

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การ กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด

THE RELATIONSHIP BETWEEN INTERNAL COMMUNICATION BEHAVIORS AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES AT THONBURI WELLBEING COMPANY LIMITED

สุวิตา ขันทอง^{1*} และพรพรหม ชมงาม²Suwita Khanthong^{1*} and Pornprom Chomngam²

Received : 24 July 2024

Revised : 18 October 2024

Accepted : 7 November 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การของพนักงาน บริษัทธนบุรี เวลบีอิง จำกัด 2) ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทธนบุรี เวลบีอิง จำกัด และ 3) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด เพศชายและเพศหญิง ที่ทำงานอยู่ภายในบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด จำนวน 145 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากโปรแกรม G*Power โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ที่ 0.89 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า 1) การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การที่สำคัญมากที่สุด เนื่องจากเพื่อนร่วมงานมีการรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน 2) กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า สภาพการทำงานจัดเป็นความพึงพอใจในงานมากที่สุด เนื่องจากองค์การมีบรรยากาศภายในการทำงานที่ดี สถานที่สวยงาม สะอาดตา และ 3) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ($r = .721$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์การ / พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การ / ความพึงพอใจในงาน

¹ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

² ภาควิชาการสื่อสารและสื่อใหม่ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

¹ Master of Communication Arts Program in Strategic Communications, Bangkok University

² Public Relations Department, School of Communication Arts, Bangkok University

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน E-mail: Suwita.khan@bumail.net

ABSTRACT

The research study titled The Relationship Between Internal Communication Behaviors And Job Satisfaction Of Employees At Thonburi Wellbeing Company Limited aims to study 1) the internal communication behavior of employees at Thonburi Wellbeing. 2) the job satisfaction of employees at Thonburi Wellbeing 3) internal communication behavior the relationship between with job satisfaction of employees at Thonburi Wellbeing Company Limited. The sample in this study, which was determined using the G*Power program, consists of 145 male and female employees working at Thonburi Wellbeing. A questionnaire with a reliability coefficient of 0.89 was used as the data collection tool. Pearson Product Moment Correlation Statistics was used to analyze the data.

The study found that 1) horizontal communication is the most important internal communication behavior, since it allows colleagues to share their problems with each other and offer advice accordingly 2) the sample considered the working environment to be the most satisfying aspect of their job due to the organization's pleasant working atmosphere, with beautiful and clean surroundings, and 3) internal communication behavior the relationship between with job satisfaction of employees at Thonburi Wellbeing Company Limited, ($r=.721$) at a statistical significance level of 0.01.

Keywords: Organization communication / Internal communication behavior /
Job satisfaction

บทนำ

พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่วยให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ถ่ายทอดความรู้สึนึกคิด เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การบริหารจัดการ การตัดสินใจ ความขัดแย้ง ความร่วมมือ ความสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร ลำดับการบังคับบัญชา การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการบริหารองค์กร เป็นต้น การวิจัยพบว่า ทักษะหรือพฤติกรรมสื่อสารเป็นคุณสมบัติอันดับหนึ่งที่นายจ้างต้องการตามมาด้วยแรงจูงใจในการทำงานและทักษะการทำงานเป็นทีม ส่วนการสำรวจผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านธุรกิจ ผลปรากฏว่าความรู้ด้านการสื่อสารได้รับการจัดอันดับว่าสำคัญที่สุดต่อการจ้างงานและความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Ober, 2009) โดยการสื่อสารภายในองค์กร มักจะประสบปัญหาโดยมาจากหลายปัจจัย เช่น สภาพบรรยากาศการทำงานสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หรือพนักงานได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ ช่องทางการสื่อสารไม่ทั่วถึง ข่าวสารที่ส่งมามีการบิดเบือนไปจากเดิม อันเกิดจากสิ่งรบกวนระหว่างการสื่อสาร ความคิดส่วนบุคคลหรือประสบการณ์ของผู้รับสารส่งสารที่แตกต่างกัน ซึ่งหลายครั้งส่งผลให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรได้โดยง่าย (อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และจริญญา ปานเจริญ, 2562) ดังนั้น ผู้บริหารหรือคณะกรรมการควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมสื่อสาร

ในรูปแบบต่าง ๆ การสร้างความร่วมมือภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กรและการตัดสินใจ ซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร (กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค, 2566) อย่างไรก็ตาม หากพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ มีความชัดเจน ก็จะทำให้พนักงาน เข้าใจนโยบายของผู้บริหาร เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานในองค์กร มีเจตคติที่ดีและความพึงพอใจต่อองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน (กัลยารัตน์ ธีระธนชัยกุล, 2562; สุวิมล ตั้งประเสริฐ, 2560)

การทำงานโดยส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงเพราะความรู้ความสามารถของบุคคลเพียงอย่างเดียว โดยไม่ได้ยึดความพึงพอใจที่จะทำงานนั้นเป็นสำคัญ เพราะแม้ว่าคนจะมีความรู้ความสามารถเพียงใด ถ้าหากขาดความจริงใจหรือความพึงพอใจที่จะทำงานนั้น ๆ แล้ว ผลลัพธ์ที่ได้ อาจจะไม่มีความดี ความพึงพอใจของบุคคลในสิ่งต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องตระหนักและต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ เพราะความพึงพอใจของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร องค์กรใดก็ตามหากบุคคลในองค์กรไม่พึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานที่ต่ำลง มีการขาดงาน ลาออกจากงานที่ทำ หรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางอาชญากรรมและเป็นปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลภายในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นเครื่องหมายให้เห็นถึงการบริหารงานที่ดี และผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพอีกด้วย (สุชาติ ภาคพูล, 2554) โดยความพึงพอใจในงานมีประโยชน์ต่อการทำงานเพราะหากบุคคลมีความพึงพอใจในงานสูงย่อมมีผลต่องาน การทุ่มเทการทำงาน และความรับผิดชอบในงานยังส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เพราะความพึงพอใจในงานเป็นผลผลิตรวมขององค์กร (ธร สุนทรายุทธ, 2553) ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่ได้จากการรับรู้งาน ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบของผู้บังคับบัญชาหรือลักษณะของหัวหน้างาน นโยบายและกระบวนการปฏิบัติงาน การรวมกลุ่มทำงาน สภาพการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้ลูกจ้าง โดยมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการคือ ผลตอบแทน (Pay) จำนวนเงินที่ได้รับเท่ากับที่คาดว่าจะได้รับ และความเท่าเทียมกันที่เข้าใจได้ของผลตอบแทนงาน (Job) ลักษณะของงานมีความน่าสนใจ มีโอกาสในการเรียนรู้ และการได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง (Promotion Opportunity) ความเป็นไปได้ของโอกาสสำหรับความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา (Supervisor) ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการแสดงความสนใจและรู้เกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมปฏิบัติงาน (Co - worker) ผู้ร่วมปฏิบัติงานมีความเป็นมิตร มีความสามารถ และให้การสนับสนุนกัน (Novabizz, 2022)

ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กร รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบข้อมูลเบื้องต้นว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร ทั้งนี้สาเหตุของความไม่พึงพอใจเหล่านี้ เช่นความเหนื่อยล้าในการทำงาน การปฏิบัติงานในปริมาณที่เหมาะสม การได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมทั้งค่าตอบแทนสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบอย่างมากต่อการพัฒนาบุคลากรเพื่อที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป จะเห็นได้ว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานและผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนความก้าวหน้าขององค์กร และเป็นองค์ประกอบหลักสำหรับความสำเร็จขององค์กร ซึ่งมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการสร้าง ความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น และทุ่มเทความรู้ ความสามารถที่จะเพิ่ม ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน และองค์กรในอนาคตต่อไป (พิพัฒน์ มีเถื่อน, 2562)

ทั้งนี้การทำงานภายในบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ใช้ติดต่อประสานงานเป็นหลัก ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานหรือกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่บ่อยครั้งที่การสื่อสารภายในองค์กรมักประสบกับปัญหา ตัวอย่างเช่น ผู้รับสารได้รับข่าวสารที่บิดเบือนไปจากเจตนาของผู้ส่งสาร การเกิดช่องว่างระหว่าง การสื่อสารอันเนื่องมาจากตำแหน่งงาน หรือลำดับการบังคับบัญชาที่ต่างกันส่งผลให้การติดต่อสื่อสาร นั้นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร ส่งผลกระทบให้ปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง หรือ พฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรเกิดความผิดพลาด เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้บุคลากรภายใน องค์กรไม่เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีผลกระทบต่อการพัฒนาองค์กรและ บุคคลภายในองค์กรเป็นอย่างมาก

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด เพื่อเป็นแนวทาง การปรับปรุงพัฒนารูปแบบการดำเนินการให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความพึงพอใจในงานให้เกิดกับพนักงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างกำลังใจให้กับพนักงานให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประวัติความเป็นมาของบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด

บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด เป็นโครงการพัฒนาที่เกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ครบวงจร ภายใต้แนวคิดที่นำการดูแลสุขภาพแบบบูรณาการ (Integrated Healthcare) และแผนการดูแลสุขภาพเฉพาะบุคคล (Tailor-Made Medicine) มาผนวกกับที่พักรักษา (Active Living) ตลอดจน มีการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองไลฟ์สไตล์ของผู้อยู่อาศัยทั้งผู้ที่อยู่ในวัยเกษียณและวัยทำงานที่ใส่ใจ ในสุขภาพ และวางแผนการใช้ชีวิตในระยะยาวภายใต้แนวคิด “เมืองแนวคิดใหม่เพื่อวัยเกษียณ” เพื่อตอบโจทย์ผู้สูงอายุอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสะดวกสบาย รวมถึงสภาพ ทางจิตใจของผู้สูงอายุ ภายในอาคารจะมีบุคลากรทางการแพทย์เพื่อช่วยดูแล และมีบุคลากร ทางการแพทย์ฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงมีระบบตรวจสุขภาพต่อเนื่อง โดยมีบริษัทในเครือ ได้แก่ จินณ์ เวลบีอิง เคาน์ตี้ โรงพยาบาลธนบุรีบูรณา ธนบุรีเฮลท์ วิลเลจ ฮอไรเซิน รีแฮบ เซ็นเตอร์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจ ในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด จำนวน 259 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G* Power 3 คือ ขนาดของผลกระทบอยู่ในระดับปานกลาง (Input Effect Size $f^2 = 0.15$) ซึ่งความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้คือ 0.05 (α err prob = 0.05) พลังของการทดสอบคือ 0.95 [Power ($1-\beta$ err prob) = 0.95] จำนวนของตัวแปรอิสระหรือจำนวนของตัวแปรที่ใช้ในการพยากรณ์ (Number of Predictors) เท่ากับ 4 สามารถคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ (n) ตามเงื่อนไขข้างต้นได้เท่ากับ 129 แต่เนื่องจากจำนวนตัวอย่างยิ่งมากยิ่งขึ้นทำให้ค่าที่คำนวณได้มีความคงเส้นคงวา (Hair, Hult, Ringle & Sarstedt, 2017) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดตัวอย่างตามที่เก็บได้จริงคือ จำนวน 145 คน โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) และผู้วิจัยแบ่งกลุ่มผู้ตอบออกเป็น 2 กลุ่มตามช่วงเวลา คือ ช่วง วันที่ 1-31 มกราคม พ.ศ. 2567 และวันที่ 1 - 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567 ผู้วิจัยพิจารณาแล้วเชื่อว่า ปัจจัยด้านประชากรในแต่ละกลุ่มมีลักษณะทั่วไปไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงเก็บตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) ในช่วง วันที่ 1 - 31 มีนาคม พ.ศ. 2567 และหยุดเก็บข้อมูลเมื่อผู้ตอบมีจำนวนครบ 145 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามจะประกอบด้วย 3 ตอน ดังต่อไปนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในบริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน และ การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ความคิดเห็น คือ 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert scale แบ่งออกเป็น ลักษณะของงานที่ทำ การบังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน บริษัทและการดำเนินงาน ลักษณะทางสังคม ค่าจ้างหรือรายได้ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน และการติดต่อสื่อสาร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับความเชื่อมั่น คือ 5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด 4 คะแนน หมายถึง

พึงพอใจมาก 3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง 2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย และ 1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาที่จะทำการวิจัยเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และทำการตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากนั้นผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไปให้กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และได้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างรายการข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่า IOC (Index of Item Objective Congruence) อยู่ที่ 0.89 หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด จำนวน 30 ชุด ก่อนการเก็บข้อมูลจริงเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้เท่ากับ 0.86 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการกำหนดแหล่งข้อมูล คือ แหล่งปฐมภูมิ ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด โดยผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self - Administered Questionnaire) เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วนตามจำนวนแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อหาค่าต่าง ๆ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาค่าความถี่และร้อยละ 2) วิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารภายในบริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด และความพึงพอใจโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) 3) ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับน้ำหนักความสัมพันธ์ (r) ตามคำแนะนำของ Cohen (1988) คือ ความสัมพันธ์น้อย $r = 0.10 - 0.29$ ความสัมพันธ์ปานกลาง $r = 0.30 - 0.49$ และ ความสัมพันธ์มาก $r = 0.50 - 1.00$

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับทางลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 66.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 อันดับสอง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 อันดับสาม อายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 และอันดับสุดท้าย อายุระหว่าง 51 - 60 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 49.70 อันดับสอง จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 อันดับสาม จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 และอันดับสุดท้าย จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 4 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 59.30 อันดับสอง อายุงาน 1 - 11 เดือน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อันดับสาม อายุงาน 5 - 9 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และอันดับสุดท้าย อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.10 หน่วยงานที่สังกัดส่วนใหญ่สังกัดที่ จิณณ์ เวลบีอิง เคาน์ตี้ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 อันดับสอง สังกัดที่ ธนบุรี เฮลท์ วิลเลจ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 อันดับสาม สังกัดที่ โรงพยาบาลธนบุรี บุรณา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 และอันดับสุดท้าย สังกัดที่ ธนบุรี รีแฮบ เซ็นเตอร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร	M	S.D.	ระดับ
ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง	4.11	0.71	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน	4.10	0.66	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน	4.24	0.64	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน	4.03	0.66	มาก
รวม	4.12	0.55	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.12$, $S.D. = 0.55$) โดยพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน ($M = 4.24$, $S.D. = 0.64$) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง ($M = 4.11$, $S.D. = 0.71$) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ($M = 4.10$, $S.D. = 0.66$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน ($M = 4.03$, $S.D. = 0.66$)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	M	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะของงานที่ทำ	3.87	0.75	มาก
ด้านการบังคับบัญชา	3.97	0.84	มาก
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.88	0.75	มาก
ด้านบริษัทและการดำเนินงาน	3.80	0.81	มาก
ด้านลักษณะทางสังคม	4.08	0.65	มาก
ด้านค่าจ้าง หรือรายได้	3.57	0.86	มาก
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.57	0.82	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	4.23	0.64	มาก
ด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน	3.49	0.74	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.81	0.75	มาก
รวม	3.83	0.55	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.83$, $S.D. = 0.55$) โดยความพึงพอใจในงานด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสภาพการทำงาน ($M = 4.23$, $S.D. = 0.64$) อยู่ในระดับมาก อันดับสอง ด้านลักษณะทางสังคม ($M = 4.08$, $S.D. = 0.65$) อยู่ในระดับมาก อันดับสาม ด้านการบังคับบัญชา ($M = 3.97$, $S.D. = 0.84$) อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($M = 3.88$, $S.D. = 0.75$) อยู่ในระดับมาก อันดับห้า ด้านลักษณะของงานที่ทำ ($M = 3.87$, $S.D. = 0.75$) อยู่ในระดับมาก อันดับหก ด้านการติดต่อสื่อสาร ($M = 3.81$, $S.D. = 0.75$) อยู่ในระดับมาก อันดับเจ็ด ด้านบริษัทและการดำเนินงาน ($M = 3.80$, $S.D. = 0.81$) อยู่ในระดับมาก อันดับแปด ด้านค่าจ้าง หรือรายได้ ($M = 3.57$, $S.D. = 0.86$) อยู่ในระดับมาก อันดับเก้า ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ($M = 3.57$, $S.D. = 0.82$) อยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ($M = 3.49$, $S.D. = 0.74$) อยู่ในระดับปานกลาง

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง

ตัวแปร	ลักษณะของงานที่ทำ	การบังคับบัญชา	ความมั่นคงในการทำงาน	บริษัทและการดำเนินงาน	ลักษณะทางสังคม	ค่าจ้าง หรือรายได้	ความก้าวหน้าในการทำงาน	สภาพการทำงาน	ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน	การติดต่อสื่อสาร	พึงพอใจในงาน
พฤติกรรม การสื่อสาร ภายใน องค์กร	.597**	.721**	.511**	.531**	.644**	.335**	.538**	.264**	.516**	.575**	.721**
ด้านการ ติดต่อสื่อสาร จากบน ลงล่าง	.485**	.750**	.516**	.479**	.478**	.319**	.444**	.118	.417**	.498**	.627**
ด้านการ ติดต่อสื่อสาร จากล่าง ขึ้นบน	.522**	.672**	.447**	.416**	.504**	.281**	.429**	.232**	.452**	.395**	.600**
ด้านการ ติดต่อสื่อสาร ในระดับ เดียวกัน	.544**	.542**	.405**	.440**	.557**	.221**	.370**	.219**	.345**	.513**	.570**
ด้านการ ติดต่อสื่อสาร แบบข้าม สายงาน	.426**	.408**	.316**	.419**	.595**	.282**	.535**	.312**	.490**	.495**	.585**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (2-tailed).

ตัวแปร พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในงาน คือ ตัวแปรในภาพรวม

ตัวแปรที่เหลือทั้งหมดคือ ตัวแปรในภาพย่อย

จากตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวม พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด ในระดับมาก ($r = .721^{**}$) อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ในระดับมาก ($r = .627^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ด้านการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ในระดับมาก ($r = .600^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ในระดับมาก ($r = .570^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ในระดับมาก ($r = .585^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและภาพย่อย

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด

จากการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลบีอิง จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานมีการรับฟังปัญหา ให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาขณะทำงานเพื่อนร่วมงานช่วยกันแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี มีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ทำร่วมกันอยู่เสมอ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งขณะทำงานหรือหลังเลิกงาน รวมถึงมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติกัน ซึ่งสอดคล้องกับธีร ชัยสุทธิ (2564) ที่กล่าวไว้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรและบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร นโยบาย และเป้าหมายขององค์กรไปยังผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลในการรับรู้หรือให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยศชนะกุล (2558) ศึกษาแบบการสื่อสารภายใน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายใน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคใช้รูปแบบการสื่อสารตามแนวนอนมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารตามแนวนอนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณฐอร กิรติลาภิน (2560) ศึกษาเรื่อง รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรกรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคลากรโรงพยาบาลบ้านแพ้ว มากที่สุดเป็นการสื่อสารแบบแนวนอน เพราะบุคลากรส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติงานและอยู่ในหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย ซึ่งการปฏิบัติงานในแผนกต้องมีการติดต่อสื่อสารกับแผนกอื่น ๆ ในการส่งต่อข้อมูลของผู้ป่วย หรือส่งต่อผู้ป่วยไปให้บริการยังแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล ทำให้ต้องมีการสื่อสารในระดับเดียวกันมากที่สุด

2. ความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านสภาพการทำงานมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องของบรรยากาศภายในที่ทำงานดี สวยงาม สะอาดตา สถานที่ทำงานกว้างขวาง ไม่แออัด ที่จอดรถมีเพียงพอต่อความต้องการสถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยสูง รวมถึงเครื่องมือและเครื่องใช้ในการทำงานมีเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Luna-Arocas & Camps (2008) ที่พบว่า ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพึงพอใจในงาน การเพิ่มคุณค่าในงาน และความมั่นคงในงานมีผลทางตรงกับ ความผูกพันของบุคลากร บุคลากรจะมีความพึงพอใจในงานได้นั้นขึ้นอยู่กับเงินเดือนและการเพิ่มคุณค่าในงาน ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลทำให้การลาออกลดน้อยลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานีธิ์ นุกูลยิ่งอารี (2555) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานที่ทันสมัย สะดวกสบาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูติศ สุชาติพงศ์ (2562) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิง วิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า หากสภาพแวดล้อมมีความสะอาดเรียบร้อย เป็นสัดส่วน จะส่งผลดีต่อการทำงานทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปภณวิชช์ พานูรัตน์ (2554) การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน เรื่อง ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นแหล่งรวบรวมของความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด โดยภาพรวมพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด สอดคล้องตามแนวคิดของ Glimmer (1971: 279-283 อ้างถึงใน ยศนันท์ อ่อนสันตต์, 2560: 8-9) ที่อธิบายว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ เกี่ยวกับ ลักษณะของงานที่ทำการบังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัย บริษัท และการบริหาร ลักษณะทางสังคม ค่าจ้าง หรือรายได้ ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานหรือสิทธิประโยชน์ และการติดต่อสื่อสาร ตรงตามสมมติฐานที่ทางผู้วิจัยได้กำหนดไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานบริษัทธนบุรี เวลปิ้ง จำกัด ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชมน กิติเวชโกศาวัฒน์ (2564) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก เมื่อศึกษาถึงลักษณะของ

การสื่อสาร ด้านการสื่อสารแบบแนวนอนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลทำให้การความพึงพอใจในงานของกลุ่มคน แต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรักเพิ่มขึ้น 0.41 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อีร์ ชัยสุทธิ (2564) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร หมายความว่า หากองค์กรมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่มาก จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรที่มากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ อีร์ไกรศรี และภุช จรินทร์ (2556) เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อบรรยากาศองค์กร และ ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครู โรงเรียนเอกชน ในจังหวัดสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน บริษัท ธนบุรี เวิลด์ จำกัด ควรปรับปรุง ด้านการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการประชุมงานร่วมกัน ควรจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ทั้งภายในแผนกของตนเองและแผนกอื่น ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกัน และควรมีการจัด Town Hall เพื่อพูดคุยแนวโน้มนโยบายขององค์กร ร่วมกับผู้บริหารด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อความสำเร็จและผลลัพธ์ที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการเพียงอย่างเดียว ดังนั้นควรมีการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงด้วย โดยอาจจะเป็นการสัมภาษณ์ หรือสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ เพื่อเพิ่มเติมข้อคิดเห็นและพิจารณาในมุมมองอื่น ๆ ให้กว้างมากขึ้น
2. เนื่องจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ศึกษาตัวแปรเพียงสองตัวแปร ดังนั้น จึงควรศึกษาตัวแปรด้านอื่นเพิ่มเติม ที่อาจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน

เอกสารอ้างอิง

กัลยารัตน์ อีระชนชัยกุล. (2562). พฤติกรรมองค์กรและการพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ:

ซีเอ็ด ยูเคชั่น.

กษิณภัทร เศรษฐอุปการ และอัมพน ห่อนาค. (2566). การสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โสณ สีน สาน คอนสตรัคชั่น จำกัด. *Journal of Modern Learning Development*. 8(3): 178-188.

- ไชยศ ชนะกุล. (2558). รูปแบบการสื่อสารภายใน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์และสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณฐอร กิริติลาภิน. (2560). รูปแบบและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณิชนน กิติเวชโกศาวัฒน์. (2564). การสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของกลุ่มคนแต่ละ Generation ของพนักงานบริษัทส่งออกอาหารแห่งหนึ่งในเขตบางรัก. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ (หัวหมาก).
- ดวงใจ อีร์โกลศรี และกฤษ จรินทร์. (2556). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. สยามวิชาการ. 14(1): 73-89.
- ธร สุนทรายุทธ. (2553). หลักการและทฤษฎีทางบริหารการศึกษา. ชลบุรี: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีร ชัยสุทธิ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กร ของผู้ปฏิบัติงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปภณวิชัย พานรัตน์. (2554). การพัฒนาแบบประเมินความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวลส์ อีเล็คทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ภูติศ สุชาติพงศ์. (2562). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์ดับเพลิงวิศวกรรมแห่งหนึ่งในประเทศไทยที่มีต่อการเติบโตขององค์กรในมิติของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทการจัดการมหาบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการ สาขาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ยศนันท์ อ่อนสันทด. (2560). ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุชาดา ภาคพูล. (2554). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานฝ่ายการผลิตระดับการปฏิบัติการ กรณีศึกษากรมอุทกหารเรือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

-
- สุธานี นุกูลยิ่งอารี. (2555). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สุวิมล ตั้งประเสริฐ. (2560). มนุษยสัมพันธ์ในองค์การ. นครราชสีมา:
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- อุมาภรณ์ จันทร์จุฬา และจริญญา ปานเจริญ. (2562). อิทธิพลของปัจจัยบรรยากาศภายในองค์การ
และกระบวนการสื่อสารภายในองค์การที่มีต่อประสิทธิผลในการสื่อสารภายในองค์การ
ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารสุทธิปริทัศน์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. 33(107): 237-250.
- Cohen, J. (1998). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.).
Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least
Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. (2nd ed.). Sage
Publications.
- Luna-Arocas, R., & Camps, J. (2008). A model of high performance work practices and
turnover intentions. *Personnel Review*. 37(1): 26-30.
- Novabizz. (2022). ความพอใจในงาน (Job Satisfaction). [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก:
<https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/job-satisfaction.htm>.
(2567, 13 มกราคม).
- Ober, S. (2009). *Contemporary Business Communication*. (7th ed.). Houghton Mifflin
Harcourt.
-