

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ต่อการสื่อสารภายในองค์กร” เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือเพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

โดยมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ แหล่งข้อมูลข่าวสาร แหล่งข่าวสารใดให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน ลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

6.1 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

6.2 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

6.3 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

6.4 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	162	40.5
	หญิง	238	59.5
อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	65	16.3
	26-30 ปี	92	23.0
	31-35 ปี	134	33.3
	36-40 ปี	49	12.3
	41-45 ปี	39	9.8
	มากกว่า 45 ปี	21	5.3
ระดับการศึกษา	ปวช. / มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	2	0.5
	ปวส. / อนุปริญญา	1	0.3
	ปริญญาตรี	282	70.4
	ปริญญาโท	98	24.5
	สูงกว่าปริญญาโท	17	4.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	45	11.3
	1-5 ปี	130	32.3
	6-9 ปี	49	12.3
	10-14 ปี	101	25.3
	มากกว่า 14 ปี	75	18.8
ตำแหน่ง	Staff	160	40.0
	Association	39	9.7
	Officer	176	44.0
	AVP	25	6.3

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำแนกตามลักษณะทางประชากร พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.5 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.5 ตามลำดับ

ช่วงอายุส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างพบว่าอยู่ระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 ต่ำกว่า 26 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.3 อายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.3 อายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมา ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 24.5 สูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.3 ปวช. / มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 0.5 และปวส. / อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ Officer คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา Staff คิดเป็นร้อยละ 40.0 Association คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ AVP คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่

การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ประกอบด้วย แหล่งข้อมูลข่าวสาร แหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน และลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีดังนี้

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่
ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสาร

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ผู้บริหาร /ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	61 (15.3)	147 (36.8)	155 (38.8)	35 (8.8)	2 (0.5)	3.58	.8696	เห็นด้วย	4
2. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน	91 (22.8)	204 (51.0)	98 (24.5)	7 (1.8)	0 (0.0)	3.95	.7356	เห็นด้วย	2
3. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน	43 (10.8)	124 (31.0)	151 (37.8)	72 (18.0)	10 (2.5)	3.30	.9671	ปานกลาง	8
4. การประชุมต่าง ๆ	40 (10.0)	130 (32.5)	152 (38.0)	69 (17.3)	9 (2.3)	3.31	.9461	ปานกลาง	7
5. บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิตยสาร/ เสี่ยงตามสาย	41 (10.3)	132 (33.0)	170 (42.5)	46 (11.5)	11 (2.8)	3.37	.9132	ปานกลาง	6
6. หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ	52 (13.0)	163 (40.8)	145 (36.3)	29 (7.3)	11 (2.8)	3.54	.9058	เห็นด้วย	5
7. อีเมลล์	128 (32.0)	171 (42.8)	87 (21.8)	10 (2.5)	4 (1.0)	4.02	.8537	เห็นด้วย	1
8. อินทราเน็ต	100 (25.0)	178 (44.5)	100 (25.0)	14 (3.5)	8 (2.0)	3.87	.8973	เห็นด้วย	3
ผลสรุปโดยรวม						3.62	.5326	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.2 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.62) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. อีเมล (ค่าเฉลี่ย 4.02)
2. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.95)
3. อินทราเน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.87)
4. ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.58)
5. หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.54)
6. บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิทรรศการ/ เสียงตามสาย (ค่าเฉลี่ย 3.37)
7. การประชุมต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.31)
8. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.30)

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับแหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ผู้บริหาร / ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน	108 (27.0)	204 (51.0)	77 (19.3)	8 (2.0)	3 (0.8)	4.02	.7819	เห็นด้วย	3
2. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน	37 (9.3)	145 (36.3)	186 (46.5)	32 (8.0)	0 (0.0)	3.47	.7716	เห็นด้วย	7
3. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน	35 (8.8)	110 (27.5)	178 (44.5)	64 (16.0)	13 (3.3)	3.23	.9309	ปานกลาง	8
4. การประชุมต่าง ๆ	70 (17.5)	159 (39.8)	142 (35.5)	28 (7.0)	1 (0.3)	3.67	.8527	เห็นด้วย	6
5. บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิทรรศการ/ เสียงตามสาย	83 (20.8)	197 (49.3)	103 (25.8)	12 (3.0)	5 (1.3)	3.85	.8231	เห็นด้วย	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
6. หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ	149 (37.3)	161 (40.3)	79 (19.8)	7 (1.8)	4 (1.0)	4.11	.8484	เห็นด้วย	1
7. อีเมลล์	100 (25.0)	193 (48.3)	101 (25.3)	6 (1.5)	0 (0.0)	3.97	.7502	เห็นด้วย	4
8. อินทราเน็ต	124 (31.0)	176 (44.0)	93 (23.3)	3 (0.8)	4 (1.0)	4.03	.8143	เห็นด้วย	2
ผลสรุปโดยรวม						3.79	.5159	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.3 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านแหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วยอย่างยิ่ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านแหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. หนังสือเวียน คำสั่ง บันทึกต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 4.11)
2. อินทราเน็ต (ค่าเฉลี่ย 4.03)
3. ผู้บริหาร /ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานท่าน (ค่าเฉลี่ย 4.02)
4. อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.97)
5. บอร์ด/ จุลสาร/ วารสาร/ นิทรรศการ / เสียงตามสาย (ค่าเฉลี่ย 3.85)
6. การประชุมต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.67)
7. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.47)
8. การสนทนา / แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนพนักงานต่างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น
และอันดับเกี่ยวกับข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน

ข้อบกพร่องของการติดต่อ สื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
1. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับ มีมากเกินไป	29 (7.3)	95 (23.8)	205 (51.3)	64 (16.0)	7 (1.8)	3.19	.8510	ปาน กลาง	5
2. ข้อมูลข่าวสารบิดเบือน ไม่ละเอียด ครบถ้วน	45 (11.3)	100 (25.0)	180 (45.0)	71 (17.8)	4 (1.0)	3.28	.9179	ปาน กลาง	3
3. ขั้นตอนในการติดต่อ สื่อสารมีมากเกินไป	46 (11.5)	106 (26.5)	174 (43.5)	73 (18.3)	1 (0.3)	3.31	.9083	ปาน กลาง	2
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ใน การติดต่อสื่อสารมีน้อย เกินไป	35 (8.8)	103 (25.8)	161 (40.3)	97 (24.3)	4 (1.0)	3.17	.9291	ปาน กลาง	6
5. เครื่องมือและอุปกรณ์ใน การติดต่อสื่อสารไม่เหมาะ สมกับลักษณะงาน	32 (8.0)	82 (20.5)	182 (45.5)	91 (22.8)	13 (3.3)	3.07	.9378	ปาน กลาง	7
6. การตีความหมายของสิ่งที่ ต้องการสื่อสารผิด	50 (12.5)	90 (22.5)	203 (50.8)	51 (12.8)	6 (1.5)	3.32	.9021	ปาน กลาง	1
7. บุคคลในองค์กรไม่ ให้ ความร่วมมือในการติดต่อ สื่อสาร	43 (10.8)	102 (25.5)	155 (38.8)	92 (23.0)	8 (2.0)	3.20	.9785	ปาน	4
ผลสรุปโดยรวม						3.22	.6916	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.4 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่
พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร / หน่วยงาน พบว่ากลุ่ม
ตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
การสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านข้อบกพร่องของการติดต่อสื่อสารในองค์กร /
หน่วยงาน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. การตีความหมายของสิ่งที่ต้องการสื่อสารผิด (ค่าเฉลี่ย 3.32)
2. ขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารมีมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.31)

3. ข้อมูลข่าวสารบิดเบือนไม่ละเอียดครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย 3.28)
4. บุคคลในองค์กรไม่ให้ความร่วมมือในการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.20)
5. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับมีมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.19)
6. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารมีน้อยเกินไป (ค่าเฉลี่ย 3.17)
7. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสารไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (ค่าเฉลี่ย 3.07)

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
1. สมาชิกในกลุ่มให้ความ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	112 (28.0)	178 (44.5)	95 (23.8)	14 (3.5)	1 (0.3)	3.97	.8249	เห็นด้วย	1
2. มีการแข่งขันกันสูง	63 (15.8)	113 (28.3)	183 (45.8)	32 (8.0)	9 (2.3)	3.47	.9281	เห็นด้วย	4
3. การสื่อสารในกลุ่มเป็นไป ด้วยความจริงใจและ เปิดเผย	57 (14.3)	158 (39.5)	153 (38.3)	24 (6.0)	8 (2.0)	3.58	.8778	เห็นด้วย	3
4. การทำงานร่วมกันมี ประสิทธิ	83 (20.8)	186 (46.5)	124 (31.0)	7 (1.8)	0 (0.0)	3.86	.7550	เห็นด้วย	2
ผลสรุปโดยรวม						3.72	.5533	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.5 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.72) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านลักษณะการปฏิบัติงานในหน่วยงาน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. สมาชิกในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (ค่าเฉลี่ย 3.97)
2. การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.86)
3. การสื่อสารในกลุ่มเป็นไปด้วยความจริงใจและเปิดเผย (ค่าเฉลี่ย 3.58)
4. มีการแข่งขันกันสูง (ค่าเฉลี่ย 3.47)

