

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright by Mahidol University

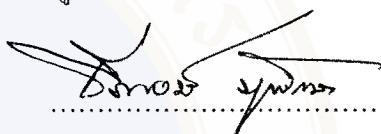
วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

อรุณ เทียนไพฑูริย์

นางสาวอรุณ เทียนไพฑูริย์  
ผู้วิจัย



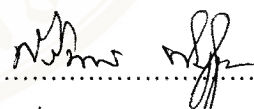
อาจารย์ธีรพงษ์ บุญรักษา, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก



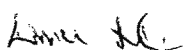
รองศาสตราจารย์ดวงพร คำบุญวัฒน์, M.A.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม



อาจารย์สิรินทร พิบูลกานูวัฒน์, Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

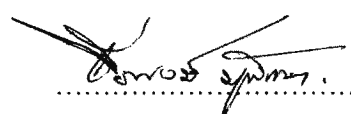


ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



อาจารย์ธีรพงษ์ บุญรักษา, Ph.D.

ประธานหลักสูตร

สาขาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสาร  
และการพัฒนา

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

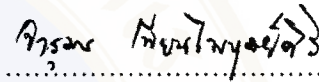
มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

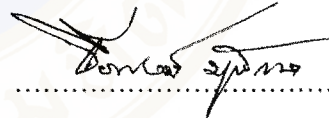
ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)  
วันที่ 13 พฤษภาคม พ.ศ.2554



นางสาวจอรุมน เทียนไพบูลย์ศิริ  
ผู้วิจัย



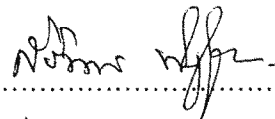
อาจารย์สอาด บรรเจิดฤทธิ, D.B.A.  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



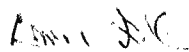
อาจารย์ธีรพงษ์ บุญรักษา, Ph.D.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์




รองศาสตราจารย์ดวงพร คำบุญวัฒน์, M.A.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์สิรินทร พิบูลภานุวัฒน์, Ph.D.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ  
พ.บ., ว.ว. ออร์โธปิดิกส์  
คณบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์ดวงพร คำบุญวัฒน์, M.A.  
ผู้อำนวยการ  
สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย  
มหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้ดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงขอกราบขอบพระคุณการให้ความกรุณาของ อ.ดร.ธีรพงษ์ บุญรักษา ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อ.ดร. สิรินทร พิบูลภาณุวัชรน์ ผศ.ยงยุทธ บุราสิทธิ์ รศ.ดวงพร คำณูณวัฒน์ อ.ดร.สอาด บรรณเจตฤทธิ และคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี รวมถึงขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบัน ภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ มาด้วยดีโดยตลอดการเรียนในระดับปริญญาโทเป็นอย่างดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้ความรู้ ในช่วงตลอดระยะเวลาของการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนทุนในการศึกษาจนผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาสมดังปรารถนา

ขอขอบคุณผู้จัดการ หัวหน้าแผนก และพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่เปิดโอกาสให้เข้าไปทำวิจัยพร้อมทั้งให้คำแนะนำและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดีด้วยความตั้งใจและเต็มใจ

ขอขอบคุณ นายวิภู แก้วร่วมวงศ์ และนางล่องขวัญ มนตรีกุลที่ช่วยกระตุ้น และให้กำลังใจ คอยแนะนำช่วยเหลือข้าพเจ้าด้วยดีตลอดการทำวิจัยในครั้งนี้ และเพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนาทุกท่าน เพื่อนสมัยเรียนปริญญาตรี คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

จารุมน เทียนไพบูลย์ศิริ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES OF SAHAPATHANAPIBUL PUBLIC COMPANY LIMITED

จารุมน เทียนไพบูลย์ศิริ 4937884 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชีรพงษ์ บุญรักษา, Ph.D., ดวงพร คำบุญวัฒน์, M.A., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษากับประชากรจำนวน 196 คน คือ พนักงานฝ่ายขายของ บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอนมีการใช้อยู่ในระดับมาก 2) พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

100 หน้า

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES OF SAHAPATHANAPIBUL PUBLIC COMPANY LIMITED

JARUMON TIENPAIBOOSIRI 4937884 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : THERAPONG BOONRAKSA, Ph.D., DUANGPORN KAMNOONWATANA, M.A., SIRINTORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study of the relationship between internal communication patterns and job satisfaction. This research studied a population of 196 people who were sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited. Data was collected using a questionnaire. This study is a survey research. Percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's product moment-correlation coefficient, one-way ANOVA and t-test were employed in this study.

The results of the study are as follows: (1) The internal communication patterns of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited is upward communication and horizontal communication at a high level. (2) Job satisfaction of many sales representatives is at a moderate level, and satisfaction of sales representatives towards superiors and colleagues is at a high level. (3) Demographic segmentation is different, but it has internal communication patterns, and job satisfaction are not different. (4) The internal communication patterns are related to job satisfaction of sales representatives, and there was positive relationship at a high level.

KEY WORDS: INTERNAL COMMUNICATION PATTERNS /  
JOB SATISFACTION

100 pages

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	ง
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 ปัญหาของการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์การศึกษา	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
1.6 ขอบเขตการวิจัย	6
1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	8
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>10</b>
2.1 แนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	10
2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน	10
2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	12
2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน	12
2.1.4 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	13
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร	17
2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร	19
2.2.2 เป้าหมายของการสื่อสารภายในองค์กร	19
2.2.3 รูปแบบการสื่อสาร	20

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 การบริหารงานของฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	25
2.3.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	25
2.3.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ	27
2.3.3 สายบังคับบัญชาและการบริหารงาน	28
2.3.4 การบริหารงานในฝ่ายขาย	28
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
<b>บทที่ 3   ระเบียบวิธีวิจัย</b>	<b>34</b>
3.1 ประชากรที่ศึกษา	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
3.6 การประมวลผลข้อมูล	38
<b>บทที่ 4   ผลการวิจัย</b>	<b>39</b>
ส่วนที่ 1   ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา	40
ส่วนที่ 2   รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	43
ส่วนที่ 3   ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	48
ส่วนที่ 4   การทดสอบสมมติฐาน	55

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 อภิปรายผลการศึกษา	62
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	66
6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	67
6.2 การทดสอบสมมติฐาน	68
6.3 ข้อเสนอแนะ	69
6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป	70
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาไทย	71
บทสรุปแบบสมบูรณภาษาอังกฤษ	78
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก	91
ภาคผนวก ข	92
ประวัติผู้วิจัย	100

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4-1 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามเพศ	40
4-2 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามสถานภาพ	40
4-3 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา	41
4-4 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามอายุการทำงาน	42
4-5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารจากบน ลงล่างของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	43
4-6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารจากล่าง ขึ้นบนของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	45
4-7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสาร ในแนวนอนของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	47
4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของแต่ละด้านของประชากรที่ศึกษา	48
4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ในลักษณะงานที่ปฏิบัติของประชากรที่ศึกษา	49
4-10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในความ มั่นคงในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	50
4-11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน ความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงาน ฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4-12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ของพนักงานชาย 1 และพนักงานชาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	52
4-13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	53
4-14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	55
4-15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	55
4-16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ	56
4-17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	56
4-18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน	57
4-19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของ พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
4-20	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	58
4-21	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส	58
4-22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา	59
4-23	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน	59
4-24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)	60
4-25	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ในรูปแบบต่างๆ ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food	60

## สารบัญแผนภาพ

### แผนภาพ

หน้า

2-1 แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

26



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอยู่รวมกันเป็นกลุ่มใหญ่ เพื่อให้สามารถช่วยกันต่อสู้กับศัตรูหรือสิ่งรบกวนได้ง่ายขึ้น มนุษย์จึงต้องใช้การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ แลกเปลี่ยนข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันเพื่อสร้างความเข้าใจ และการร่วมมือกันในการแก้ปัญหา หรือการทำงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยการพูด การเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ เป็นต้น

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม นอกเหนือจากปัจจัยสี่อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค มนุษย์ไม่อาจจะยังชีพได้ด้วยตนเองในโลกโดยไม่ติดต่อพึ่งพาอาศัยผู้อื่น แต่การติดต่อพึ่งพาอาศัยผู้อื่นนั้นต้องอาศัยการสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการที่จะส่งความคิด ความรู้สึกของตนออกสู่ผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก การกระทำอย่างอิสระระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์กัน (Guetzkow, 1965:211) ซึ่งมีความหลากหลายในรูปแบบของการสื่อสาร เช่น การพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้ท่าทางในการสื่อความหมาย

องค์กรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพ พัฒนาขีดความสามารถในด้านการแข่งขันทั้งภายใน และภายนอกองค์กร มิได้มีการส่งเสริม และให้ความสนใจกับการสื่อสารภายในองค์กรอย่างจริงจัง ทั้งนี้ การสื่อสารเป็นปัจจัยอีกประการที่ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จำเป็นต้องควบคู่ไปกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร และนโยบายการดำเนินงานต่างๆขององค์กร หากเป็นองค์กรใหญ่ที่มีลักษณะการบริหารงานที่ซับซ้อนแล้วนั้นยังไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงปัญหาหรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังมีการตีความหรือต้องมีการแปลความหมาย เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายตอนในระหว่างทางนั้น ดังจะเห็นได้จากความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีลำดับขั้นต่างๆมากมาย ข่าวสารต้องเดินทางผ่านหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายบังคับบัญชาในระดับต่างๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดต่อกัน อาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง

หรือตกหล่นขาดหายไปได้ ยังผลให้บุคลากรขององค์กรบางส่วนไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง หรือไม่ได้รับข่าวที่ควรได้รับ (ธงชัย สันติวงษ์, 2514:259)

การสื่อสารจะมีส่วนสำคัญกับหน้าที่ทางการบริหารไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดการ องค์กร การนำ และการควบคุม หรือแม้แต่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และจรรยาบรรณองค์กรก็ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น (เสนาะ ดิยาวี, 2541:423)

นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นตัวจักรที่สำคัญในการทำงาน ข่าวสารจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คนที่ควบคุมการสื่อสารคือคนที่มีความอำนาจอยู่ในมือ เพราะจะเป็นคนที่คุมหัวใจของการทำงานไว้ทั้งหมด (กรีซ สืบสนธิ์, 2525:2)

การสื่อสาร (Communication) เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ความสำคัญของการสื่อสารอย่างน้อย 2 ประการ ได้แก่ การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร และการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากรทราบ ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถสั่งงานให้ฝ่ายต่างๆปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ, 2545:26)

นอกจากนี้การทำงานของบุคลากรในองค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดและช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เพียงใดนั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่อยู่ในระดับเดียวกัน รวมทั้งผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์กรจะต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรด้วยและสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้าจุดมุ่งหมายขององค์กรในขณะเดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป และถ้าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมองพนักงานซึ่งเป็นบุคคลในองค์กรเพียงปัจจัยในการผลิตเท่านั้น ขาดการสนใจพนักงานในฐานะมนุษย์ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารมีความสนใจในพนักงาน เห็นคุณค่าความสำคัญของพนักงานว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ก็จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆในการทำงาน เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (นงนุช รุ่งกลิ่น, 2530:8) และถ้า

บุคคลทุกระดับต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว โอกาสที่พวกเขาจะทำงานอย่างจริงจังและมีความรับผิดชอบสูง ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานหรือมีความพึงพอใจในระดับต่ำ พวกเขาก็จะทำงานอย่างขาดประสิทธิภาพ ซึ่งในที่สุดจะทำให้การบริหารขององค์กรนั้นล้มเหลวขาดประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรโดยรวม ดังนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร เนื่องจากสมาชิกในองค์กรถือเป็นบุคลากรในการที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรได้

บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผลิต และจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคชั้นนำของประเทศไทย มีผลิตภัณฑ์ที่ผู้บริโภครู้จักกันอย่างแพร่หลายอยู่ในเครือหลายชนิด เช่น มาม่า ชีสเทมม่า ผงซักฟอกเปา สบู่เหลวโซกนูบัสตี้ เป็นต้น นอกจากนี้บริษัทยังเป็นที่รู้จักของผู้บริโภคเป็นอย่างดี เนื่องด้วยมีสินค้าที่มีคุณภาพ และทำกำไรทั้งภายในประเทศ และนอกประเทศ เป็นจำนวนมากมหาศาล

จากผลกำไรในแต่ละปีที่เพิ่มมากขึ้นของบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ทำให้บริษัทตระหนักว่า ความสำเร็จที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความร่วมมือ ร่วมใจของพนักงานในทุกๆ ส่วน รวมถึงการคำนึงถึงการดูแลเอาใจใส่ทั้งการปรับปรุงการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนกลวิธีในการทำงานบางส่วนเพื่อสะดวกต่อการทำงานของพนักงานทุกคน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และสภาพการค้าขายของตลาดที่เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการสื่อสารของแต่ละหน่วยงานในการแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งใน และนอกองค์กรที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเข้าใจที่ร่วมกัน จะทำให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามหากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่ดีย่อมทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันและอาจเกิดปัญหาต่างๆในการทำงานติดตามมาได้ รวมทั้งยังอาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรจะคำนึงถึงการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมประสานความเข้าใจอันดีต่อกัน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของ บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นไปที่ฝ่ายขาย เพราะฝ่ายขายเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของบริษัท หากเปรียบเป็นสมรภูมิจบ ฝ่ายขายจะเปรียบเสมือนแม่ทัพใหญ่ เป็นด่านหน้า ฝ่ายขายเป็นผู้ที่ได้พบปะ ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง รวมทั้งติดต่อกับพนักงาน และหน่วยงานอื่นๆภายในบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) เรียกได้ว่าบริษัทจะอยู่รอดได้จะต้องมาจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของฝ่ายขายเป็นสำคัญอย่างยิ่ง การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อ รับรู้ข้อมูลข่าวสารในด้านต่างๆ ทั้งการวางแผนงาน การสั่งงาน

การมอบหมายงาน การประสานงาน ฝ่ายขายจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารทั้งภายนอก นั่นคือ การติดต่อสื่อสารโดยตรงกับลูกค้า และภายในองค์กร นั่นคือ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในแผนกเดียวกัน และต่างแผนกเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขายจึงมีความสำคัญมาก เพราะหากมีการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อาจมีผลทำให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสาร หรือมีความเข้าใจที่ผิดพลาด มีผลทำให้อาจเกิดการปัญหาทั้งกับตัวพนักงานเอง และลูกค้าได้ รวมทั้งอาจส่งผลให้เกิดความไม่เข้าใจในการสื่อสารกับคนภายนอกองค์กรต่อไปได้ ส่งผลให้การดำเนินงานของบริษัทไม่ไปตามเป้าหมายขององค์กร

จากความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร และความสำคัญของพนักงานขายที่เปรียบเสมือนผู้เป็นกลไกสำคัญในการไหลผ่านของข้อมูลข่าวสารทั้งหลายไปสู่การสื่อสารระดับต่างๆ ในองค์กรนั้น ทำให้ผู้ศึกษาอยากทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 ซึ่งเป็นฝ่ายขายสินค้าอุปโภคที่มีการขายตั้งแต่ระดับรากหญ้า เช่นร้านค้าปลีก หรือร้านค้าโชว์ห่วย ไปจนถึงร้านค้าใหญ่แต่ไม่เท่าห้างสรรพสินค้า และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ซึ่งเป็นฝ่ายขายสินค้าอุปโภคที่มีการขายระดับห้างสรรพสินค้า เช่น โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟู เป็นต้น เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานทั้งสองฝ่ายว่าพนักงานมีความพึงพอใจในรูปแบบการสื่อสาร และการปฏิบัติงานในระดับไหน แม้ว่าพนักงานทั้งสองฝ่ายจะเป็นพนักงานขายเหมือนกัน มีระดับการขายต่างกัน และการทำงานมีความคล้ายคลึงกันและการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์แก้ไข และปรับปรุงให้การดำเนินงานภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 ปัญหาของการวิจัย

1. บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างไร
2. พนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับใด
3. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างไร

4. พนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานและรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันอย่างไร

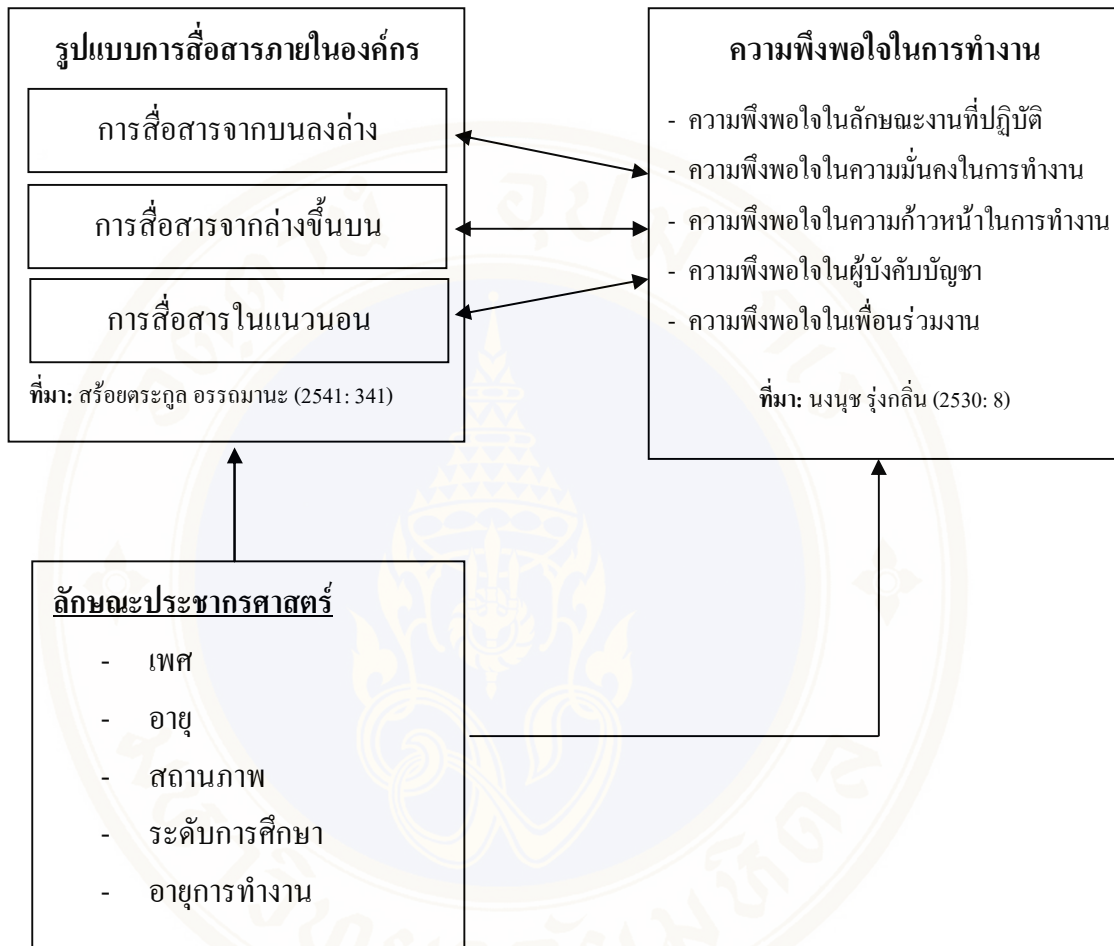
### 1.3 วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและระดับความพึงพอใจต่อการทำงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
2. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน
3. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



### 1.6 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การสำรวจแบบ วัตถุประสงค์เดียว (One-shot Case Study) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประชากรที่ศึกษาทั้งหมด คือ พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 196 คน มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาเดือนกุมภาพันธ์ 2554

## 1.7 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

**องค์กร** หมายถึง บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**พนักงานฝ่ายขาย 1** หมายถึง พนักงานขายที่ทำการขายกับร้านค้าขนาดเล็ก หรือร้านโชห่วย ไปจนถึงร้านค้าขนาดใหญ่ แต่เล็กกว่าห้างสรรพสินค้า และทำการขายเฉพาะสินค้าประเภทอุปโภค เช่น ผงซักฟอก น้ำยาล้างจาน ยาสีฟัน สบู่อาบน้ำ สบู่ล้างมือ เป็นต้น

**พนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food** หมายถึง พนักงานขายที่ทำการติดต่อกับลูกค้ารายใหญ่ ซึ่งโดยหลักแล้วเป็นร้านค้าแบบโมเดิร์นเทรดที่มีหลายสาขาและมีการสั่งซื้อสินค้าจากบริษัทไปขายจำนวนมากๆ แต่สำหรับพนักงานขาย Key Account ในที่นี้จะหมายถึง พนักงานขายของบริษัทผู้ผลิตสินค้าที่ดูแลรับผิดชอบลูกค้ารายใหญ่หรือร้านค้าแบบโมเดิร์นเทรดเป็นสำคัญ ซึ่งส่วนใหญ่พนักงานขาย Key Account แต่ละคนจะรับผิดชอบโมเดิร์นเทรดแต่ละเทรด โดยต้องขายสินค้าทุกตัวของบริษัทให้กับโมเดิร์นเทรดรายนั้น สำหรับ Key Account Non-food ของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานขายที่ขายสินค้าอุปโภคของบริษัทให้กับร้านค้าแบบโมเดิร์นเทรด

**ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของพนักงานหรือผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่า รวมทั้งทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับแผนก ระดับฝ่าย และระดับผู้จัดการทั่วไป

**ผู้ใต้บังคับบัญชา** หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ช่วยเหลือ บังคับบัญชาของหัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชา การศึกษาครั้งนี้หมายถึง พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food

