บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการสื่อสารในองค์กร” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-shot case study) โดยใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ ณ สำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี โดยไม่รวมผู้บริหารระดับสูง (ระดับ 13-15) ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 11,470 คน จากผลการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม 2550 โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ซึ่งการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนแรก ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) คือ แบ่งประชากรทั้งหมดออกเป็น 9 กลุ่มตามสายงานที่สังกัด และมีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน และขั้นตอนที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ(Accidental Sampling) คือ สุ่มแจกแบบสอบถามให้พนักงานในสายงานต่าง ๆ ที่กระจายอยู่ในอาคารต่าง ๆ ในบริเวณสำนักงานกลาง กฟผ. ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลภูมิหลังประชากร การสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นตารางความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยใช้สถิติการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง (T-Test) และค่า One-Way Anova (F-Test) สำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05

โดยสามารถสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังประชากร

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ในสำนักงานกลาง จังหวัดนนทบุรี ส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานระหว่าง 21-25 ปี และมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับ 7-9 มีมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความคิดเห็นต่อการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ดังนี้

2.1 การรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร รับทราบในระดับมาก โดยรับทราบจากอีเมล์/อินทราเน็ต/อินเทอร์เน็ต มากที่สุด

2.2 แหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจน ถูกต้องชัดเจนในระดับมาก โดยแหล่งข้อมูลจากอีเมล์/อินทราเน็ต/อินเทอร์เน็ต มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุด

2.3 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน ใช้ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีตามลำดับสายการบังคับบัญชา มากที่สุด

2.4 วิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชา ใช้ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีตามลำดับสายการบังคับบัญชา มากที่สุด

2.5 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงาน ใช้ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีพูดคุยเป็นการส่วนตัวและอธิบายงานด้วยตนเอง มากที่สุด

2.6 วิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่น ใช้ในระดับปานกลาง โดยใช้วิธีโทรศัพท์ มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในระดับสูง โดยสามารถจำแนกความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรออกเป็นแต่ละรูปแบบ ดังนี้

3.1 รูปแบบการสื่อสารจากหัวหน้าสั่งลงมาถึงลูกน้อง (แบบบนลงล่าง) มีความพึงพอใจสูง

3.2 รูปแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า (แบบล่างขึ้นบน) มีความพึงพอใจปานกลาง

3.3 รูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) มีความพึงพอใจสูง

3.4 รูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) มีความพึงพอใจปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง โดยสามารถจำแนกความพึงพอใจในการปฏิบัติงานออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงาน มีความพึงพอใจสูง

4.2 ด้านความสำเร็จของงาน มีความพึงพอใจสูง

4.3 ด้านการยกย่องและยอมรับ มีความพึงพอใจสูง

4.4 ด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจสูง

4.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความพึงพอใจสูง

4.6 ด้านนโยบายขององค์กร มีความพึงพอใจปานกลาง

4.7 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความพึงพอใจสูง

4.8 ด้านสภาพการทำงาน มีความพึงพอใจสูง

4.9 ด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจสูง

4.10 ด้านค่าตอบแทน มีความพึงพอใจสูง

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง ปรากฏว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน 52 ราย ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะปลายเปิดในเรื่องความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารภายในขององค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน ซึ่งจากการรวบรวมข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยในปัจจุบัน มีความรวดเร็วทันสมัย เหมาะสม มากที่สุด รองลงมา คือ มีหลายช่องทาง สะดวก และทั่วถึง จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีข้อคิดเห็นในด้านของสื่อประชาสัมพันธ์ในระดับที่ดี คือ มีความรวดเร็ว ทันสมัย เหมาะสม มีหลากหลายช่องทาง และมีมาตรฐานด้วย ส่วนที่พนักงานยังเกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร จะเป็นในเรื่องของข้อมูลที่ยังไม่เกิดความชัดเจน มีการปิดบังและให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมากเกินไป ดังนั้น จึงควรมีการแก้ไขในเรื่องของข้อมูลในการนำเสนอให้มากขึ้น โดยเพิ่มการสื่อสารสองทาง เพื่อช่วยให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและเกิดความเข้าใจระหว่างกันมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

6.1 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิหลังประชากรแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน เป็นไปตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความแตกต่างทางภูมิหลังประชากร
กับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ภูมิหลังประชากร				
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อายุการทำงาน	ตำแหน่งงาน
แบบบนลงล่าง	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
แบบล่างขึ้นบน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
แบบแนวนอน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
แบบแนวไขว้	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ภาพรวม	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน

6.2 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิหลังประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นไปตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5.2

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างความแตกต่างทางภูมิหลังประชากร
กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ภูมิหลังประชากร				
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อายุการทำงาน	ตำแหน่งงาน
ลักษณะงาน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ความสำเร็จของงาน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
การยกย่องและยอมรับ	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ความก้าวหน้าในงาน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
นโยบายขององค์กร	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
สภาพการทำงาน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน
ความมั่นคงในงาน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ค่าตอบแทน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	แตกต่างกัน
ภาพรวม	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน	แตกต่างกัน	ไม่แตกต่างกัน

6.3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เป็นไปตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5.3
แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
	ผลการทดสอบ	ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด
แบบบนลงล่าง	มีความสัมพันธ์	ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
แบบล่างขึ้นบน	มีความสัมพันธ์	ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย
แบบแนวนอน	มีความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
แบบแนวไขว้	มีความสัมพันธ์	ความมั่นคงในงาน
ภาพรวม	มีความสัมพันธ์	ความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย

อภิปรายผลการศึกษา

จากวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

<u>การสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบัน</u>

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร จาก อีเมล์/อินทราเน็ต/อินเตอร์เน็ต มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจทัศนคติต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. ของศูนย์วิจัยเอแบค[1] ที่ได้ทำการสำรวจระหว่างวันที่ 12–30 มีนาคม 2550 พบว่า ผลการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ภายในของ กฟผ. ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์ภายในเกือบทุกวัน โดยรับรู้จากเว็บไซต์ อินทราเน็ตมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษานี้ขัดแย้งกับผลการศึกษาของเหมวดี บรรเทา[2] ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงาน กฟผ. ต่อการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการระดมทุนจากภาคเอกชนโรงไฟฟ้าราชบุรีของ กฟผ. ในช่วงปี 2543 ที่พบว่า สื่อสิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่เปิดรับทุกครั้งเป็นจำนวนมากที่สุด ในขณะที่สื่ออิเล็กทรอนิกส์แทบไม่ได้เปิดรับหรือไม่เปิดรับเลย ทั้งนี้ เนื่องมาจากในปัจจุบัน กฟผ. ได้พัฒนาและปรับปรุงสื่ออิเล็กทรอนิกส์ขึ้นจากเดิมมาก ทำให้สื่อประเภทนี้สามารถเข้าถึงพนักงานได้ทั่วถึงทุกคน รวมทั้ง พนักงานเองก็ได้มีการปรับตัวให้เข้ากับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือเป็นสื่อใหม่ได้มากขึ้นด้วย

สำหรับแหล่งข้อมูลที่มีความถูกต้องชัดเจนมากที่สุด คือ อีเมล์/อินทราเน็ต/อินเตอร์เน็ต สอดคล้องกับการรับทราบแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรข้างต้น ดังนั้น การทำการสื่อสารภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด จึงควรให้ความสนใจกับสื่อประเภทอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวเป็นลำดับต้น ๆ เพราะนอกจากพนักงานจะรับทราบข้อมูลจากแหล่งดังกล่าวในระดับมากแล้ว ยังมีความเชื่อถือในเรื่องความถูกต้องชัดเจนในระดับมากด้วย อีกทั้งยังสอดคล้องกับวิจิตร อาวะกุล[3] ที่ได้ให้ความเห็นไว้ในหลักสำคัญ 7 ประการในการติดต่อสื่อสาร

---

[1]ศูนย์วิจัยเอแบค นวัตกรรมทางสังคม การจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, <u>บทสรุปสำหรับผู้บริหาร โครงการสำรวจทัศนคติต่อการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน กฟผ.</u> (กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยเอแบคฯ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ,2550).

[2]เหมวดี บรรเทา, “ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยต่อการประชาสัมพันธ์ภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการระดมทุนจากภาคเอกชนโรงไฟฟ้าราชบุรีของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. บทคัดย่อ.

[3]วิจิตร อาวะกุล, <u>การประชาสัมพันธ์: หลักและวิธีปฏิบัติ</u>, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2526), น. 106.

ในประการหนึ่งว่า ความเชื่อถือได้ในเรื่องของผู้ให้ข่าวและแหล่งข่าวนั้น ทำให้ผู้รับเกิดความมั่นใจหรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น เมื่อเกิดความเชื่อถือก็ส่งผลให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาใช้กับพนักงาน และวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานใช้กับผู้บังคับบัญชา พบว่า ใช้การสื่อสารตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด ซึ่งเกิดจากระบบโครงสร้างขององค์กร ที่เป็นแบบระบบราชการ การติดต่อสื่อสารโดยส่วนใหญ่จึงเป็นแบบตามลำดับสายการบังคับบัญชามากที่สุด ซึ่งการติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้ John M. Ivancevich[4] ได้อธิบายไว้ว่าเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากข่าวสารที่ถูกส่งผ่านขึ้นไปหลายระดับมักจะถูกเปลี่ยนแปลงตีความอย่างผิดพลาด เกิดความล่าช้า และอาจสูญหายระหว่างทางได้ ทั้งนี้ สุรพงษ์ โสธนะเสถียร[5] ให้ความเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่อาศัยสายการบังคับบัญชาอาจมีหลายประเภท แต่การผ่านสายการบังคับบัญชาอาจทำให้ข้อมูลข่าวสารแบบหนึ่งเท่านั้นที่ไปถึงส่วนบน ด้วยเหตุนี้อาจมีการปรับเส้นทางการสื่อสารของโครงสร้างสายการบังคับบัญชาเพื่อให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยี เช่น CEO Web board ในการช่วยให้พนักงานสามารถส่งข่าวสารถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยตรงและเป็นอิสระ เป็นการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้กับพนักงาน ลดความล่าช้าจากการมีระดับชั้นของหัวหน้าหลายระดับ นอกจากนี้ Davis[6] ยังได้คิดค้นวิธีการหลาย ๆ อย่างสำหรับผู้บริหารที่จะใช้เป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน วิธีหนึ่งคือ “นโยบายเปิดประตู” (open door policy) หมายความว่ายอมให้หรือเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเข้าพบได้ตลอดเวลา แต่วิธีนี้จะเป็นปัญหามากสำหรับผู้บริหารบางคนที่ไม่ยอมรับนโยบายนี้ อาจเป็นเพราะมีความเคอะเขิน ขี้อาย หรือกลัวว่าจะถูกรบกวนบ่อย อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารควรตระหนักว่าการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการเสนอความคิดเห็นเป็นสิ่งจำเป็น เป็นการสื่อสารสองทางเพื่อได้รับรู้ความคิดของอีกฝ่าย ซึ่งจะช่วยให้การทำงานมีความราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพ

สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ใช้การสื่อสารจากการพูดคุยเป็นการส่วนตัวและอธิบายงานด้วยตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงาน กฟผ.มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง การสื่อสารดังกล่าวจึงเป็นวิธีการสื่อสารที่แสดงถึงความ

---

[4]John M. Ivancevich, อ้างถึงใน อวยชัย ชะบา, “อุปสรรคของการติดต่อสื่อสารในองค์การ,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ, หน่วยที่ 6, น. 364-366.

[5]สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, การสื่อสารเพื่อการจัดการ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ประสิทธิ์ภัณฑ์ แอนด์ พรินติ้ง, 2549), น. 136.

[6] Davis, K., The Dynamics of Organizational Behavior (New York: McGraw-Hill Book Company, 1967).

ใกล้ชิดและไว้วางใจซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับการศึกษาของมานิดา คำจีน[7] ที่พบว่า การอธิบายงานด้วยตนเองเป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดในการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน

สำหรับวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับหน่วยงานอื่น พบว่า ใช้การสื่อสารจากการโทรศัพท์มากที่สุด ซึ่งเกิดจากการที่ กฟผ. เป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ มีหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะบริเวณภายในสำนักงานกลางมีพื้นที่ค่อนข้างมาก จึงทำให้วิธีการสื่อสารจากการโทรศัพท์กับหน่วยงานอื่นนั้นมีความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่าด้วยรูปแบบองค์กรที่เป็นแบบราชการ การขอความร่วมมือกับหน่วยอื่นนั้นยังคงต้องใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ จึงเห็นได้ว่าการเขียนบันทึกขอความร่วมมือก็เป็นวิธีที่มีการใช้ในลำดับรองลงมาเมื่อมีการติดต่อทางโทรศัพท์ใน เบื้องต้นแล้ว

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

จากผลการศึกษา รูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) เป็นรูปแบบที่พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) พึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้ เนื่องจาก กฟผ. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และมีโครงสร้างองค์กรที่แยกย่อยเป็นหลายฝ่าย หลายกองตามลำดับชั้น โดยในแต่ละฝ่าย/กอง ก็มีจำนวนพนักงานอยู่เป็นจำนวนมาก โอกาสในการสื่อสารกับบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกันย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย เพราะจะต้องมีการประสานงานหรือทำงานร่วมกันอยู่ตลอดเวลา

ทั้งนี้ รัตนา อัตภูมิสุวรรณ์[8] กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารในแนวนอนนั้นจะพบปัญหาในเรื่องของการแข่งขันกันทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลเสียต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอนดังกล่าวมากที่สุดนั้น จึงสะท้อนให้เห็นว่าพนักงาน กฟผ. ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา มีการพูดคุยปรึกษาหารือในการทำงานและเรื่องส่วนตัวในบรรยากาศที่เป็นมิตร มีบรรยากาศของการ

---

[7]มานิดา คำจีน, "การสื่อสารภายในองค์กรที่ผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรายเดือน: กรณีศึกษา บริษัท วาไทยอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)," (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลช มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

[8]รัตนา อัตภูมิสุวรรณ์, องค์การและการจัดการ (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี. เจ. พริ้นติ้ง, 2547), น. 148.

แข่งขันไม่มากนัก เนื่องจาก กฟผ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งโดยลักษณะขององค์กรแล้วเป็นธุรกิจที่ไม่ได้มีการแข่งขันสูงเหมือนกับบริษัทเอกชนทั่วไป จึงทำให้ลดความขัดแย้งในการที่พนักงานแต่ละคนจะแข่งขันกันทำงาน ซึ่งเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้วจะพบว่าพนักงานยินดีรับฟังคำแนะนำจากเพื่อนร่วมงาน แม้ว่าจะขัดแย้งกับแนวความคิดของตัวเองมากที่สุด โดยพึงพอใจในระดับสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรตามแนวความคิดของ Wiio, Downs Hazen และ Beckstorm[9] ที่ประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปราย และการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน

นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับการศึกษาของอภิรดี วรานิชสกุล[10] ที่พบว่าพนักงานโรงแรมมณเฑียรมีความพึงพอใจในด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด และการศึกษาของพัชรา แสงประชุมพันธ์[11] ที่พบว่ารูปแบบการสื่อสารในแนวนอนเป็นรูปแบบที่พนักงานมีความพึงพอใจมากที่สุดเช่นกัน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมากที่สุด โดยบรรยากาศของการทำงานมีความไว้วางใจและร่วมมือกัน อีกทั้งยังมีโอกาสได้ร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควรด้วย ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมในระดับสูง ส่งผล

---

[9]Wiio, Downs Hazen and Beckstorm, อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, การติดต่อสื่อสารขององค์การ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ, 2527), น. 103-104.

[10]อภิรดี วรานิชสกุล, "การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร," (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545), น. บทคัดย่อ.

[11]พัชรา แสงประชุมพันธ์, "การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด," (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. บทคัดย่อ.

ให้สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก[12] ในด้านปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job dissatisfaction) ได้ ดังนั้น การที่พนักงานมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง จึงส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์[13] ในลำดับ ขั้นที่ 3 คือ ความต้องการด้านสังคม ที่กล่าวไว้ว่าคนเราต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน เมื่อได้รับการตอบสนองดังกล่าวก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของอภิรดี วรานิชสกุล[14] ที่พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานมากที่สุดเช่นกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กร ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ในระดับปานกลาง เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ นั้น ผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่าเกิดขึ้นเนื่องจากในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา มีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างมากมาย ในเรื่องการแปรรูปองค์กรเป็นบริษัทมหาชน เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง รวมถึงนโยบายขององค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวตามไปด้วย ทำให้พนักงานเกิดความสับสน เกิดความไม่ชัดเจนของนโยบายที่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา ดังนั้น ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจึงควรสร้างความชัดเจนในเรื่องของนโยบายขององค์กรให้เพิ่มมากขึ้น ผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่มีอยู่มากมาย โดยเน้นให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม ซึ่งจะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

---

[12]ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, องค์การและการจัดการ ฉบับมาตรฐาน (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2539), น. 242.

[13]จันทิมา เขียวแก้ว, เอกสารประกอบการสอนวิชาการสื่อสารในองค์การ (กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2545), น. 141-142.

[14]อภิรดี วรานิชสกุล, "การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา: โรงแรมมณเฑียร," น. บทคัดย่อ.

<u>การทดสอบสมมติฐาน</u>

<u>สมมติฐานที่ 1</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิหลังประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยผู้ชายและผู้หญิงจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยผู้ชายและผู้หญิงจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดของความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ แล้ว พบว่า ไม่แตกต่างเช่นกัน ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของพัชรา แสงประชุมพันธ์[15] ที่พบว่า เพศเป็นตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์เพียงตัวแปรเดียวที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เนื่องจากความแตกต่างทางเพศทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี จะมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ทั้งนี้ ผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่าการสื่อสารระหว่างหน่วยงานนั้นต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลค่อนข้างสูง ซึ่งกลุ่มที่มีอายุมากกว่าก็มีโอกาสที่จะติดต่อประสานงานหรือช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างหน่วยงานมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย การสื่อสารจึงค่อนข้างจะราบรื่นและได้รับความร่วมมือมากกว่า ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานมากกว่า

<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

---

[15]พัชรา แสงประชุมพันธ์, “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด,” น. 84.

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) แตกต่างกัน โดยกลุ่มผู้มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ปวช. จะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร น้อยกว่ากลุ่มผู้มีการศึกษาสูงกว่า และกลุ่มผู้มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวริษา อยู่ประเสริฐ[16] ที่พบว่า ข้าราชการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทจะมีความพึงพอใจด้านรูปแบบการสื่อสารมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ โดยได้นำแนวคิดของเบอร์กูนมาสนับสนุน ซึ่งกล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะคนเหล่านี้จะมีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์และมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอมักจะถูกโต้แย้งได้

<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุงานใน กฟผ. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุงานใน กฟผ. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จะมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารในภาพรวม และรูปแบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุงาน 21-25 ปี ทั้งนี้ ผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่า กลุ่มผู้ที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จะเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งไม่มีอำนาจในการสั่งการ โดยเฉพาะกับหน่วยงานอื่น ส่วนกลุ่มที่มีอายุงาน 21-25 ปี มักจะเป็นผู้บริหารระดับต้นขึ้นไป จึงมีมักจะได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือมากกว่า

<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน

---

[16]วริษา อยู่ประเสริฐ, “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2548), น. 113.

จะมีความ พึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีตำแหน่งงานในระดับ 10-12 จะมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มากกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในระดับต่ำกว่า โดยเฉพาะในรูปแบบการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน (แบบแนวนอน) และการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน (แบบแนวไขว้) จะมีความแตกต่างค่อนข้างมาก ผู้ศึกษาตั้งข้อสังเกตว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในระดับ 10-12 ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลางมีจำนวนไม่มากนัก และมีโอกาสที่จะได้พูดคุยกันกับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันมากกว่า สำหรับระหว่างหน่วยงานก็มีโอกาสติดต่อสื่อสารจากการประชุมและการสัมมนาต่าง ๆ มากกว่าเช่นกัน

<u>สมมติฐานที่ 2</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีภูมิหลังประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยผู้ชายและผู้หญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยผู้ชายและผู้หญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยผู้ชายและผู้หญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรแตกต่างกัน โดยผู้หญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายขององค์กรมากกว่าผู้ชาย ซึ่งจากแนวคิดของมอนต์โก เมอรีและนอร์ตัน (Montgomery and Norton)[17] ที่ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความคล้ายคลึงและความแตกต่างทางเพศ พบว่า ผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงเป็นผู้ที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ โอนอ่อนผ่อนตาม ให้ความสำคัญกับการแสดงออกด้วยวิธีการพูดคุยเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน ขณะที่ผู้ชายมักเป็นคนที่มีจิตใจเข้มแข็ง สงวนคำพูด และให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างมิตรภาพ จากแนวคิดดังกล่าวทำให้เห็นว่าผู้หญิงนั้นเมื่อมีความไม่เข้าใจเกิดขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องของนโยบายองค์กร ก็จะมีการพูดคุยกัน เมื่อเกิดความเข้าใจก็สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ง่ายกว่า

---

[17] Montgomery and Norton, อ้างถึงใน กรรณิกา ธรรมวุฒิ, “การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง,” (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), น. บทคัดย่อ.

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของกรชวัล หอมไกรลาศ [18] ที่พบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด เช่นเดียวกับผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบในด้านความสำเร็จของงาน ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน จะพบว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุมากก็จะยิ่งมีความพึงพอใจมาก ทั้งนี้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีความมั่นคงและค่าตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่ดีอยู่แล้ว พนักงานในองค์กรจึงเกิดความรู้สึกมั่นคงและได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามอายุ

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของกรชวัล หอมไกรลาศ [19] ที่พบว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษาของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายขององค์กรแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ ปวช. จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านนโยบายขององค์กรมากกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่า

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุงานใน กฟผ. แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีอายุงานใน กฟผ. แตกต่างกันจะมี

---

[18] กรชวัล หอมไกรลาศ, “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), น. 127.

[19] เรื่องเดียวกัน. น. 128.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทนแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุงานไม่เกิน 5 ปี จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความมั่นคงในงานและค่าตอบแทนน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุงานมากกว่า ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อทำงานอยู่ในองค์กรเป็นเวลานาน จะเกิดความรู้สึกผูกพัน รู้สึกว่างานที่ทำนั้นมีความมั่นคง และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรนั้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของวริษา อยู่ประเสริฐ[20] ที่พบว่า อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ขัดแย้งกับการศึกษาของกรชวัล หอมไกรลาศ[21] ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4-6 จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาในรายละเอียดแล้ว พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน , ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีตำแหน่งงานในระดับ 1-3 จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในงาน , ความมั่นคงในงาน และค่าตอบแทน น้อยกว่ากลุ่มที่มีตำแหน่งงานในระดับที่สูงกว่า เนื่องจากตำแหน่งงานขึ้นอยู่กับวุฒิการศึกษา ซึ่งมีผลต่อการเลื่อนระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ดังนั้นโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน คือได้เลื่อนระดับให้สูงขึ้น ซึ่งมีผลต่อระดับเงินเดือนที่สูงขึ้นด้วยนั้นก็จะเป็นไปได้ยาก ส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับที่ต่ำกว่า

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานการไฟฟ้า

---

[20]วริษา อยู่ประเสริฐ, “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมที่ดิน,” น. 114-115.

[21]กรชวัล หอมไกรลาศ, “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม,” น. 128.

ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด

จากผลการศึกษา จะพบว่าเมื่อพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมากขึ้นแล้ว จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรชวัล หอมไกรลาศ[22] ที่ศึกษาความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กัน โดยในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการศึกษาของพัชรา แสงประชุมพันธ์[23] ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของพนักงานไม่เพียงแต่ในด้านรูปแบบการสื่อสารเท่านั้น เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นย่อมมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแล้ว ก็จะส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อองค์กรด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. การสื่อสารภายในองค์กรในปัจจุบันนั้น พนักงานส่วนใหญ่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีหลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะอีเมล์/อินทราเน็ต/อินเตอร์เน็ต แต่ควรปรับปรุงในด้านข้อมูลเนื้อหาที่นำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ในองค์กร โดยเฉพาะข่าวคราวความเคลื่อนไหวขององค์กร การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ซึ่งเป็นข่าวสำคัญและมีผลกระทบต่อพนักงานโดยตรงนั้น ให้มีความชัดเจนและให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น

2. ในด้านความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ถึงแม้ผลวิจัยพบว่าพนักงาน กฟผ. มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงอยู่แล้ว แต่จะเห็นได้ว่าในรูปแบบแบบการสื่อสารจากลูกน้องสู่หัวหน้า (แบบล่างขึ้นบน) ในเรื่องการที่ลูกน้องสามารถเสนอผลงานถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้โดยตรง โดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นนั้น เป็นประเด็น

---

[22]กรชวัล หอมไกรลาศ, “รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม,” น. 120.

[23]พัชรา แสงประชุมพันธ์, “การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาเฉพาะบริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด,” น. 87.

เดียวที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น จึงควรจะมีช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะสามารถเสนอความคิดเห็นและพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาระดับสูงได้ โดยอาจจัดให้มีการประชุมหรือการสัมมนาเป็นครั้งคราว หรือใช้เทคโนโลยี เช่น การส่งอีเมล์ เข้ามาช่วยในการติดต่อสื่อสาร

3. ควรจัดให้มีการพบปะเยี่ยมเยียนกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้ได้ทำความรู้จักคุ้นเคยกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการติดต่อประสานงานหรือขอความร่วมมือในการทำงานในอนาคต อีกทั้งยังได้ทำความเข้าใจและรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไม่สะดวกในขั้นตอนและวิธีการในการติดต่อกันระหว่างหน่วยงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้นด้วย

4. ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในระดับสูงเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ามีเพียงด้านนโยบายขององค์กรเท่านั้นที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเฉพาะในเรื่องของขั้นตอนการทำงานที่ขาดความคล่องตัวและเป็นระบบไปบ้าง จึงควรมีการทบทวนและตรวจสอบขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีระบบ ลดปัญหาความล่าช้า และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาในอนาคต

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพมาร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกสำหรับผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะในด้านของนโยบายในการบริหารเพื่อสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและลึกซึ้งมากขึ้น

2. ควรศึกษาพนักงาน กฟผ.ที่อยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศด้วย ซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมากถึงประมาณครึ่งหนึ่งของพนักงาน กฟผ.ทั้งหมด เพื่อให้ทราบว่าพนักงานในส่วนภูมิภาคมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารและการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และมีประเด็นที่แตกต่างจากพนักงานที่ประจำอยู่ในสำนักงานกลางหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันต่อไป

3. ควรศึกษาตัวแปรด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ นอกจากในด้านรูปแบบการสื่อสารด้วย เช่น ด้านบรรยากาศในการสื่อสาร วิธีการติดต่อสื่อสาร และช่องทางการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น