

การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation
ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก
Organizational Communication Affecting Job Satisfaction of Each
Generation of Employee of a Food Exporting Company
in Bangrak

ณิชนน กิติเวชโกศาวัฒน์*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก จำนวน 171 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 63.74 มีอายุ 25-40 ปี (Gen Y) มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.52 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.93 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 49.71 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 3 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.05 ตามลำดับ

2) ระดับการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทิศทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านการสื่อสารสองทาง รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารทางเดียว ส่วนลักษณะการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ ตามลำดับ

3) ความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ซึ่งสูงสุดในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยค้ำจุน ซึ่งสูงสุดในด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ด้าน

การปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรูปแบบการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: การสื่อสารในองค์กร, ความพึงพอใจในงาน, บริษัทส่งออกอาหาร

Abstract

The purposes of this study included the following: to study level of communication in the organization, job satisfaction of each generation of employee of a food exporting company in Bangrak, job satisfaction classified by personal factors, and to study organizational communication affects job satisfaction of each generation of employee of a food exporting company in Bangrak. The population is employees of Exterran (Thailand) Co., Ltd. The samples used in this research was 171 employees of a food exporting company in Bangrak. The statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis. The results found that

1) Most are female 109 people representing 63.74%. Most aged 25-40 years (Gen Y) 71 people representing 41.52%. Most are Bachelor's degree 123 people representing 71.93%. Most of the positions were general employees 85 people representing 49.71%, and most of work experience are 0 - 3 years 89 people representing 52.05%, respectively.

2) The level of communication in the organization of each generation of employee of a food exporting company in Bangrak found that overall, the level of opinion was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the communication directly at the highest level was highest in two-way communication, followed by one-way communication. While communication style at the highest level

was highest in informal communication, followed by formal communication, respectively.

3) Job satisfaction of each generation of employees of a food exporting company in Bangrak found that overall, the level of opinion was at the highest level. When considering each aspect, it was found that the motivation factors were highest in job advancement, followed by responsibility, respect, success, and the nature of work. While hygiene factors were highest in policy and administration, followed by administrative and command and in terms of working conditions and stability and in relation to colleagues and benefits, respectively.

4) The results of the hypothesis analysis found that different ages, education levels, and job titles affect job satisfaction in different generations of employees of a food exporting company in Bangrak differently at a significance level of 0.05 level. The communication style in the organization was one-way communication, two-way communication, formal communication, and informal communication affects job satisfaction of each generation of employee of a food exporting company in Bangrak at a significance level of 0.05.

Keywords: Organizational communication, Job satisfaction, Food exporting company

บทนำ

การสื่อสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลในสังคม โดยแต่ละบุคคลจะต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่จะนำไปสู่การอยู่ร่วมกัน โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และความคิดเห็นที่แตกต่างระหว่างกัน อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นกระบวนการสำคัญอย่างหนึ่งในองค์กร เนื่องจากการสื่อสารมีความจำเป็นต่อการเป็นผู้นำ การวางแผน การควบคุม การประสานงาน การบริหารความขัดแย้ง การตัดสินใจ และกระบวนการองค์กรอื่นๆ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม บุคคลต่อกลุ่มไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร (นิภาพรรณ โสพัฒน์, 2562)

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตคนเราเป็นอย่างมาก ยิ่งกล่าวได้ว่า การทำงานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมากกว่าการทำกิจกรรมอื่นๆ โดยคนส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่กับการทำงานในองค์กร ซึ่งกลุ่มคนเหล่านี้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรในประเทศให้มีการพัฒนา และส่งผลต่อ

สภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยองค์กรใดๆ ก็ตามจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้นั้น พนักงานในองค์กรต้องมีความพึงพอใจสูง แต่อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะมีการเติบโตไปได้นั้น นอกเหนือจากประสิทธิภาพของพนักงานในองค์กรแล้วยังเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่จะก่อให้เกิดความสุขในการทำงานได้ ถ้าองค์กรใดที่มีพนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานนั้นๆ ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้มีคุณภาพในการทำงานและประสิทธิผลที่ต่ำการ เนื่องจากการที่พนักงานมีการขาดงาน ลางาน หรือลาออกจากงาน ในขณะที่เดียวกันถ้าองค์กรมีพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานนั้นๆ ก็จะส่งผลทำให้ผลงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพสูงเช่นกัน (ธนธรรม วรพรหมไพบูลย์, 2562)

ในทุกองค์กรล้วนประกอบไปด้วยพนักงานหลากหลายตำแหน่ง และหลากหลายช่วงอายุที่ต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ คนที่เกิดในช่วงเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันมักมีพื้นฐานและประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน และจะมีความแตกต่างไปจากคนที่เกิดและเติบโตในช่วงเวลาที่ต่างกัน โดยจากข้อมูลและการคาดการณ์ของสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในปี พ.ศ. 2563 พบว่า ประชากรในกลุ่ม Generation Y เป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนมากที่สุดในประเทศไทยในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 โดยในปี 2563 ประมาณสัดส่วนวัยแรงงานที่เป็นกลุ่มคนในช่วงอายุ 24- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 (ผู้จัดการออนไลน์, 2563) โดย Generation Z จะเป็น Generation ต่อไปที่จะเป็นอีกหนึ่งกำลังสำคัญต่อองค์กร ซึ่งกลุ่มคนแต่ละ Generation ที่แตกต่างกันในการทำงานเป็นประเด็นที่หลายองค์กรกำลังให้ความสนใจกันอย่างมากในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาองค์กร กล่าวคือ องค์กรต่างๆ มีประชากรอย่างน้อยสาม Generation ที่ทำงานอยู่ด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น Generation Y, Generation X และ Baby Boomer หรือบางองค์กรอาจมี Generation ที่อาวุโสกว่านั้นรวมอยู่ด้วย โดยที่แต่ละ Generation มักมีความคิดเห็นเป็นของตนเองที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในการทำงาน และส่งผลให้มีอัตราการลาออกเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรต้องสูญเสียทรัพยากรบุคคล รวมถึงเป็นการเสียค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย (เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล และคณะ, 2557)

บริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ประกอบธุรกิจส่งออกสินค้ามันสำปะหลังแปรรูปและค้าขายผลิตภัณฑ์เกษตรกรรม ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิตสินค้าที่มีระบบการผลิตครบวงจร ตั้งแต่แหล่งวัตถุดิบจนถึงการส่งออก คือ มีโรงงานผลิตและท่าเรือส่งออก จึงทำให้มีพนักงานในองค์กรที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพสูง มีความมั่นใจและวางใจได้ แต่อย่างไรก็ตามจากการที่บริษัทมีพนักงานค่อนข้างมาก และมีความแตกต่างทางด้านบุคคลที่มีหลากหลาย Generation ทำให้บางครั้งการสื่อสารภายในบริษัทมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้ความเข้าใจในนโยบาย ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับนั้นเกิดความเบี่ยงเบนในเนื้อหาสาระ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารนั้น ซึ่งอาจจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการสื่อสาร ที่ส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างพนักงานในบริษัท หรือระหว่างพนักงานกับบริษัท ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เนื่องจากการ

สื่อสารนี้จะเป็นผลทำให้พนักงานในบริษัทเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน และส่งผลทำให้มีการลาออก ย้ายงาน หรือเปลี่ยนงานมากขึ้นด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ระดับความพึงพอใจของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก และลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้วางแผนนโยบายในการปรับปรุง และบริหารงานด้านการสื่อสารภายในบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดปัญหาการไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงานในองค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก
4. เพื่อศึกษาการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน
 - 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน
 - 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน
 - 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน

1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน

1.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน

2. รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก

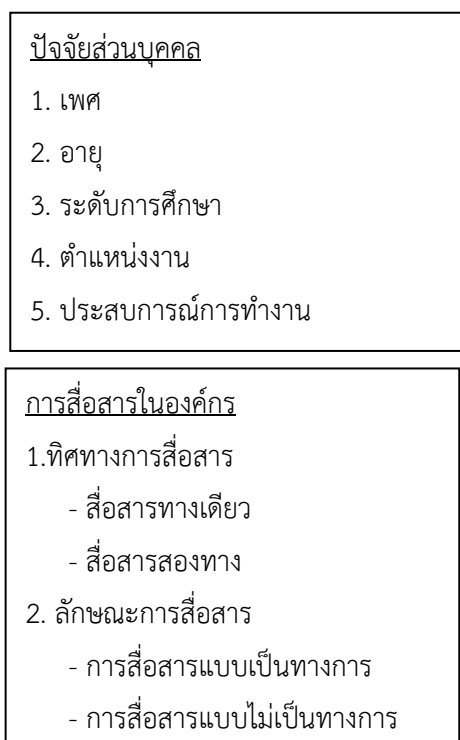
2.1 ทิศทางการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก

2.2 ลักษณะของการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก

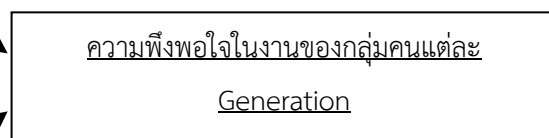
กรอบแนวคิดในการวิจัย

กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ไว้ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยนำผลที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นวางแผนนโยบายในการบริหารงานด้านการสื่อสาร เพื่อลดการเปลี่ยนแปลงงาน
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยนำผลที่ได้นำไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร
3. เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการทำงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ในการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานในบริษัท และช่วยลดช่องว่างทางการสื่อสาร

แนวคิด/ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำประกอบการศึกษาและเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่ติดต่อกันระหว่างมนุษย์ที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น เรื่องราวต่างๆของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ในการสื่อสารแต่ละครั้งจะบรรจุวัตถุประสงค์หรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ซึ่งได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร รวมไปถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบดังกล่าวมาแล้วข้างต้นด้วย โดยทิศทางของการสื่อสารดังกล่าวนี้มี 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) และการสื่อสารสองทิศทาง (Two Way Communication) ซึ่งทิศทางของการสื่อสารดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับว่าการสื่อสารในครั้งนั้นมีปฏิริยาตอบสนองจากผู้รับสารหรือไม่

2. ทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร

กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของส่วนประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ต่างๆ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทิศทางการสื่อสารภายในองค์กรของ David (1960) ที่ได้กล่าวถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจำแนกได้ 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียว (One way Communication) เป็นพฤติกรรมสื่อสารทางเดียวจากผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) และการสื่อสารแบบสองทิศทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารจากผู้ส่งสารถึงผู้รับสาร แล้วมีการสื่อสารกลับจากผู้รับสารถึงผู้ส่งสารครั้งแรก พฤติกรรมนี้จะเกิดครั้งที่ได้ถือว่า เป็นการสื่อสารสองทิศทางทั้งสิ้น การสื่อสารประเภทนี้จะสลับทำหน้าที่การเป็นผู้ส่งสารกับการ

เป็นผู้รับสารตลอดเวลา สำหรับลักษณะของการสื่อสาร Barnard (1938) ระบุว่า ทุกองค์กรจะมีลักษณะของการสื่อสาร คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) เป็นช่องทางที่มีความชัดเจนในการสื่อสารมากกว่า มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication) เป็นช่องทางที่สามารถสร้างความเป็นตัวตนที่ทำให้เกิดการร่วมมือกันในองค์กร ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร เป็นกระบวนการที่ข่าวสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งเป็นตัวหนึ่งซึ่งช่วยการทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว

3. ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg' Two Factor Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์กที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยสนใจทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮร์ซเบิร์ก เนื่องจากทฤษฎีนี้เหมาะสำหรับนำมาใช้ในกลุ่มบุคคลที่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือปัจจัยค้ำจุนมาบ้างแล้วตามสมควร ทำให้ทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่สามารถจูงใจให้บุคคลเกิดการตัดสินใจเข้ามาปฏิบัติงานในองค์การของรัฐ นอกจากนี้ยังเหมาะกับการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การทางราชการที่มีทรัพยากรการบริหารจำกัด และเหมาะกับองค์กรที่ให้บริการทางสังคม เพราะการจูงใจตามทฤษฎีการจูงใจ-ค้ำจุนของเฮร์ซเบิร์กนี้ หัวหน้างาน หรือผู้บริหารสามารถสร้างขึ้นได้อย่างเต็มที่ในขอบเขต และอำนาจหน้าที่ของตน ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจชัย บุญศรี (2556) กล่าวถึง ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก ประกอบด้วย ส่วนที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน 2 ลักษณะ คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้โดยตรง ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เป็นต้น และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เป็นสิ่งที่ปกป้องไม่ให้พนักงานมีความไม่พอใจในงาน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ นโยบายและการบริหาร สภาพการทำงาน ชีวิตส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และการปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจเนอเรชัน (Generation)

ทศพล กระจ่างน้อย (2555) ได้กล่าวถึง เจเนอเรชันไว้ว่า ใช้ในการจำแนกบุคลิกนิสัย และพฤติกรรมแต่ละคนตามระยะเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้แตกต่างกันไปตามช่วงเวลาต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า เจเนอเรชันแต่ละกลุ่มเจเนอเรชันนั้นมีความแตกต่างกันไป โดยในองค์กร และการทำงานย่อมประกอบไปด้วยบุคคลที่มาจากหลากหลายเจเนอเรชันมาทำงานร่วมกัน ทำให้จำเป็นต้องใช้การสื่อสารกับแต่ละกลุ่ม เจเนอเรชันที่แตกต่างกันไปด้วย

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ในการปฏิบัติงานนั้น มีหลายองค์ประกอบด้วยกัน ทั้งองค์ประกอบจากภายในบุคคลเอง และองค์ประกอบจากสภาพแวดล้อมภายนอก

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีศิริสุข (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของคนเจนเนอเรชั่น Y และคนเจนเนอเรชั่น Z ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของทั้งสองเจนเนอเรชั่น โดยรวมมีความคล้ายกันหลายด้าน แต่ประเด็นที่น่าสนใจคือ เจนเนอเรชั่น Z ให้ความสำคัญมากกว่าเจนเนอเรชั่น Y อย่างมีนัยสำคัญ ในประเด็นของความพึงพอใจในการทำงานที่ได้ใช้ความคิด และได้สมดุลชีวิต และปัจจัยจูงใจที่เป็นการกระทำเพื่อความสุขของตนเอง

ภัทรารวรรณ แก้วมะยม และกิติมา สุรสุนธิ (2564) ศึกษาความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา โดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างแน่นอน จากพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จำนวน 116 คน ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25-35 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานในกลุ่มปฏิบัติการ มีการปฏิบัติงานอยู่ในสายงานสนับสนุน และอายุงานส่วนใหญ่ คือ น้อยกว่าหรือเทียบเท่า 3 ปี ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และมีการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง และเมื่อจำแนกตามประเภทของการใช้ พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้การสื่อสารแบบเป็นทางการในระดับปานกลาง และมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระดับปานกลางเช่นกัน ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา โดยรวม 6 ด้าน พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการสื่อสารภายในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของ สื่อกลาง ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้น และด้านความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ตามลำดับ ผลการวิจัยตามสมมติฐานมีดังต่อไปนี้ ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน สายงาน และอายุงาน พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน สายงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน เรื่องทิศทางการสื่อสารของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พบว่า มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และมีการสื่อสารสองทางระดับปานกลาง แต่ทั้งการสื่อสาร ทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร เรื่อง

ประเภทของการใช้ในการสื่อสารของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีการสื่อสารแบบเป็นทางการมากที่สุด แต่ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก คือ พนักงานบริษัทกลุ่มบริษัทโชคชัยพีชผล จำนวนทั้งหมด 300 คน (กลุ่มบริษัท โชคชัยพีชผล, 2553)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก จำนวน 171 คน โดยการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ซึ่งมีขนาดตัวอย่างของประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ ทิศทางการสื่อสาร ประกอบด้วย สื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง และลักษณะการสื่อสาร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 171 ชุด

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการกำหนดแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) ครั้งนี้ และใช้อ้างอิง (Reference) ในการเขียนรายงานผลการวิจัย (Research Report) ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสาร และนิตยสารต่าง ๆ หนังสือทางวิชาการ บทความ และรายงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำนักงานสถิติแห่งชาติ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ สามารถจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อเป็นการอธิบายให้ทราบถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสามารถแยกการวิเคราะห์ตามแบบสอบถามได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ระดับการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย จากเกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545) โดยการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ดังนี้

- 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้ทดสอบสมมติฐาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test, One-Way ANOVA และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาหรือผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ปรากฏผลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 63.74 มีอายุ 25-40 ปี (Gen Y) มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 41.52 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 71.93 มี

ตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไป มากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 49.71 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 0 - 3 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.05 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทิศทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านการสื่อสารสองทาง รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารทางเดียว ส่วนลักษณะการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ ตามลำดับ

2.1 ผลการวิเคราะห์การสื่อสารในองค์กร ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารทางเดียว โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านไม่มีโอกาสได้ปรึกษากับหัวหน้างานของท่าน รองลงมาคือ เมื่อหัวหน้างานมอบหมายงานให้ท่านแล้วท่านไม่มีโอกาสสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับงานท่านจะไม่แจ้งให้หัวหน้างานของท่านทราบ และหัวหน้างานของท่านมักออกคำสั่งโดยไม่รับฟังความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์การสื่อสารในองค์กร ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารสองทาง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้างานของท่านมักเรียกท่านเข้าพบเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงาน รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมักมีการประชุม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือร่วมกันแก้ปัญหา พนักงานบริษัทที่ปฏิบัติงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระต่อหัวหน้างาน และหัวหน้างานของท่านจะให้คำแนะนำแก่ท่านเสมอ เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับงาน ตามลำดับ

2.3 ผลการวิเคราะห์การสื่อสารในองค์กร ลักษณะการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเสนอข้อมูลข่าวสารภายในหน่วยงานของท่านมีลักษณะที่เป็นระเบียบแบบแผนชัดเจน รองลงมาคือ หัวหน้างานของท่านจะมอบหมายงานให้โดยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร หัวหน้างานของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ และท่านจะมีโอกาสปรึกษาพูดคุยกับหัวหน้างานของท่านได้ เฉพาะการพูดคุยอย่างเป็นทางการเท่านั้น ตามลำดับ

2.4 ผลการวิเคราะห์การสื่อสารในองค์กร ลักษณะการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้างานของท่านได้ทันทีโดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของท่านเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับมาจากการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานของท่าน และหัวหน้างานของท่านให้ความเป็นกันเอง โดยท่านสามารถปรึกษาได้ทุกเรื่อง ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัท ส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งสูงสุดในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งสูงสุดในด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทนตามลำดับ

3.1 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น รองลงมาคือ ท่านมีความภาคภูมิใจในการทำงานของท่านที่ประสบความสำเร็จ และท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จได้ ตามลำดับ

3.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านได้รับการยกย่อง ชมเชยจากหัวหน้างาน/หน่วยงาน รองลงมาคือ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และท่านได้รับการชื่นชมและแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน รองลงมาคือ งานที่ได้รับมอบหมายมีความน่าสนใจและท้าทาย และงานที่ท่านปฏิบัติทำให้ท่านมีการศักยภาพในการพัฒนาตนเอง ตามลำดับ

3.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านมีอิสระในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ในงานที่ท่านรับผิดชอบ รองลงมาคือ ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ท่านไม่เคยปฏิบัติมาก่อน และท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ ตามลำดับ

3.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงานของท่านมีความเป็นธรรม รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น และท่านได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาความรู้ความสามารถ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การศึกษาดูงาน ตามลำดับ

3.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านนโยบายและการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริษัทของท่าน

มีนโยบายในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม บริษัทของท่านมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และบริษัทของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตามลำดับ

3.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า หัวหน้าของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสที่จะพบและปรึกษาหารือกับหัวหน้าได้สะดวก และหัวหน้าของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน ตามลำดับ

3.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานสามารถช่วยเหลือท่านได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือ และเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน ตามลำดับ

3.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านรู้สึกว่าเป็นบริษัทที่ท่านทำงานอยู่เป็นบริษัทที่มั่นคง รองลงมาคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่กังวลต่อการโยกย้ายปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือให้ลาออกจากงาน โดยไม่เป็นธรรม และท่านรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ ตามลำดับ

3.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านพอใจในเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้นในแต่ละปี และท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ เช่น บ้านพักค่าเดินทาง เป็นต้น และเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน ความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก

4.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก พบว่า

5.1 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ในทิศทางเดียวกัน เมื่อทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารทางเดียว เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักเพิ่มขึ้น 0.146 หน่วย ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารสองทาง เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักเพิ่มขึ้น 0.232 หน่วย ลักษณะของการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักเพิ่มขึ้น 0.134 หน่วย และลักษณะของการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักเพิ่มขึ้น 0.417 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.885 หมายความว่า ตัวแปรอิสระในสมการนี้สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก ได้ร้อยละ 88.5 ส่วนอีกร้อยละ 11.5 เกิดจากอิทธิพลตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้นำมาพิจารณา และความคลาดเคลื่อน (S.E.) มีค่าเท่ากับ 0.149

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ทิศทางการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านการสื่อสารสองทาง รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารทางเดียว เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง

มากกว่าการสื่อสารทางเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรารวรรณ แก้วมะยม และกิติมา สุรสนธิ (2564) ที่ได้ทำการศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ผลการศึกษา พบว่า ด้านทิศทางการสื่อสารของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อยกว่าการสื่อสารสองทาง ซึ่งแสดงว่าภายในองค์กรให้ความสำคัญต่อการสื่อสารสองทางมากกว่าการสื่อสารทางเดียว คือให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้มากกว่าที่จะปิดกั้นพนักงานได้แสดงความคิดเห็น ซักถามในเรื่องต่างๆ ได้ ซึ่งเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสาร และยังสามารถตรวจสอบความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสารข้อมูลที่ได้จึงตรงความเป็นจริงมากที่สุด

1.2 ลักษณะการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ เนื่องจากพนักงานในบริษัทมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการแบบควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม รีโซเทล กรุงเทพมหานคร พบว่า การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเถาอุ้ง ซึ่งเป็นการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ มีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่กว้างขวาง รวดเร็วกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ โดยข้อมูลที่สื่อสารมีตั้งแต่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง รวมถึงข่าวสารส่วนตัวของสมาชิกในองค์กร ทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง และข้อมูลจากการตีความ

2. ความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล และด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากการจูงใจประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์เป็นกระบวนการ ที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ หรือบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดมรีโซเทล กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเป็นปัจจัยจูงใจไปสู่ทัศนคติในทางบวก

2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสูงสุดในด้านนโยบายและการบริหาร รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน

และความมั่นคง และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านผลประโยชน์ตอบแทน เนื่องจากปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม รีโซเทล กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่มีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อม หรือเป็นส่วนประกอบของงาน เช่น การได้รับการยอมรับจากหัวหน้า เพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานในรูปแบบของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการยอมรับในความสามารถ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

3. ความพึงพอใจในงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ที่ได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนนทเวช ไม่พบความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

3.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจของคนเจนเนอเรชั่น Y และคนเจนเนอเรชั่น Z ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล กล่าวว่า คนเจนเนอเรชั่น Y และเจนเนอเรชั่น Z ซึ่งมีอายุที่ต่างกัน มีลักษณะที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉาะปัจจัยงานที่ได้ใช้ความคิดและได้สมดุลชีวิต

3.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม รีโซเทล กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานของโรงแรมสกายโดม รีโซเทล กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโรงแรมสกายโดม รีโซเทล กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามลักษณะประชากรด้านระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ที่ได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนทเวช จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) ที่ได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลนทเวช จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. รูปแบบการสื่อสารส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

4.1 ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารทางเดียวมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิการ์ พิรานนท์ และภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2559) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ระดับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันหรือความพึงพอใจในงานขององค์กรทิศทางเดียวกัน

4.2 ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารสองทางมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิการ์ พิรานนท์ และภัสรา พงษ์สุขเวชกุล (2559) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า ระดับการสื่อสารภายในองค์กรด้านทิศทางการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันหรือความพึงพอใจในงานขององค์กรทิศทางเดียวกัน

4.3 ลักษณะของการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธราวรรณ แก้วมะยม และกิติมา สุรสนธิ

(2564) ศึกษาารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

4.4 ลักษณะของการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก อย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรารวรรณ แก้วมะยม และกิติมา สุรสนธิ (2564) ศึกษาารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ผลการวิจัย พบว่า การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารทางเดียว จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานควรมีการออกคำสั่งโดยรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรอย่างมีความเป็นธรรมและเท่าเทียมกันในแต่ละบุคคล

2. ทิศทางการสื่อสาร ด้านการสื่อสารสองทาง จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานของพนักงานในองค์กรควรจะให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาแก่พนักงานหรือลูกน้องอย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อพนักงานมีปัญหาเกี่ยวกับงาน

3. ลักษณะการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบเป็นทางการ จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานหรือลูกน้องได้ปรึกษาพูดคุยกันอย่างเป็นทางการ

4. ลักษณะการสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ จากผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหัวหน้างานควรให้ความสำคัญกับลูกน้องหรือพนักงานทุกคน โดยจะทำให้พนักงานในองค์กรสามารถปรึกษากับหัวหน้างานในสายงานได้ทุกเรื่อง

รายการอ้างอิง

กรณิการ์ พีรานนท์ และภัสรา พงษ์สุขเวชกุล. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กร และความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน)*.

กลุ่มบริษัทโซคซัยพีซผล. (2553). *บริษัท โซคซัยพีซผล จำกัด*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก

<http://www.kengsenggroup.com/th/tapiopellet.php>. สืบค้นวันที่ 1 มกราคม 2565.

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรของ*

โรงพยาบาลนนทเวช. วิทยานพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิต.

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล, กฤษยา นุ่มพญา, จีราภา นวลลักษณ์ และชนพัฒน์ ปลื้มบุญ. (2557).

การศึกษาเจเนเนอเรชันเอ็กซ์และเจเนเนอเรชันวายในมุมมองต่อคุณลักษณะของตนเองและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของเจเนเนอเรชันอื่น. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 141(36), 1-17.

ทศพล กระต่ายน้อย. (2555). *ภาวะผู้นำของนักศึกษาสายสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.

ปริญญาการค้นคว้าแบบอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนธรรม วรพรหมไพบูลย์. (2562). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทซินฟูดส์ จำกัด.

วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์, 6(1), 167-179.

นิภาพรรณ โสพัฒน์. (2562). วิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพ*

การบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย, 3(1), 23-30.

ผู้จัดการออนไลน์. (2563). กลุ่ม “Millennials” ฐานผู้บริโภคสำคัญ ผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจ.

[ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก <https://mgronline.com/smes/detail/9630000114917>. สืบค้นวันที่ 1 มกราคม 2565.

พลากร กลิ่นชาติ และบุญอยู่ ขอพรประเสริฐ. (2559). *ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับ*

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมสกายโดม ริโซเทล กรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.

พัชสิรี ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภีร์ศิริสุข. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

และแรงจูงใจของคนเจเนอเรชัน Y และคนเจเนอเรชัน Z ในเขตกรุงเทพมหานครและ

ปริมณฑล. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 42(3), 1-18.

ภัทรารวรรณ แก้วมะยม และกิติมา สุรสนธิ. (2564). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึง*

พอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมสาร.

อำนวยการ บัญชี. (2556). *ทฤษฎีแรงจูงใจ*. [ออนไลน์] เข้าถึงได้จาก

<http://aumnuychai.blogspot.com/2013/09/herzberg-and-other.html>. สืบค้นวันที่ 12 มกราคม 2565.

Barnard, C.I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

David, K.B. (1960). *The Process of Communication*. New York: Holf. Rinehart and Winston.

Taro, Y. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rdEd). New York: Harper and Row Publications.