**การรับรู้การสื่อสารภายใน** หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งเกิดจากประสบการณ์ของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ รูปแบบของการสื่อสาร ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงข้อมูล รายละเอียดเรื่องย่อยๆอื่นๆ

**รูปแบบการสื่อสาร** หมายถึง การศึกษาในด้านทิศทางการสื่อสาร คือ การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง แบบล่างสู่บน และแบบแนวนอน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

**การสื่อสารแบบบนสู่ล่าง** หมายถึง การสื่อสารจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารระหว่างหัวหน้างานไปยังลูกน้อง

**การสื่อสารแบบล่างสู่บน** หมายถึง การส่งข้อมูลจากบุคคลที่ตำแหน่งต่ำกว่าไปสู่บุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากลูกน้องไปยังหัวหน้างาน

**การสื่อสารแบบแนวนอน** หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานต่างหน่วยงาน

**ความพึงพอใจในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังปัจจัยต่อไปนี้

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ตามความสามารถและตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง
- ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน ความมั่นใจในความมั่นคงขององค์กรและหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่
- ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้น จากความรู้ความสามารถของตนในการทำงาน
- ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
- เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งหรือระดับเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน ภายในหน่วยงานหรือข้ามสายงาน

## 1.8 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อทราบว่าลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จะส่งผลต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร

4. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปรับปรุงการสื่อสาร  
ภายในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจกับพนักงานภายในองค์กร



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย: กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจะนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร
3. การบริหารงานของฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี และปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

#### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจในการทำงาน” (Job Satisfaction) คือ สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึก และทัศนคติของบุคลากรแต่ละคน ที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกันของสมาชิกคนอื่นๆ ขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่องาน เงินเดือนค่าตอบแทน ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ และความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อสัมพันธภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

จ้านง สมประสงค์ (2518:109) ได้ให้ความเห็นว่า ความพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากยิ่งขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานให้มากขึ้น และเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูง

รัตนา บุรพากุล (2531:11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน จะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจ และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537:158) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน คือเจตคติหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน และจะส่งผลต่อความสำเร็จ เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงาน

ทัศนีย์ สิงห์เจริญ (2543:19) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาทางด้านความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นเป็นระดับความพอใจที่เป็นจริงอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะบอกให้ทราบถึงทิศทางว่าเป็นทัศนคติในทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาใดๆเลย คือ เฉยๆต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งที่มีกระตุ้นนั้น

ทัศนีย์ ศิลาวรรณโณ (2544:9) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลด หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Good (อ้างถึงใน เสงี่ยม สุขผล, 2540:20) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพคุณภาพ หรือระดับความสนใจต่างๆ และทัศนคติที่มีต่อสิ่งนั้นๆ

Harry Clay Smith (1964: 114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นการบ่งถึงระดับความพึงพอใจมากน้อยของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานนั้นว่าตอบสนองความต้องการของเขาได้เพียงใด และกล่าวอีกว่าเป็นความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และสภาพแวดล้อม

Ghosh and Ghorpade (1981: 318) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลผู้นั้น ภายใต้อารมณ์ความรู้สึกของสภาวะแวดล้อมของงาน เมื่อบุคคลใดมีความพึงพอใจก็จะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าไม่มีความพึงพอใจเกิดขึ้นก็จะมีความรู้สึกต่อต้านในงานที่ตนทำ

จากความหมายที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก นึกคิด ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ถ้าบุคคลมีความรู้สึกในทางด้านบวกก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ มีความกระตือรือร้น และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกเฉื่อยชา ไม่สนใจทำงาน ทำงานไม่เต็มที่ ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพ

### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

สิ่งที่ทำให้บุคคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยและองค์ประกอบหลายอย่าง ที่จะเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ทั้งในด้านนโยบาย แผนงาน แนวทางในการทำงาน การสั่งการ การประสานงาน รวมไปถึงผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าจะมองในแง่ของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจแล้ว จะต้องคำนึงถึงปัจจัยพื้นฐานในด้านความต้องการต่างๆของมนุษย์ด้วย ซึ่งเรื่องนี้ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีมาประกอบการอธิบาย คือ

#### ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Human Motivation)

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) นับได้ว่าเป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง

Maslow (1954: 56) ได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับความต้องการอย่างเป็นระเบียบ ซึ่งลำดับความต้องการนี้แบ่งได้ 5 ชั้นดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐานทางร่างกาย เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค รวมถึงปัจจัยที่เป็นความสะดวกสบายให้กับชีวิต เช่น รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยทั้งในด้านชีวิต และทรัพย์สินของตนเอง และครอบครัว
3. ความต้องการความรักและความเห็นใจจากผู้อื่น ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการด้านจิตใจ มนุษย์ทุกคนต้องการให้ผู้อื่นแสดงความเห็นอกเห็นใจตน
4. ความต้องการการยอมรับและยกย่องจากผู้อื่น ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

จากทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ทำให้ทราบถึงความต้องการของบุคคล ซึ่งในเรื่องของการทำงานนั้น หากบุคคลได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการแล้วก็จะทำให้คนแต่ละคนรู้สึกพอใจในการทำงานนั้นได้

### 2.1.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

Davis (1951:522) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานและขวัญกำลังใจของคนทำงานที่มีต่อการทำงานและองค์กรไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร

3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้เป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อองค์กรยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ

ความพึงพอใจของบุคคลากรนั้นมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ซึ่ง จานง สมประสงค์ (2518:109) ได้สรุปไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่

- การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น
- การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น
- การเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น

ความไม่พึงพอใจในงานจะนำไปสู่

- การลดความสนใจในงานน้อยลง
- จะสร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น
- จะทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง
- จะเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

จากความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยในการทำงาน ความต้องการและทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งความหมายของความพึงพอใจในการทำงานอาจสรุปได้ว่าหมายถึง การที่ปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน การได้รับการยอมรับนับถือ และปัจจัยอื่นๆได้ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางบวกต่อการทำงาน เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ตามมาคือ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

#### 2.1.4 ปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นมีความแตกต่างกัน และเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์ และช่วงเวลานั้นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ผู้บริหารควรทราบถึงพื้นฐานความต้องการของพนักงานในองค์กร เพื่อจะได้หากวิธีที่จะตอบสนองความต้องการได้ถูกต้องและถูกต้อง หากผู้บริหารสามารถใช้ศิลปะในการจูงใจในการทำงานได้เหมาะสม

แล้ว พนักงานจะเกิดความพึงพอใจ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในที่สุด มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถสรุปพอสังเขปได้ดังนี้

Weiten and Liloyd (1994: 377) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติที่บุคคลมีต่องาน โดยแบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานดังต่อไปนี้

1. ความมีคุณค่า บุคคลที่ทำงานที่มีคุณค่าจะรู้สึกประสบความสำเร็จ ซึ่งความมีคุณค่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดของงาน
2. ความท้าทายและความหลากหลาย งานที่ได้ทำนั้นควรจะต้องมีความหลากหลาย เนื่องจากภายหลังจากการทำงานไประยะหนึ่ง พนักงานจะรู้สึกเบื่อในงานที่มีความจำเจซ้ำซาก องค์กรควรจะต้องปรับลักษณะงานให้มีความหลากหลายมากขึ้น
3. ความมีอำนาจในงาน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความต้องการมีอิสระในงาน สามารถตัดสินใจในงานในเรื่องที่มีผลกระทบต่อตัวเองและงาน รวมทั้งมีส่วนร่วมตัดสินใจวิธีการทำงาน
4. มิตรภาพและการได้รับการยอมรับ การได้รับคำชมเชยและการได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน มีส่วนทำให้พนักงานเกิดความชื่นชอบในงานที่ทำ
5. ผลตอบแทนที่ดี พนักงานจะพึงพอใจในผลตอบแทนที่เขารู้สึกว่ามีความยุติธรรม
6. ความมั่นคง การให้ความสำคัญกับความมั่นคงขึ้นอยู่กับสถานะของเศรษฐกิจของสังคมในขณะนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 275) ได้กล่าวว่า ความต้องการของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. ความมั่นคงในการทำงาน หมายความว่า ในการทำงานนั้นจะต้องมีหลักประกันว่า ตราบดีที่ได้ทำงานเต็มความสามารถ และผลงานเข้าขั้นมาตรฐานขององค์กร ก็จะสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ต่อไป
2. ความพอใจในการทำงาน คือ การได้ทำงานที่ตนเองพอใจย่อมได้ผลงานที่ดี
3. โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน จะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดี
4. การได้รับการยกย่องนับถือ ทุกคนย่อมพึงพอใจในความสำเร็จต่องานของตน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชา ควรยกย่องชมเชย สนับสนุน เพื่อเสริมสร้างกำลังใจและสร้างขวัญในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ ทั้งในการประสานน้ำใจของคนในองค์กรให้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นตัวอย่างที่ดีในการทำงาน

6. การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม
7. ความเสมอภาค หมายถึง ความเท่าเทียมกันในการทำงานของบุคคลากรภายในองค์กร
8. ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อทำงานผิดพลาดด้วยถ้อยคำที่สุภาพ
9. ทุกคนย่อมต้องการการยอมรับนับถือในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กรนั้นๆ
10. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ได้แก่ การมีเพื่อนที่ดี สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี ควรเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องมีอย่างเพียงพอ

Von Haller B.Gilmer (1967:380) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ รวมตลอดถึงความมั่นคงความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัทหรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงาน ตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ
4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้างหรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการทำงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำหรือความสนใจในลักษณะงานนั่นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจสำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป
6. การควบคุมบังคับบัญชา มีความจำเป็นที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดีอาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงานได้
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีความสุขก็จะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีกระบวนการ วิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนงาน การจัดการองค์กร การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่าภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มี การติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ที่แตกต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการรักษาและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย เป็นต้น

องค์ประกอบทั้งหมดที่ได้กล่าวมาทั้งหมดในข้างต้น ได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน สถานที่ทำงาน ค่าจ้าง ลักษณะของงานที่ทำ การควบคุมบังคับบัญชา ลักษณะทางสังคม การติดต่อสื่อสาร สภาพการทำงาน และสิ่งตอบแทนต่างๆล้วนมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของสมาชิกในองค์กร กล่าวคือ ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับการตอบสนอง จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อความสำเร็จในการทำงานขององค์กรนั้นๆ และถ้าหากมีการติดต่อสื่อสารที่ดีในองค์กรแล้วปัญหาและอุปสรรคอันเนื่องมาจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน ย่อมลดน้อยลงอย่างแน่นอน

### แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงาน

นักทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กรหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) แตกต่างกันไปดังนี้

สมยศ นาวิการ (2527:103) ได้ให้ทรงเสนอว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา เปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ (การแสดงออกหรือการแปลความหมาย) ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะดีขึ้น

John W.Evan (1962: 772) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารต่างๆที่ได้รับนั้นผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจ และใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆให้สำเร็จลุล่วงไป

W.Charles Redding (1972: 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหมายถึงระดับของความพึงพอใจที่บุคคลากรภายในองค์กรนั้นมีต่อข่าวสารต่างๆที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยรวม เป็นระดับของความพึงพอใจที่พิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคคลากรภายในองค์กรได้หรือไม่

Downs and Hazen (1977:113) ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการสื่อสาร จากการทดสอบพนักงานองค์กรต่างๆ 225 คน และกล่าวถึงองค์ประกอบ 8 ประการที่เกี่ยวกับระบบการสื่อสาร คือ

1. บรรยากาศของการสื่อสาร เป็นการสะท้อนถึงการสื่อสารในระดับองค์กร และในระดับส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การสื่อสารสามารถดูใจ และกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้อย่างบรรลุเป้าหมาย
2. ความพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อในลักษณะแบบสองทาง ในเรื่องของการแสดงความคิดเห็น หรือปัญหาต่างๆที่เกี่ยวกับการทำงาน
3. การประสานทางองค์กร เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคล กับข่าวสารข้อมูลที่ได้รับเกี่ยวกับองค์กร และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานในปัจจุบัน
4. คุณภาพของสื่อ องค์กรประกอบนี้สะท้อนว่า พนักงานสามารถรับรู้รูปแบบของการสื่อสารและทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. การสื่อสารตามแนวนอน และข้อมูลข่าวสารที่โยงโยถึงกัน
6. ภาพรวมขององค์กรทั้งหมด ในลักษณะต่างๆไปของการแพร่กระจายของข่าวสาร
7. การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทางระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่าย โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ
8. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว องค์กรประกอบนี้เกี่ยวข้องกับผลสัมฤทธิ์ส่วนตัว รวมถึงงานและวิธีที่เขาได้รับการยอมรับจากองค์กร

จากที่กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้ว่า การสื่อสารภายในองค์กรนั้นมีส่วนสัมพันธ์กับการรับรู้หรือการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆของสมาชิกในองค์กร การที่จะได้ข้อมูลต่างๆ เช่น ขวัญกำลังใจในการทำงาน หรือความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้นั้น การสื่อสารเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่เป็นช่องทางที่จะทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ จึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับผลของการทำงาน

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร รูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่ง เพราะการสื่อสารเป็นเสมือนตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานในองค์กร และยังเป็นเครื่องมือในการทำงานที่สำคัญอย่างยิ่ง การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในบทบาทของแต่ละคน และทำให้ในกิจกรรมของแต่ละหน่วยงานภายในองค์กรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรเป็นที่ยอมรับ และได้รับการสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน ซึ่งได้ให้ความหมายต่างๆ ไว้ดังนี้

สมยศ นาวิการ (2527: 54) ได้กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างอิทธิพลต่อบุคคลและกลุ่ม เพื่อให้จะมีการปฏิบัติตามแบบของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประสานงาน และการปฏิบัติหน้าที่ทางบริหารทุกอย่าง

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2540: 188) ได้ให้ทรรศนะว่าเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การติดต่อสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

ยุพา สุภากุล (2540: 30) ได้อธิบายความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรว่าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เป็นการสื่อสารผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน

กิติมา สุรสนธิ (2545: 35) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยบุคคลที่มาติดต่อสื่อสารกันจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะและตัวบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

Chester I. Barnard (1938: 140) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น อาจถือได้ว่าผู้บริหารคือ ศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารที่จะเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับแนวนอน จากบนสู่ล่าง และจากล่างขึ้นบน

Redding (1972: 13) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการส่งและรับข่าวสารภายในองค์กรที่สลับซับซ้อน การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง หรือระหว่างหน่วยงาน หรือบุคลากรในระดับเดียวกัน ศึกษาถึงมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับบุคลากรระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร

Myers (1982: 63) กล่าวถึง ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรว่าอาจพิจารณาได้ 3 ลักษณะด้วยกัน คือ

1. การสื่อสารทำให้เกิดความหมาย เรียบรู้ความหมายของสิ่งต่างๆจากการสื่อสาร
2. การสื่อสารทำให้คาดคะเนความคิดกันได้ โดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดจากรูปแบบการสื่อสาร
3. การสื่อสารทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

### 2.2.1 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร

Derek Torrington and Jane Weightman (1994: 72) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อให้พนักงานทราบและเกิดการยอมรับและเกิดการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันในกฎต่างๆขององค์กร
2. เพื่อให้ทราบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่ยังต้องการ
3. เพื่อรักษาความคิดริเริ่มในการทำงานและพัฒนาความยึดมั่นต่อองค์กรและสมาชิกขององค์กร
4. เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น สิ่งที่ต้องกระทำมาตรฐานคุณภาพ เป็นต้น

จากความหมายและวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรจะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่างๆ ระหว่างหน่วยงานในองค์กรในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน ในการทำกิจกรรมใดๆในองค์กรจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารภายในองค์กรเป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆภายในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพราะการทำให้คนมีความคิดความเข้าใจที่ตรงกันย่อมจะทำให้งานต่างๆดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามนโยบายขององค์กร ดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรส่วนหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

### 2.2.2 เป้าหมายของการสื่อสารภายในองค์กร

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 340) กล่าวว่าเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การบริหารงานจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารทุกคนในองค์กรจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ ซึ่งจุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสารคือการให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็นเพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นที่จะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนี้ ได้มีการแยกไว้เป็น 5 ประการ ดังนี้