ส่วนที่ 3 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย ดังนี้

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ตามลำดับสายบังคับบัญชา	55 (13.8)	182 (45.5)	141 (35.3)	20 (5.0)	2 (0.5)	3.67	.7923	เห็นด้วย	1
2. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุุแบบส่วนตัว)	45 (11.3)	134 (33.5)	163 (40.8)	48 (12.0)	10 (2.5)	3.39	.9247	ปานกลาง	2
3. สั่งงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น	31 (7.8)	83 (20.8)	168 (42.0)	97 (24.3)	21 (5.3)	3.02	.9860	ปานกลาง	6
4. โทรศัพท์	32 (8.0)	83 (20.8)	166 (41.5)	86 (21.5)	33 (8.3)	2.99	1.0368	ปานกลาง	7
5. ประชุม	50 (12.5)	125 (31.3)	159 (39.8)	53 (13.3)	13 (3.3)	3.37	.9717	ปานกลาง	4
6. เขียนบันทึกสั่งงาน	34 (8.5)	98 (24.5)	158 (39.5)	74 (18.5)	36 (9.0)	3.05	1.0632	ปานกลาง	5
7. อีเมลล์	59 (14.8)	141 (35.3)	122 (30.5)	49 (12.3)	29 (7.3)	3.38	1.1017	ปานกลาง	3
ผลสรุปโดยรวม						3.27	.6288	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.6 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการ

ติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ตามลำดับสายบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.67)
2. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) (ค่าเฉลี่ย 3.39)
3. อีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.38)
4. ประชุม (ค่าเฉลี่ย 3.37)
5. เขียนบันทึกสั่งงาน (ค่าเฉลี่ย 3.05)
6. สั่งงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.02)
7. โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.99)

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสาร แบบล่างสู่บน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
1. ตามลำดับสายบังคับ บัญชา	68 (17.0)	165 (41.3)	125 (31.3)	36 (9.0)	6 (1.5)	3.63	.9190	เห็น ด้วย	1
2. การติดต่อสื่อสารด้วย ตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)	62 (15.5)	152 (38.0)	134 (33.5)	41 (10.3)	11 (2.8)	3.53	.9650	เห็น ด้วย	2
3. บอกรงานผ่านผู้ร่วมงาน คนอื่น	22 (5.5)	63 (15.8)	165 (41.3)	109 (27.3)	41 (10.3)	2.79	1.0092	ปาน กลาง	6
4. โทรศัพท์	31 (7.8)	79 (19.8)	152 (38.0)	100 (25.0)	38 (9.5)	2.91	1.0643	ปาน กลาง	5
5. ประชุม	46 (11.5)	105 (26.3)	149 (37.3)	81 (20.3)	19 (4.8)	3.20	1.0391	ปาน กลาง	4
6. เขียนบันทึกงานเพื่อนำ เสนอผู้บังคับบัญชา	25 (6.3)	65 (16.7)	144 (36.0)	109 (27.3)	57 (14.3)	2.73	1.0886	ปาน กลาง	7
7. อีเมล	55 (13.8)	117 (29.3)	132 (33.0)	61 (15.3)	35 (8.8)	3.24	1.1361	ปาน กลาง	3
ผลสรุปโดยรวม						3.15	.6833	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บนจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ผลดังนี้

1. ตามลำดับสายบังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.63)
2. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) (ค่าเฉลี่ย 3.53)
3. อีเมล (ค่าเฉลี่ย 3.24)
4. ประชุม (ค่าเฉลี่ย 3.20)
5. โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.91)
6. บอกรงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.79)
7. เขียนบันทึกงานเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)	158 (9.5)	157 (39.3)	79 (19.8)	4 (1.0)	2 (0.5)	4.16	.8079	เห็นด้วย	1
2. บอกรงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น	29 (7.3)	97 (24.3)	166 (41.5)	84 (21.0)	24 (6.0)	3.06	.9908	ปานกลาง	4
3. โทรศัพท์	74 (18.5)	139 (34.8)	110 (27.5)	60 (15.0)	17 (4.3)	3.48	1.0852	เห็นด้วย	2
4. ประชุม	45 (11.3)	74 (18.5)	164 (41.0)	87 (21.8)	30 (7.5)	3.04	1.0740	ปานกลาง	5
5. เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงเพื่อนร่วมงาน	27 (6.8)	53 (13.3)	141 (35.3)	113 (28.3)	66 (16.5)	2.66	1.1086	ปานกลาง	6

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การติดต่อสื่อสาร แบบแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
6. อีเมลล์	79 (19.8)	133 (33.3)	108 (27.0)	58 (14.5)	22 (5.5)	3.47	1.1258	เห็น ด้วย	3
ผลสรุปโดยรวม						3.31	.6845	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.31) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ผลดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) (ค่าเฉลี่ย 4.16)
2. โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.48)
3. อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.47)
4. บอกงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.06)
5. ประชุม (ค่าเฉลี่ย 3.04)
6. เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 2.66)

ตารางที่ 4.9

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับ
เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

การติดต่อสื่อสาร แบบข้ามสาย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
1. การติดต่อสื่อสารด้วย ตนเอง (คุยแบบส่วนตัว)	48 (12.0)	132 (33.0)	147 (36.8)	60 (15.0)	13 (3.3)	3.36	.9831	ปาน กลาง	3
2. บอกรงานผ่านผู้ร่วมงาน คนอื่น	28 (7.0)	71 (17.8)	145 (36.3)	113 (28.3)	43 (10.8)	2.82	1.0679	ปาน กลาง	5
3. โทรศัพท์	98 (24.5)	169 (42.3)	92 (23.0)	31 (7.8)	10 (2.5)	3.79	.9829	เห็น ด้วย	1
4. ประชุม	40 (10.0)	105 (26.3)	121 (30.3)	87 (21.8)	47 (11.8)	3.01	1.1633	ปาน กลาง	4
5. เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงต่าง หน่วยงาน	24 (6.0)	58 (14.5)	133 (33.3)	117 (29.3)	68 (17.0)	2.63	1.1070	ปาน กลาง	6
6. อีเมลล์	76 (19.0)	147 (36.8)	114 (28.5)	45 (11.3)	18 (4.5)	3.55	1.0610	เห็น ด้วย	2
ผลสรุปโดยรวม						3.19	.7250	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายใน
องค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายจากผู้บังคับบัญชาสู่
ผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.19) และเมื่อ
เรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการ
ติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย
ได้ผลดังนี้

1. โทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 3.79)
2. อีเมลล์ (ค่าเฉลี่ย 3.55)
3. การติดต่อสื่อสารด้วยตนเอง (คุยแบบส่วนตัว) (ค่าเฉลี่ย 3.36)
4. ประชุม (ค่าเฉลี่ย 3.01)
5. บอกรงานผ่านผู้ร่วมงานคนอื่น (ค่าเฉลี่ย 2.82)

6. เขียนบันทึกงาน (Memo) ถึงต่างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 2.63)

ตารางที่ 4.10

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับ
เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง จากผู้บังคับบัญชาใช้กับท่าน

การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง จากผู้บังคับบัญชา ใช้กับท่าน	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
1. ผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร เป็นผู้ชี้แจงนโยบายของ องค์กร หรือนำข่าวสาร ต่าง ๆ ในองค์กรมา ถ่ายทอดให้ท่านทราบ โดยทั่วถึงกัน	78 (19.5)	173 (43.3)	134 (33.5)	13 (3.3)	2 (0.5)	3.78	.8113	เห็น ด้วย	1
2. ผู้บังคับบัญชาของท่าน มักเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ ผู้เดียว โดยไม่ค่อยรับ ฟังความคิดเห็นของ ท่านและเพื่อนร่วมงาน	32 (8.0)	79 (19.8)	164 (41.0)	103 (25.8)	22 (5.5)	2.99	.9987	ปาน กลาง	5
3. ผู้บังคับบัญชาของท่าน จัดประชุมหรือพูดคุยกับ พนักงานในหน่วยงาน ของท่านอยู่เสมอ	57 (14.3)	151 (37.8)	153 (38.3)	33 (8.3)	6 (1.5)	3.55	.8885	เห็น ด้วย	4
4. ผู้บังคับบัญชาจะวางตัว ในลักษณะไม่เป็น กันเอง	34 (8.5)	62 (15.5)	138 (34.5)	107 (26.8)	59 (14.8)	2.76	1.1399	ปาน กลาง	6
5. ผู้บังคับบัญชาของท่าน เป็นผู้สร้างความเข้าใจ อันดีระหว่างพนักงาน ในหน่วยงาน	55 (13.8)	149 (37.3)	174 (43.5)	17 (4.3)	5 (1.3)	3.58	.8248	เห็น ด้วย	2
6. ผู้บังคับบัญชามีการ วิจารณ์ ดี ชม การทำงาน	49 (12.3)	161 (40.3)	161 (40.3)	27 (6.8)	2 (0.5)	3.57	.8104	เห็น ด้วย	3
ผลสรุปโดยรวม						3.37	.5281	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างจากผู้บังคับบัญชาใช้กับท่าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.37) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่างจากผู้บังคับบัญชาใช้กับท่าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชา /ผู้บริหารเป็นผู้ชี้แจงนโยบายขององค์กร หรือนำข่าวสารต่าง ๆ ในองค์กรมาถ่ายทอดให้ท่านทราบโดยทั่วถึงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.78)
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.58)
3. ผู้บังคับบัญชามีการวิจารณ์ ดี ชม การทำงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57)
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านจัดประชุมหรือพูดคุยกับพนักงานในหน่วยงานของท่านอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.55)
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักเป็นผู้ออกคำสั่งแต่ผู้เดียว โดยไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็นของท่านและเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 2.99)
6. ผู้บังคับบัญชาจะวางตัวในลักษณะไม่เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 2.76)

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน จากท่านกับผู้บังคับบัญชา

การสื่อสารแบบล่างสู่บน จากท่านกับผู้บังคับ บัญชา	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
1. เมื่อพบปัญหาในการ ทำงานท่านมักแจ้งให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ ก่อนที่จะแก้ไข	79 (19.8)	195 (48.8)	115 (28.8)	10 (2.5)	1 (0.3)	3.85	.7663	เห็น ด้วย	2
2. เมื่อท่านไม่เข้าใจงานที่ ได้รับมอบหมาย ท่าน สามารถเข้าพบเพื่อขอ คำอธิบายได้ตลอดเวลา	87 (21.8)	206 (51.5)	101 (25.3)	6 (1.5)	0 (0.0)	3.94	.7260	เห็น ด้วย	1

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

การสื่อสารแบบล่างสู่บน จากท่านกับผู้บังคับ บัญชา	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
3. ในทวณะของท่าน เมื่อมีความคิดเห็นไม่ ตรงกัน คือการนิ่งเฉย	36 (9.0)	80 (20.0)	148 (37.0)	110 (27.5)	26 (6.5)	2.98	1.0474	ปาน กลาง	4
4. ท่านสามารถแสดง ความคิดเห็นต่อ ผู้บังคับบัญชาได้อย่าง เต็มที่	41 (10.3)	164 (41.0)	176 (44.0)	18 (4.5)	1 (0.3)	3.57	.7464	เห็น ด้วย	3
ผลสรุปโดยรวม						3.58	.5142	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.11 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน จากท่านกับผู้บังคับบัญชา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.58) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน จากท่านกับผู้บังคับบัญชา เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. เมื่อท่านไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมาย ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำอธิบายได้ตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.94)
2. เมื่อพบปัญหาในการทำงานท่านมักแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนที่จะแก้ไข (ค่าเฉลี่ย 3.85)
3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ (ค่าเฉลี่ย 3.57)
4. ในทวณะของท่าน เมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน คือการนิ่งเฉย (ค่าเฉลี่ย 2.98)

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับ
เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

การสื่อสารแบบแนวนอน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
1. ในหน่วยงานของท่านมี การประชุมเพื่อแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นบ่อย ๆ	58 (14.5)	129 (32.3)	173 (43.3)	30 (7.5)	10 (2.5)	3.49	.9175	เห็น ด้วย	2
2. ท่านมักไม่ได้รับความ ร่วมมือในการประสานงานหรือการ แก้ไขปัญหาจากเพื่อน ร่วมงาน	40 (10.0)	80 (20.0)	132 (33.0)	124 (31.0)	24 (6.0)	2.97	1.0733	ปาน กลาง	6
3. เมื่อมีโอกาสท่านจะร่วม สังสรรค์กับเพื่อนร่วม งานด้วยความเต็มใจ	71 (17.8)	208 (52.0)	113 (28.3)	7 (1.8)	1 (0.3)	3.85	.7294	เห็น ด้วย	1
4. เมื่อมีความเห็นไม่ ตรงกันท่านจะเงียบเพื่อ ป้องกันการไม่พึงพอใจกัน	24 (6.0)	113 (28.3)	176 (44.0)	68 (17.0)	19 (4.8)	3.14	.9304	ปาน กลาง	4
5. ท่านสามารถแสดง ความคิดเห็น วิจารณ์ และเสนอแนะการ ทำงานของเพื่อน ร่วมงานได้	37 (9.3)	146 (36.5)	183 (45.8)	29 (7.3)	5 (1.3)	3.45	.8089	เห็น ด้วย	3
6. เพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานของท่านมอง ความสำเร็จของตนเอง มากกว่าทีม	43 (10.8)	70 (17.5)	168 (42.0)	103 (25.8)	16 (4.0)	3.05	1.0110	ปาน กลาง	5
ผลสรุปโดยรวม						3.33	.5528	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.12 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. เมื่อมีโอกาสท่านจะร่วมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ (ค่าเฉลี่ย 3.85)
2. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นบ่อย ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.49)
3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น วิจารณ์และเสนอแนะการทำงานของเพื่อนร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.45)
4. เมื่อมีความเห็นไม่ตรงกัน ท่านจะเจียบเพื่อป้องกันการไม่พึงพอใจกัน (ค่าเฉลี่ย 3.14)
5. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมองความสำเร็จของตนเองมากกว่าทีม (ค่าเฉลี่ย 3.05)
6. ท่านมักไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานหรือการแก้ไขปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน (ค่าเฉลี่ย 2.97)

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น

การสื่อสารแบบข้ามสายงาน ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
1. ท่านได้รับความร่วมมือ ในการติดต่อสื่อสารเพื่อ ทราบข้อมูลข่าวสารใน การปฏิบัติงานกับ หน่วยงานอื่นเป็น อย่างดี	32 (8.0)	141 (35.3)	198 (49.5)	27 (6.8)	2 (0.5)	3.44	.7564	เห็น ด้วย	2

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การสื่อสารแบบข้ามสายงาน ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
2. ท่านมักไม่ค่อย แลกเปลี่ยนความ คิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร หรือปัญหาที่เกิดขึ้นใน หน่วยงานของท่านกับ ต่างหน่วยงาน	31 (7.8)	86 (21.5)	193 (48.3)	86 (21.5)	4 (1.0)	3.14	.8738	ปาน กลาง	3
3. ท่านมักไม่ค่อย แลกเปลี่ยนความ คิดเห็น ข้อมูลข่าวสาร หรือปัญหาที่เกิดขึ้นใน หน่วยงานของท่านกับ ต่างหน่วยงานที่เกิด ขึ้นกับหน่วยงานอื่น โดยไม่ต้องผ่าน ผู้บังคับบัญชา	29 (7.3)	83 (20.8)	193 (48.3)	82 (20.5)	13 (3.3)	3.08	.9098	ปาน กลาง	4
4. การติดต่อสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานของ ท่านมักไม่ประสบ ผลสำเร็จ	27 (6.8)	47 (11.8)	167 (41.8)	129 (32.3)	30 (7.5)	2.78	.9818	ปาน กลาง	5
5. งานที่ท่านรับผิดชอบ ต้องติดต่อสื่อสารและ ประสานงานกับ หน่วยงานอื่น	91 (22.8)	136 (34.0)	146 (36.5)	24 (6.0)	3 (0.8)	3.72	.9075	เห็น ด้วย	1
ผลสรุปโดยรวม						3.23	.5669	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็น

เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน ระหว่างท่านกับหน่วยงานอื่น เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. งานที่ท่านรับผิดชอบต้องติดต่อสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.72)
2. ท่านได้รับความร่วมมือในการติดต่อสื่อสารเพื่อทราบข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.44)
3. ท่านมักไม่ค่อยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่านกับต่างหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 3.14)
4. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานอื่นโดยไม่ต้องผ่านผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.08)
5. การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานของท่านมักไม่ประสบผลสำเร็จ (ค่าเฉลี่ย 2.78)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร ประกอบด้วย ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร แบบล่างสู่บน ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน และความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย ดังนี้

ตารางที่ 4.14

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ท่านพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับองค์กร	34 (8.5)	132 (33.0)	223 (55.8)	9 (2.3)	2 (0.5)	3.47	.7036	เห็นด้วย	5

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้ละเอียดชัดเจน	29 (7.3)	174 (43.5)	180 (45.0)	15 (3.8)	2 (0.5)	3.53	.7072	เห็นด้วย	4
3. ในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานก่อนเรื่องอื่น	27 (6.8)	122 (30.5)	197 (49.3)	42 (10.5)	12 (3.0)	3.28	.8521	ปานกลาง	6
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี	63 (15.8)	170 (42.5)	142 (35.5)	21 (5.3)	4 (1.0)	3.67	.8388	เห็นด้วย	2
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำท่านได้ดี	56 (14.0)	184 (46.0)	141 (35.3)	17 (4.3)	2 (0.5)	3.69	.7819	เห็นด้วย	1
6. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและให้อิสระในการตัดสินใจทำงานของท่าน	53 (13.3)	180 (45.0)	146 (36.5)	16 (4.0)	5 (1.3)	3.65	.8056	เห็นด้วย	3
ผลสรุปโดยรวม						3.55	.6057	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.14 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.55) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถให้คำแนะนำท่านได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.69)
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.67)
3. ท่านรู้สึกว่าคุณบังคับบัญชาของท่านให้ความไว้วางใจและให้อิสระในการตัดสินใจทำงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.65)

4. ผู้บังคับบัญชาของท่านสั่งงานได้ละเอียด ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.53)
5. ท่านพอใจต่อปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.47)
6. ในหน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของพนักงานก่อนเรื่องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.28)

ตารางที่ 4.15

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ท่านสามารถมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา	29 (7.3)	155 (38.8)	201 (50.3)	13 (3.3)	2 (0.5)	3.49	.7008	เห็นด้วย	5
2. ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชา	34 (8.5)	182 (45.5)	160 (40.0)	20 (5.0)	4 (1.0)	3.56	.7605	เห็นด้วย	4
3. ท่านให้ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการปรึกษาหารือหรือเสนอข้อคิดเห็นต่างๆ	35 (8.8)	196 (49.0)	145 (36.3)	21 (5.3)	3 (0.8)	3.60	.7529	เห็นด้วย	3
4. ท่านกล้าที่จะบอกผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น	61 (15.3)	217 (54.3)	115 (28.8)	5 (1.3)	2 (0.5)	3.83	.7110	เห็นด้วย	1
5. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลาที่เกิดปัญหา	63 (15.8)	197 (49.3)	125 (31.3)	13 (3.3)	2 (0.5)	3.77	.7689	เห็นด้วย	2
ผลสรุปโดยรวม						3.65	.5887	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.15 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บนพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.65) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ท่านกล้าที่จะบอกผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.83)
2. ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ตลอดเวลาที่เกิดปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.77)
3. ท่านให้ความไว้วางใจผู้บังคับบัญชาของท่านในการปรึกษาหารือ หรือเสนอข้อคิดเห็นต่าง ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.60)
4. ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพของท่านกับผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.56)
5. ท่านสามารถมีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ตารางที่ 4.16

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. เมื่อท่านเสนอความคิดเห็น ผู้ร่วมงานรับฟังเสมอ	44 (11.0)	200 (50.0)	146 (36.5)	9 (2.3)	1 (0.3)	3.69	.7029	เห็นด้วย	4
2. บรรยากาศในการสื่อสารในที่ทำงานของท่านมีความเป็นกันเอง	90 (22.5)	198 (49.5)	98 (24.5)	11 (2.8)	3 (0.8)	3.90	.7997	เห็นด้วย	1
3. เพื่อนร่วมงานในที่ทำงานของท่านมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน และทำงานเป็นทีม	89 (22.3)	185 (46.3)	113 (28.3)	12 (3.0)	1 (0.3)	3.70	.7955	เห็นด้วย	3

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
4. ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว	77 (19.3)	176 (44.0)	131 (32.8)	15 (3.8)	1 (0.3)	3.78	.8042	เห็นด้วย	2
ผลสรุปโดยรวม						3.81	.6526	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.16 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.81) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. บรรยากาศในการสื่อสารในทีมงานของท่านมีความเป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 3.90)
2. ท่านสามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.78)
3. เพื่อนร่วมงานในทีมงานของท่านมีการสื่อสารซึ่งกันและกัน และทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.70)
4. เมื่อท่านเสนอความคิดเห็นผู้ร่วมงานจะรับฟังเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69)

ตารางที่ 4.17

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น
และอันดับเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ท่านพึงพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนการสื่อสารข้ามหน่วยงานขององค์กร	21 (5.3)	121 (30.3)	237 (59.3)	20 (5.0)	1 (0.3)	3.35	.6703	ปานกลาง	1
2. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว	21 (5.3)	96 (24.0)	235 (58.8)	46 (11.5)	2 (0.5)	3.22	.7334	ปานกลาง	3
3. ท่านพึงพอใจกับการประสานงานและการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น	21 (5.3)	117 (29.3)	236 (59.0)	21 (5.3)	5 (1.3)	3.32	.7098	ปานกลาง	2
4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่นได้โดยตรง	27 (6.8)	87 (21.8)	216 (54.0)	53 (13.3)	17 (4.3)	3.14	.8796	ปานกลาง	4
ผลสรุปโดยรวม						3.26	.6026	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.17 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแบบปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ท่านพึงพอใจต่อวิธีการและขั้นตอนการสื่อสารข้ามหน่วยงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.35)
2. ท่านพึงพอใจกับการประสานงานและการให้ความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.32)
3. การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นเป็นไปด้วยความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.22)

4. ท่านสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานอื่นได้โดยตรง (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4.18

แสดงจำนวน และร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ ระดับความคิดเห็น และอันดับเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อัน ดับ
1. งานที่ท่านปฏิบัติได้รับ ผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ	38 (9.5)	216 (54.0)	137 (34.3)	9 (2.3)	0 (0.0)	3.71	.6656	เห็น ด้วย	2
2. ภาระหน้าที่ที่ท่าน รับผิดชอบเหมาะสมกับ ตำแหน่งงานของท่าน	46 (11.5)	191 (47.8)	146 (36.5)	14 (3.5)	3 (0.8)	3.66	.7561	เห็น ด้วย	4
3. ท่านได้รับการยอมรับใน ความสามารถจาก ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	32 (8.0)	207 (51.8)	151 (37.8)	10 (2.5)	0 (0.0)	3.65	.6617	เห็น ด้วย	5
4. งานที่ท่านทำมีปัญหา และต้องแก้ไขบ่อยครั้ง	33 (8.3)	112 (28.0)	184 (46.0)	62 (15.5)	9 (2.3)	3.25	.8927	ปาน กลาง	11
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อ ระบบการทำงานและ วิธีการปฏิบัติงานใน ส่วนที่ท่านรับผิดชอบ	26 (6.5)	178 (44.5)	160 (40.0)	30 (7.5)	6 (1.5)	3.47	.7878	เห็น ด้วย	7
6. ผู้บังคับบัญชาเปิด โอกาสให้ท่านมีสิทธิใน การตัดสินใจ ในงานที่ ท่านรับผิดชอบอยู่ใน ระดับที่เหมาะสม	47 (11.8)	188 (47.0)	144 (36.0)	19 (4.8)	2 (0.5)	3.65	.7679	เห็น ด้วย	5

