

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี โดยไม่รวมผู้บริหารระดับสูง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน การวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายข้อมูลภูมิหลังประชากร การสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นความถี่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมานเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่างๆ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง (T-Test) และค่า One-Way Anova (F-Test) สำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

1. ภูมิหลังประชากร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 21-25 ปี และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ 7-9 มากที่สุด
2. ด้านการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน พนักงานรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรในระดับมาก โดยรับทราบจาก อีเมล / อินทราเน็ต / อินเทอร์เน็ต มากที่สุด โดยแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุด คือ อีเมล / อินทราเน็ต / อินเทอร์เน็ตเช่นกัน

สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน และการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชา พบว่า มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารจากการพูดคุยเป็นการส่วนตัวและอธิบายงานด้วยตนเองมากที่สุด สำหรับการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่น พบว่ามีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการใช้การสื่อสารจากการโทรศัพท์มากที่สุด

3. ด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) มากที่สุด รองลงมา พึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารจากหัวหน้าสั่งลงมาถึงลูกน้อง (แบบบนลงล่าง) รูปแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า (แบบล่างขึ้นบน) และรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) ตามลำดับ

4. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสำเร็จของงาน และความมั่นคงในงาน ในขณะที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรน้อยที่สุด

5. พนักงานที่มีภูมิลำเนาประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่าการศึกษา อายุ การทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน ส่วนเพศและอายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีภูมิลำเนาประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานบางส่วน โดยพบว่าอายุและอายุการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนเพศ การศึกษา และตำแหน่งงาน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

7. ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด