

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ เพื่อศึกษามุมมองของพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงาน ศึกษา รูปแบบการสื่อสารภายในบริษัท ศึกษา ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ รวมถึงข้อมูลและความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียว ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด ที่ปฏิบัติงานทั้งในส่วนสำนักงาน ส่วนกองเรือ และส่วนซ่อมบำรุง จำนวนทั้งสิ้น 182 คน ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด ซึ่งแบบสอบถามมีทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง เครื่องมือที่ใช้สอบถามเรื่องรูปแบบการสื่อสาร เป็นมาตราส่วนความถี่ 4 ระดับ และเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลภูมิหลังประชากร รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน โดยนำเสนอเป็นตารางความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยใช้สถิติการทดสอบความแตกต่าง t-test และ F-test และสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ แบบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Correlation Coefficient) ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุป และอภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์และลักษณะงานของพนักงาน

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาดำรงระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานกับบริษัท น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และอยู่ในส่วนงานกองเรือ มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีรายได้รวมทุกประเภทต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านรูปแบบการสื่อสารในองค์การที่พนักงานปฏิบัติ

ตารางที่ 5.1

แสดงผลสรุปรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา
ภายในองค์การที่พนักงานปฏิบัติ

การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ
การสั่งงาน มอบหมายงาน ตามลำดับสายการบังคับบัญชา	มาก
การสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	ปานกลาง
การสั่งงานด้วยวาจา	มาก
การแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท	มาก
การแจ้งแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปานกลาง
การสื่อสารที่ทำให้เกิดความสับสนกับผิดชอบต่อบริษัท	มาก
รวม	มาก

จากตารางที่ 5.1 รูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา มายังผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward) โดยรวมแล้วพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง ปฏิบัติในระดับมาก ซึ่งเรื่องที่เกิดขึ้นในระดับมาก ได้แก่ การสั่งงานตามลำดับสายการบังคับบัญชา การสั่งงานด้วยวาจา การแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท และการสื่อสารที่ทำให้พนักงานเกิดสำนึก

รับผิดชอบบริษัท โดยที่การสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และการแจ้งแนวทางการประเมินผล การปฏิบัติงานของพนักงานนั้น พนักงานปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ผลดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า องค์การมีขนาดเล็ก และโครงสร้างขององค์การ ไม่ซับซ้อน ผู้บังคับบัญชามีความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงทำให้มีการสื่อสารกันในส่วนงาน หรือในแต่ละฝ่ายเป็นไปด้วยความบ่อยครั้งกว่าการสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษร ประกอบกับ องค์การมีลักษณะการแบ่งงานตามความถนัด และกำหนดผู้รับผิดชอบสูงสุดของแต่ละฝ่ายไว้ ตามลำดับสายการบังคับบัญชา จึงมีการสั่งงาน และสื่อสารกันในฝ่ายงาน การถ่ายทอดนโยบาย และการดำเนินงานของบริษัท รวมถึงการสื่อสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกสำนึกรับผิดชอบต่อบริษัท จากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลัก สอดคล้องกับคำกล่าวของสมยศ นาวิการ (2546) ที่ว่า ข่าวนสารที่ติดต่อสื่อสารกันในองค์การ จากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชามีอยู่ 5 ประเภท คือ ข่าวนสารเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ข่าวนสารเกี่ยวกับเหตุผลการทำงาน ข่าวนสารเกี่ยวกับนโยบาย ขององค์การ ข่าวนสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และข่าวนสารเกี่ยวกับเป้าหมายของ องค์การ

ตารางที่ 5.2

แสดงผลสรูปแบบการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา
ภายในองค์การที่พนักงานปฏิบัติ

การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ
การรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป	มาก
การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน	มาก
การอธิบายถึงปัญหาในการทำงานที่แก้ไขไปได้	มาก
การเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือบริษัทให้ดีขึ้น	ปานกลาง
การเปิดเผยความคิดความรู้สึกในเรื่องเพื่อนร่วมงานและบริษัท	ปานกลาง
รวม	มาก

จากตารางที่ 5.2 การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา (Upward) มีการปฏิบัติในระดับมาก โดยเรื่องที่พนักงานปฏิบัติในระดับมาก ได้แก่ การรายงานผลสำเร็จของ

งานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน และการอธิบายถึงปัญหาในการทำงานที่แก้ไขไปได้

ผลดังกล่าวเป็นไปตามคำกล่าวที่ว่า ตามปกติผู้ปฏิบัติงานจะติดต่อสื่อสารในแนวตั้งกับผู้บังคับบัญชาทั้งในด้านการขอข้อมูลและการให้ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติส่งให้ผู้บริหาร แยกเป็น 4 ประเภท คือ การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงานและแผนการปฏิบัติงานในอนาคต การอธิบายถึงปัญหาในการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไขได้ โดยหวังว่าจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้บริหาร การเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงหน่วยงานหรือองค์การให้ดีขึ้น และการเปิดเผยถึงความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้จะให้ข้อมูลทั้งบวกและลบ หากเป็นข้อมูลในทางบวก ผู้บริหารก็นำไปตัดสินใจได้ แต่หากเป็นข้อมูลทางลบ ผู้บริหารจะต้องแก้ปัญหา (เสนาะ ตียาวี, 2541, น. 330-331)

ตารางที่ 5.3

แสดงผลสรุปรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกัน
ภายในองค์การที่พนักงานปฏิบัติ

การสื่อสาร	ระดับการปฏิบัติ
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน	มาก
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากเรื่องงาน	มาก
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท	ปานกลาง
การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร	น้อย
การสื่อสารด้วยวาจา	มาก
รวม	มาก

จากตารางที่ 5.3 การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (Horizontal) โดยรวมแล้วพนักงานปฏิบัติในระดับมาก โดยเรื่องที่พนักงานปฏิบัติในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา การแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเรื่องการทำงาน รวมถึงเรื่องอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องงาน

ผลดังกล่าวสอดคล้องกับคำกล่าวของรัตน อัทธภูมิสุวรรณ (2547) ที่ว่าการติดต่อสื่อสารในแนวนอนนั้นต้องมีการประสานงานหรือทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในระดับเดียวกันภายในองค์กร ซึ่งไม่มีกลไกที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคน โดยความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เกิดขึ้นจากการประสานงาน การมอบหมายงาน ประกอบกับการให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงาน และกิจกรรม รวมถึงการแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน และการสร้างความเข้าใจร่วมกัน รองลงมาในระดับปานกลาง คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริษัทและการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท และเรื่องที่พนักงานมีการสื่อสารกันในระดับน้อย คือ การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 5.4

แสดงผลสรุปความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน

การสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ
ข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน	ปานกลาง
ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายบริษัทและเป้าหมายประจำปี	ปานกลาง
ข้อมูลด้านงบประมาณประจำปี และสถานะทางการเงินของบริษัท	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารงานบุคคล เช่นค่าจ้าง การประเมินผลงาน สวัสดิการ ฯลฯ	ปานกลาง
ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จและ/หรือข้อผิดพลาด อุปสรรคด้านต่าง ๆ ของบริษัท	ปานกลาง
บรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือภายในบริษัท	ปานกลาง
การสื่อสารในบริษัทช่วยกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่สัมฤทธิ์ผล	ปานกลาง
การสื่อสารในบริษัทช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน	ปานกลาง
ความชัดเจนเข้าใจง่ายของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง
ความรวดเร็วและทันสมัยของข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน	ปานกลาง

ตารางที่ 5.4 (ต่อ)

การสื่อสาร	ระดับความพึงพอใจ
การแจ้งให้พนักงานทราบ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ	ปานกลาง
การได้มีส่วนร่วมระดมความคิดเพื่อการตัดสินใจกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีมภายในส่วนงาน/ฝ่ายของพนักงาน	ปานกลาง
ประสิทธิภาพของการประชุมภายใน	ปานกลาง
เครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร	ปานกลาง
โทรศัพท์ภายในของบริษัท	ปานกลาง
หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึก ประกาศ	ปานกลาง
เว็บไซต์ กระดานแสดงความคิดเห็น และอีเมลของบริษัท	น้อย
สรุป	ปานกลาง

จากตารางที่ 5.4 พนักงานของบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิง มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน ด้านบรรยากาศการสื่อสารและความร่วมมือภายในบริษัท รวมถึงด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร โดยมีความพึงพอใจด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารอยู่ 1 เรื่องที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ เว็บไซต์ กระดานแสดงความคิดเห็น และอีเมลบริษัท

ผลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าบริษัทยังมีการจัดหาหรือบำรุงรักษาช่องทางการสื่อสารด้านอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวในระดับน้อย ไม่เพียงพอตามความคาดหวังหรือความต้องการของพนักงานในปัจจุบัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะฝ่ายบริหารอาจมีการจัดหาเครื่องมือปฏิบัติงาน การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตและการใช้ประโยชน์จากเว็บไซต์และอีเมลบริษัท ไม่เพียงพอตามความคาดหวังหรือความต้องการของพนักงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่องการสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษรที่อยู่ในระดับปานกลางเมื่อเทียบกับการสื่อสารเรื่องอื่น ๆ ที่อยู่ในระดับมาก พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นพนักงานส่วนกองเรือธรรมชาติในการปฏิบัติงานเรือจะอยู่ไกลจากฝั่ง และอยู่กลางทะเล เป็นส่วนมาก อาจทำให้มีปัญหาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตบ้าง

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อมูลเพิ่มเติมด้านความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร และความคิดเห็นเพิ่มเติม ที่มาจากคำถามปลายเปิด 2 ประเด็นคือ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กร มีผู้ตอบคำถามรวมทั้งสิ้น 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.49 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 182 คน โดยข้อคิดเห็นส่วนใหญ่ คือ การไม่ได้รับเสียงตอบกลับหลังการสื่อสารชั้นแรกจบลง และความล่าช้า ไม่มีประสิทธิภาพของเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร

ปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างเรือและสำนักงาน สามารถอธิบายผลได้ตามคำกล่าวของอลัน เจย์ ซาเร็มบ้า ว่าการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด ไม่ควรเป็นแบบทางเดียว เพราะสารที่ถูกส่งไปนั้นจะสัมฤทธิ์ผลได้ ก็ต่อเมื่อสารไปถึงผู้รับเท่านั้น หากกำหนดให้มีการรับรู้หรือเข้าใจสารแบบทางเดียว ก็จะไม่กระตุ้นให้เกิดปฏิกิริยาตอบกลับมา (Feedback) ทำให้ผู้ส่งสารไม่ทราบว่าสารได้ถึงผู้รับหรือไม่ ดังนั้น การสื่อสารทั้งแบบบนลงล่าง และแบบล่างขึ้นบน จึงควรได้การเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดเสียงตอบรับกลับมาด้วย นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร: ปัจจัยเชิงความสำเร็จในการสร้างความแตกต่างขององค์กรระดับประเทศ ของวนาวลัย ดาดี (2552) ที่ได้พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมในการทำงาน และข่าวสารที่ต้องการรู้ของผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารปฏิบัติงานของธนาคารกสิกรไทย ธนาคารออมสิน และกรมสรรพากร มีความแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย และปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรของทั้ง 3 แห่ง ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ให้มีความทันสมัยมากขึ้น จึงควรเพิ่มกลยุทธ์ของการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยเรื่องภูมิหลังพนักงาน ด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ด้านลักษณะงาน ได้แก่ อายุงาน รายได้รวมต่อเดือน ส่วนงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งของพนักงาน ที่แตกต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 5.5

แสดงผลรูปของความแตกต่างของภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์
และลักษณะงาน ที่ทำให้รูปแบบการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกัน

ภูมิหลังพนักงานด้านประชากรศาสตร์ และ ลักษณะงาน ที่แตกต่าง	รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่าง
เพศ ส่วนงาน และระดับตำแหน่ง	การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายัง ผู้ใต้บังคับบัญชา
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และรายได้	การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ ผู้บังคับบัญชา
เพศ ระดับการศึกษา อายุงาน และส่วนงาน	การสื่อสารในระดับเดียวกัน

จากผลการศึกษาตามตารางที่ 5.5 หากมีการปรับปรุงหรือแก้ไขวิธีการสื่อสารแต่ละเรื่อง ในแต่ละรูปแบบการสื่อสาร ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่อาจส่งผลดังกล่าวประกอบด้วย โดยพบว่า การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชานั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในการปฏิบัติ คือ

1. เพศ มีรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยเพศชายมีการปฏิบัติมากกว่าเล็กน้อย
2. ส่วนงาน พนักงานแต่ละส่วนงานมีรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนซ่อมบำรุง มีรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาน้อยกว่าส่วนกองเรือ
3. ระดับตำแหน่งที่ต่างกัน พนักงานระดับตำแหน่งต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย มีการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าระดับปฏิบัติการ

การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชานั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในการปฏิบัติ คือ

1. ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เปรียบเทียบกับการที่พนักงานมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ กระดานแสดงความคิดเห็น และอีเมลบริษัท ในระดับน้อย ดังนั้นหากจะส่งเสริมหรือปรับปรุงให้พนักงานสื่อสารกับหัวหน้างาน หรือผู้บริหาร ควรพิจารณาช่องทางการสื่อสารอื่นประกอบด้วย

2. ระดับตำแหน่ง สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการยังมีระดับการสื่อสารจากผู้ได้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา น้อยกว่าระดับอื่น

3. รายได้รวมต่อเดือน ควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท ได้มีโอกาส ช่องทางสื่อสารกับหัวหน้างานหรือผู้บริหารได้เหมาะสม

การสื่อสารในระดับเดียวกันนั้น สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในการปฏิบัติ คือ

1. เพศ โดยรวมแล้วพนักงานเพศหญิง มีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากกว่าเพศชาย

2. ระดับการศึกษา เนื่องจากโดยรวมพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการสื่อสารในระดับเดียวกันน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3. อายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป มีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี

4. ส่วนงาน พนักงานส่วนซ่อมบำรุง มีระดับการสื่อสารในระดับเดียวกัน น้อยที่สุด

สมมติฐานที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน เป็นไปตามตารางดังนี้

ตารางที่ 5.6

แสดงผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ

ต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ด้านข้อมูล

บริษัทและการดำเนินงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่าความสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจเรื่องข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน
การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ได้บังคับบัญชา		
การสั่งงานมอบหมายงานตามลำดับสายการบังคับบัญชา	0.290	ต่ำ
การสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	0.302	ปานกลาง
การสั่งงานด้วยวาจา	0.300	ปานกลาง
การแจ้งนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท	0.217	ต่ำ
การแจ้งแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		ไม่มีความสัมพันธ์

ตารางที่ 5.6 (ต่อ)

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า ความสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจเรื่อง ข้อมูลบริษัทและการ ดำเนินงาน
การสื่อสารที่ทำให้พนักงานเกิดความสำนึกรับผิดชอบต่องาน		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	0.245	ต่ำ
การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา		
การรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป		ไม่มีความสัมพันธ์
การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน	0.171	ต่ำ
การอธิบายปัญหาในการทำงานที่แก้ไขได้		ไม่มีความสัมพันธ์
การเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือ บริษัทให้ดีขึ้น		ไม่มีความสัมพันธ์
การเปิดเผยความคิดเห็นความรู้สึกในเรื่องเพื่อนร่วมงาน และบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารในระดับเดียวกัน		
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากเรื่องงาน	0.148	ต่ำ
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริษัทและการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารด้วยวาจา		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม	0.166	ต่ำ

จากตารางที่ 5.6 ผลการศึกษาพบว่าโดยสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านข้อมูลของบริษัทและการดำเนินงาน ในระดับต่ำ ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชานั้น มีเพียงการรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงานเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านข้อมูลของบริษัทและการดำเนินงาน และสำหรับรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกัน มีเพียงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารนอกเหนือจากเรื่องงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านข้อมูลของบริษัทและการดำเนินงาน ในระดับต่ำเช่นกัน

ผลดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า ในการให้ข้อมูลข่าวสารของบริษัทแก่พนักงาน อาจพิจารณาปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่องการสั่งงาน แบบเป็นลายลักษณ์อักษร และการสั่งงานด้วยวาจา ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของสมยศ นาวิการ (2546) ที่ว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารประกอบไปด้วยลักษณะประการหนึ่ง คือ คุณภาพของสื่อกลาง ได้แก่ การใช้ลายลักษณ์อักษร การใช้ถ้อยคำดีเพียงใด คุณค่าของข่าวสาร ที่ได้รับ และการมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงที

นอกจากนั้นแล้ว การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน เป็นการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านข้อมูลของบริษัทและการดำเนินงานด้วย สอดคล้องกับคำกล่าวของกรีซ สืบสนธิ์ (2525) ว่าพนักงานควรได้รู้รายละเอียดเกี่ยวกับระบบทั้งหมดขององค์การ และสามารถปฏิบัติหน้าที่ วางแนวทางสำหรับตนเอง ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลัก และโครงสร้างขององค์การ หากพนักงานขาดข้อมูลข่าวสาร ก็จะทำให้ขาดแนวความคิดในการวางแผน เพื่อความก้าวหน้าของตนเองในองค์การ ดังนั้นการบอกกล่าวให้พนักงานรู้ถึงโอกาสก้าวหน้าในงานจึงมีความสำคัญมาก

การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารนอกเหนือจากเรื่องงาน ภายในกลุ่มพนักงานระดับเดียวกัน ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงานในระดับต่ำ เป็นไปตามคำกล่าวของ สมยศ นาวิการ (2546) ว่าปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วยวิธีการที่ได้ติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอธิบาย และการได้รับข่าวสารเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 5.7

แสดงผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ

ต่อการสื่อสาร ภายในองค์การของพนักงาน ด้านบรรยากาศ

การสื่อสารและความร่วมมือในบริษัท

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า ความสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจเรื่อง บรรยากาศการสื่อสาร และความร่วมมือใน บริษัท
การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา		
การสั่งงานตามลำดับสายการบังคับบัญชา	0.202	ต่ำ
การสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร		ไม่มีความสัมพันธ์
การสั่งงานมายังด้วยวาจา	0.193	ต่ำ
การแจ้งนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
การแจ้งแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารที่ทำให้พนักงานเกิดความสำนึกรับผิดชอบต่อบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา		
การรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป		ไม่มีความสัมพันธ์
การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน	0.179	ต่ำ
การอธิบายปัญหาในการทำงานที่แก้ไขได้		ไม่มีความสัมพันธ์
การเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือ บริษัทให้ดีขึ้น		ไม่มีความสัมพันธ์
การเปิดเผยความคิดความรู้สึกในเรื่องเพื่อนร่วมงาน และบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารในระดับเดียวกัน		
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากเรื่องงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริษัทและการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารด้วยวาจา		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 5.7 สรุปได้ว่า การสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านบรรยากาศองค์การและความร่วมมือในบริษัท ในระดับต่ำ คือ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การสั่งงานตามสายบังคับบัญชา การสั่งงานด้วยวาจา การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน ส่วนการสื่อสารในระดับเดียวกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านบรรยากาศองค์การและความร่วมมือในบริษัท

ผลดังกล่าว จึงอธิบายได้ว่าหากต้องการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การและความร่วมมือในบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิง จำกัด ก็ต้องพิจารณาให้ความสำคัญกับการสั่งงานตามลำดับสายบังคับบัญชา และการสั่งงานด้วยวาจา เนื่องจากความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความเชื่อใจ (Credibility, Confidence, and Trust) เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาต้องมี เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความมั่นใจ และเชื่อใจในตัวผู้บังคับบัญชา เพื่อที่ว่าเขาจะสามารถเข้าหาหัวหน้าเพื่อเล่าปัญหา ความกังวล รวมถึงให้คำแนะนำเรื่องต่าง ๆ ได้ ส่วนความน่าเชื่อถือของข้อมูล เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของบรรยากาศการสื่อสารเชิงสนับสนุน ก็ต้องมาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง นอกจากนั้น การที่พนักงานรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นลักษณะของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือเมื่อใดที่พนักงานสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาหรือตัดสินใจในกระบวนการงานต่าง ๆ บรรยากาศการสื่อสารก็มีแนวโน้มเป็นไปในเชิงสนับสนุนมากขึ้นเช่นกัน

ตารางที่ 5.8

แสดงผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ
ต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านเครื่องมือ
และช่องทางการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า ความสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจด้าน เครื่องมือและช่องทาง การสื่อสาร
การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา		
การสั่งงานตามลำดับสายการบังคับบัญชา		ไม่มีความสัมพันธ์
การสั่งงานแบบเป็นลายลักษณ์อักษร	0.188	ต่ำ
การสั่งงานมาด้วยวาจา		ไม่มีความสัมพันธ์
การแจ้งนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
การแจ้งแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	-0.146	ต่ำ
การสื่อสารที่ทำให้พนักงานเกิดความสำนึกรับผิดชอบต่อบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา		
การรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป	-0.175	ต่ำ
การรายงานสิ่งผิดปกติที่พบในการทำงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การอธิบายปัญหาในการทำงานที่แก้ไขได้		ไม่มีความสัมพันธ์
การเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือ บริษัทให้ดีขึ้น	0.219	ต่ำ
การเปิดเผยความคิดเห็นความรู้สึกในเรื่องเพื่อนร่วมงาน และบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารในระดับเดียวกัน		
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อการทำงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นอกเหนือจากเรื่องงาน		ไม่มีความสัมพันธ์
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับบริษัทและการดำเนิน กิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท		ไม่มีความสัมพันธ์
การสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร	0.227	ต่ำ
การสื่อสารด้วยวาจา		ไม่มีความสัมพันธ์
ภาพรวม		ไม่มีความสัมพันธ์

จากตารางที่ 5.8 สรุปได้ว่า การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสื่อสาร 2 เรื่อง คือ การสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร และการแจ้งแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ในเรื่องต่าง ๆ มีการสื่อสาร 2 เรื่องที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร คือ การรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป และการเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือบริษัทให้ดีขึ้น และรูปแบบการสื่อสารในระดับเดียวกันที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร พบว่า การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสาร เพียงเรื่องเดียว

จากผลดังกล่าว เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารอยู่ในระดับน้อยประกอบแล้ว ทั้งนี้ เป็นเพราะพนักงานอาจจะได้รับข้อมูลเรื่องการแจ้งแนวทางประเมินผลการปฏิบัติงานในปริมาณมากหรือกระทำในระดับมาก แต่ผ่านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารที่ล้าสมัยหรือไม่เหมาะสม จึงสอดคล้องกับคำกล่าวของสมยศ นาวิการ (2546) ว่ารูปแบบการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา เรื่องการแจ้งแนวทางการประเมินผลปฏิบัติงานนั้น ส่วนใหญ่กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเกิดความไม่สมบูรณ์หรือผิดพลาดขึ้นได้ เนื่องจากการตีความหมายของคำสั่งผิดไปจากเจตนาของผู้ส่งสาร และผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้บริหารมักไม่ค่อยอธิบายเหตุผลประกอบคำสั่งการ และส่วนใหญ่ผู้รับสารซึ่งเป็นพนักงานระดับล่างไม่ค่อยมีโอกาสในการซักถามข้อมูลหรือคำชี้แจงที่ชัดเจน ดังนั้นจึงทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารเกิดขึ้นน้อยมาก

ส่วนเรื่องการรายงานผลสำเร็จของงานที่ทำหรือแผนงานที่จะทำต่อไป ให้ผู้บังคับบัญชาทราบนั้น การที่พนักงานปฏิบัติในระดับมาก ส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารน้อย ในขณะที่หากพนักงานมีการเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงงานในฝ่ายหรือบริษัทให้ดีขึ้นต่อผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ก็จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารมากตามไปด้วย จึงเป็นไปตามผลงานวิจัยของวนาวลัย ดาดี (2552) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้การสื่อสารภายในองค์การต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนา คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารให้มีความทันสมัยมากขึ้น จึงควรเพิ่มกลยุทธ์ของการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น

สำหรับการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันนั้น พนักงานปฏิบัติในระดับน้อย และมีความพึงพอใจต่อเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารน้อยตามไปด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารลักษณะนี้จะระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน ได้แก่ การใช้บันทึกย่อ (Post-it) การใช้โปรแกรมสนทนา MSN เป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันระหว่างพนักงาน ประกอบกับพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานส่วนกองเรือ ซึ่งไม่ค่อยมีโอกาสใช้การสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเป็นลายลักษณ์อักษร จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ด้านเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารน้อยด้วยเช่นกัน

สรุปในภาพรวมแล้ว จากความสัมพันธ์ภาพรวมแต่ละด้านระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก จากสมมติฐานทั้งหมด 48 สมมติฐาน มีเพียง 18 สมมติฐานเท่านั้นที่มีความแตกต่างหรือมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจกล่าวได้ว่า รูปแบบการสื่อสารด้านต่าง ๆ ในองค์การนั้น พนักงานมีการปฏิบัติด้วยรูปแบบต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นไปตามโครงสร้างการบริหารองค์การ พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าวไม่ได้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การมากเท่าใดนัก

หากพิจารณาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารในองค์การแต่ละด้านกับความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์การ ด้านข้อมูลบริษัทและการดำเนินงาน โดยเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานบริษัท เคมสตาร์ ชีปิ้ง จำกัด เกิดจากการได้รับข้อมูลข่าวสารจากหัวหน้างานหรือผู้บริหารอย่างเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงความถี่ในการได้สื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนร่วมงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของปรียพรรณ วรธนะวาสิน (2550) เรื่องความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์การ ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์การ คือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับมาว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายในองค์การหรือไม่ หากข่าวสารที่บุคลากรได้รับ สอดคล้องกับความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. เนื่องจากพนักงานมีความต้องการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า โดยเฉพาะการสื่อสารแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และข้อมูลข่าวสารที่เป็นแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อมูลดังกล่าว รวมถึงข่าวคราวความเคลื่อนไหวของบริษัท การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การ ซึ่งเป็นข่าวสำคัญและมีผลกระทบต่อพนักงาน ผ่านสื่อต่าง ๆ ในองค์การไปถึงพนักงาน ด้วยเนื้อหาที่ชัดเจน มีปริมาณเหมาะสม และรวดเร็ว บ่อยครั้งขึ้นกว่าปัจจุบัน

2. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในบริษัทนั้น เรื่องที่พนักงานพึงพอใจน้อย คือ เรื่องเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารด้วยเว็บไซต์ กระดานแสดงความคิดเห็น และอีเมลของบริษัท ซึ่งถือได้ว่าเป็นช่องทางที่สำคัญในยุคโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน เนื่องจากเว็บไซต์บริษัทเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูลขององค์การ กิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ กระดานแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ เป็นช่องทางการให้เสียงตอบกลับ (Feedback) ที่สะดวกช่องทางหนึ่งของพนักงานไปยังผู้บริหาร และอีเมลบริษัท ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ให้ความสะดวกและรวดเร็วในการประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ ผู้บริหารจึงควรปรับปรุงคุณภาพของเครื่องมือสื่อสารเหล่านี้ ให้ทันสมัย และใช้งานได้อยู่เสมอ

3. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกให้รูปแบบการสื่อสาร โดยจำแนกตามทิศทางการสื่อสาร คือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้ใต้บังคับบัญชา (Downward) การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา (Upward) และการสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal) เท่านั้น โดยที่ มีการจำแนกไว้ในรูปแบบอื่น ๆ อีกนอกเหนือจากแนวทางของผู้ศึกษา เช่น จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร (One-way and Two-way Communication) จำแนกตามลักษณะการใช้ คือแบบเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจต่อการศึกษาพฤติกรรม การสื่อสารในองค์การด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ไม่มีการเก็บข้อมูลเชิงลึกจากพนักงานในองค์กร ดังนั้น การศึกษาในอนาคตควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพมาร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการฝ่าย นายเรือ และต้นกล โดยเฉพาะนโยบายการจัดการด้านต่าง ๆ ในส่วนงานที่สังกัด รวมถึงสภาพปัญหาในการทำงานที่พบ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและลึกซึ้งมากขึ้น
2. ควรได้มีการศึกษาลักษณะนี้กับองค์กรอื่นที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์นาวีเช่นเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ ว่ามีความสัมพันธ์กัน อย่างเหมือนหรือแตกต่าง ประการใดกับผลการศึกษาจากบริษัท เคมสตาร์ ชิปปิ้ง จำกัด เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่พบในการดำเนินงาน การดำเนินธุรกิจ ระบบการติดต่อสื่อสารภายใน และความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงาน และนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไข หรือพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อวงการธุรกิจพาณิชย์นาวี
3. ในภาพรวมแล้ว รูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติในปัจจุบันยังมีส่วนต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์กรไม่มากนัก การศึกษาในอนาคตควรพิจารณาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร เช่น ความพึงพอใจต่อค่าจ้าง หรือการปฏิบัติงาน เป็นต้น
4. ควรได้พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในการศึกษาครั้งต่อไป เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้เป็นนำข้อมูลเพื่อไปวางแผนการสื่อสารในขั้นต้นขององค์กร ดังนั้นหากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กรต่อไปตามแนวทางการบริหารจัดการบุคลากร อาจศึกษาตัวแปรเรื่องความพึงพอใจต่อการสื่อสารในองค์กร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย