

# บทที่ 1

## บทนำ



### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาด้านแรงงานสัมพันธ์ในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย นับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น โดยจะออกมาในรูปของ การลางานบ่อย ๆ การลาออก การผละงาน การนัดหยุดงาน การชุมนุมประท้วง เดินขบวนเรียกร้องของแรงงาน จนถึงขั้นการทำลายทรัพย์สินของนายจ้าง ซึ่งเหตุการณ์ร้ายแรงเหล่านี้ล้วนสร้างความสูญเสียให้เกิดขึ้นทั้งฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายลูกจ้างเอง และสุดท้ายความเสียหายดังกล่าว จะส่งผลเสียแก่เศรษฐกิจของประเทศชาติโดยรวม ดังตัวอย่างของเหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นจากความไม่เข้าใจกัน ระหว่างฝ่ายจัดการและฝ่ายพนักงาน คือ ช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2539 เกิดการประท้วงของคณงานของบริษัท ชันโย ยูนิเวอร์แซล อิเล็กทริก จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ที่มีขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย เนื่องจากพนักงานไม่พอใจที่ผู้บริหารโรงงานได้ประกาศลดเงินโบนัสประจำปี โดยทางบริษัทอ้างกิจการประสบกับภาวะกำไรลดลง สร้างความไม่พอใจแก่พนักงานอย่างมาก จนแกนนำคณงานได้ประกาศรวมพนักงานสตรีท เรียกร้องเงินโบนัสเท่าเดิม ซึ่งมีจำนวนคณงานที่รวมตัวกันนับพันคน โดยการประท้วงเป็นไปอย่างรุนแรง จนกระทั่งถึงขั้นจลาจลก่อเหตุเผาโรงงาน มูลค่าความเสียหายถึง 300 ล้านบาท (ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 18 ธันวาคม 2539 : 23)

จากวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงความล้มเหลวในการสื่อสาร ทำให้พนักงานเกิดความไม่เข้าใจ ไม่พอใจ การเสียขวัญ จนกระทั่งขาดสติและการยั้งคิด จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ทั้งตัวพนักงานเองและองค์กร (ซึ่งมีผู้กล่าวถึงขวัญว่า "ลักษณะสำคัญของขวัญประการหนึ่งคือขวัญที่มีอยู่แล้วเปราะแตกง่าย เกิดขึ้นได้ยาก แต่สูญเสียไปเร็ว มีผู้เปรียบเทียบว่า ขวัญกระเจิดกระเจิงเร็วเหมือนปรอท" (อุทัย หิรัญโต, 2531 : 162)

ศาสตราจารย์ อัมพิกา ไกรฤทธิ ( 2521 : 112) กล่าวว่า ขวัญของคณงานในโรงงาน ถ้าจะเขียนเป็นสมการของผลงานจะได้ดังนี้

$$\text{ผลงานของคณงาน} = (\text{ทักษะ} + \text{ความสามารถของเครื่องจักร}) \times \text{ขวัญของคณงาน}$$

ทักษะนั้นสามารถฝึกหัดได้จนถึงจุดที่กำหนดไว้ให้มีความชำนาญ ความสามารถของเครื่องจักรก็สามารถปรับแต่งได้ แต่ขวัญเป็นเรื่องละเอียดอ่อน เปรียบ่าง ต้องคอยกระตุ้นอยู่ตลอดเวลา ไม่สามารถรักษาให้คงที่อยู่ได้ ถ้าขวัญดีผลงานก็จะออกมาดี ถ้าไม่มีขวัญเลยหรือที่เรียกว่าขวัญเสีย ผลงานจะไม่มีหรือมีออกมาน้อยมาก

นอกจากนี้ได้มีผู้กล่าวว่า "ขวัญของการทำงานนั้น เกิดขึ้นมาส่วนหนึ่งเนื่องจาก ความพอใจในงาน นั่นคือ ความพอใจในงานเป็นองค์ประกอบอันหนึ่งของขวัญนั่นเอง" (เทพนม เมืองแมน, 2529 : 99) เพราะฉะนั้น ขวัญในการทำงานของพนักงาน จึงมีความสำคัญต่อองค์การมาก ผู้บริหารต้องเอาใจใส่ศึกษาหาวิธีในการสร้างและบำรุงขวัญของพนักงานของตนอยู่เสมอ ซึ่งการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของพนักงานนั้น เป็นสิ่งหนึ่งที่น่าสนใจศึกษา เพื่อหาคำตอบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และขวัญในการทำงานของพนักงานหรือไม่

จากการที่เศรษฐกิจของไทยในปี 2539 มีการชะลอตัวอย่างรุนแรง (hard landing) โดยคาดว่ามีการขยายตัวโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 6 - 7 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งนับเป็นอัตราที่ต่ำสุดในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา (ยุคต์ จิระกิจจาและคณะ, 2540 : คำนำ) วิกฤตเศรษฐกิจไทย อันเป็นปัญหาการหยุดการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ (growth stagnation) ซึ่งคงจะไม่ใช่เป็นปัญหาชั่วคราว ปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำที่อยู่ในอาการวิกฤตจะเป็นตัวเร่งให้ปัญหาด้านอื่น ๆ รุนแรงมากขึ้น ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งก็คือ ปัญหาแรงงาน จากความอ่อนแอ และอ่อนล้าเหน็ดเหนื่อยของแรงงานไทย ที่เกื้อกูลต่อการขยายการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในอัตราสูงอย่างต่อเนื่องของประเทศมาโดยตลอด แต่ฐานะและขีดความสามารถทางเศรษฐกิจของชนชั้นผู้ใช้แรงงานไทย ซึ่งเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศก็ยังไม่ได้ดีขึ้นเลย ยังยากไร้และขาดการศึกษา และขาดการฝึกอบรมที่จะได้พัฒนาตนเองเพื่อจะได้มีโอกาสมีตำแหน่งงานและรายได้สูงขึ้น ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ แรงงานจำนวนมากมีโอกาที่จะถูกปลด ถูกเลิกจ้างได้มาก การเดินขบวนเรียกร้องของแรงงานจะมีมากขึ้นตามลำดับ (ฉวีวรรณ สายบัว, ประชาชาติธุรกิจ 2540 : 12)

ผศ.ดร. สังคีต พิริยะรังสรรค์ ผู้อำนวยการศูนย์เศรษฐศาสตร์การเมือง-แรงงาน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวว่า จากการทำวิจัย กิจการขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ในปัจจุบัน พบว่ากำลังประสบปัญหา อย่างหนักโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและเล็กกำลังจะเลิกกิจการกว่า 1 พันราย ส่งผลให้มีคนตกงานอีกร่วม 2 หมื่นคนและคาดว่าจะทวีสูงขึ้น จากสิ้นปี 2540 ถึง ปี 2541 รวมคนตกงานร่วม 2-3 แสนคน ผลกระทบโดยตรงมาถึงลูกจ้างทั้งหลายที่ต้องตกงานอย่างแน่นอน ทางรอด

ทางเดียวที่จะแก้ปัญหาได้ คือ ความร่วมมือกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ช่วยกันลดค่าใช้จ่าย กระจายรายได้ให้ทั่วถึงทั้งองค์การ ระดับผู้บริหารต้องยอมลดเงินเดือนมาช่วยจ่ายให้ลูกน้อง นอกจากนี้ ดร. ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ ฝ่ายวิจัยทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาสังคม สถาบันเพื่ออารยวิชัยและพัฒนา ประเทศไทย กล่าวว่า ต้นทุนการผลิตทั้งหมด พนักงานถือเป็นต้นทุนเพียง 20% ในขณะที่ยังมีต้นทุนจากแหล่งอื่น ๆ อีกถึง 70% จึงไม่เห็นด้วยกับการปลดคนงานออก (ประชาชาติธุรกิจ, 2540 : 13)

จากสถิติข้อพิพาทแรงงาน ที่กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ได้รวบรวมในช่วงเวลา 4 เดือน (มกราคม-เมษายน 2540) พบว่า มีการนัดหยุดงานของสถานประกอบการ 2 แห่ง สถานประกอบการปิด 1 แห่ง พนักงานผลงานหรือหยุดงานโดยไม่แจ้งเหตุผล เป็นเหตุให้สถานประกอบการได้รับความเสียหายจำนวน 35 แห่ง รวม 4 เดือนที่ผ่านมา มีสถานประกอบการมีปัญหา 38 แห่ง เฉลี่ยการเกิดข้อพิพาทเดือนละ 9 ครั้งทั่วประเทศ

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมแจ้งว่า ปี 2539 จนถึง ปี 2540 ขณะนี้ เมื่อเปรียบเทียบสถานการณ์แล้ว การเลิกจ้างที่เกิดขึ้นมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงขึ้น และสถานประกอบการที่มีการเลิกจ้างมากที่สุดคือ สถานประกอบการประเภทการผลิต เช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูป สิ่งทอ รองเท้า ของเด็กเล่น อาหารแช่แข็ง และอัญมณี ลูกจ้างที่ถูกเลิกจ้างโดยส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างในฝ่ายผลิต (เนชั่นสุดสัปดาห์, 2540 : 21) ซึ่งประเด็นสำคัญก็คือ ลูกจ้างในฝ่ายผลิตนี่เองที่เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงงาน "เป็นพวกที่ต้องเผชิญกับปัญหาทางครอบครัว ค่าครองชีพและสภาพความเป็นอยู่มักอาศัยเหตุการณ์เฉพาะหน้าเป็นเครื่องตัดสินใจ ไม่เป็นตัวของตัวเอง ผู้บริหารควรคำนึงถึงบุคคลพวกนี้ให้มาก เพราะจะเป็นผู้ที่จะสร้างปัญหาให้เกิดแก๊งกรรมมากที่สุด" (อัมพิกา ไกรฤทธิ์, 2521 : 115)

ภาวะการเลิกจ้าง ได้กลายเป็นสถานการณ์ไฟลามทุ่งอย่างยากจะหยุดยั้ง การเลิกจ้างที่มี อยู่ในรูปแบบหลากหลาย ตั้งแต่ให้ลูกจ้างสลับกันทำงาน จับสลากออกไป คัดเลือกให้ออกเอง โดยนายจ้าง ไปจนถึงปิดกิจการลอยแพคนงานทันที (กรุงเทพธุรกิจ, 2540 : 2-4) ภาวะเช่นนี้ มีผลกระทบอย่างมากต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากเกิดความกังวล เกิดความเครียดว่าตนจะต้องเผชิญชะตากรรมด้วยการถูกเลิกจ้างด้วยหรือไม่ สถานการณ์เช่นนี้ ผู้บริหารควรรีบออกมาแถลงให้พนักงานภายใต้ความรับผิดชอบหาวันวิกฤต เพื่อที่พนักงานจะได้ไม่ตื่นตระหนก

ในความเป็นจริงแล้ว ในสภาวะการณ์เช่นนี้ ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ความสามัคคีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ความอดทนที่จะฝ่าฟันอุปสรรคไปด้วยกัน ช่วยเหลือกัน น่าจะมีความสำคัญมากที่สุด โดยแต่ละฝ่ายควรจะได้สื่อสาร ปรึกษานานานกัน พูดความจริงต่อกัน ทุกอย่างต้อง

ชัดเจน แจ้งให้พนักงานทราบถึงสถานการณ์ที่แท้จริงเป็นระยะ ๆ ไม่ควรปล่อยให้ทุกอย่างอยู่ในความมืด หรือให้พนักงานคาดเดากันเอง เพราะจะเป็นการบ่อนทำลายขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานอย่างมาก ซึ่งมีผลเสียต่อกระบวนการผลิต และจะยิ่งทำให้สถานการณ์เศรษฐกิจของประเทศเลวร้ายมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของปัญหานี้ เพื่อศึกษาหาคำตอบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงานหรือไม่ในระดับใด

หากพิจารณาในเรื่องความสำคัญของการสื่อสารแล้ว การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์ที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะให้ได้มีความรู้ ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (เลทเธอร์ เชยประทีป, 2528 : 27) การสื่อสารเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การ ให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีการที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยในการเพิ่มผลผลิต และช่วยให้ผลงานโดยทั่วไปขององค์การมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทุกวันนี้ผู้บริหารในต่างประเทศได้เห็นความจำเป็นและความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การของตน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นว่า การให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากร จะช่วยให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวงและไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สถิติการลาและการออกจากงานจะลดลง ฯลฯ (กรีซ สืบสนธิ, 2526 : 6)

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การ ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น ยังมีการใช้การติดต่อสื่อสารสำหรับการสั่งการต่าง ๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงาน หรือการประสานงานต่าง ๆ และในขณะที่เดียวกันการติดต่อสื่อสารก็จะเป็นวิธีที่ผู้บังคับบัญชา จะใช้ในการรายงานหรือสอบถาม ตลอดจนเสนอความคิดเห็นขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาด้วย ดังนั้นเมื่อพิจารณาการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริหาร จะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

การบริหารองค์การจำเป็นต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึก นำไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมาย ระหว่างบุคคลต่อ

บุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกกลุ่ม หรือระหว่างองค์การเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าในลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหาร จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารด้วยเสมอ การติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร (อรุณ รักรธรรม, 2525 : 85)

จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสาร เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นไปในแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์การเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การ ตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin อ้างใน อัครวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537 : 5)

หากการติดต่อสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างเปิดเผย ชัดเจน มีความจริงใจ และเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้รับรู้ข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามสภาพที่เป็นจริง ก็จะมีส่วนช่วยลดความขัดแย้ง การต่อต้าน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ก่อให้เกิดความรักและความผูกพันในตัวขององค์การ ถ้าการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานไม่สอดคล้องกัน ย่อมเกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น การเกิดข่าวลือในทางที่ไม่ดีทำให้เกิดการเข้าใจผิด ๆ การลาออกของพนักงาน การชุมนุมประท้วงหรือนัดหยุดงาน เป็นต้น ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นผลเสียต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ ต่อพนักงานเอง และส่งผลเสียต่อเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศไทยในที่สุด

ประเทศไทยเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ดังนั้นโรงงานอุตสาหกรรมซึ่งเป็นแหล่งประกอบการที่เป็นแหล่งรวมของคนจำนวนมาก ประกอบด้วยปัจเจกบุคคลที่มีมโนภาพ และค่านิยมที่ไม่เหมือนกัน มีความสนใจ สิทธิแตกต่างกันไป (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2535 : 85) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการที่จะพัฒนาให้การบริหารงานของบรรดาโรงงานอุตสาหกรรมทั้งหลายเป็นไปโดยราบรื่น ลดปัญหาอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์โดยรวมจะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่ประเทศชาติ

จากเหตุผลที่กล่าวมาทั้งหมด จะเห็นว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ทั้งนี้

เพื่อผลการศึกษาจะได้เป็นประโยชน์ต่อการนำไปอ้างอิงในการวางนโยบาย การบริหารด้านการสื่อสาร ภายในองค์การให้รัดกุมยิ่งขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งความไม่เข้าใจกันระหว่าง ผู้บริหารกับ พนักงานอันมีแกนนำสหภาพแรงงานเป็นตัวจักรสำคัญในการเรียกร้องสิทธิต่าง ๆ ของแรงงานที่พึงจะได้

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

### ปัญหานำวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหรือไม่
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่
4. ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงานหรือไม่

### สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน
4. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กับ ความพึงพอใจในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะพนักงานประจำที่เป็น พนักงานในฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งต่ำกว่าผู้จัดการฝ่าย ในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทการผลิต ซึ่งอยู่ใน เขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังเท่านั้น

2. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความ พึงพอใจในการทำงานและขวัญในการทำงานของพนักงาน โดยมีได้ศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจแต่ประการใด

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สถานภาพเฉพาะของบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมรวม 4 ประเภทคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับความคิดเห็นจากการประเมิน ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในโรงงานอุตสาหกรรมของบุคลากรแต่ละคน ที่มีต่อตัวแปรต่าง ต่างเหล่านี้ เป็นไปในทางบวก คือ วิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร คุณภาพของสื่อกลาง ความเพียงพอของข่าวสาร ปริมาณของข่าวสาร

- วิธีการที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสาร หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อ ช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ภายในโรงงาน เช่น หนังสือเวียน จดหมายข่าว วารสารภายใน บอร์ดหรือป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงงาน ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด

- คุณภาพของสื่อกลาง หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อเนื้อหาของ สาร เช่น เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรใช้ถ้อยคำดีเพียงใด ข่าวสารที่ได้รับมีคุณค่าหรือไม่ และการ มาถึงของข่าวสารทันท่วงทีหรือไม่ เป็นต้น

- ความเพียงพอของข่าวสาร หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อข่าว สารต่าง ๆ ที่ได้รับ เพียงพอกับความต้องการหรือไม่ เช่น ข่าวสารสถานการณ์ทางการเงินของบริษัท ข่าวอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ ข่าวการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ข่าวการรับพนักงานใหม่เข้าทำงาน ข่าวผลงานของแต่ละบุคคล ข่าวบริการต่าง ๆ เป็นต้น

- ปริมาณของข่าวสารที่ได้รับ หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปริมาณ

ของข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับแผนกของตนและการทำงาน ว่าได้รับในปริมาณมากน้อยเพียงใด จากแหล่งต่าง ๆ เช่น ผู้จัดการ หัวหน้างาน เพื่อนสนิทภายในแผนก บุคคลอื่นภายนอกแผนก จากเอกสารต่าง ๆ บอร์ดหรือป้ายประกาศตามจุดต่าง ๆ ของโรงงาน

3. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีต่อตัวแปรเหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าในงาน รายได้และสวัสดิการ ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชาและความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชา

4. ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ที่มีต่อตัวแปรเหล่านี้เป็นไปในทางบวกคือ ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ความสามัคคีในการทำงานกับกลุ่ม การปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับงาน ความรู้สึกเป็นสุขในเวลาทำงาน ความมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร คือ ทำให้ทราบถึงระดับของความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายการสื่อสารเพื่อการบริหารงานในภาคอุตสาหกรรมอย่างรัดกุม และถูกทิศทาง
2. ผลของการวิจัยมีประโยชน์ต่อโรงงานอุตสาหกรรม ในการพิจารณาเลือกใช้วิธีการสื่อสารให้เข้าถึงพนักงานอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ เพียงพอต่อความต้องการข่าวสารของพนักงาน อันจะส่งผลดีต่อความสงบเรียบร้อย ความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน และการพัฒนาผลผลิตภายในโรงงานอุตสาหกรรม