

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยศึกษา คือ พนักงาน บริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 117 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น ผู้จัดการฝ่าย 7 คน รองผู้จัดการฝ่าย 7 คน หัวหน้าฝ่าย 3 คน พนักงานชาย 30 คน และพนักงานประจำโรงงาน 45 คน รวม 92 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัทฯ ตำแหน่งงานปัจจุบัน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 วิธีการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำนวน 12 ข้อ

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 5 – 10 มีนาคม 2549 จากการเก็บรวบรวมข้อมูลได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และวิธีการสื่อสารในบริษัทฯ โดยใช้ความถี่และร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทฯ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงานเพศชายและเพศหญิง โดยใช้ค่า t-test

4.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ค่า F-test

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.61 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 52.17 รองลงมาอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 48.91 รองลงมามัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 26.09 รายได้ต่อเดือน 5,000-7,000 บาท ร้อยละ 56.52 รองลงมาต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.39 อายุงานในบริษัท 1-5 ปี ร้อยละ 56.52 รองลงมามากกว่า 10 ปี ร้อยละ 23.91 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานประจำโรงงาน ร้อยละ 48.91 รองลงมาพนักงานขาย ร้อยละ 32.61

2. วิธีการสื่อสารในบริษัทฯ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายและการบริหารงานของบริษัทฯ เหมาะสม ร้อยละ 55.43 การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลโดยใช้วิธีปิดป้ายประกาศ เหมาะสม ร้อยละ 73.91 รองลงมาไม่เหมาะสม ร้อยละ 26.09 การแจ้งข่าวสารข้อมูลโดยใช้ใบปลิว/แผ่นพับ ตามโอกาส ร้อยละ 69.57 รองลงมาสม่ำเสมอ ร้อยละ 18.48 การแจ้งข่าวสารข้อมูลในการประชุมกลุ่มย่อย ตามโอกาส ร้อยละ 61.96 รองลงมาบ่อยครั้ง ร้อยละ 19.57 ความเหมาะสมของการใช้สื่อกับพนักงาน เช่น โทรศัพท์ ใบปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ ปานกลาง ร้อยละ 53.26 รองลงมา น้อย ร้อยละ 32.61

3. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารใน ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52-3.68$) 4 รายการ คือ

1. การสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
3. การสื่อสารก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
4. ความชัดเจนของการแจ้งข่าวสาร

เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง

พนักงานที่มี อายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจต่อ การสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}=3.50-3.75$) 5 รายการ คือ

1. การสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
3. การสื่อสารก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
4. การสื่อสารทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน
5. ความชัดเจนของการแจ้งข่าวสาร

พนักงานที่จบมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.58-3.46$) ทุกรายการ

พนักงาน ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.50-4.00$) 5 รายการ คือ

1. การสื่อสารก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
2. การสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
3. การสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. การสื่อสารช่วยให้มีความระมัดระวังในการทำงาน
5. ความชัดเจนของการแจ้งข่าวสาร

พนักงาน ที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.65-3.71$) 3 รายการ คือ

1. การสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
2. การสื่อสารก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง
3. การสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

พนักงาน ที่เป็นพนักงานประจำโรงงาน มีความพึงพอใจต่อ การสื่อสาร ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.62-3.27$) ทุกรายการ

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ของพนักงานตามลักษณะประชากรศาสตร์

4.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานเพศชาย และ เพศหญิง พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ

4.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานที่มีอายุต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ

4.4 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.5 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการสื่อสารของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสาร ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 จำนวน 10 รายการ

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด ซึ่งได้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัทฯ และตำแหน่งงานปัจจุบัน วิธีการสื่อสารในบริษัทฯ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.61 อายุ 20-30 ปี ร้อยละ 52.17 ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 48.91 รายได้ต่อเดือน 5,000-7,000 บาท ร้อยละ 56.52 อายุงานในบริษัท 1-5 ปี ร้อยละ 56.52 ตำแหน่งงานปัจจุบัน พนักงานประจำโรงงาน ร้อยละ 48.91

วิธีการสื่อสารในบริษัทฯ พนักงานส่วนใหญ่ การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เป้าหมายและการบริหารงานของบริษัทฯ เหมาะสม ร้อยละ 55.43 การแจ้งข่าวสาร ข้อมูลโดยใช้วิธีปิดป้ายประกาศ เหมาะสม ร้อยละ 73.91 การแจ้งข่าวสารข้อมูลโดยใช้ใบปลิว/แผ่นพับตามโอกาส ร้อยละ 69.57 การแจ้งข่าวสารข้อมูลในการประชุมกลุ่มย่อย ตามโอกาส ร้อยละ 61.96 ความเหมาะสมของการใช้สื่อกับพนักงาน เช่น โทรทัศน์ ใบปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ ปานกลาง ร้อยละ 53.26

ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท ดาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด จำแนกตามข้อดังนี้

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ในเรื่อง การสื่อสารช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การสื่อสารก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมกันระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง และความชัดเจนของการแจ้งข่าวสาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรวัตร์ สมบัติทิพย์ (2543) ได้ศึกษา การติดต่อสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ด้านภาพรวมขององค์กร ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว การประสานหล่อหลอม

ทางองค์กร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน คุณภาพสื่อที่ใช้ติดต่อและการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา และวิธีการติดต่อสื่อสารที่มีต่อความคิดเห็นในการติดต่อสื่อสาร พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการติดต่อสื่อสารด้านคุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กรมาก รองลงมาคือบรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ส่วนความคิดเห็นด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นต่างกัน ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นไม่ต่างกัน ส่วนวิธีการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันด้วย

พนักงานมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่อง ข่าวสาร ส่งเสริมวินัยในการทำงาน การสื่อสารช่วยกระตุ้น/เร่งเร้าการทำงาน การสื่อสารช่วยสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน การสื่อสารทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน การสื่อสารทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงาน การสื่อสารช่วยให้มีความระมัดระวังในการทำงาน ความรวดเร็วในการสื่อสารถึงพนักงาน และมีการปรับปรุงวิธีการสื่อสารในบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ มารยาท ปานุราช (2539) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า พนักงานการประปาส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ส่วนลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ เพศ และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ส่วนระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอัตราเงินเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุภา นานาพลสิน (2546) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท โฮไฟโอเรียนท์ (ไทย) จำกัด โดยศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร 6 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการ

ติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารภายในองค์กรไม่ แตกต่างกัน ส่วนตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจ แตกต่างกัน จากการศึกษา ด้านทิศทางการสื่อสาร พบว่า มีการสื่อสารทางเดียวในระดับน้อย และมีการสื่อสารแบบสองทางในระดับปานกลาง ด้านประเภทของการสื่อสารพบว่า มีการสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการทั้งสองแบบอยู่ใน ระดับปานกลาง และ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานในการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

ควรมีการเพิ่มรูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน เช่น อินทราเน็ต จดหมายข่าว เสียงตามสาย เป็นต้น เพื่อให้เกิดความน่าสนใจในรูปแบบของการสื่อสารในองค์กร การสื่อสารช่วยกระตุ้น/เร่งเร้าการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจต่ำกว่าข้ออื่นๆ ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพและช่องทางในการสื่อสารให้เข้าถึงตัวพนักงานมากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างบรรยากาศในที่ทำงาน และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคิดเห็นและพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของพนักงานในบริษัทฯ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล และปรับปรุงการบริหารงานให้ดีขึ้น
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทฯ เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างส่งผลกระทบต่อสื่อสารในองค์กร
3. ควรศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารในบริษัทฯ ในองค์กรอื่น และนำมาเปรียบเทียบกับในบริษัท คาร์บี้ แอนด์ โจน จำกัด