

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง " ปริมาณข้อมูลข่าวสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทด้านโทรคมนาคมที่มีสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด " ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆของระเบียบวิธีวิจัยที่ได้กำหนดไว้ โดยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 500 ชุด ออกไปยังบริษัทที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 บริษัท และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 431 ชุด ผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สุดจำนวน 404 ชุด เพื่อทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ซึ่งได้ผลการวิจัยออกมาตามที่จะนำเสนอรายละเอียดต่างๆของข้อมูล ดังลำดับต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานะภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา กับพนักงาน และวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่ กับพนักงานในสำนักงานสาขา
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 7 ผลของการทดสอบสมมติฐาน

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 1. เพศ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	29.5
หญิง	285	70.5
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.5 ส่วนเพศชายมีสัดส่วนเกือบ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 29.5

### 2. อายุ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	61	15.1
26-35 ปี	320	79.2
36-45 ปี	22	5.4
46-55 ปี	1	0.2
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมา คือผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.1 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.4 และอันดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.2

### 3.ระดับการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษา	3	0.7
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	91	22.5
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	270	66.8
ปริญญาโทขึ้นไป	37	9.2
อื่นๆ	1	0.2
ไม่ตอบ	2	0.5
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.8 อันดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.5 อันดับที่ 3 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.2 อันดับที่ 4 คือ ผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.7 และที่ตอบว่าอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบว่าอื่นๆ จำนวน 1 คน ระบุว่า มีการศึกษาระดับประถมศึกษา

#### 4. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับบริหาร/หัวหน้างาน ( Supervisor , ผู้จัดการแผนก/ส่วน/สาขาภาค ฯลฯ)	116	28.7
ระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา เช่น วิศวกร, Senior Officer, Officer, ช่างเทคนิค ฯลฯ	275	68.1
ไม่ตอบ	13	3.2
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งหนึ่งของทั้งหมดมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา เช่น วิศวกร , Senior Officer , Officer , ช่างเทคนิค ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 68.1 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานในระดับบริหารนั้นมีสัดส่วนไม่ถึง 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 28.7 และมีผู้ไม่ตอบจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

#### 5. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทปัจจุบัน

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	20	5.0
1-3 ปี	105	26.0
3 ปีขึ้นไป - 6 ปี	202	50.0
6 ปีขึ้นไป	75	18.6
ไม่ตอบ	2	0.5
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนครึ่งหนึ่งมีอายุการทำงานกับบริษัทปัจจุบัน เป็นระยะเวลา 3 ปีขึ้นไป - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 1-3 ปี มีจำนวนมากเป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 26.0 อันดับ 3 คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงาน 6 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 18.6 และอันดับสุดท้าย คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0 ส่วนผู้ที่ไม่ตอบมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

## 6. อัตราเงินเดือนปัจจุบัน

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	2.5
5,000 - 10,000 บาท	149	36.9
10,001 - 15,000 บาท	92	22.8
15,000 - 20,000 บาท	60	14.9
20,001 - 25,000 บาท	34	8.4
25,001 - 30,000 บาท	19	4.7
30,001 - 35,000 บาท	11	2.7
35,001 - 40,000 บาท	7	1.7
40,001 - 45,000 บาท	4	1.0
45,001 - 50,000 บาท	1	0.2
50,000 บาทขึ้นไป	2	0.5
ไม่ตอบ	15	3.7
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.9 อันดับ 2 คือผู้ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.8 อันดับ 3 คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง

15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.9 ส่วนอันดับสุดท้าย คือผู้มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 45,001 - 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.2

## 7. จังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ

จังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯ ( สำนักงานใหญ่ )	196	48.5
นครราชสีมา ( สำนักงานสาขา )	32	7.9
อุดรธานี "	25	6.2
นครสวรรค์ "	26	6.4
เชียงใหม่ "	52	12.9
สงขลา ( หาดใหญ่ ) "	26	6.4
สุราษฎร์ธานี "	34	8.4
นครปฐม "	5	1.2
ชลบุรี "	8	2.0
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบครึ่งหนึ่ง เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่จังหวัดกรุงเทพฯ ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 48.5 และผู้ตอบแบบสอบถามเกินครึ่งหนึ่ง เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 51.5 โดยจำแนกเป็นรายจังหวัดได้ดังนี้ จังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานประจำอยู่เป็นจำนวนมากที่สุดรองจากกรุงเทพฯ คือ จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 12.9 อันดับ 3 ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ 8.4 ส่วนจังหวัดที่มีผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานประจำอยู่น้อยที่สุด คือ จังหวัดนครปฐม คิดเป็นร้อยละ 1.2

## 8. ฝ่ายงานที่สังกัด

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	20	5.0
- ฝ่ายการตลาด ,ฝ่ายขาย	43	10.6
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ , ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์, สำนักกรรมการ- ผู้จัดการใหญ่ , สำนักเลขาผู้บริหาร	18	4.5
-ฝ่ายระบบอุปกรณ์โครงข่าย, ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค, ฝ่ายช่าง	81	20.0
- ฝ่ายบริการลูกค้า , ฝ่ายปฏิบัติการ	77	19.1
- ฝ่ายระบบสารสนเทศ (EDP / IT)	7	1.7
- ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายบริหารสัญญา , ฝ่ายตรวจสอบภายใน, ฝ่ายวิจัย	6	1.5
- ฝ่ายบัญชีและการเงิน , ฝ่ายจัดเก็บรายได้	51	12.6
- ฝ่ายธุรการ	9	2.2
- ฝ่ายอื่นๆ	2	0.5
ไม่ตอบ	90	22.3
รวม	404	100.0

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ฝ่ายงานที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดอยู่มากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 คือ ฝ่ายระบบอุปกรณ์โครงข่าย , ฝ่ายสนับสนุนด้านเทคนิค , ฝ่ายช่าง คิดเป็นร้อยละ 20.0 อันดับ 2 คือ ฝ่ายบริการลูกค้า , ฝ่ายปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 19.1 อันดับ 3 คือ ฝ่ายบัญชีและการเงิน,ฝ่ายจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 12.6 ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ฝ่ายกฎหมาย, ฝ่ายบริหารสัญญา , ฝ่ายตรวจสอบภายใน , ฝ่ายวิจัย คิดเป็นร้อยละ 1.5 และมีผู้ที่ไม่ตอบคำถามจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ

9. เนื้อหาข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับและความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารขององค์การจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละของความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารด้านต่างๆ และค่าเฉลี่ยของปริมาณข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ความถี่ในการได้รับ (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ
	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่บ่อยบ่อย	ไม่เลย			
สถานะทางการเงินและนโยบายของบริษัท	10.1	36.6	43.3	8.9	2.49	0.80	น้อย
นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	28.0	48.3	21.3	1.2	3.04	0.74	ปานกลาง
ระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ	4.7	18.3	53.0	22.0	2.06	0.78	น้อย
กฎระเบียบต่างๆของบริษัท	22.0	50.5	24.3	1.2	2.95	0.72	ปานกลาง
กิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ )	18.6	33.4	36.6	9.9	2.62	0.90	ปานกลาง
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า	21.5	34.7	32.2	10.1	2.69	0.93	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ใหม่	15.1	28.0	39.4	15.3	2.44	0.93	น้อย
การฝึกอบรมพนักงาน	7.7	25.7	51.5	11.4	2.31	0.78	น้อย
กิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง	3.0	21.8	56.9	16.3	2.12	0.71	น้อย
กิจกรรมของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา	4.2	24.3	53.0	17.6	2.15	0.76	น้อย
ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดยรวม					2.49	0.54	น้อย



จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ข่าวสารขององค์การที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/ สำนักงานสาขา บ่อยครั้งที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ซึ่งหมายถึง ได้รับข่าวสารในปริมาณปานกลาง อันดับ 2 คือ ข่าวสารด้านกฎระเบียบต่างๆของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ซึ่งถือว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณปานกลาง อันดับ 3 คือ ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ซึ่งจัดได้ว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณปานกลาง สำหรับอันดับสุดท้าย คือ ข่าวสารเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.06 ซึ่งถือว่าได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย

โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณข่าวสารขององค์การในทุกๆ ด้านจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน / สำนักงานสาขา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ซึ่งจัดได้ว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละของความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารด้านต่างๆ และค่าเฉลี่ยของปริมาณข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ความถี่ในการได้รับ (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ
	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยมเคย			
สถานะทางการเงินและนโยบายของบริษัท	4.2	36.1	46.3	11.9	2.33	0.74	น้อย
นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	5.9	50.2	33.7	7.2	2.57	0.72	ปานกลาง
ระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท.	2.7	17.6	50.7	26.5	1.96	0.75	น้อย
กฎระเบียบต่างๆของบริษัท	11.1	48.3	34.7	2.7	2.70	0.71	ปานกลาง
กิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ)	10.4	41.1	40.6	6.2	2.57	0.76	ปานกลาง
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า	13.4	41.3	35.6	6.9	2.63	0.81	ปานกลาง
ผลิตภัณฑ์ใหม่	8.9	34.7	41.8	11.4	2.42	0.82	น้อย
การฝึกอบรมพนักงาน	3.2	26.2	52.7	11.1	2.23	0.70	น้อย
กิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง	2.2	25.2	53.0	16.8	2.13	0.71	น้อย
กิจกรรมของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา	3.5	25.7	53.5	15.6	2.17	0.73	น้อย
ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดยรวม					2.38	0.46	น้อย

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ชำวสารขององค์การที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน บ่อยครั้งที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ชำวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 ซึ่งถือว่า ได้รับชำวสารในปริมาณปานกลาง อันดับ 2 คือ ชำวสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านการบริการลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ซึ่งจัดว่า ได้รับชำวสารในปริมาณปานกลาง อันดับ 3 คือ ชำวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาด (โปรโมชันต่างๆ ) และชำวสารเกี่ยวกับนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 เท่ากัน ซึ่งถือว่า ได้รับชำวสารในปริมาณปานกลาง สำหรับอันดับสุดท้ายคือ ชำวสารเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.96 ซึ่งถือว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณชำวสารขององค์การในทุกๆด้าน จากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน / สำนักงานสาขาเดียวกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ซึ่งจัดได้ว่า ได้รับชำวสารในปริมาณน้อย

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 แสดงค่าร้อยละของความบ่อยครั้งในการได้รับข่าวสารด้านต่างๆ และค่าเฉลี่ยของปริมาณข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขา

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ความถี่ในการได้รับ (ร้อยละ)				$\bar{X}$	S.D.	ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ
	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่บ่อยบ่อย	ไม่เคยเลย			
สถานะทางการเงินและนโยบายของบริษัท	1.7	14.4	49.8	31.7	1.86	0.72	น้อย
นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	2.0	14.6	39.6	39.1	1.78	0.78	น้อย
ระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ	1.0	5.9	40.1	49.0	1.57	0.66	น้อย
กฎระเบียบต่างๆของบริษัท	4.0	18.3	44.6	28.5	1.98	0.81	น้อย
กิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ)	5.0	19.1	46.0	26.7	2.02	0.82	น้อย
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า	5.2	17.8	44.8	28.0	2.00	0.83	น้อย
ผลิตภัณฑ์ใหม่	3.2	16.6	45.5	30.0	1.93	0.79	น้อย
การฝึกอบรมพนักงาน	1.0	9.7	40.1	41.6	1.68	0.66	น้อย
กิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง	0.5	9.2	45.3	41.1	1.68	0.66	น้อย
กิจกรรมของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา	2.2	12.4	45.8	36.9	1.79	0.75	น้อย
ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดยรวม					1.83	0.52	น้อย

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ชำวสารขององค์การที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน / สำนักงานสาขา น้อยครั้งที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ชำวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ ) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 ซึ่งจัดว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย อันดับ 2 คือ ชำวสารเกี่ยวกับข้อมูลด้านการบริการลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ซึ่งถือว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย อันดับ 3 คือ ชำวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 ซึ่งถือว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย สำหรับอันดับสุดท้าย คือ ชำวสารเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.57 ซึ่งถือว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างได้รับปริมาณชำวสารขององค์การในทุกๆด้านจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน/สำนักงานสาขา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.83 ซึ่งจัดได้ว่าได้รับชำวสารในปริมาณน้อย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปริมาณข่าวสารด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับ  
จากผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ได้รับข่าวสารขององค์กรจาก								
	ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุด ของส่วนงาน/สำนักงาน สาขา			เพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน /สำนักงานสาขา เดียวกัน			เพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละ ส่วนงาน/สำนักงานสาขา		
	$\bar{x}$	S.D.	ปริมาณ ข่าวสาร ที่ได้รับ	$\bar{x}$	S.D.	ปริมาณ ข่าวสาร ที่ได้รับ	$\bar{x}$	S.D.	ปริมาณ ข่าวสาร ที่ได้รับ
สถานะทางการเงินและนโยบาย ของบริษัท	2.49	0.80	น้อย	2.33	0.74	น้อย	1.86	0.72	น้อย
นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบ แบบสอบถาม	3.04	0.74	ปาน กลาง	2.57	0.72	ปาน กลาง	1.78	0.78	น้อย
ระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้อง เกี่ยวข้อง หนึ่งกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ	2.06	0.78	น้อย	1.96	0.75	น้อย	1.57	0.66	น้อย
กฎระเบียบต่างๆของบริษัท	2.95	0.72	ปาน กลาง	2.70	0.71	ปาน กลาง	1.98	0.81	น้อย
กิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ)	2.62	0.90	ปาน กลาง	2.57	0.76	ปาน กลาง	2.02	0.82	น้อย
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า	2.69	0.93	ปาน กลาง	2.63	0.81	ปาน กลาง	2.00	0.83	น้อย
ผลิตภัณฑ์ใหม่	2.44	0.93	น้อย	2.42	0.82	น้อย	1.93	0.79	น้อย
การฝึกอบรมพนักงาน	2.31	0.78	น้อย	2.23	0.70	น้อย	1.68	0.70	น้อย
กิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง	2.12	0.71	น้อย	2.13	0.71	น้อย	1.68	0.66	น้อย
กิจกรรมของพนักงานในส่วน สำนักงาน สาขา	2.15	0.76	น้อย	2.17	0.73	น้อย	1.79	0.75	น้อย
ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดย รวม	2.49	0.54	น้อย	2.38	0.46	น้อย	1.83	0.52	น้อย

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารขององค์การส่วนใหญ่จากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา โดยมีข่าวสารจำนวน 8 ด้านที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาในปริมาณมากที่สุดกว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม อันได้แก่ ข่าวสารด้านสถานะการเงินและนโยบายของบริษัท , ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานผู้ตอบแบบสอบถาม , ข่าวสารด้านระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวเนื่องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ , ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆของบริษัท , ข่าวสารด้านกิจกรรมการตลาด ( โปรโมชันต่างๆ ) , ข่าวสารด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า , ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ และข่าวสารด้านการฝึกอบรมพนักงาน

ส่วนข่าวสารอีก 2 ด้านนั้น กลุ่มตัวอย่างได้รับจากเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในส่วนงาน/สำนักงานสาขาเดียวกัน ในปริมาณมากที่สุดกว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม อันได้แก่ ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง , ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของพนักงานในสำนักงานสาขา

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 13** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปริมาณข่าวสารขององค์การในทุกด้านที่พนักงาน  
ได้รับจากผู้ส่งสารที่แตกต่างกัน

ได้รับข่าวสารขององค์การจาก	ปริมาณข่าวสารขององค์การในทุกด้าน ที่พนักงานได้รับ		
	$\bar{X}$	S.D.	ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ
ผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสุดของส่วนงาน/ สำนักงานสาขา	2.49	0.54	น้อย
เพื่อนร่วมงานที่อยู่ส่วนงาน/สำนักงาน สาขาเดียวกัน	2.38	0.46	น้อย
เพื่อนร่วมงานที่อยู่คนละส่วนงาน/ สำนักงานสาขา	1.83	0.52	น้อย
ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับโดย รวมจากทุกผู้ส่งสาร	2.24	0.41	น้อย

จากตารางที่ 13 พบว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวมจากผู้ส่งสารทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ซึ่งถือว่าได้รับข่าวสารในปริมาณ **น้อย** โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารขององค์การโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาาระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาในปริมาณมากที่สุดกว่าที่ได้รับจากผู้ส่งสารอีก 2 กลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ตารางที่ 14** แสดงค่าเฉลี่ยของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การในด้านต่างๆ ที่พนักงานได้รับ จากผู้ส่งสาร เรียงลำดับจากข่าวสารที่พนักงานได้รับในปริมาณมากที่สุดไปหาข่าวสารที่พนักงานได้รับน้อยที่สุด

ลำดับที่	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ รวมจากผู้ส่งสาร		ปริมาณข่าวสารที่ได้รับ
		$\bar{X}$	S.D.	
1	กฎระเบียบต่างๆของบริษัท	2.55	0.57	ปานกลาง
2	นโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม	2.48	0.55	น้อย
3	ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า	2.45	0.71	น้อย
4	ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการตลาด (โปรมือชั้นต่างๆ)	2.42	0.68	น้อย
5	ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่	2.28	0.71	น้อย
6	ข่าวสารเกี่ยวกับสถานะทางการเงินและนโยบายของบริษัท	2.23	0.56	น้อย
7	ข่าวสารด้านการฝึกอบรมพนักงาน	2.08	0.59	น้อย
8	ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา	2.05	0.61	น้อย
9	ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของพนักงานส่วนกลาง	1.99	0.57	น้อย
10	ข่าวสารด้านระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ	1.88	0.62	น้อย
	<b>ปริมาณข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับโดยรวม</b>	<b>2.24</b>	<b>0.41</b>	<b>น้อย</b>

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ข่าวสารขององค์การที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากผู้ส่งสารทั้ง 3 ราย ในปริมาณมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ ข่าวสารด้านกฎระเบียบต่างๆ ของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 ซึ่งถือว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณปานกลาง รองลงมา ได้แก่ ข่าวสารด้านนโยบายของฝ่ายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ซึ่งหมายถึง ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย อันดับ 3 ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ซึ่งจัดได้ว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย สำหรับอันดับสุดท้ายได้แก่ ข่าวสารด้านระเบียบขั้นตอนการทำงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทางราชการ เช่น ทศท. ฯลฯ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.88 ซึ่งหมายถึงว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย

โดยภาพรวม ปริมาณข่าวสารขององค์การโดยรวมที่กลุ่มตัวอย่างได้รับจากผู้ส่งสารทั้ง 3 กลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 ซึ่งถือว่า ได้รับข่าวสารในปริมาณน้อย



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน และวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา

10.วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ

ตารางที่ 15 แสดงค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารวิธีต่างๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ

วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร	ความถี่ในการใช้วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร ( ร้อยละ )				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความถี่ ใน การใช้
	บ่อยมาก ที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อย บ่อย	ไม่เคย เลย			
แจ้งให้ทราบในที่ประชุม	36.6	<u>37.4</u>	24.3	1.2	3.10	0.81	มาก
แจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับ บัญชาตามระดับชั้น	24.3	<u>58.7</u>	16.1	0.5	3.07	0.65	มาก
แจ้งให้ทราบผ่านทางบอร์ด ประกาศ	14.4	<u>46.0</u>	30.9	7.4	.68	0.81	มาก
แจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก ( Memorandum ) เวียนถึง พนักงานทุกคน	19.1	<u>39.4</u>	35.1	6.4	2.71	0.85	มาก
แจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์	3.2	11.6	<u>47.0</u>	37.9	1.80	0.77	น้อย
แจ้งให้ทราบทางโทรสาร	3.5	21.8	<u>37.4</u>	36.9	1.92	0.85	น้อย
แจ้งให้ทราบทางระบบ อินเทอร์เน็ต/อีเมลล์	19.1	<u>29.7</u>	23.5	27.7	2.40	1.09	น้อย
แจ้งให้ทราบด้วยวิธีอื่นๆ	0.2	0.5	0.2	0.2	2.60	1.14	น้อย
ความถี่ของการใช้วิธีในการ เผยแพร่ข่าวสารโดยรวม					2.53	0.47	น้อย

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าวิธีที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดของหน่วยงานใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบบ่อยครั้งที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่ใช้มาก รองลงมาได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ซึ่งหมายถึงเป็นวิธีที่ใช้ในระดับมาก อันดับ 3 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก (Memorandum) เวียนถึงพนักงานทุกคน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 ซึ่งจัดได้ว่าเป็นวิธีที่ใช้ในระดับมาก ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ วิธีแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ซึ่งถือว่าเป็นวิธีที่ใช้ในระดับน้อย

โดยภาพรวม ความถี่ของการใช้วิธีในการเผยแพร่ข่าวสารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53 ซึ่งจัดได้ว่า มีความบ่อยครั้งในการใช้ในระดับมาก



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

11. ความคิดเห็นของพนักงานต่อประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในส่วนงาน / สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ

ตารางที่ 16 แสดงค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในส่วนงาน / สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัท ให้พนักงานทราบ

วิธีการเผยแพร่ข่าวสาร	ความคิดเห็นต่อการเป็นวิธีที่ชัดเจน ทำให้เข้าใจได้ ตรงกันมากที่สุด (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิ ภาพ	ความคิดเห็นต่อการเป็นวิธีที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้ เร็วที่สุด (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิ ภาพ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
	<b>วิธีเผยแพร่ข่าวสาร ทางวาจา</b>															
แจ้งให้ทราบในที่ประชุม	45.5	42.8	5.4	1.0	-	4.38	0.64	สูง	35.1	42.6	10.6	7.2	1.0	4.07	0.93	สูง
แจ้งให้ทราบผ่านทางผู้บังคับบัญชา ตามระดับชั้น	11.6	56.2	26.5	4.2	-	3.76	0.71	สูง	8.9	50.2	28.7	7.9	0.5	3.61	0.79	สูง
แจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์	4.5	17.8	23.8	40.1	12.6	2.61	1.06	ปานกลาง	4.7	18.6	20.0	39.2	12.6	2.61	1.09	ปานกลาง
<b>ประสิทธิภาพของวิธีเผยแพร่ข่าวสาร ทางวาจา</b>						3.59	0.54	สูง						3.44	0.58	ปานกลาง
<b>วิธีเผยแพร่ข่าวสารทาง ลายลักษณ์อักษร</b>																
แจ้งให้ทราบผ่านทางบอร์ดประกาศ	6.9	45.8	33.7	12.1	0.5	3.47	0.82	ปานกลาง	6.4	40.6	36.1	12.1	1.2	3.40	0.84	ปานกลาง
แจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึกเวียนถึง พนักงานทุกคน	12.1	50.2	27.7	7.9	1.0	3.65	0.83	สูง	9.2	39.6	32.4	12.9	2.0	3.43	0.91	ปานกลาง
แจ้งให้ทราบทางโทรสาร	2.7	26.7	33.4	26.7	8.7	2.88	1.00	ปานกลาง	2.5	25.2	30.4	28.5	8.7	2.84	1.00	ปานกลาง
แจ้งให้ทราบทางระบบอินเทอร์เน็ต / อี-เมล	13.9	35.9	25.5	18.1	5.4	3.35	1.10	ปานกลาง	14.9	33.2	23.3	19.6	5.7	3.33	1.14	ปานกลาง
<b>ประสิทธิภาพของวิธีเผยแพร่ข่าวสาร ทางลายลักษณ์อักษร</b>						3.34	0.64	ปานกลาง						3.25	0.63	ปานกลาง
แจ้งให้ทราบทางวิธีอื่นๆ	-	0.5	0.2	0.2	-	3.25	0.96	ปานกลาง	0.5	0.5	-	-	-	4.50	0.58	สูง
<b>ประสิทธิภาพโดยรวมต่อวิธีการ เผยแพร่ข่าวสาร</b>						3.45	0.51	ปานกลาง						3.34	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า วิธีการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางวาจาที่ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ ซึ่งเป็นวิธีที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นวิธีที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบในที่ประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งหมายถึง ช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นช่องทางที่เผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด

ส่วนวิธีการเผยแพร่ข่าวสารแบบลายลักษณ์อักษรที่ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุดของ ส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ ซึ่งเป็นวิธีที่กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นวิธีที่ชัดเจนทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก ( Memorandum ) เวียนถึงพนักงานทุกคน คิดเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ซึ่งหมายถึง ช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นช่องทางที่ เผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อช่องทางการเผยแพร่ข่าว สารของผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา รวมทุกช่องทาง ว่าเป็นวิธีการ เผยแพร่ข่าวสารที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 3.45 ซึ่งหมายถึง ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทุกช่องทางที่ผู้บังคับบัญชาใช้ มีประสิทธิภาพปานกลางใน ด้าน การเป็นช่องทางที่เผยแพร่ข่าวสารได้ชัดเจน ทำให้พนักงานเข้าใจได้ตรงกันมากที่สุด

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า วิธีการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางวาจา ที่ ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุดของหน่วยงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้ พนักงานทราบและเป็นวิธีที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด เป็นอันดับที่ 1 ได้แก่ การแจ้ง ให้ทราบในที่ประชุม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซึ่งหมายถึง ช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด

สำหรับวิธีการเผยแพร่ข่าวสารแบบทางลายลักษณ์อักษรที่ผู้บังคับบัญชา ระดับสูงสุด ของส่วนงาน/สำนักงานสาขาใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารของบริษัทให้พนักงานทราบ ซึ่งเป็นวิธีที่กลุ่ม

ตัวอย่างเห็นว่า เป็นวิธีที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด เป็นอันดับ 1 ได้แก่ การแจ้งให้ทราบผ่านทางบันทึก ( Memorandum ) เวียนถึงพนักงานทุกคน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ซึ่งหมายถึง ช่องทางดังกล่าวมีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อวิธีการเผยแพร่ข่าวสารของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงสุดของส่วนงาน/สำนักงานสาขา รวมทุกวิธี ว่าเป็นวิธีการเผยแพร่ข่าวสารที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด มีค่าเท่ากับ 3.34 ซึ่งหมายถึง ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารทุกช่องทางที่ผู้บังคับบัญชาใช้ มีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นช่องทางที่เข้าถึงพนักงานส่วนใหญ่ได้เร็วที่สุด



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12. วิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในสำนักงานใหญ่กับพนักงานในสำนักงานสาขา

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความบ่อยครั้งในการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของพนักงานในสำนักงานใหญ่ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา

วิธีการติดต่อกับพนักงาน	ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสาร (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความถี่ในการใช้
	บ่อยมากที่สุด	บ่อย	ไม่ค่อยบ่อย	ไม่เคยเลย	ไม่ต้องตอบ*			
ติดต่อทางโทรศัพท์	108 (26.7)	40 (9.9)	38 (9.4)	4 (1.0)	214 (53.0)	3.33	0.87	มาก
ส่งข้อมูลทางโทรสาร	25 (6.2)	82 (20.3)	75 (18.6)	8 (2.0)	214 (53.0)	2.65	0.76	มาก
ติดต่อทางระบบอินเทอร์เน็ต/อีเมล	26 (6.4)	55 (13.6)	60 (14.9)	46 (11.4)	214 (53.0)	2.33	1.00	น้อย
ติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชา	12 (3.0)	48 (11.9)	109 (27.0)	18 (4.5)	214 (53.0)	2.29	0.73	น้อย
ติดต่อผ่านทางการประชุมร่วมกัน	5 (1.2)	43 (10.6)	102 (25.2)	37 (9.2)	214 (53.0)	2.09	0.73	น้อย
ติดต่อด้วยวิธีอื่นๆ	1 (0.2)	4 (1.0)	2 (0.5)	5 (1.2)	214 (53.0)	3.08	1.08	มาก
ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทาง						2.56	0.57	มาก

\* หมายถึง จำนวนความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสาร คำนวณจากพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่เท่านั้น ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาขาได้รับการยกเว้นไม่ต้องตอบ



จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งปฏิบัติงานประจำ  
 อยู่สำนักงานใหญ่ ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่สำนักงานสาขา  
 บ่อยครั้งมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33  
 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังกล่าวในการติดต่อสื่อสารถึงกันในระดับมาก รองลงมา ได้แก่  
 การส่งข้อมูลทางโทรสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังกล่าวเพื่อการติด  
 ต่อสื่อสารถึงกันในระดับมาก

สำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงาน  
 สาขานั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสาร  
 ถึงกันในระดับบ่อย โดยวิธีอื่น ๆ นี้ กลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่า เช่น การส่งข้อความทางวิทยุติด  
 ตามตัว (เพจเจอร์) และการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ฯลฯ เป็นต้น

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทาง มีค่าเท่า  
 กับ 2.56 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทางในการติดต่อ  
 สื่อสารกับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงานสาขาในระดับมาก

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความเห็นในการใช้ช่องทางการสื่อสาร  
ต่างๆ ของพนักงานในส่วนสำนักงานสาขาที่ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน  
ในสำนักงานใหญ่

วิธีการติดต่อกับ พนักงาน	ความเห็นในการใช้ช่องทางการสื่อสาร (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ ดีในการใช้
	น้อยมาก ที่สุด	น้อย	ไม่คอย บ่อย	ไม่เคย เลย	ไม่ต้อง ตอบ *			
ติดต่อทางโทรศัพท์	108 (26.7)	50 (12.3)	44 (10.9)	9 (2.2)	190 (47.0)	3.23	0.93	มาก
ส่งข้อมูลทาง โทรสาร	21 (5.2)	101 (25.0)	59 (14.6)	29 (7.2)	190 (47.0)	2.54	0.85	มาก
ติดต่อทางระบบ อินเทอร์เน็ต/อีเมล	27 (6.7)	69 (17.1)	59 (14.6)	55 (13.6)	190 (47.0)	2.32	1.00	น้อย
ติดต่อผ่านทาง ผู้บังคับบัญชา	18 (4.5)	84 (20.8)	90 (22.3)	19 (4.7)	190 (47.0)	2.48	0.78	น้อย
ติดต่อผ่านทาง การประชุมร่วมกัน	7 (1.7)	45 (11.1)	98 (24.3)	60 (14.9)	190 (47.0)	2.00	0.80	น้อย
ติดต่อด้วยวิธีอื่นๆ	4 (1.0)	1 (0.2)	1 (0.2)	-	190 (47.0)	3.50	0.84	มาก
ความเห็นในการใช้ ช่องทางการสื่อสาร รวมทุกช่องทาง						2.52	0.56	มาก

\* หมายถึง จำนวนความเห็นในการใช้ช่องทางการสื่อสาร คำนวณจากพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงาน  
สาขาเท่านั้น ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องตอบ

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า ช่องทางการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งปฏิบัติงานประจำ  
 อยู่สำนักงานสาขา ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่สำนักงานใหญ่  
 บ่อยครั้งมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23  
 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังกล่าวในการติดต่อสื่อสารถึงกันในระดับมาก รองลงมา ได้แก่  
 การส่งข้อมูลทางโทรสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังกล่าวเพื่อการติด  
 ต่อสื่อสารถึงกันในระดับมาก

สำหรับการใช้ช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงาน  
 สาขานั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการอื่นๆ ในการติดต่อสื่อสาร  
 ถึงกันในระดับมาก โดยวิธีอื่น ๆ นี้ กลุ่มตัวอย่างได้ระบุว่า เช่น การส่งข้อความทางวิทยุติด  
 ตามตัว (เพจเจอร์) และการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ฯลฯ เป็นต้น

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทาง มีค่าเท่า  
 กับ 2.52 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทางในการติดต่อสื่อ  
 สารกับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่สำนักงานสาขาในระดับ มาก

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของพนักงานส่วนกลางและพนักงานในส่วนสำนักงานสาขา เพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างกัน

วิธีการติดต่อสื่อสาร	ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารของพนักงานส่วนกลางในการติดต่อกับพนักงานสาขา		ระดับความถี่ในการใช้	ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารของพนักงานสาขาในการติดต่อกับพนักงานส่วนกลาง		ระดับความถี่ในการใช้	ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารของพนักงานสาขาและพนักงานส่วนกลางเพื่อติดต่อกัน		ระดับความถี่ในการใช้
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ติดต่อทางโทรศัพท์	3.33	0.87	มาก	3.23	0.93	มาก	3.27	0.90	มาก
ส่งข้อมูลทางโทรสาร	2.65	0.76	มาก	2.54	0.15	มาก	2.59	0.81	มาก
ติดต่อทางระบบอินเทอร์เน็ต/อี-เมล	2.33	1.00	น้อย	2.32	1.00	น้อย	2.32	1.00	น้อย
ติดต่อผ่านทางผู้บังคับบัญชา	2.29	0.73	น้อย	2.48	0.78	น้อย	2.39	0.76	น้อย
ติดต่อผ่านทางการประชุมร่วมกัน	2.09	0.73	น้อย	2.00	0.80	น้อย	2.04	0.77	น้อย
ติดต่อด้วยวิธีอื่นๆ	3.08	1.08	มาก	3.50	0.84	มาก	3.22	1.00	มาก

	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความถี่ในการใช้
ความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารทุกช่องทางเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานสาขา	2.54	0.56	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทาง มีค่าเฉลี่ยของความถี่ของการใช้จากพนักงานประจำสำนักงานใหญ่เพื่อติดต่อสื่อสารกับพนักงานประจำสำนักงานสาขาในระดับใกล้เคียงกันกับค่าเฉลี่ยของความถี่ของการใช้ช่องทางการสื่อสารของพนักงานในสำนักงานสาขาเพื่อติดต่อสื่อสารกับพนักงานในสำนักงานใหญ่ และมีระดับความถี่ของการใช้จากพนักงานทั้งสองส่วนอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งช่องทางที่พนักงานทั้งสองส่วนใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน บ่อยที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ การติดต่อทางโทรศัพท์ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีดังกล่าวเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในระดับมาก

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทาง มีค่าเท่ากับ 2.54 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างทั้งที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ และปฏิบัติงานประจำสำนักงานสาขา มีการใช้ช่องทางการสื่อสารรวมทุกช่องทางเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในระดับมาก



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 4 การเข้าถึงของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ

13. การเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์การ

ตารางที่ 20 แสดง จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์การ ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์

คำถาม	ความคิดเห็นต่อการเข้าถึงของสื่อ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการเข้าถึงของสื่อ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<b>วารสารภายใน</b>								
ท่านได้รับแจกวารสารภายในเป็นประจำทุกฉบับ	108 (26.7)	186 (46.0)	73 (18.1)	24 (5.9)	12 (3.0)	3.88	0.97	มาก
ท่านเปิดอ่านวารสารภายในทุกฉบับที่ได้รับแจก	105 (26.0)	200 (49.5)	72 (17.8)	17 (4.2)	9 (2.2)	3.93	0.90	มาก
<b>การเข้าถึงของสื่อวารสารภายใน</b>						<b>3.91</b>	<b>0.85</b>	<b>มาก</b>
<b>ประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว</b>								
ในสำนักงานของท่าน มีการติดประกาศ คำสั่ง จดระเบียบ จดหมายข่าวของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่ตลอดเวลา	102 (25.2)	244 (60.4)	50 (12.4)	6 (1.5)	2 (0.5)	4.08	0.69	มาก
ท่านอ่านประกาศ คำสั่ง จดระเบียบ จดหมายข่าวของบริษัททุก ครั้งที่มีการติดประกาศ	79 (19.6)	229 (56.7)	82 (20.3)	13 (3.2)	-	3.93	0.72	มาก
<b>การเข้าถึงของสื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว</b>						<b>4.01</b>	<b>0.61</b>	<b>มาก</b>
<b>การเข้าถึงของสื่อสิ่งพิมพ์</b>						<b>3.96</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า สื่อสิ่งพิมพ์ที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุด คือ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งหมายถึงว่า สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก ในขณะที่ สื่อวารสารภายในของบริษัท มีค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงเท่ากับ 3.91 ซึ่งหมายถึงว่า สื่อวารสารภายใน มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับมากเช่นกัน แต่น้อยกว่า สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 85.6 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ในสำนักงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ มีการติดประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 76.3 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ตนเองได้อ่านประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัททุกครั้งที่มีการติดประกาศ รวมทั้งยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 72.7 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ตนเองได้รับแจกวารสารภายในเป็นประจำทุกฉบับ และกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 75.5 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ตนเองเปิดอ่านวารสารภายในทุกฉบับที่ได้รับแจก

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของการเข้าถึงของสื่อสิ่งพิมพ์ทุกชนิดในองค์การ มีค่าเท่ากับ 3.96 ซึ่งหมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ในองค์การโดยรวม มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 21 แสดง จำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์กร ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ชนิดของสื่อ	ความคิดเห็นต่อการเข้าถึงของสื่อ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ระดับการเข้าถึงของสื่อ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<b>เสียงตามสาย</b>								
หน่วยงานที่ท่านอยู่สามารถรับฟังสื่อเสียงตามสายของบริษัทได้	52 (12.9)	105 (26.0)	81 (20.0)	74 (18.3)	91 (22.5)	2.88	1.36	ปานกลาง
ท่านฟังข่าวสารจากสื่อเสียงตามสายทุกครั้ง	18 (4.5)	72 (17.8)	116 (28.7)	100 (24.8)	94 (23.3)	2.55	1.16	ปานกลาง
<b>การเข้าถึงของสื่อเสียงตามสาย</b>						<b>2.72</b>	<b>1.22</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ระบบอินทราเน็ต/อี-แมล์</b>								
หน่วยงานของท่านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถรับส่งข้อมูลในระบบอินทราเน็ต/อี-แมล์ อย่างเพียงพอ	97 (24.0)	147 (36.4)	77 (19.1)	54 (13.4)	27 (6.7)	3.58	1.18	มาก
ท่านเปิดอ่านข้อมูลข่าวสารจากระบบอินทราเน็ต/อี-แมล์เป็นประจำทุกวัน	66 (16.3)	141 (34.9)	93 (23.0)	66 (16.3)	37 (9.2)	3.33	1.20	ปานกลาง
<b>การเข้าถึงของสื่ออินทราเน็ต/อี-แมล์</b>						<b>3.46</b>	<b>1.06</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>การเข้าถึงของสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>						<b>3.09</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>



จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้มากที่สุด คือ สื่ออินทราเน็ต / อี- เมล์ของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งหมายถึงว่า สื่ออินทราเน็ต / อี- เมล์ของบริษัท มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง ในขณะที่ สื่อเสียงตามสายของบริษัท มีค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงเท่ากับ 2.72 ซึ่งหมายถึงว่า สื่อเสียงตามสาย มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลางเช่นกัน แต่น้อยกว่า สื่ออินทราเน็ต / อี- เมล์

นอกจากนี้ ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 60.4 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า หน่วยงานของตนเองมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถรับส่งข้อมูลในระบบอินทราเน็ต / อี- เมล์อย่างเพียงพอ และกลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 51.2 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ตนเองได้เปิดอ่านข่าวสารจากระบบอินทราเน็ต / อี- เมล์เป็นประจำทุกวัน ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างอีกประมาณร้อยละ 25.5 หรือคิดเป็นสัดส่วนเท่ากับประมาณ 1 ใน 4 ของกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นในเชิงไม่เห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว

รวมทั้งยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 38.9 มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า หน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ สามารถรับฟังสื่อเสียงตามสายของบริษัทได้ ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างประมาณร้อยละ 40.8 มีความเห็นในเชิงไม่เห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเพียงร้อยละ 22.3 ที่มีความเห็นในเชิงเห็นด้วยว่า ตนเองฟังข่าวสารจากรายการเสียงตามสายทุกครั้ง ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างอีกประมาณร้อยละ 48.1 หรือเกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง มีความเห็นในเชิงไม่เห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของการเข้าถึงของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดในองค์การ มีค่าเท่ากับ 3.09 ซึ่งหมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในองค์การโดยรวม มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลาง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงของสื่อที่ใช้ในองค์การ รวมทุกประเภทของสื่อ

ชนิดของสื่อ	ระดับการเข้าถึงของสื่อ		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
<b>ประเภทของสื่อสิ่งพิมพ์</b>			
สื่อวารสารภายใน	3.91	0.85	มาก
สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท	4.01	0.61	มาก
<b>การเข้าถึงสื่อสิ่งพิมพ์</b>	<b>3.96</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>
<b>ประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>			
สื่อเสียงตามสาย	2.72	1.22	ปานกลาง
สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์	3.46	1.06	ปานกลาง
<b>การเข้าถึงสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>	<b>3.09</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>การเข้าถึงของสื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การโดยรวม</b>	<b>3.52</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า การเข้าถึงของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย สื่อวารสารภายใน และสื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ซึ่งหมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์โดยรวมมีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับ มาก ในขณะที่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในองค์การ อันประกอบด้วย สื่อเสียงตามสาย และสื่ออินเทอร์เน็ต อี เมลล์ ของบริษัท มีค่าเฉลี่ยของการเข้าถึง เท่ากับ 3.09 ซึ่งหมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยรวม มีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับ ปานกลาง

โดยสรุป ค่าเฉลี่ยของระดับการเข้าถึงของสื่อทุกประเภทที่ใช้ในองค์การมีค่าเท่ากับ 3.52 ซึ่งหมายถึง สื่อทุกประเภททั้งสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในองค์การมีการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในระดับ มาก

#### 14. ประสิทธิภาพของสื่อที่ใช้ในองค์การ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ประสิทธิภาพของสื่อต่างๆ ที่ใช้ในองค์การ ในด้านความรวดเร็ว

ชนิดของสื่อ	ความคิดเห็นต่อสื่อว่าเป็นสื่อที่เผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ ( ร้อยละ )					$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>								
สื่อวารสารภายใน	61 (15.1)	172 (42.6)	104 (25.7)	40 (9.9)	10 (2.5)	3.60	0.96	สูง
สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว	78 (19.3)	222 (55.0)	74 (18.3)	17 (4.2)	3 (0.7)	3.90	0.79	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของ สื่อสิ่งพิมพ์						3.76	0.73	สูง
<b>สื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>								
สื่อเสียงตามสาย	38 (9.4)	100 (24.8)	127 (31.4)	62 (15.3)	54 (13.4)	3.02	1.18	ปานกลาง
สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์	88 (21.8)	175 (43.3)	85 (21.0)	28 (6.9)	16 (4.0)	3.74	1.02	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของ สื่ออิเล็กทรอนิกส์						3.40	0.87	ปานกลาง
สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา	90 (22.3)	235 (58.2)	53 (13.1)	8 (2.0)	3 (0.7)	4.03	0.72	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ ของสื่อโดยรวม						3.68	0.59	สูง

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า สื่อที่ใช้ในองค์การที่มีประสิทธิภาพในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชาของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นต้น คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งหมายถึง สื่อดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การ ว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ มีค่าเท่ากับ 3.68 ซึ่งหมายถึง สื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การ มีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์เป็นที่น่าพอใจ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ประสิทธิภาพของสื่อต่างๆ ที่ใช้ในองค์การ ในด้านความถูกต้องเชื่อถือได้

ชนิดของสื่อ	ความคิดเห็นต่อสื่อว่าเป็นสื่อที่เผยแพร่ข่าวสารได้ อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>								
สื่อวารสารภายใน	78 (19.3)	230 (56.9)	75 (18.6)	7 (1.7)	2 (0.5)	3.96	0.71	สูง
สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าว	116 (28.7)	230 (56.9)	46 (11.4)	3 (0.7)	1 (0.2)	4.15	0.66	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของ สื่อสิ่งพิมพ์						4.06	0.59	สูง
<b>สื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>								
สื่อเสียงตามสาย	26 (6.4)	123 (30.4)	149 (36.9)	42 (10.4)	45 (11.1)	3.11	1.08	ปานกลาง
สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์	66 (16.3)	209 (51.7)	80 (19.8)	15 (3.7)	13 (3.2)	3.78	0.89	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพของ สื่ออิเล็กทรอนิกส์						3.45	0.83	ปานกลาง
สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา	100 (24.8)	223 (55.2)	52 (12.9)	7 (1.7)	3 (0.7)	4.06	0.73	สูง
ความคิดเห็นต่อ ประสิทธิภาพ ของสื่อโดยรวม						3.83	0.56	สูง

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่าสื่อที่ใช้ในองค์การที่มีประสิทธิภาพในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งหมายถึง สื่อดังกล่าวมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การว่าเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเท่ากับ 3.83 ซึ่งหมายถึง สื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพของสื่อต่างๆที่

ใช้ในองค์กร ในด้านความเร็ว และความถูกต้อง

ชนิดของสื่อ	ความคิดเห็นต่อสื่อว่าเป็นสื่อที่เผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว เป็นที่น่าพอใจ		ประสิทธิภาพ	ความคิดเห็นต่อสื่อว่าเป็นสื่อที่เผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้		ประสิทธิภาพ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
<b>สื่อสิ่งพิมพ์</b>						
สื่อวารสารภายใน	3.60	0.96	สูง	3.96	0.71	สูง
สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมาย-ข่าว	3.90	0.79	สูง	<u>4.15</u>	0.66	สูง
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของสื่อสิ่งพิมพ์	3.76	0.73	สูง	4.06	0.59	สูง
<b>สื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>						
สื่อเสียงตามสาย	3.02	1.18	ปานกลาง	3.11	1.08	ปานกลาง
สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์	3.74	1.02	สูง	3.78	0.89	สูง
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.40	0.87	ปานกลาง	3.45	0.83	ปานกลาง
สื่อบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา	<u>4.03</u>	0.72	สูง	4.06	0.73	สูง
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของสื่อโดยรวม	3.68	0.59	สูง	3.83	0.56	สูง

	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของสื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์กรโดยรวมทุกด้าน	3.75	0.52	สูง

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ที่ใช้ในองค์การ ในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ และในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 4.06 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ทุกชนิดที่ใช้ในองค์การ มีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว และในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง โดยสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 และเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่อประกาศ คำสั่ง จดหมายข่าวของบริษัท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 4.15 ตามลำดับ

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในองค์การในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ และในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.45 ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกชนิดที่ใช้ในองค์การ มีประสิทธิภาพปานกลางในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว และเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง โดยสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 และสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้ถูกต้อง เชื่อถือได้ มากที่สุดเป็นอันดับ 1 ในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ สื่ออินเทอร์เน็ต / อี-เมลล์ ของบริษัท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และ 3.78 ตามลำดับ

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพโดยรวมของสื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การ โดยรวมทุกด้าน มีค่าเท่ากับ 3.75 ซึ่งหมายถึง สื่อทุกชนิดที่ใช้ในองค์การมีประสิทธิภาพสูงในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เป็นที่น่าพอใจ และในด้านการเป็นสื่อที่สามารถเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้



## ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารด้าน ความ  
พึงพอใจของข้อมูลข่าวสาร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1.ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่อยู่สำนักงานเดียวกับท่าน	25 (6.2)	145 (35.9)	134 (33.2)	84 (20.8)	15 (3.7)	2.80	0.96	ปานกลาง
2.ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ อยู่ในสำนักงานใหญ่	17 (4.2)	103 (25.5)	130 (32.2)	128 (31.7)	15 (3.7)	3.05	0.96	ปานกลาง
3.ท่านไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่ อยู่ในสำนักงานสาขาต่างๆ	22 (5.4)	161 (39.9)	121 (30.0)	89 (22.0)	10 (2.5)	2.76	0.94	ปานกลาง
4.ท่านได้รับข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านอย่างเพียงพอแล้ว	13 (3.2)	148 (36.6)	173 (42.8)	63 (15.6)	6 (1.5)	3.25	0.81	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.96</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 26 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร มีค่าเท่ากับ 2.96 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตนเองไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่อยู่สำนักงานเดียวกัน และของหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงานสาขาต่างๆ รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในเชิงไม่แน่ใจในประเด็นที่ว่า ตนเองไม่ค่อยได้รับข่าวสารการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่ และตนเองได้รับข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอแล้ว



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 27** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารด้าน  
สภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
1. ท่านคิด ว่าข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงาน ของ ท่านรวดเร็ว และทัน ต่อ เหตุการณ์	19 (4.7)	154 (38.1)	171 (42.3)	55 (13.6)	5 (1.2)	3.31	0.81	ปานกลาง
2. พนักงานในหน่วยงาน/ สำนักงานสาขาของท่าน มัก ประสบปัญหาการ ทำงานที่สืบเนื่องมาจาก ไม่มีการสื่อสารระหว่างกัน อยู่เสมอ	33 (8.2)	147 (36.4)	121 (30.0)	93 (23.0)	10 (2.5)	2.75	0.98	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่า การติดต่อสื่อ สารภายในหน่วยงาน/ สำนักงานสาขาของท่าน ควรมีการปรับ ปรง	54 (13.4)	205 (50.7)	98 (24.3)	43 (10.6)	3 (0.7)	2.34	0.87	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่า กระบวนการ ติดต่อสื่อสาร และการ ประสานงานภายในบริษัท มี ประสิทธิภาพชัดเจน เป็นระบบดี	11 (2.7)	159 (39.4)	154 (38.1)	61 (15.1)	16 (4.0)	3.22	0.88	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>2.91</b>	<b>0.62</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 27 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงานมีค่าเท่ากับ 2.91 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ในหน่วยงาน/สำนักงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ มักประสบปัญหาการทำงานที่สืบเนื่องมาจากไม่มีการสื่อสารระหว่างกันอยู่เสมอ และเห็นว่า การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน/สำนักงาน ควรมีการปรับปรุง รวมถึงไม่แน่ใจว่า ชาวสารข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงานของตนเองรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในประเด็นที่ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารและการประสานงานภายในบริษัทมีประสิทธิภาพชัดเจนเป็นระบบดี ในขณะที่ กลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ไม่แน่ใจในประเด็นดังกล่าว



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสาร  
กับผู้บังคับบัญชา

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
1.ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน/ สำนักงานสาขาของท่าน ได้ ถ่ายทอดข่าวสารที่ได้รับจาก สำนักงานใหญ่ให้พนักงาน ทราบอย่างทั่วถึงเป็นที่น่าพอ ใจ	67 (16.6)	206 (51.0)	105 (26.0)	20 (5.0)	3 (0.7)	3.78	0.81	สูง
2.ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาของ ท่านสามารถสื่อสารกับ พนักงานในหน่วยงาน/ สำนักงานสาขาได้อย่างมีประ สิทธิภาพแล้ว	30 (7.4)	171 (42.3)	152 (37.6)	42 (10.4)	9 (2.2)	3.42	0.86	ปาน กลาง
3.ท่านมีโอกาสเสนอความคิด เห็นและปัญหาในการทำงาน ให้ผู้บังคับบัญชาทราบอยู่เสมอ	50 (12.4)	220 (54.5)	100 (24.8)	30 (7.4)	2 (0.5)	3.71	0.80	สูง
4.ผู้บังคับบัญชาของท่านไม่ ค่อยสนใจที่จะรับฟังเรื่องราว ต่างๆ จากท่าน	6 (1.5)	43 (10.6)	130 (32.2)	185 (45.8)	38 (9.4)	3.51	0.86	สูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.61</b>	<b>0.59</b>	<b>สูง</b>

จากตารางที่ 28 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ 3.61 ซึ่งหมายถึงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานสำนักงานสาขาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ได้ถ่ายทอดข่าวสารที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่ ให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง เป็นที่น่าพอใจ และสามารถสื่อสารกับพนักงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็นและปัญหาในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเสมอ ตลอดจนมีความสนใจที่จะรับฟังเรื่องราวต่างๆ จากพนักงาน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสาร  
ด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
1. ในหน่วยงานของท่านมีการ ติดต่อสื่อสารกันใน บรรยากาศ ที่เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด	69 (17.1)	257 (63.6)	62 (15.3)	13 (3.2)	1 (0.2)	3.95	0.69	สูง
2. ท่านคิดว่าบริษัทของท่านโดย ภาพรวม มีบรรยากาศในการติด ต่อสื่อสารที่เป็นทางการมาก กว่ามีบรรยากาศที่เป็นกันเอง	20 (5.0)	136 (33.7)	122 (30.2)	116 (28.7)	7 (1.7)	2.89	0.94	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.42	0.59	ปาน กลาง

จากตารางที่ 29 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศ  
การสื่อสารภายในองค์กร มีค่าเท่ากับ 3.42 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับ  
ปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ในหน่วยงานของตนเองมีการติดต่อสื่อสารกันใน  
บรรยากาศที่เป็นกันเอง ไม่เคร่งเครียด ในขณะที่เดียวกันก็เห็นว่าโดยภาพรวมของบริษัทแล้ว มี  
บรรยากาศการติดต่อสื่อสารแบบทางการมากกว่ามีบรรยากาศการสื่อสารแบบเป็นกันเอง

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารด้านอื่นๆ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. <u>ด้านการสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา</u> พนักงานในความดูแลของท่านมักจะกล้าที่จะพูดคุยเป็นกันเองกับท่าน	47 (11.6)	223 (55.2)	99 (24.5)	14 (3.5)	4 (1.0)	3.76	0.75	สูง
2. <u>ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ</u> ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เช่น พบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน ร่วมกิจกรรมนอกเวลากับเพื่อนร่วมงานเสมอ	33 (8.2)	187 (46.3)	106 (26.2)	63 (15.6)	10 (2.5)	3.43	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้ได้บังคับบัญชา มีค่าเท่ากับ 3.76 ซึ่งจัดได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า พนักงานในความดูแลมักจะกล้าที่จะพูดคุยเป็นกันเองกับตน

นอกจากนี้ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีค่าเท่ากับ 3.43 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ตนได้มีโอกาสติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทาง



การ เช่นพบปะสังสรรค์ และร่วมกิจกรรมนอกเวลากับเพื่อนร่วมงานเสมอ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่ง มีความเห็นในเชิงไม่แน่ใจในประเด็นดังกล่าว

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารแต่ละด้าน

องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร	2.96	0.63	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน	2.91	0.62	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	3.61	0.59	สูง
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์การ	3.42	0.59	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา	3.76	0.75	สูง
ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	3.43	0.94	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การรวมทุก ๆ ด้าน	3.24	0.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ

ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ ความพึงพอใจในการสื่อสารด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การรวมทุกด้านมีค่าเท่ากับ 3.24 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการสื่อสารโดยรวมในระดับปานกลาง



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ตารางที่ 32 แสดงจำนวน รั้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
 ด้าน นโยบายและการบริหารงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ			
1. บริษัทของท่านมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี	49 (12.1)	186 (46.0)	124 (30.7)	33 (8.2)	11 (2.7)	-	3.57	0.90	สูง
2. บริษัทของท่านมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานมากเกินไปทำให้การทำงานไม่คล่องตัวควรจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข	25 (6.2)	111 (27.5)	115 (28.5)	66 (16.3)	5 (1.2)	81 (20.0)	2.74	0.92	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.88	0.83	ปาน กลาง

\* หมายถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งจากบางบริษัทได้รับการยกเว้นไม่ต้องตอบคำถาม

จากตารางที่ 32 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานมีค่าเท่ากับ 2.88 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บริษัทที่ตนเองทำงานอยู่มีนโยบายและการบริหารงานที่ดี ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในเชิงไม่แน่ใจในประเด็นที่ว่าบริษัทของตนมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานมากเกินไป ทำให้การทำงานไม่คล่อง

ตัว ควรจะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่งที่มีสัดส่วนใกล้เคียงกับกลุ่มแรก มีความเห็นด้วยกับประเด็นดังกล่าว

**ตารางที่ 33** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ท่านรู้สึกพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน	45 (11.1)	209 (51.7)	96 (23.8)	50 (12.4)	4 (1.0)	3.60	0.88	สูง
2. ถ้าเป็นไปได้ท่านอยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง	38 (9.4)	147 (36.4)	114 (28.2)	94 (23.3)	10 (2.5)	2.73	1.00	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>3.16</b>	<b>0.79</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 33 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติมีค่าเท่ากับ 3.16 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า รู้สึกพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่ในตำแหน่งปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นไปได้ก็อยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง

**ตารางที่ 34** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน  
เงินเดือนและผลตอบแทน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ต้อง ตอบ			
1. ท่านคิดว่า ท่านได้รับ เงินเดือนในอัตราที่เพียง พอ และเหมาะสมกับผล งานของท่าน	3 (0.7)	97 (24.0)	97 (24.0)	89 (22.0)	36 (8.9)	81 (20.0)	2.82	1.02	ปาน กลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจกับสวัสดิ การที่บริษัทจัดให้กับ พนักงานของบริษัท	32 (7.9)	271 (67.1)	81 (20.0)	16 (4.0)	2 (0.5)	-	3.78	0.66	สูง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>							2.86	0.93	ปาน กลาง

\* หมายถึง กลุ่มตัวอย่างจากบางบริษัทได้รับการยกเว้น ไม่ต้องตอบคำถาม

จากตารางที่ 34 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเท่ากับ 2.86 ซึ่งจัดได้ว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นในเชิงเห็นด้วย และในเชิงไม่แน่ใจ เป็นสัดส่วนเท่ากัน ในเรื่องการได้รับเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสมกับผลงานของตนเอง นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้สึกพอใจกับสวัสดิการที่บริษัทจัดให้กับพนักงาน

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน  
ความก้าวหน้าในที่ทำงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น						$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอ ใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ตอบ			
1. ท่านรู้สึกพอใจต่อการ พิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนและความก้าวหน้า ในที่ทำงาน	16 (4.0)	88 (21.8)	79 (19.6)	101 (25.0)	36 (8.9)	81 (20.0)	2.83	1.10	ปาน กลาง
2. บริษัทของท่านได้ สนับสนุนในด้านการเรียน รู้ ฝึกฝน อบรม และ พัฒนาบุคลากรให้ก้าว หน้าอยู่เสมอ	35 (8.7)	201 (49.8)	97 (24.0)	50 (12.4)	19 (4.7)	-	3.46	0.98	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.89	0.93	ปาน กลาง

\* หมายถึง กลุ่มตัวอย่างจากบางบริษัท ได้รับการยกเว้นไม่ต้องตอบคำถาม

จากตารางที่ 35 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความ  
ก้าวหน้าในที่ทำงาน มีค่าเท่ากับ 2.89 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าว  
ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1 ใน 4 ของทั้งหมดรู้สึกไม่พอใจกับการพิจารณา  
เลื่อนขั้นเงินเดือนและความก้าวหน้าในที่ทำงาน ในขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า  
บริษัทของตนเองได้สนับสนุนให้มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความ  
สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง			
1. เพื่อนร่วมงานในแผนกของท่านให้การยอมรับท่านเท่าเทียมกับที่ท่านได้รับจากแผนกอื่นๆ	31 (7.7)	265 (65.6)	96 (23.8)	7 (1.7)	2 (0.5)	3.79	0.62	สูง
2. ท่านยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานทุกคนได้	11 (2.7)	36 (8.9)	57 (14.1)	192 (47.5)	106 (23.2)	3.86	1.00	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82	0.63	สูง

จากตารางที่36 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีค่าเท่ากับ 3.82 ซึ่งจัดว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกันให้การยอมรับตนเองเท่าเทียมกับที่ตนเองได้รับจากแผนกอื่นๆ และเห็นว่าตนเองเข้ากับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ได้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ

คำถาม	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1.ด้านสภาพการทำงาน ท่านรู้สึกไม่พอใจกับสถานที่ในการปฏิบัติงานของท่าน	20 (5.0)	65 (16.1)	85 (21.0)	200 (49.5)	30 (7.4)	3.39	1.01	ปานกลาง
2.ด้านความรับผิดชอบ งานในความรับผิดชอบของท่านมีปริมาณมากเกินไปกว่าความสามารถของท่าน	6 (1.5)	27 (6.7)	118 (29.2)	214 (53.0)	39 (9.7)	3.63	0.81	สูง
3.ด้านความสำเร็จในงาน งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ	32 (7.9)	271 (67.1)	81 (20.0)	16 (4.0)	2 (0.5)	3.78	0.66	สูง
4.ด้านความมั่นคงในงาน ท่านรู้สึกพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานของบริษัท	69 (17.1)	168 (41.6)	116 (28.7)	37 (9.2)	11 (2.7)	3.62	0.97	สูง

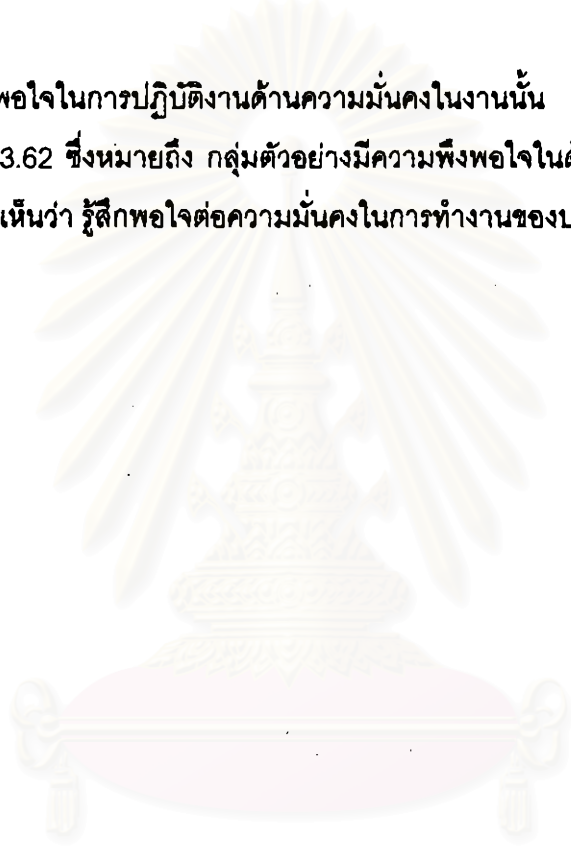
จากตารางที่ 37 พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน มีค่าเท่ากับ 3.39 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวในระดับ **ปานกลาง** โดยกลุ่มตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่งเห็นว่า ตนรู้สึกพอใจกับสภาพในการปฏิบัติงาน ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างอีกส่วนหนึ่ง มีความเห็นในเชิงไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วยกับประเด็นนี้



นอกจากนี้ ยังพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ มีค่าเท่ากับ 3.63 ซึ่งจัดว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงโดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า งานในความรับผิดชอบมีปริมาณไม่มากเกินไปกว่าความสามารถของตนเอง

สำหรับด้านความสำเร็จของงานนั้น มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานเท่ากับ 3.78 ซึ่งถือว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า งานที่ตนปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ

ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานนั้น มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 3.62 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านนี้ในระดับสูง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า รู้สึกพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานของบริษัท



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้าน

องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน	2.88	0.83	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.16	0.79	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน.	2.86	0.93	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในที่ทำงาน	2.89	0.93	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.82	0.63	สูง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน	3.39	1.01	ปานกลาง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ	3.63	0.81	สูง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน	3.78	0.66	สูง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน	3.62	0.97	สูง
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้าน	3.42	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งหมายถึงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งถือว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูง ส่วนอันดับสุดท้ายได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 ซึ่งหมายถึงกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

โดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทุกด้าน มีค่าเท่ากับ 3.42 ซึ่งหมายถึง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง

## ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1 ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ**

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

**ตารางที่ 39 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับกับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ**

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร
ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ	0.3671 ***

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $P < .001$ )

จากตารางที่ 39 แสดงให้เห็นว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางค่อนข้างมาทางต่ำ ซึ่งหมายถึงหากพนักงานได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรมากขึ้น จะมีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การในระดับที่สูงขึ้นด้วย

ผลการทดสอบเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ใช้สถิติการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว

ตารางที่ 40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในการสื่อสารกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร	0.5494 ***

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $P < .001$ )

จากตารางที่ 40 แสดงให้เห็นว่า ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .001 โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ซึ่งหมายถึง ถ้าหากพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การมากขึ้น จะมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย

ผลการทดสอบ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิจัยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน จะได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่ต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างปริมาณข้อมูลข่าวสารกับลักษณะทางประชากรในด้านต่างๆ

ตารางที่ 41 แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับเปรียบเทียบตามเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ชาย	119	2.18	-2.01
หญิง	285	2.27	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 41 พบว่า พนักงานที่มีความแตกต่างด้านเพศ ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 42 แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงาน  
ได้รับเปรียบเทียบตามช่วงอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 25 ปี	61	2.12	2.6660
26-35 ปี	320	2.26	
36-45 ปี	22	2.28	
46-55 ปี	1	1.77	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 42 พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน ได้รับปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างคู่ โดยวิธีของเชฟเฟแล้วไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยช่วงอายุที่ได้รับข่าวสารข้อมูลขององค์การในปริมาณที่มากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย คือ พนักงานที่มีช่วงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 43 แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่พนักงาน  
ได้รับเปรียบเทียบตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
มัธยมศึกษา	3	1.91	2.2963
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	91	2.21	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	270	2.24	
ปริญญาโทขึ้นไป	37	2.38	
อื่นๆ	1	1.60	

จากตารางที่ 43 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรในปริมาณที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 44 แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์กรที่พนักงาน  
ได้รับเปรียบเทียบตามตำแหน่งของพนักงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ระดับบริหาร/หัวหน้างาน	116	2.29	1.48
ระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา	275	2.22	

จากตารางที่ 44 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กรในปริมาณที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 45** แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงาน  
ได้รับเปรียบเทียบตามช่วงระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท

ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
น้อยกว่า 1 ปี	20	2.01	2.1832
1-3 ปี	105	2.25	
3 ปีขึ้นไป - 6 ปี	202	2.25	
6 ปีขึ้นไป	75	2.25	

จากตารางที่ 45 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทที่ต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 46** แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงาน  
ได้รับเปรียบเทียบตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	2.19	1.2326
5,000-10,000 บาท	149	2.22	
10,001-15,000 บาท	92	2.26	
15,001-20,000 บาท	60	2.29	
20,001-25,000 บาท	34	2.16	
25,001-30,000 บาท	19	2.30	
30,001-35,000 บาท	11	2.25	
35,001-40,000 บาท	7	2.46	
40,001-45,000 บาท	4	2.51	
45,001-50,000 บาท	1	2.93	
50,000 บาทขึ้นไป	2	1.75	



จากตารางที่ 46 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่ไม่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 47 แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับ เปรียบเทียบตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ ฝ่ายฝึกอบรม	20	2.00	3.4801***
ฝ่ายการตลาด/ ฝ่ายขาย	43	2.34	
ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนัก กรรมการผู้จัดการใหญ่/สำนักเลขาธิการผู้บริหาร	18	2.48	
ฝ่ายระบบอุปกรณ์โครงข่าย/ ฝ่ายสนับสนุน- ด้านเทคนิค/ ฝ่ายช่าง	81	2.19	
ฝ่ายบริการลูกค้า/ ฝ่ายปฏิบัติการ	77	2.31	
ฝ่ายระบบสารสนเทศ (EDP/ IT)	7	1.97	
ฝ่ายกฎหมาย/ ฝ่ายบริหารสัญญา/ ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน/ ฝ่ายวิจัย	6	2.29	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน/ ฝ่ายจัดเก็บรายได้	51	2.09	
ฝ่ายธุรการ	9	2.23	
ฝ่ายอื่นๆ	2	2.27	

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ( $P < .001$ )

จากตารางที่ 47 พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แต่เมื่อทดสอบหาความแตกต่าง

ต่างระหว่างคู่ โดยวิธีของเซฟเฟแล้ว ไม่พบความแตกต่างรายคู่ ซึ่งฝ่ายงานที่ได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่/ สำนักเลขานุการบริหาร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 48** แสดงความแตกต่างของปริมาณข้อมูลข่าวสารขององค์การที่พนักงานได้รับเปรียบเทียบตามจังหวัดที่ปฏิบัติงาน

จังหวัดที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
กรุงเทพ (สำนักงานใหญ่)	196	2.19	2.2780 *
นครราชสีมา (สำนักงานสาขา)	32	2.40	
อุดรธานี "	25	2.28	
นครสวรรค์ "	26	2.18	
เชียงใหม่ "	52	2.23	
สงขลา (หาดใหญ่) "	16	2.33	
สุราษฎร์ธานี "	34	2.36	
นครปฐม "	15	2.13	
ชลบุรี "	8	2.56	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 48 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในจังหวัดที่แตกต่างกัน ได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การในปริมาณที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างคู่ โดยวิธีของเซฟเฟแล้ว ไม่พบความแตกต่างรายคู่ ซึ่งพนักงานในจังหวัดที่ได้รับข่าวสารขององค์การในปริมาณที่มากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย คือ จังหวัดชลบุรี จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับลักษณะทางประชากรของพนักงาน

ตารางที่ 49 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การเปรียบเทียบตามเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ชาย	119	3.15	-3.04**
หญิง	285	3.28	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $P < .01$ )

จากตารางที่ 49 พบว่า พนักงานที่มีความต่างกันในด้านเพศ จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารมากกว่าเพศชาย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 50** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามช่วงอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 25 ปี	61	3.22	.5725
26-35 ปี	320	3.24	
36-45 ปี	22	3.34	
46-55 ปี	1	3.00	

จากตารางที่ 50 พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 51** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
มัธยมศึกษา	3	3.27	.1863
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	91	3.24	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	270	3.24	
ปริญญาโทขึ้นไป	37	3.29	
อื่นๆ	1	3.06	

จากตารางที่ 51 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 52** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามตำแหน่งของพนักงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ระดับบริหาร/หัวหน้างาน	116	3.27	.87
ระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้ได้บังคับบัญชา	275	3.23	

จากตารางที่ 52 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 53** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามระยะเวลาการทำงาน of พนักงาน

ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
น้อยกว่า 1 ปี	20	3.25	.5486
1-3 ปี	105	3.29	
3 ปีขึ้นไป - 6 ปี	202	3.23	
6 ปีขึ้นไป	75	3.24	

จากตารางที่ 53 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 54** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามอัตราเงินเดือนของพนักงาน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	3.20	1.3298
5,000-10,000 บาท	149	3.20	
10,001-15,000 บาท	92	3.32	
15,001-20,000 บาท	60	3.27	
20,001-25,000 บาท	34	3.10	
25,001-30,000 บาท	19	3.22	
30,001-35,000 บาท	11	3.23	
35,001-40,000 บาท	7	3.43	
40,001-45,000 บาท	4	3.25	
45,001-50,000 บาท	1	3.56	
50,000 บาทขึ้นไป	2	3.63	

จากตารางที่ 54 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 55 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายฝึกอบรม	20	3.26	2.3977
ฝ่ายการตลาด/ฝ่ายขาย	43	3.17	
ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนัก กรรมการผู้จัดการใหญ่/ สำนักเลขาผู้บริหาร	18	3.53	
ฝ่ายระบบอุปกรณ์โครงข่าย/ ฝ่ายสนับสนุน - ด้านเทคนิค/ฝ่ายช่าง	81	3.23	
ฝ่ายบริการลูกค้า/ ฝ่ายปฏิบัติการ	77	3.29	
ฝ่ายระบบสารสนเทศ (EDP/IT)	7	2.99	
ฝ่ายกฎหมาย/ฝ่ายบริหารสัญญา/ ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน/ ฝ่ายวิจัย	6	3.44	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน/ ฝ่ายจัดเก็บรายได้	51	3.17	
ฝ่ายธุรการ	9	3.42	
ฝ่ายอื่นๆ	2	2.94	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 55 พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างคู่ โดยวิธีของเชฟเพแล้ว ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยฝ่ายงานที่มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่/ สำนักเลขาผู้บริหาร จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 56 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การ  
เปรียบเทียบตามจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ

จังหวัดที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
กรุงเทพ (สำนักงานใหญ่)	196	3.20	1.7736
นครราชสีมา (สำนักงานสาขา)	32	3.36	
อุดรธานี "	25	3.46	
นครสวรรค์ "	26	3.23	
เชียงใหม่ "	52	3.18	
สงขลา (ขนาดใหญ่) "	16	3.20	
สุราษฎร์ธานี "	34	3.33	
นครปฐม "	15	3.21	
ชลบุรี "	8	3.31	

จากตารางที่ 56 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในจังหวัดที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การที่ต่างกัน**

การทดสอบสมมติฐานที่ 5 ใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับลักษณะทางประชากรของพนักงาน

ตารางที่ 57 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ชาย	119	3.22	- 1.33
หญิง	285	3.28	

จากตารางที่ 57 พบว่า พนักงานที่มีความต่างกันในด้านเพศ มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 58 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามช่วงอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 25 ปี	61	3.34	.9209
26-35 ปี	320	3.24	
36-45 ปี	22	3.34	
46-55 ปี	1	3.29	

จากตารางที่ 58 พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 59 แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F	ความแตกต่างระหว่างคู่
มัธยมศึกษา	3	3.33	4.2198 **	
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	91	3.41		2 > 4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	270	3.23		2 > 3
ปริญญาโทขึ้นไป	37	3.12		
อื่นๆ	1	3.29		

จากตารางที่ 59 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของเชฟเฟ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปวช./ปวส./อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 60** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามตำแหน่งของพนักงาน

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	t-value
ระดับบริหาร/หัวหน้างาน	116	3.27	.58
ระดับปฏิบัติการ/ทำงานโดยไม่มีผู้บังคับบัญชา	275	3.24	

จากตารางที่ 60 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 61** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามระยะเวลาการทำงาน of พนักงาน

ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
น้อยกว่า 1 ปี	20	3.33	2.6701
1-3 ปี	105	3.25	
3 ปีขึ้นไป - 6 ปี	202	3.22	
6 ปีขึ้นไป	75	3.39	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 61 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทำการทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ ไม่พบความแตกต่างรายคู่ โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 ปีขึ้นไป จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 62** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามอัตราเงินเดือนของพนักงาน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	3.44	2.2528
5,000-10,000 บาท	149	3.32	
10,001-15,000 บาท	92	3.33	
15,001-20,000 บาท	60	3.12	
20,001-25,000 บาท	34	3.08	
25,001-30,000 บาท	19	3.16	
30,001-35,000 บาท	11	3.16	
35,001-40,000 บาท	7	3.28	
40,001-45,000 บาท	4	3.25	
45,001-50,000 บาท	1	3.43	
50,000 บาทขึ้นไป	2	3.68	

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $P < .05$ )

จากตารางที่ 62 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างคู่โดยวิธีการของเซฟเฟ ไม่พบความแตกต่างรายคู่ โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานมากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 63** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายฝึกอบรม	20	3.51	2.9753 **
ฝ่ายการตลาด/ฝ่ายขาย	43	3.20	
ฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ฝ่ายธุรกิจสัมพันธ์/ สำนัก กรรมการผู้จัดการใหญ่/ สำนักเลขาผู้บริหาร	18	3.21	
ฝ่ายระบบอุปกรณ์โครงข่าย/ ฝ่ายสนับสนุน - ด้านเทคนิค/ฝ่ายช่าง	81	3.24	
ฝ่ายบริการลูกค้า/ ฝ่ายปฏิบัติการ	77	3.42	
ฝ่ายระบบสารสนเทศ (EDP/IT)	7	3.05	
ฝ่ายกฎหมาย/ฝ่ายบริหารสัญญา/ ฝ่ายตรวจสอบ ภายใน/ ฝ่ายวิจัย	6	2.98	
ฝ่ายบัญชีและการเงิน/ ฝ่ายจัดเก็บรายได้	51	3.27	
ฝ่ายธุรการ	9	3.13	
ฝ่ายอื่นๆ	2	2.96	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $P < .01$ )

จากตารางที่ 63 พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายงานที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างระหว่างคู่ โดยวิธีของเชฟเฟแล้ว ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยฝ่ายงานที่มีระดับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดเมื่อเทียบจากค่าเฉลี่ย ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล/ฝ่ายฝึกอบรม จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตารางที่ 64** แสดงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
เปรียบเทียบตามจังหวัดที่ปฏิบัติงานประจำ

จังหวัดที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	F
กรุงเทพ (สำนักงานใหญ่)	196	3.23	1.6565
นครราชสีมา (สำนักงานสาขา)	32	3.32	
อุดรธานี "	25	3.41	
นครสวรรค์ "	26	3.32	
เชียงใหม่ "	52	3.23	
สงขลา (หาดใหญ่) "	16	3.17	
สุราษฎร์ธานี "	34	3.39	
นครปฐม "	15	3.30	
ชลบุรี "	8	2.96	

จากตารางที่ 64 พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำอยู่ในจังหวัดที่ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย