บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเรื่องภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน ที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ ที่มีต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน รวมถึงข้อมูลและความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติมจากพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ ตามรูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียว ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด จำนวน 182 คน ซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานทุกคน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิดและปลายเปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง เครื่องมือที่ใช้สอบถามเรื่องรูปแบบการสื่อสาร เป็นมาตราส่วนความถี่ประมาณค่า 4 ระดับ ส่วนเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อายุการทำงานกับบริษัท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และอยู่ในส่วนงานกองเรือ มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีรายได้รวมทุกประเภทต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ผลการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การ พบว่า ทั้งรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward) การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา (Upward) และการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal) พนักงานมีความถี่การปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชานั้น มีการสั่งงานตามลำดับสายบังคับบัญชา การสั่งงานด้วยวาจา และการแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท อยู่ในระดับมาก ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา มีการรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำ การรายงานสิ่งผิดปกติ และการอธิบายปัญหาในการทำงานที่แก้ไขไปได้ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ในระดับมาก และรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกัน พบว่า พนักงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล

ข่าวสารเพื่อการทำงาน และนอกเหนือจากเรื่องงาน รวมถึงการสื่อสารด้วยวาจากับเพื่อนร่วมงานในระดับมาก

ความพึงพอใจของพนักงาน ต่อการสื่อสารในองค์การนั้น พบว่า พนักงานพึงพอใจในระดับปานกลาง ทั้งด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน ด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือภายในบริษัท และด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงานกับรูปแบบการสื่อสารในองค์การ พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากเพศ ส่วนงาน และระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันเป็นผลมาจากระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้รวมต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันที่ต่างกัน เป็นผลมาจากเพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และส่วนงานของพนักงานที่ต่างกันด้วย

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ พบว่า ความถี่ในการสื่อสารด้วยรูปแบบต่าง ๆ ในองค์การ ในภาพรวมแล้วมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ซึ่งหากแยกพิจารณาแต่ละรูปแบบแล้ว พบว่า ความถี่ในการสื่อสารรูปแบบบนลงล่าง (Downward) และแบบแนวราบ (Horizontal) ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