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความเห็น คิดเห็น	อันดับ
7. องค์การของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือฝึกอบรม และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	45 (11.3)	159 (39.8)	168 (42.0)	21 (5.3)	7 (1.8)	3.54	.8279	เห็น ด้วย	6
8. ตำแหน่งงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	48 (12.0)	93 (23.3)	187 (46.8)	66 (16.5)	6 (1.5)	3.28	.9288	ปาน กลาง	10
9. ท่านพึงพอใจต่อความเป็นธรรม นโยบายและการบริหารงานในองค์การ	20 (5.0)	87 (21.8)	217 (54.3)	58 (14.5)	18 (4.5)	3.08	.8588	ปาน กลาง	13
10. ท่านคิดว่าระบบการทำงานขาดความชัดเจนในการรับผิดชอบงาน	32 (8.0)	92 (23.0)	213 (53.3)	60 (15.0)	3 (0.8)	3.23	.8253	ปาน กลาง	12
11. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้	53 (13.3)	186 (46.5)	141 (35.3)	16 (4.0)	4 (1.0)	3.67	.7923	เห็น ด้วย	3
12. ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์การ	18 (4.5)	66 (16.5)	192 (48.0)	93 (23.3)	31 (7.8)	2.87	.9339	ปาน กลาง	14
13. ท่านพึงพอใจต่อเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้อยู่	32 (8.0)	134 (33.5)	197 (49.3)	31 (7.8)	6 (1.5)	3.39	.8025	ปาน กลาง	8

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	$\bar{X}$	SD.	ระดับ ความ คิดเห็น	อันดับ
14. ท่านรู้สึกว่บรรยากาศ และสภาพแวดล้อม ขององค์กรท่านต้อง ได้รับการปรับปรุง	40 (10.0)	127 (31.8)	177 (44.3)	50 (12.5)	6 (1.5)	3.36	.8792	ปาน กลาง	9
15. ท่านพึงพอใจและ เชื่อมั่นในตัวผู้บริหาร ระดับสูงขององค์กรนี้	58 (14.5)	150 (37.5)	152 (38.0)	28 (7.0)	12 (3.0)	3.54	.9279	เห็น ด้วย	6
16. ท่านพึงพอใจต่อความ มั่นคงในการทำงานกับ องค์กรนี้	70 (17.5)	182 (45.5)	126 (31.5)	18 (4.5)	4 (1.0)	3.74	.8331	เห็น ด้วย	1
ผลสรุปโดยรวม						3.44	.4504	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.18 ผลสรุปโดยรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานแบบเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ย 3.44) และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ผลดังนี้

1. ท่านพึงพอใจต่อความมั่นคงในการทำงานกับองค์กรนี้ (ค่าเฉลี่ย 3.74)
2. งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ย 3.71)
3. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67)
4. ภาระหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงานของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.66)
5. ท่านได้รับการยอมรับในความสามารถจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีสิทธิในการตัดสินใจในงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.65)
6. องค์กรของท่านพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ ฝึกอบรม และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงาน ท่านพึงพอใจและเชื่อมั่นในตัวผู้บริหารระดับสูงขององค์กรนี้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 3.54)

7. ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 3.47)
8. ท่านพึงพอใจต่อเครื่องในการปฏิบัติงานและอุปกรณ์สำนักงานที่ท่านใช้อยู่ (ค่าเฉลี่ย 3.39)
9. ท่านรู้สึกว่าการบรรยากาศและสภาพแวดล้อมขององค์กรท่านต้องได้รับการปรับปรุง (ค่าเฉลี่ย 3.36)
10. ตำแหน่งงานของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.28)
11. งานที่ท่านทำมีปัญหาและต้องแก้ไขบ่อยครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.25)
12. ท่านคิดว่าระบบการทำงานขาดความชัดเจนในการรับผิดชอบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.23)
13. ท่านพึงพอใจต่อความเป็นธรรม นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.08)
14. ท่านพึงพอใจกับรายได้และสวัสดิการที่ท่านได้รับจากองค์กร (ค่าเฉลี่ย 2.87)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบบนสู่ล่าง การติดต่อสื่อสารแบบล่างสู่บน การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ตารางที่ 4.19

แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง	.595***
ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน	.522***
ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน	.458***
ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย	.544***

หมายเหตุ : *** หมายถึง $P < .01$

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่พนักงานพึงพอใจ ทั้ง 4 แบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบบนสู่ล่าง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .595
2. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสาย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .544
3. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบล่างสู่บน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .522
4. ความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสารแบบแนวนอน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .458