดียว แตจะฟังความเห็นของทานเสมอ #	32 (18 7)	100 (58 5)	22 (12 9)	17 (9 9)	2 86	0 835	พอใจ
54 หัวหน้าของทานสามารถให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่านได้ดี	27 (15 8)	112 (65 5)	18 (10 5)	14 (8 2)	2 89	0 763	พอใจ
รวมการบังคับบัญชา					2 87	0 695	พอใจ

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 20 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 87) เมือพิจารณารายข้อพบว่าด้านการรับฟังความคิดเห็นของหัวหน้า และความสามารถในการให้คำแนะนำด้านการทำงานของหัวหน้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ทีระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 86 และ 2 89 ตามลำดับ)

ตาราง 21 ความถี ร้อยละ คาเฉลีย คาความเบียงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยค้ำจุน	เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	49	116	4	2	3 24	0 549	พอใจ
55 ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน	(28 7)	(67 8)	(2 3)	(1 2)			
56 ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานทีมีมิตรไมตรีทีดี	55 (32 2)	104 (60 8)	10 (5 8)	2 (1 2)	3 24	0 610	พอใจ
รวมความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					3 24	0 527	พอใจ

จากตารางที่ 21 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 3 24) เมือพิจารณารายข้อพบว่าด้านการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และการปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีมิตรไมตรีที่ดีมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 3 24 และ 3 24 ตามลำดับ)

ตาราง 22 ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน

ปัจจัยคำจุน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไมเห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอยางยิ่ง (ร้อยละ)	$\bar{x}$	S D	ระดับความคิดเห็น
<u>สภาพการทำงาน</u>							
57 ท่านรู้สึกพอใจกับสภาพที่ปฏิบัติงานของทาน #	22 (12 9)	82 (48 0)	56 (32 7)	11 (6 4)	2 67	0 781	พอใจ
58 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกและทันสมัย	15 (8 8)	80 (46 8)	64 (37 4)	12 (7 0)	2 57	0 751	พอใจ
59 สภาพแวดล้อมรอบตัวไม่เป็นพิษ ทำให้ท่านไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน #	27 (15 8)	79 (46 2)	47 (27 5)	18 (10 5)	2 67	0 867	พอใจ
รวมสภาพการทำงาน					2 64	0 550	พอใจ

แบบสอบถามเป็นเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตารางที่ 22 พบว่าข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 64) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าด้านสภาพที่ปฏิบัติงาน, ความสะดวกและทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมรอบตัวมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับพอใจ ($\bar{x}$ = 2 67, 2 57 และ 2 67 ตามลำดับ)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดตอสื่อสารโดยรวมแตกตางกัน

สมมติฐานที่ 1 1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศแตกตางกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศทีแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไมแตกต่างกัน

H_1 เพศทีแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุมเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชือมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ต่อเมือ Significant (Sig) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรทีศึกษา		t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{x}$	S D	t	df	Sig
การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร	ชาย	2 72	0 287			
โดยรวม				0 802	169	0 424
	หญิง	2 69	0 248			

จากตาราง 23 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของข้าราชการและลูกจ้างทีมีต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Significant (Sig) เท่ากับ 0 424 ซึ่งมากกว่า 0 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุทีแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุทีแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชือมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ตอเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกวา 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกตางกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างทีแตกตางกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสือสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0 950	0 238	3 514*	0 009
	ภายในกลุ่ม	166	11 219	0 068		
	รวม	170	12 169			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 24 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของข้าราชการและลูกจ้างทีมีต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีค่า 0 009 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกตางของคะแนนเฉลียเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 25

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ		17-24 ปี	25-32 ปี	33-40 ปี	41-48 ปี	49 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	2 83	2 61	2 65	2 69	2 78
17-24 ปี	2 83		2244*	1807*	1456*	0468*
			(04)	(014)	(036)	(514)
25-32 ปี	2 61			- 0437	- 0788	- 1776*
				(510)	(208)	(007)
33-40 ปี	2 65				- 0350	- 1339*
					(540)	(027)
41-48 ปี	2 69					- 0988
						(078)
49 ปีขึ้นไป	2 78					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 25 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี, 33-40 ปี, 41-48 ปี และ49 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปี มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี, 33-40 ปี, 41-48 ปี และ49 ปีขึ้นไป และข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ49 ปีขึ้นไปมีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปี

สมมติฐานที่ 1 3 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาทีแตกตางกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกตางกัน

H_1 ระดับการศึกษาทีแตกตางกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกตางกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างทีแตกต่างกันทีระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสือสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรทีศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	ระหวางกลุ่ม	4	0 256	0 064	0 890	0 471
	ภายในกลุ่ม	166	11 914	0 072		
	รวม	170	12 169			

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีค่า 0 471 ซึ่งมากกว่า 0 05 นั่นคือ ไม่ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 14 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกตางกัน จะมีการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่ง/ชั้นยศทีแตกตางกันมีการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่ง/ชั้นยศทีแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชือมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมือค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลียอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกตางกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพือหาว่าค่าเฉลียคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันทีระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตัวแปรทีศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	0 932	0 186	2 736*	0 021
	ภายในกลุ่ม	165	11 238	0 068		
	รวม	170	12 169			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 27 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่ง/ชั้นยศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีค่า 0 021 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพื่อให้ทราบวาข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหนง/ชั้นยศแตกตางกันมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกตางของคะแนนเฉลียเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 28

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคูด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตำแหน่ง/ชั้นยศ		ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ	นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน
	$\bar{x}$	2 62	2 73	2 60	2 74	2 83	2 69
ลูกจ้างชั่วคราว	2 62		- 1136	0227	- 1186*	- 2053*	- 0617
			(056)	(776)	(043)	(002)	(417)
ลูกจ้างประจำ	2 73			1363	- 0050	- 0916	0520
				(056)	(936)	(184)	(512)
นายทหารประทวนชั้นยศ นายสิบ	2 60				- 1414	- 2280*	0844
					(087)	(010)	(378)
นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	2 74					0866	0570
						(204)	(468)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	2 83						1436
							(088)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน	2 69						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 28 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีการประเมินผลการติดดิดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนาย

ทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหนง/ชั้นยศ ลูกจ้างชัวคราว และข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ มีการประเมินผลการติดติดสือสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อยางมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อยมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหนง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

สมมติฐานที่ 1 5 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกตางกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกตางกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 ระยะเวลาในการทำงานทีแตกตางกันมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลียคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 เปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารภายโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0 616	0 205	2 967*	0 034
	ภายในกลุ่ม	167	11 553	0 069		
	รวม	170	12 169			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 29 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานในองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างทีมีต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีคา Significant (Sig) ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีค่า 0 034 ซึ่งน้อยกวา 0 05 นันคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกตางกันมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมแตกต่างกัน ทีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพือให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลียเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-8 ปี	9-16 ปี	16 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	2 80	2 66	2 62	2 76
ต่ำกว่า 1 ปี	2 80		1436	1764*	0444
			(076)	(050)	(576)
1-8 ปี	2 66			0328	- 0992*
				(596)	(032)
9-16 ปี	2 62				- 1320*
					(030)
16 ปีขึ้นไป	2 76				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 30 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ต่ำกว่า 1 ปี มีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่

มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 9-16 ปี และข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีเพศแตกตางกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ต่อเมื่อ Significant (Sig) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{x}$	S D	t	df	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ชาย	2 78	0 361	1 422	169	0 157
	หญิง	2 70	0 376			

จากตาราง 31 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Significant (Sig) เทากับ 0 157 ซึ่งมากกวา 0 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความวา ข้าราชการและลูกจ้างทีมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกตางกัน

สมมติฐานที่ 2 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอยางทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชือมัน 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ต่อเมื่อ Significant (Sig) 2-tailed มีคาน้อยกว่า 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{x}$	S D	t	df	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน	ชาย	2 89	0 410	1 997	169	0 047
	หญิง	2 77	0 376			

จากตาราง 32 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Significant (Sig) เท่ากับ 0 047 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นันคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างทีมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 3 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 เพศทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 เพศทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุมเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมัน 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ตอเมื่อ Significant (Sig) 2-tailed มีค่าน้อยกว่า 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		t-test for Equality of Means				
	เพศ	$\bar{x}$	S D	t	df	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	2 85	0 356			
โดยรวม				1 983	169*	0 049
	หญิง	2 75	0 341			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที 05

จากตาราง 33 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Significant (Sig) เท่ากับ 0 049 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศหญิง

สมมติฐานที่ 2 4 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไมแตกต่างกัน

H_1 อายุทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกตางกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์คาความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมือคา Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีคาเฉลียอย่างน้อย 1 คู่ทีแตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาวาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างทีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	0 871	0 218	1 616	0 172
	ภายในกลุ่ม	166	22 375	0 135		
	รวม	170	23 246			

จากตาราง 34 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของข้าราชการและลูกจ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปร ปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่า 0 172 ซึ่งมากกว่า 0 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 5 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกตางกัน

H_1 อายุทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ตอเมือค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพือหาวาคาเฉลี่ยคู่ใดบ้างทีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 35

ตาราง 35 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	4	1 789	0 447	2 975*	0 021
	ภายในกลุ่ม	166	24 948	0 150		
	รวม	170	26 737			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 35 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่า 0 021 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีมีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	17-24 ปี	25-32 ปี	33-40 ปี	41-48 ปี	49 ปีขึ้นไป
		2 96	2 69	2 82	2 76	2 96
17-24 ปี	2 96		2742*	1434	1992	0010
			(018)	(187)	(055)	(992)
25-32 ปี	2 69			- 1308	- 0750	- 2731*
				(187)	(421)	(005)
33-40 ปี	2 82				0558	- 1424
					(513)	(114)
41-48 ปี	2 76					- 1981*
						(018)
49 ปีขึ้นไป	2 96					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 36 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปี

สมมติฐานที่ 2 6 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 เปรียบเทียบมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1 341	0 335	2 829*	0 026
	ภายในกลุ่ม	166	19 672	0 119		
	รวม	170	21 013			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 37 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบอายุของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า 0 026 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 38

ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

อายุ		17-24 ปี	25-32 ปี	33-40 ปี	41-48 ปี	49 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	2 83	2 61	2 65	2 69	2 78
17-24 ปี	2 83		2301*	1264	2004*	0174
			(025)	(109)	(030)	(855)
25-32 ปี	2 61			- 1037	- 0298	- 2128*
				(238)	(719)	(015)
33-40 ปี	2 65				0739	- 1091
					(329)	(172)
41-48 ปี	2 69					- 1830*
						(014)
49 ปีขึ้นไป	2 78					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 38 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ41-48 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ41-48 ปี และข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี

สมมติฐานที่ 2 7 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษาทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชือมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ตอเมือค่า Significant (Sig) มีคาน้อยกวา 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอยางน้อย 1 คู่ทีแตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพือหาวาคาเฉลียคู่ใดบ้างทีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	379	0 095	0 689	0 601
	ภายในกลุ่ม	166	22 867	0 138		
	รวม	170	23 246			

จากตาราง 39 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ มีค่า 0 601 ซึ่งมากกว่า 0 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 8 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์คาความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกวา 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกตางกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาวาค่าเฉลียคู่ใดบ้างที่แตกตางกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 40

ตาราง 40 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	4	3 218	0 804	5 678*	0 000
	ภายในกลุ่ม	166	23 519	0 142		
	รวม	170	26 737			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 40 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่า 0 000 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลียเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 41

ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	2 90	2 88	2 94	2 78	3 40
ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	2 90		0147 (863)	- 0432 (644)	1224 (136)	4996* (000)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2 88			- 0579 (525)	1077 (174)	4849* (000)
อาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า	2 94				1656 (061)	5428* (000)
ปริญญาตรี	2 78					3772* (002)
สูงกว่าปริญญาตรี	3 40					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 41 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 9 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระดับการศึกษาที่แตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกตางกัน

H_1 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์คาความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลียคูใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 42

ตาราง 42 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1 217	0 304	2 551*	0 041
	ภายในกลุ่ม	166	19 797	0 119		
	รวม	170	21 013			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 42 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า 0 041 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างทีมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 43

ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{x}$	2 83	2 83	2 85	2 79	2 51
ต่ำกว่าหรือเทากับมัธยมศึกษาตอนต้น	2 83		0012 (988)	- 0194 (821)	0415 (580)	3164* (005)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2 83			- 0182 (827)	0426 (556)	3176* (004)
อาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า	2 85				0609 (451)	3358* (004)
ปริญญาตรี	2 79					2750* (011)
สูงกว่าปริญญาตรี	2 51					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 43 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2 10 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่ง/ชั้นยศทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกตางกัน

H_1 ตำแหนง/ชั้นยศทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ตอเมือคา Significant (Sig) มีคาน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ทีแตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพือหาว่าค่าเฉลียคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	1 722	0 344	2 640*	0 025
	ภายในกลุ่ม	165	21 525	0 130		
	รวม	170	23 246			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 44 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่ง/ชั้นยศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่า 0 025 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 45

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตำแหน่ง/ชั้นยศ		ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ	นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน
	$\bar{x}$	2 60	2 77	2 65	2 81	2 89	2 76
ลูกจ้างชั่วคราว	2 60		- 1682*	- 0445	- 2054*	- 2826*	- 1576
			(041)	(687)	(011)	(002)	(135)
ลูกจ้างประจำ	2 77			1237	- 0372	- 1144	0106
				(282)	(667)	(231)	(923)
นายทหารประทวนชั้นยศ นายสิบ	2 65				- 1609	- 2381*	- 1131
					(159)	(050)	(393)
นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	2 81					- 0772	0478
						(413)	(660)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	2 89						1250
							(281)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน	2 76						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 45 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง /ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัย

สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหนง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตร ชั้นยศนายร้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมากกวาข้าราชการและลูกจ้างที มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

สมมติฐานที่ 2 11 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่ง/ชั้นยศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่ง/ชั้นยศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 46

ตาราง 46 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	5	2 851	0 570	3 939*	0 002
	ภายในกลุ่ม	165	23 886	0 145		
	รวม	170	26 737			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 46 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่ง/ชั้นยศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว

(One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่า 0 002 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 47

ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตำแหน่ง/ชั้นยศ		ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ	นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน
	$\bar{x}$	2 75	2 95	2 75	2 98	2 80	2 56
ลูกจ้างชั่วคราว	2 75		- 1926*	0041	- 2303*	- 0409	1916
			(027)	(972)	(007)	(666)	(085)
ลูกจ้างประจำ	2 95			1967	- 0377	1517	3842*
				(105)	(669)	(132)	(001)
นายทหารประทวนชั้นยศ นายสิบ	2 75				- 2344	- 0450	1875
					(052)	(742)	(180)
นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	2 98					- 1894	4219*
						(058)	(000)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	2 80						2325
							(058)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน	2 56						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 47 พบวา ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหนง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกตางกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหนง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่าอยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า

สมมติฐานที่ 2.12 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ตำแหน่ง/ชั้นยศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 ตำแหน่ง/ชั้นยศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1 792	0 358	3 077*	0 011
	ภายในกลุ่ม	165	19 221	0 116		
	รวม	170	21 013			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 48 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่ง/ชั้นยศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า 0 011 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 49

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามตำแหน่ง/ชั้นยศ

ตำแหน่ง/ชั้นยศ		ลูกจ้างชั่วคราว	ลูกจ้างประจำ	นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ	นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน
	$\bar{x}$	2 70	2 88	2 71	2 92	2 83	2 64
ลูกจ้างชั่วคราว	2 70		- 1838*	- 0134	- 2214*	- 1279	0659
			(018)	(898)	(004)	(133)	(507)
ลูกจ้างประจำ	2 88			1704	- 0375	0559	2497*
				(118)	(646)	(535)	(017)
นายทหารประทวนชั้นยศ นายสิบ	2 71				- 2079	- 1145	0793
					(055)	(316)	(526)
นายทหารประทวนชั้นยศจ่า	2 92					- 0934	2872*
						(295)	(006)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย	2 83						1938
							(078)
นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน	2 64						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 49 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวและข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการ

และลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกวาข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหนง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า

สมมติฐานที่ 2 13 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกตางกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระยะเวลาในการทำงานทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกตางกัน

H_1 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ทีแตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 50

ตาราง 50 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0 827	0 276	2 052	0 109
	ภายในกลุ่ม	167	22 420	0 134		
	รวม	170	23 246			

จากตาราง 50 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบตำแหน่ง/ชั้นยศของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านปัจจัยจูงใจ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมีค่า 0 109 ซึ่งมากกว่า 0 05 นันคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความวา ข้าราชการและลูกจ้างทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไมแตกตางกัน

สมมติฐานที่ 2 14 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกตางกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกตางกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนไม่แตกตางกัน

H_1 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน

สถิติทีใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชือมัน 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 51

ตาราง 51 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน	ระหว่างกลุ่ม	3	2 641	0 880	6 102*	0 001
	ภายในกลุ่ม	167	24 096	0 144		
	รวม	170	26 737			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 51 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานในองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความ

แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมีค่า 0 001 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 52

ตาราง 52 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-8 ปี	9-16 ปี	16 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	2 92	2 70	2 72	2 96
ต่ำกว่า 1 ปี	2 92		2193	1971	- 0409
			(061)	(128)	(721)
1-8 ปี	2 70			- 0222	- 2602*
				(804)	(000)
9-16 ปี	2 72				- 2380*
					(007)
16 ปีขึ้นไป	2 96				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 52 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

สมมติฐานที่ 2 15 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ระยะเวลาในการทำงานทีแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกตางกัน

H_1 ระยะเวลาในการทำงานทีแตกตางกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์คาความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชือมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)ต่อเมื่อค่า Significant (Sig) มีค่าน้อยกว่า 0 05 และถ้าสมมติฐานใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คูทีแตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพือหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างทีแตกตางกันทีระดับนัยสำคัญ 0 05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 53

ตาราง 53 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1 751	0 584	5 060*	0 002
	ภายในกลุ่ม	167	19 263	0 115		
	รวม	170	21 013			

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

จากตาราง 53 สามารถอธิบายได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานในองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance One Way ANOVA) พบว่ามีค่า Significant (Sig) ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า 0 002 ซึ่งน้อยกว่า 0 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0 05

เพื่อให้ทราบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 54

ตาราง 54 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการและลูกจ้าง เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในองค์กร

ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร		ต่ำกว่า 1 ปี	1-8 ปี	9-16 ปี	16 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	2 87	2 71	2 68	2 90
ต่ำกว่า 1 ปี	2 87		1685	1938	- 0295
			(107)	(095)	(774)
1-8 ปี	2 71			0253	- 1980*
				(751)	(001)
9-16 ปี	2 68				- 2233*
					(005)
16 ปีขึ้นไป	2 90				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 54 พบว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

สมมติฐานที่ 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

สมมติฐานที่ 3 1การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมและรายด้าน

สมมติฐานที่ 3 1.1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานทีปฏิบัติ
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตาราง 55 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	- 198**	0 009	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0 198 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติลดลง

สมมติฐานที่ 3 1 2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ตาราง 56 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหวาง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	220**	0 004	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 220 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.1 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ตาราง 57 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	576**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 576 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.1 4 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ

ตาราง 58 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	383**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 383 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.1.5 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน

ตาราง 59 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	447**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 447 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.1 6 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม

H_1 การประเมินผลการติดตอสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม

ตาราง 60 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 528**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 528 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้าน

สมมติฐานที่ 3 2 1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน

ตาราง 61 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในงาน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 271**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 271 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2 2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง

ตาราง 62 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 330**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 330 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง เพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ

ตาราง 63 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านสถานะของอาชีพ			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 491**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นันคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 491 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 2 4 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ตาราง 64 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 526**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่าค่าSignificant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 526 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 2 5 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา

ตาราง 65 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 538**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 538 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 2.6 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตาราง 66 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมงาน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 238**	0 002	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 238 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2.7 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน

ตาราง 67 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 463**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 463 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3.2 8 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม

ตาราง 68 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดตอสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 631**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 631 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนเพิ่มมากขึ้น

สมมติฐานที่ 3 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโดยรวม
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

H_1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

ตาราง 69 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในโดยรวม

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม			
	n	Pearson Correlation	Sig (2-tailed)	แปลผล
การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม	171	0 655**	0 000	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

ผลความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Significant (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0 000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0 01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0 01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0 631 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้น

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 70 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1.1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศแตกตางกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกตางกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
สมมติฐานที่ 1 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีอายุแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 1 3 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารทีมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีกจรประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 1 4 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 1 5 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
สมมติฐานที่ 2 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
สมมติฐานที่ 2 3 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 70 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 4 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2.5 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 6 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 7 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 8 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 9 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 10 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 11 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 12 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

ตาราง 70 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 2 13 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 14 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 2 15 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานที่ 3 1 1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 1 2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3.1 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 1 4 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 1.5 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 70 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 1 6 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสถานะของอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 4 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 5 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านการบังคับบัญชา	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2.6 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3.2 7 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านสภาพการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 3 2 8 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 70 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 3 3 การประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในองค์การของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ โดยจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การประเมินผลการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างการติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจขึ้นกับทุกฝ่าย เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและการดำเนินงานที่ดีขององค์การ นอกจากนั้น ยังใช้เป็นแนวทางเพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลถึงการให้บริการลูกค้าและภาพพจน์ของโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินผลเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยไม่รวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และที่ปรึกษา (Consultants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาและวิจัยครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างทั้งหมดของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยไม่รวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และทีปรึกษา (Consultants) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 258 คน (ข้อมูลจากแผนกธุรการ กองอำนวยการ โรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ณ สิงหาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุมตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร ไมรวมถึงผู้อำนวยการ (Managing Director) และที่ปรึกษา (Consultants) โดยได้จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรด้วยสูตรของ Taro Yamanae ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และเผื่อสำรอง 10 % ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 171 คน

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาทำวิจัยเรื่องการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างของโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยระยะเวลาที่เริ่มดำเนินการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 และผู้วิจัยคาดว่างานวิจัยดังกล่าวจะแล้วเสร็จภายในเดือนมีนาคม 2548 โดยใช้เวลาในการศึกษาและดำเนินการวิจัยเป็นเวลาประมาณ 6 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษากับประชากร ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 171 ฉบับ ได้รับคืนมา 171 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด จำนวน 59 ข้อ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ (ตั้งแต่ข้อที่ 1-5) ได้แก่เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ชั้น

ยศปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานในองค์กรซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด มีตัวเลือกให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินผลการติดต่อสื่อสาร โดยมีคำถามจำนวน 29 ข้อ (ตั้งแต่ข้อที่ 6-34) ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่องภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การ ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คุณภาพของสื่อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้ โดยข้อความแต่ละข้อนั้น จะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 4 ระดับ คือ เป็นจริงอย่างมาก เป็นจริง ไม่เป็นจริง และไม่เป็นจริงอย่างมาก ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะของข้อความออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

ลักษณะความเห็น / ลักษณะข้อความ	เป็นจริงอย่างมาก	เป็นจริง	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริงอย่างมาก
เชิงบวก (Positive)	4	3	2	1
เชิงลบ (Negative)	1	2	3	4

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีคำถามจำนวน 25 ข้อ (ตั้งแต่ข้อที่ 35-59) ซึ่งครอบคลุมตัวแปรในเรื่องลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนค่าจ้าง สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหารงานขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน โดยข้อความแต่ละข้อนั้น จะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งนี้ได้แบ่งลักษณะของข้อความออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อความในเชิงบวก (Positive) และข้อความในเชิงลบ (Negative) โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

ลักษณะความเห็น / ลักษณะข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
เชิงบวก (Positive)	4	3	2	1
เชิงลบ (Negative)	1	2	3	4

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1 ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามตามชั้นยศต่างๆ ตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 170 ฉบับ ผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 สัปดาห์ หลังจากนั้นได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา เฉพาะที่ตอบได้ครบถ้วนสมบูรณ์

2 นำแบบสอบถามมาบันทึกลงรหัส และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science) ตามลำดับดังนี้

1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายคำถามในส่วนที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

1 สถิติอนุมาน เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2 1 การทดสอบโดยใช้ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ในการทดสอบลักษณะทางประชากรศาสตร์ในเรื่องเพศ (ชูศรี วงรัตนะ 2541 155) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 2 เฉพาะตัวแปรเพศ

2 2 การทดสอบโดยใช้ F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และ 2 ยกเว้นตัวแปร เพศ

2 3 การทดสอบโดยใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 3

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร สวนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 50 3 และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-48 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 28 7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29 2 และมีตำแหน่ง/ชั้นยศเป็นลูกจ้างชัวคราวมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 26 9 และสวนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกวา 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42 1

1 2 การประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวม ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการติดดอสือสารอยู่ที่ระดับดี รองลงมาคือระดับไม่ดี, ระดับดีอย่างมาก และไม่ดีอย่างมากตามลำดับ และเมือจำแนกการประเมินผลการติดต่อสือสารออกเป็นด้านต่างๆ จะสรุปได้ดังนี้

1 2 1 ด้านภาพรวมขององค์กรโดยทัวไป ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกียวกับการปฏิบัติของรัฐบาล ทีสงผลถึงองค์กร, ได้รับรู้ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร, รับทราบข่างสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์กร และรับทราบเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความตกต่ำขององค์กร เป็นอย่างดี

1 2 2 ด้านการหล่อหลอมทางองค์กร ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารเกียวกับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของตนเองเป็นอย่างดี และได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตนเองอยู่เสมอ แต่ไม่ได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ในองค์กร

1 2 3 ด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยลูกน้องในบังคับบัญชา แต่ความมานะพยายามของตนไม่ได้รับการชมเชย,ไม่มีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของตนเองเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ รวมทั้งไม่ได้รับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตน

1 2 4 ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าโดยส่วนใหญ่แล้วคนในองค์กรเป็นผู้สื่อสารที่ดี การสื่อสารในองค์กรทำให้ตนเองเห็นด้วย หรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กร และมักได้รับความร่วมมือติดต่อสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงาน แต่ไม่ได้รับข่าวสารที่ต้องการในการปฏิบัติงานอย่างตรงเวลา

1 2 5 ด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมักมีอยู่เสมอในองค์กร และตนเองมีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอกกอง/แผนกอย่างเป็นกันเองอยู่เสมอ แต่พนักงานในหน่วยงานไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

1 2 6 ด้านคุณภาพของสื่อ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ

สวนใหญเห็นวา โดยส่วนใหญ่แล้วการประชุมในหน่วยงานจะมีการจัดอย่างดี, คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และรายงานต่างๆจะกระจางและรัดกุม แต่สิ่งพิมพ์ต่างๆขององค์กรไม่ได้รับความสนใจและไม่มีประโยชน์

1 2 7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้าเป็นคนเปิดยอมรับความคิดเห็นรวมทั้งให้ความไว้วางใจและให้โอกาสในการเข้าพบ อีกทั้งสามารถเสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของตนได้เป็นอยางดี

1 2 8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ทีตนสามารถให้คำแนะนำได้ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองได้ใช้การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่สามารถให้คำแนะนำได้, พนักงานในความควบคุมดูแลมีความรับผิดชอบที่จะสื่อสารถึงตน ในสิ่งที่ถูกต้องตามความเป็นจริงต่างๆ และรู้ว่าตนต้องการข้อมูลข่าวสาร อย่างไรบ้าง รวมทั้งเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งทีออกไป

เมื่อนำการประเมินผลการติดต่อสื่อสารในด้านตางๆ มาเปรียบเทียบพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารทีดีที่สุดคือการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ตนสามารถให้คำแนะนำได้ ตามลำดับ

1 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมากตามลำดับ และเมือจำแนกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ออกเป็นด้านต่างๆ จะสรุปได้ดังนี้

1 3 1 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่า งานที่ปฏิบัติไม่ซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ

1 3 2 ด้านความสำเร็จของงานข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ปฏิบัติมักประสบผลสำเร็จ

1 3 3 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ให้การยอมรับตนเท่าเทียมกับคนอื่นๆ และได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี

1 3 4 ด้านความรับผิดชอบ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่เหมาะกับความรับผิดชอบของตน

1 3 5 ด้านความก้าวหน้าในงานข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับการเลื่อนชั้นและระดับตามควรแก่เวลาและโอกาสและงานที่ปฏิบัติ

มีโอกาสสร้างให้เป็นหัวหน้างานได้ รวมทั้งมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

1 3 6 ด้านความมั่นคงในงาน ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการปฏิบัติงานขององค์กร จะทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้ตลอดไปและหนวยงานจะสร้างรายได้ให้ตนตลอดไป

1 3 7 ด้านเงินเดือน/ค่าจ้าง ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ สวนใหญ่ไม่พอใจในเงินเดือน โดยรายได้ (เงินเดือน, ค่าทำงานล่วงเวลา) ไมเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

1 3 8 ด้านสถานะของอาชีพ ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ปฏิบัติได้รับการยอมรับจากสังคม และมีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างมาก

1 3 9 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กรข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี และมีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสม แต่ยังขาดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

1 3 10 ด้านการบังคับบัญชาข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้ารับฟังความเห็นของตน และสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ดี

1 3 11 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีมิตรไมตรีที่ดี และสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน

1 3 12 ด้านสภาพการทำงานข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นพิษ และพอใจกับสภาพที่ปฏิบัติงาน รวมทั้งเห็นว่าอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานมีความสะดวกและทันสมัย

2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า

- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05
- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีการ

ประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกตางกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี, 33-40 ปี, 41-48 ปี และ49 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ 17-24 ปี มีการประเมินผลการติดต่อสือสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี, 33-40 ปี, 41-48 ปี และ49 ปีขึ้นไป และข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ49 ปีขึ้นไปมีการประเมินผลการติดติดสือสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปี

- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกันโดย ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อยมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมแตกต่างกัน โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ต่ำกว่า 1 ปี มีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 1 ปี มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 9-16 ปี และข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีการประเมินผลการติดติดสื่อสารโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ

- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ทีมีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกตางกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 05

- ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ทีมีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศจ่า และนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวและข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ด้านเพศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศหญิง

- ด้านอายุ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านปัจจัยค้ำจุนมากกวาข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี อยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกวาข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 33-40 ปี

- ด้านระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกวาปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกตางกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อาชีวศึกษาหรือเทียบเท่า และปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับการศึกษา

- ด้านระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างทีมีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า

- ด้านระยะเวลาของการทำงาน พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีลักษณะทาง

ประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ และระยะเวลาของการทำงานแตกตางกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกตางกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

- ด้านเพศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศหญิง

- ด้านอายุ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 17-24 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ 25-32 ปี และ41-48 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ 17-24 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ 25-32 ปี และ41-48 ปี และข้าราชการและลูกจ้างทีมีอายุ49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 49 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุ 25-32 ปี และ 41-48 ปี

- ด้านระดับการศึกษา พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย, อาชีวศึกษา หรือเทียบเท่า และปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างทุกระดับการศึกษา

- ด้านระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างชั่วคราว และข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศนายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนน้อยกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีตำแหน่ง/ชั้นยศ ลูกจ้างประจำและนายทหารประทวนชั้นยศจ่า

- ด้านระยะเวลาของการทำงาน พบว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการ

ทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกับข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กร 1-8 ปี และ 9-16 ปี

กลาวโดยสรุป คือ

1 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไมแตกต่างกัน แต่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

2 ข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯทีมีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

สมมติฐานที่ 3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ

จากการวิจัยพบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจในทุกด้าน คือด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01 โดยพบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานในระดับต่ำ และมีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติลดลงในระดับต่ำ

ส่วนเมื่อพิจารณาในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน ในระดับปานกลาง กล่าวคือเมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดตอสือสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสือสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน

จากการวิจัยพบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนในทุกด้าน คือด้านความมั่นคงในงาน ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01 โดยพบว่าประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้นในระดับต่ำ

ส่วนเมือพิจารณาในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชาและด้านสภาพการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าวเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวม พบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

จากการวิจัยพบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01 โดยมีมีความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

กลาวโดยสรุป คือ

1 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจ

2 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน (ปัจจัยจูงใจ) ด้านความมั่นคงในงาน (ปัจจัยค้ำจุน) และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงาน (ปัจจัยค้ำจุน)

3 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ คือด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

4 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยค้ำจุน คือ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ด้านสถานะของอาชีพ ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์กร ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน

5 การประเมินผลการติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย

ในด้านการประเมินผลในการติดต่อสื่อสารนั้น จะเห็นได้ว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯเห็นว่าด้านการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันอยู่ในระดับดีที่สุด โดยมองว่าการได้สื่อสารกับผู้อื่นที่อยู่นอกกองหรือแผนกเป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับที่ดี

ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเห็นได้ว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุดกล่าวคือการ

ทำงานทามกลางเพื่อนร่วมงานที่ดี และการที่สามารถเข้ากับเพื่อนรวมงานได้ทุกคนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยค้ำจุนปัจจัยหนึ่ง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg ที่กล่าวว่า " ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น"

กลาวโดยสรุป คือ จากการวิจัยนี้ได้ประเด็นที่น่าสนใจคือในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้รวมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกันมากที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นผลมาจากความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุดเช่นกัน แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้โรงงานเภสัชกรรมทหารฯสามารถทำให้การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับที่ดีและทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ทีมีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารไม่แตกต่างกัน โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิเชษฐ์ บุญมี (2544 153-155) ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์การ ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ อายุ การศึกษา และอายุงานของพนักงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อผลของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่างก็มีโอกาสรับรู้ข่าวสารภายในองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน ดังนั้นเพศและระดับการศึกษา ไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้การประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ แตกต่างกัน

ส่วนผลการวิจัยในด้านระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ แตกต่างกันจะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯแตกต่างกัน โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้นโยบายหรือข่าวสารต่าง ๆมักจะมอบหมายให้ข้าราชการระดับผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้นำไปถ่ายทอดให้กับข้าราชการและลูกจ้างในระดับปฏิบัติการต่อไป ข้าราชการระดับผู้บริหาร/ ผู้บังคับบัญชาจึงมีโอกาสที่จะได้รับข่าวสารที่ครบถ้วนและมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภา นานาพูลสิน (2546 73-74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสือสารภายในองค์การ กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัดที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์การแตกต่างกัน และงานวิจัยของขนิษฐา มณีรัตน์ และวนิดา จิตประไพ (เรวัดร ทรัพย์สมบัติ 2543 82 , อ้างอิงจากขนิษฐา และวนิดา 2540 ประเภทและ

ระดับต่ำแหนงในห้องสมุดมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสาร) พบวาการสื่อสารของบุคคลในห้องสมุดทีมีระดับต่ำแหน่งต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการใช้สื่อที่ติดต่อสือสารแตกต่างกันอย่างชัดเจน ดังนั้นสถานะภาพของบุคคลเป็นปัจจัยทีทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องการติดต่อสื่อสาร บุคคลทีมีระดับตำแหนงในองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับขาวสารทีจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลทีมีระดับตำแหน่งในองค์กรต่ำ

ผลการวิจัยในด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีอายุ และระยะเวลาของการทำงานแตกต่างกันจะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากอายุ และระยะเวลาของการทำงานจะสะท้อนถึงระดับตำแหน่ง/ชั้นยศได้ โดยถ้ามีอายุ และระยะเวลาของการทำงานสูงกว่ามักจะมีตำแหน่ง/ชั้นยศสูงกว่า และตำแหน่ง/ชั้นยศที่เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

สำหรับในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ทีมีเพศ อายุระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจไม่แตกต่างกัน แต่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ส่วนเมื่อพิจารณาในด้านระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ พบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอร์เบริกซ์ (Herzberg's two-factor theory) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความก้าวหน้าส่วนตัว ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี ศานติเกษม (2529 73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าระดับตำแหน่งของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของของชิดารัจ ศรีบัณฑิต (2545 11) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร และกล่าวว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักก็จะส่งผลในทางบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง " ซึ่งระดับตำแหน่ง/ชั้นยศจะเป็นส่วนหนึ่งทีทำให้ได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างและเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการรับราชการ

ทหาร ดังนั้นระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกันจึงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

เมื่อทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการติดตอสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม พบวาการประเมินผลการติดตอสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี ศานติเกษม (2529 73) ได้ศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหวางปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์คณะแพทย์ศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และเชสเตอร์ ไอ บาร์นาร์ด (Chester I Barnard 1968 142-149) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและพบว่าการติดต่อสื่อสารก็เป็นเครื่องกระตุ้นชนิดหนึ่งในหลาย ๆชนิด นอกจากนั้นจากงานวิจัยนี้ยังพบว่า การติดต่อสื่อสารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าปัจจัยจูงใจ ซึ่งปัจจัยค้ำจุนจะเป็นสิ่งที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนในด้านการบังคับบัญชามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุพรรณี กรัณย์กิตติคุณ (2533 75) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง พบว่า อำนาจจากการมีความรู้ความชำนาญ อำนาจในการให้รางวัล อำนาจตามบทบัญญัติ อำนาจโดยการอ้างอิง และอำนาจในการบีบบังคับ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ พบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจในด้านการยอมรับนับถือมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโดยส่วนใหญ่การให้นโยบายหรือข่าวสารต่าง ๆมักจะมอบหมายให้ข้าราชการระดับผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้นำไปถ่ายทอดให้กับข้าราชการและลูกจ้างในระดับปฏิบัติการ หากข้าราชการและลูกจ้างได้รับทราบข้อมูลข่าวสารโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ย่อมจะทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1 จากการวิจัยพบว่าการประเมินผลการติดต่อสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ มีความสัมพันธ์การความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และยังพบอีกวาการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานทีอยู่ในระดับใกล้เคียงกันเป็นสิ่งทีทำให้การประเมินผลการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับดีที่สุด นอกจากนั้นข้าราชการและลูกจ้างยังเห็นว่าบุคลากรไม่มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรปลูกฝังความสามัคคี สร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานได้มากที่สุด

2 ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เป็นสิ่งทีทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นการปลูกฝังความสามัคคี และการส่งเสริมการทำกิจกรรมร่วมกันของบุคลากรในหน่วยงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ 1 จะส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ด้วย

3 จากการวิจัยพบว่าระดับการประเมินผลการติดต่อสื่อสารด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคลอยู่ในระดับไม่ดี ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำการปรับปรุงโดยแจ้งข่าวสารผลการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างให้ทราบอยู่เสมอเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับผู้อื่นได้ รวมทั้งมีการให้รางวัลหรือคำชมเชยแก่ผู้ที่ปฏิบัติงานได้ดีโดยประกาศให้ทุกคนในองค์กรทราบ

4 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างมีความเห็นว่าไม่ได้รับทราบข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรชี้แจงในเรื่องดังกล่าวให้ทราบโดยทั่วกัน อาจทำโดยจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีข้อความต้อนรับพนักงานใหม่ แล้วปิดประกาศที่บอร์ดแจ้งข่าวสาร นอกจากนั้นข้าราชการและลูกจ้างเห็นว่าไม่ได้รับข่าวสารที่ต้องการในการปฏิบัติงานอย่างตรงเวลา ซึ่งผู้บริหารสามารถปรับปรุงได้โดยแจ้งข่าวสารที่จำเป็นผ่านทางระบบเสียงตามสาย หรือเรียกผู้รับข่าวสารมาพบเพื่อทำการแจ้งข่าวสารให้ทราบโดยตรง

5 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างมีความเห็นว่าสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆขององค์กรไม่น่าสนใจ ผู้บริหารอาจแก้ไขโดยจัดทีมการทำสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ และหมุนเวียนให้แต่ละทีมผลัดกันจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ และมีการประกวดสื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้รับความสนใจมากที่สุด จะช่วยให้สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้รับความสนใจมากขึ้น

6 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างมีความเห็นว่าระบบการทำงานไม่คล่องตัว ซึ่งอาจเกิดเนื่องจากโรงงานเภสัชกรรมทหารเป็นองค์กรที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ แบ่งการทำงานเป็นหลายกอง หลายแผนก ซึ่งในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรในหน่วยงานภาครัฐนั้นทำได้ยาก ดังนั้นผู้บริหารอาจแก้ไขโดยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง

7 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีระดับตำแหน่ง/

ชั้นยศแตกต่างกันจะมีการประเมินผลการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยที่ระดับตำแหน่ง/ชั้นยศที่สูงกวา จะมีการประเมินผลการติดตอสื่อสารอยู่ในระดับที่ดีกว่า อันจะสงผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรส่งเสริมให้มีการติดต่อสือสารกับผู้ปฏิบัติงานในระดับล่างให้อยู่ในระดับทีดีขึ้น อาจทำโดยการจัดการประชุมชี้แจงข่าวสารขององค์กรกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง หรือทำการชี้แจงขาวสารหรือข้อมูลทีมีความจำเป็นในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรงทราบพร้อมๆกับหัวหน้าของเขา แทนที่จะแจ้งข้อมูลข่าวสารดังกลาวผ่านหัวหน้าให้ไปชี้แจงต่ออีกทอดหนึ่ง

8 จากการวิจัยพบวาข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกตางกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันโดยที่ระดับตำแหนง/ชั้นยศที่สูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจสูงกว่า อาจเนืองจาก การมีทีมีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศที่สูงกว่าจะทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับนับถือและความเกรงใจจากผู้ที่มีที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศต่ำกว่า ซึ่งการได้รับการยอมรับนับถือและความเกรงใจเป็นปัจจัยภายในที่สามารถเป็นสิงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรแสดงออกให้เห็นถึงการยอมรับนับถือต่อบุคลากรในทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การยอมรับความคิดเห็น หรือส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน เช่นการแบ่งการทำงานเป็นทีมโดยในแต่ละทีมจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีความสามารถในด้านตางๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับกันได้ง่ายขึ้น

9 การวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกัน โดยข้าราชการและลูกจ้างเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าข้าราชการและลูกจ้างเพศหญิง ซึ่งปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่างๆ เป็นต้น ซึ่งในระบบทหารนั้น หากเพศชายลาออกจากราชการก่อนถึงเกณฑ์ที่จะได้รับบำนาญจะได้ค่าตอบคือ เบี้ยหวัด ซึ่งหารเป็นเพศหญิงจะไม่ได้ค่าตอบแทนดังกล่าว จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรตระหนักถึงความแตกต่างในด้านดังกล่าว และพยายามส่งเสริมในทุกเพศเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุน จะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

10 จากการวิจัยพบว่าข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ ที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนแตกต่างกันโดยที่ระดับตำแหน่ง/ชั้นยศที่สูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนสูงกว่า ซึ่งปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยภายนอกต่างๆ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนต่างๆ สถานะของอาชีพ เป็นต้น อาจเนื่องจาก การมีที่มีระดับตำแหน่ง/ชั้นยศที่สูงกว่าจะทำให้รู้สึกว่าได้รับการยอมรับจากสังคมมากกว่า ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงอาจลดความแตกต่างดังกล่าวโดยการปลูกฝังให้ทุก

คนเกิดความภูมิใจในอาชีพทหาร โดยไม่ต้องคำนึงถึงระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ ซึ่งจะทำให้สามารถป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

11 การวิจัยพบว่าการประเมินผลการติดตอสื่อสารของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหารฯมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ดังนั้นการที่จะทำให้ข้าราชการและลูกจ้างเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการทีจะป้องกันไม่ให้ข้าราชการและลูกจ้างเกิความไมพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารระดับสูงสามารถทำได้โดยส่งเสริมการติดตอสื่อสารภายในองค์กรให้อยู่ในระดับทีดี เชน การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆให้ทราบโดยทัวกัน การยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน การแจ้งผลการประเมินงาน การปรับปรุงสือสิงพิมพ์ต่างๆให้มีความนาสนใจยิงขึ้น การสั่งการอย่างชัดเจนและรัดกุม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรองค์ประกอบทางสังคมด้านรายได้และลูกจ้างและสภาพครอบครัวของข้าราชการ ว่าจะมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่

2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง/ชั้นยศ ว่าจะมีผลต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการ ค่าตอบแทนของข้าราชการและลูกจ้าง ว่าจะมีส่วนทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด

4 ควรทำการศึกษาในแง่มุมอื่นของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยอาจกำหนดตัวแปรเพิ่มเติมจากงานวิจัยนี้ เช่น วิธีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา (2544) *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กริช สืบสนธิ์ (2525) *การติดต่อสื่อสารในองค์การ* กรุงเทพฯ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กริช สืบสนธิ์ (2537) *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) *รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการสาย ก และสาย ข ใน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ขวัญเรือน กิตติวัฒน์, และคนอื่นๆ (2535) *พฤติกรรมศาสตร์การสื่อสาร* พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัดน่ำกังการพิมพ์

ชาลิน นานา (2539) *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน ฝรั่งเศส ในประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต(ประชาสัมพันธ์)* กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร

ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539) *ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บ มินิแบร์ (ประเทศไทย) วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (ประชาสัมพันธ์)* กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร

ดิลก มูลวงษ์ (2537) *ความพึงพอใจของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเลคทรอนิคส์ ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม* กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร์ (2545) *ความคิดเห็นของพนักงานกระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการสื่อสารภายในบริษัท ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)* กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ทิชาพร เลิศสมบูรณ์ (2532) *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต (ภาควิชาสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) *พฤติกรรมองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525) *หลักการบริหารการศึกษา* กรุงเทพฯ บ บพิธการพิมพ์

นิดยา เงินประเสริฐศรี (2541) *ทฤษฎีองค์การแนวทางศึกษาเชิงบูรณาการ* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

แน่งน้อย พงษ์สามารถ (2519) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บุณณิกา วงศ์วานิช (2533) *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัทมา บุญเจริญ (2541) *การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ MBTI กับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน* ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ผุสดี สัตยามานะ. (2521) *การบริหารรัฐกิจ* กรุงเทพฯ พีระพัธนา

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ปริญญานิพนธ์ กศ ม (การอุดมศึกษา)* กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

พิเชษฐ์ บุญมี (2544) *การสื่อสารภายในองค์การ ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534) *การวิเคราะห์ผู้รับสาร* กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เรวัตร สมบัติทรัพย์ (2543) *การสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาบริษัทซีเกต เทคโนโลยี* วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์ (2539) *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร* กรุงเทพฯ ภาควิชาการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์, คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

วุฒิชัย จำนง (2420) *แนวคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์การ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ

วุฒินันท์ วิมลศิลป์ (2533) *บรรยากาศองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท* วิทยานิพนธ์ พบ ม (พัฒนาสังคม)ใ กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2541) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคนอื่นๆ (2542) *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์* กรุงเทพฯ บจก ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์

เสนาะ ติเยาว์ (2530) *การสื่อสารในองค์การ* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สมยศ นาวีการ (2537) *การติดต่อสื่อสารขององค์การ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ

สมยศ นาวีการ (2544) *การติดต่อสื่อสารขององค์การ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์บรรณกิจ

สมยศ นาวีการ (2521) *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ดวงกมล

สมยศ นาวีการ และผุสดี รุมาคม (2520) *องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ดวงกมล

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์* กรุงเทพฯ โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุพรรณี กรันต์กิตติคุณ (2532) *ความสัมพันธ์ของลักษณะที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุรเชษฐ์ ชิระมณี (2534) *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ* สงขลา · คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา.

อัศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2533) *ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต(ประชาสัมพันธ์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถ่ายเอกสาร

โอภาส บุดราการ (2533) *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงานในกรมชลประทาน* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Applewhite, P B (1965) *Organizational Behavior* New Jersey Prentice-Hall, Inc

Blum, Milton L & Nayler, James C (1968) *Industrial Psychology* New York Happer & Raw Publishers.

Cachur, Thomus John (1980) *A Study of Relationships between the Job Satisfaction of Secondary School Subordinate Administration and their . Dissertation Abstracks International*

Chester I Bernard (1968) *The Functions of the Executive* Harvard University Press

Cronbach, Lee Joseph (1971). *Essentials of Psychological Testing* 3rd Edition

New York Haper & Row

Davis, Margaret K (1974) *Intrarole Conflict and Job Satisfaction on Psychiatric Units* Nursing Research

Dubrin, Tom D and Spiker, Barry K (1978) *Organizational Communication* Dubeque Iowa WM C Brown Publishers

Evan, J W , (1962) *Alienationand learning in a Hospital Setting* American Sociology Review

Feldman, D C and Arnold, H J (1983) *Managing individual and group behavior in organization* New York McGraw-Hill, Inc

Ghiselli, E E and Brown, C W (1955) *Personal and industrial psychology* New York McGraw-Hill, Inc

Glime, Von Haller B , and Others (1971) *Industrial and Organizational Psychology* New York McGrew-Hill Book Co

Goldhaber, G M (1979) *Organizational Communication* Dubeque Iowa WM C Brown Publishers

Goldhaber, G , Yates, M , Poster, T , Lesniak R (1978) *Organization Communication* Human Communication Research

Guildford, John S and David E Gray (1970) *Motivation and Modern Management* California Addison Wealey Publishing Company

Hackman, J R and Oldman, G R (1980) *Work Redesign* MA Addison-Wesley

Jablin, Frederic M and Others *Handbook of Oganizational Communication* An Interdisciplinary Perspective, USA Sage Publications

Mondy, R W (1991) *Management Concepts Practices and Skills* Massachusetts Division of Simon and Schuster, Inc

Newcomer, M *The big business executive* New York Columbia University Press

Pace, Wayne R and Faules, Dan F (1994) *Organizational Communication* New Jercy Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Parker, H and Oglasby, C H *Method improvement for construction manager* New York McGraw-Hill, Inc

Pincus, Joseph David (1984) *The Impact of Communication Satisfaction on Job Performance* A Field study of hospital Nurses

Redding, W C (1973) *Communication within the organization* New York , Industrail Communication Counsil and Lafayette, Inc

Robert, Karlene H and O'Rielly, Charles A (1974) *Measuring Organizational Communication* Journal of Applied Psychology Vol 59 No 3

Simon, Ethel Mac (1988) *Communication Satisfaction and Job Satisfaction among Retail Spacialty Store Salespeople (Sales People)* Dissertation Abstracks, Speech Communication Oklahoma State University

Smith, P C , Kendall, L M , and Hulin, C L (1969) *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement* Chicago Rand McNally

Strauss, George And Sayles, Leonard R (1960) *The Human Problems of management* New York Prentice-Hall

Yoder, D (1950) *Personal Principles and Policies* New Jersey Prentice-Hall Wiio, O A , Goldhaber, G M , and Yates, M P (1980) Organizational Communication Research Time For Reflection New Jersey

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร
ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

คำชี้แจง

1 แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

2 แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการหาข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่เป็นผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ และด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด

3 แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร
ตอนที 3 แบบสอบถามเกียวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ร ท หญิงศิริวรรณ ทองปาน

ตอนที่ 1
ข้อมูลเกียวกับ
ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>คำชี้แจง</u> โปรดวงกลมตามข้อทีตรงกับความเป็นจริงของทาน

1 เพศ

1 ชาย 2 หญิง

2 อายุ

1 17 – 24 ปี 2 25 – 32 ปี
3 33 – 40 ปี 4 41 – 48 ปี
5 49 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

1 ตำกวาหรือเทากับมัธยมศึกษาตอนต้น 2 มัธยมศึกษาตอนปลาย
3 อาชีวศึกษา หรือ เทียบเทา 4 ปริญญาตรี
5 สูงกวาปริญญาตรี

4 ตำแหน่ง/ชั้นยศปัจจุบันของทาน

1 ลูกจ้างชัวคราว 2 ลูกจ้างประจำ
3 นายทหารประทวนชั้นยศนายสิบ 4 นายทหารประทวนชั้นยศจา
5 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายร้อย 6 นายทหารสัญญาบัตรชั้นยศนายพัน

5 ระยะเวลาการทำงานในองค์กรนี้

1 ตำกว่า 1 ปี
2 1 – 8 ปี
3 9 – 16 ปี
4 มากกว่า 16 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2
ข้อมูลเกี่ยวการประเมินผลการติดต่อสื่อสาร

<u>คำชี้แจง</u> โปรดประเมินผลการติดตอสื่อสารในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯตามหัวข้อตาง ๆตอไปนี้ ว่าเป็นจริงหรือไม อยางไร แล้วเขียนเครื่องหมาย √ ลงในชองความเห็นของทานวา เป็นจริงอยางมาก, เป็นจริง, ไมเป็นจริง ไมเป็นจริงอยางมาก

การประเมินสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เป็นจริงอยางมาก	เป็นจริง	ไมเป็นจริง	ไม่เป็นจริงอยางมาก
<u>ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป</u> 6 ทานได้รับทราบขาวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติของรัฐบาล ทีสงผลถึงองค์กร				
7 ทานได้รับรู้ขาวสารและข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรเป็นอยางดี				
8 ทานไมได้รับทราบเกี่ยวกับความสำเร็จและหรือความตกตำขององค์กร *				
9 ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงตาง ๆภายในองค์กรอยูเสมอ				
<u>การหลอหลอมทางองค์กร</u> 10 ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตัวท่านอยูเสมอ				
11 ทานได้รับทราบขาวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ในองค์กร เป็นประจำ				
12 ทานได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของท่านเป็นอย่างดี				
<u>ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล</u> 13 ท่านได้รับทราบข่าวสารผลการพิจารณาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านอยู่บ่อย ๆ				

การประเมินสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เป็นจริงอย่างมาก	เป็นจริง	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริงอย่างมาก
14 ทานมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานของทานเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ				
15 ความมานะพยายามของทานได้รับการชมเชย				
16 โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้บริหารรู้และเข้าใจปัญหาที่เสนอโดยลูกน้องในบังคับบัญชา				
<u>บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร</u> 17 โดยส่วนใหญ่แล้วคนในองค์กรเป็นผู้สื่อสารที่ดี				
18 โดยส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารในองค์กรทำให้ทานเห็นด้วย หรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์กรด้วย				
19 โดยส่วนใหญ่แล้วท่านไม่ได้รับข่าวสารที่ต้องการในการปฏิบัติงานของท่านอย่างตรงเวลา *				
20 โดยส่วนใหญ่แล้วทานมักไม่ได้รับความร่วมมือเมื่อท่านติดต่อสื่อสารกับบุคคลในหน่วยงาน *				
<u>การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน</u> 21 โดยส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมักมีอยู่เสมอในองค์กรของท่าน				
22 ท่านมีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอกกอง/แผนก อย่างเป็นกันเองอยู่เสมอ				
23 พนักงานในหน่วยงานของทานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน				

การประเมินสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เป็นจริงอย่างมาก	เป็นจริง	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริงอย่างมาก
<u>คุณภาพของสื่อ</u> 24 โดยส่วนใหญ่แล้วการประชุมในหน่วยงานของท่านจะมีการจัดอย่างดี				
25 โดยส่วนใหญ่แล้วสิ่งพิมพ์ขององค์กร ได้รับความสนใจและมีประโยชน์มาก				
26 โดยส่วนใหญ่แล้ว คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร และรายงานต่างๆจะกระจ่างและรัดกุม				
<u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</u> 27 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าจะให้โอกาสในการเข้าพบและตั้งใจฟังจากตัวท่าน				
28 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของท่าน				
29 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่านไม่ไว้วางใจท่าน *				
30 โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่านเป็นคนเปิดยอมรับความคิดเห็น				
<u>ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้</u> 31 โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านไม่ได้ใช้การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้ *				
32 โดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานในความดูแลของท่าน จะรู้ว่าท่านต้องการข้อมูล ข่าวสารอย่างไรบ้าง				
33 โดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานในความดูแลของท่านเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกไป				
34 ท่านรู้สึกว่าพนักงานในความควบคุมดูแลของท่านมีความรับผิดชอบที่จะสื่อสารถึงท่านในสิ่งที่ถูกต้องตามความเป็นจริงต่างๆ				

ตอนที่ 3

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

<u>คำชี้แจง</u> โปรดอานและพิจารณาคาถาม แล้วเขียนเครื่องหมาย √ ลงในชองความเห็นของทานวา เห็นด้วยอยางยิง, เห็นด้วย, ไมเห็นด้วย, ไมเห็นด้วยอยางยิง

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เห็นด้วยอยางยิง	เห็นด้วย	ไมเห็นด้วย	ไมเห็นด้วยอยางยิง
ปัจจัยจูงใจ <u>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u> 35 งานที่ทานปฏิบัติมักมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ *				
36 ถ้าเป็นไปได้ ทานอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง				
<u>ความสาเร็จของงาน</u> 37 งานที่ทานปฏิบัติมักเป็นผลสำเร็จ				
<u>การได้รับการยอมรับนับถือ</u> 38 ทานได้รับการยกยองหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี				
39 หนวยงานของทานให้การยอมรับทานเท่าเทียมกับคนอื่นๆ				
<u>ความรับผิดชอบ</u> 40 งานที่ท่านปฏิบัติอยูเหมาะกับความรับผิดชอบของท่าน				
<u>ความก้าวหน้าในงาน</u> 41 ท่านได้รับการเลื่อนชั้นและระดับตามควรแกเวลาและโอกาส				
42 ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ				

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
43 งานที่ทานปฏิบัติมีโอกาสสร้างให้ทานเป็นหัวหน้างานได้				
ปัจจัยค้ำจุน <u>ความมั่นคงในงาน</u> 44 หน่วยงานที่ทานปฏิบัติงานอยู่ จะสร้างรายได้ให้ทานตลอดไป				
45 ระบบการปฏิบัติงานขององค์กร จะทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้ตลอดไป				
<u>เงินเดือน ค่าจ้าง</u> 46 ทานพอใจในเงินเดือนของทาน				
47 รายได้ของท่าน (เงินเดือน, ค่าทำงานล่วงเวลา) เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติแล้ว				
<u>สถานะของอาชีพ</u> 48 งานที่ทานปฏิบัติได้รับการยอมรับจากสังคม				
49 ทานมีความภูมิใจในงานที่ทานปฏิบัติ				
<u>นโยบายและการบริหารงานขององค์กร</u> 50 หน่วยงานของท่านมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี				
51 ระบบงานในหน่วยของท่านเป็นไปด้วยความคล่องตัวดี				
52 สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเหมาะสมดี				

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในโรงงานเภสัชกรรมทหารฯ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<u>การบังคับบัญชา</u> 53 หัวหน้าของท่านมักออกคำสั่งอย่างเดียวโดยไม่ฟังความเห็นของท่านเลย *				
54 หัวหน้าของท่านสามารถให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่านได้ดี				
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u> 55 ท่านเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน				
56 ท่านปฏิบัติงานตามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีมิตรไมตรีที่ดี				
<u>สภาพการทำงาน</u> 57 ท่านรู้สึกไม่พอใจกับสภาพที่ปฏิบัติงานของท่าน *				
58 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่านมีความสะดวกและทันสมัย				
59 สภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นพิษ ทำให้ท่านเกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน *				

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/7745 **วันที่** 29 กันยายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศิริวรรณ ทองปาน นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "การประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามการประเมินผลการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างโรงงานเภสัชกรรมทหาร ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวศิริวรรณ ทองปาน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 รศ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2 ผศ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	ร อ หญิงศิริวรรณ ทองปาน
วันเดือนปีเกิด	22 มกราคม พ ศ 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1568 ซ เย็นจิตร ถ สุทธิสาร ห้วยขวาง
	กรุงเทพมหานคร 10320
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงงานเภสัชกรรมทหารฯ
	183 ซ ตรีมิตร ถ พระราม 4
	แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
	กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2537	มัธยมศึกษาตอนปลาย
	โรงเรียนสตรีวิทยา
พ ศ 2543	เภสัชศาสตร์บัณฑิต
	มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ ศ 2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