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลภายในองค์กรให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆวัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร

2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กร ก็คือ การประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตาม จุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงไร
3. เพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับ คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ ทำงาน
5. เพื่อกิจการอื่นๆภายในองค์กรที่มีอาจเกี่ยวข้อง โดยตรงกับเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล

### 2.2.3 รูปแบบการสื่อสาร

ลักษณะหรือประเภทของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นสามารถจำแนกรูปแบบ ออกได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าต้องการมุ่งพิจารณาในประเด็นใด โดยรูปแบบการสื่อสารภายใน องค์กรทั่วๆไปนั้นสามารถจำแนกการพิจารณาออกเป็น 3 ลักษณะ คือ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541:341)

- 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง
- 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- 3) การสื่อสารในแนวนอน

**การสื่อสารจากบนลงล่าง** (Downward Communication) เป็นลักษณะของการสื่อสารที่ ใช้หลักการแบบสายการบังคับบัญชาจากผู้ที่มีอำนาจสูงภายในองค์กร ไปสู่ในระดับที่ต่ำกว่า ข้อมูล ข่าวสารส่วนใหญ่ที่จำเป็นต่อการจัดการหรือการควบคุมกำกับงานภายในองค์กรเกิดขึ้นจากผู้ที่อยู่ใน ระดับที่สูงกว่า แล้วถูกส่งต่อมายังระดับที่ต่ำกว่าซึ่งจะได้รับข่าวสารนั้นๆอีกต่อหนึ่ง โดยวิธีการนี้ วัตถุประสงค์ นโยบาย วิธีการดำเนินงาน คำสั่ง การขอร้องและงานที่มีลักษณะดังกล่าวก็จะถูก กระจายหรือแพร่ไปยังหน่วยงานต่างๆทั่วทั้งองค์กร (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529: 223) ซึ่งการสื่อสารลักษณะนี้มีจุดประสงค์โดยทั่วไป ดังนี้

- เพื่อให้แนวปฏิบัติงานที่จำเพาะเจาะจงในการทำงาน
- เพื่อให้ข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร
- เพื่อให้ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุผลสำคัญของงาน
- เพื่อบอกให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเขา

- เพื่อให้ข่าวสารแบบอุดมการณ์ที่จะช่วยให้ชาวซึ่งในเป้าหมาย การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารที่ใช้กันมากในองค์กรและมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้การสื่อสารลักษณะนี้มีข้อควรระวัง คือ (เสนาะ ดิเยาว์, 2541: 434)
    - องค์กรที่ใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากเกินไป จะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับผูปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหินและเกิดช่องว่างในการสื่อสารได้
    - ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลมากเกินไป ทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล และนอกจากนี้การออกหนังสือมากเกินไปก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ได้บังคับบัญชา จนเห็นว่าข้อมูลเหล่านั้นไม่มีความสำคัญ
    - ระยะเวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสม ทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง
    - ข้อมูลผิดพลาดเกิดจากการกลั่นกรองจากบุคคลหลายระดับ
- เสนาะ ดิเยาว์ (2537:430) กล่าวว่าประเภทของข้อมูลที่ผู้บริหารติดต่อกับผูปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานขององค์กรแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ
1. ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน ซึ่งระบุให้ผูปฏิบัติงานเข้าใจว่า จะต้องทำงานอะไร อย่างไร และอะไรคือผลที่ควรได้รับจากการทำงาน โดยรูปแบบของการสื่อสารอาจเป็นคำสั่ง คำอธิบาย หรือคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น
  2. ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลในการทำงาน ซึ่งจะระบุให้ผูปฏิบัติงานทราบว่างานของแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานอื่นและตำแหน่งอื่นอย่างไร ทำให้ไม่จำเป็นต้องทำงานนั้น งานที่ทำงานจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างไร เพื่อให้ผูปฏิบัติงานตระหนักถึงความสำคัญของงาน
  3. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและแนวปฏิบัติขององค์กร โดยแจ้งให้พนักงานทราบเรื่องต่างๆเกี่ยวกับเวลาทำงาน อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ประโยชน์และบริการ การลาภิจลาป่วย สุขภาพ และความปลอดภัย สภาพการทำงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎเกณฑ์หรือระเบียบวินัยต่างๆขององค์กร ข้อกฎหมายและแนวปฏิบัติที่พนักงานควรปฏิบัติตน ทั้งในขณะทำงานและนอกเวลาทำงาน
  4. ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพนักงาน ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท คือ ก)พนักงานปฏิบัติงานได้ผลอย่างไร ข)พนักงานควรปรับปรุงตนเองอย่างไร และ ค)องค์กรจะสามารถช่วยให้พนักงานปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้นได้อย่างไร การบอกให้พนักงานรู้ว่ากำลังทำอะไรอยู่นั้น มีความสำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละคน
  5. ข้อมูลเกี่ยวกับการก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร ซึ่งนับว่าเป็นพลังอย่างหนึ่งขององค์กร โดยการสร้างความรู้สึก ความจงรักภักดีต่อองค์กร สามารถทำได้โดยชี้แจงให้พนักงานเข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ที่สำคัญขององค์กร ก่อให้เกิดความรู้สึกความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและการมีส่วนร่วมร่วมสร้างสรรค์ความเจริญต่อสังคมที่องค์กรนั้นตั้งอยู่ โดยองค์กรจะต้องใช้การประชาสัมพันธ์

ภายในองค์กรก่อน แล้วสมาชิกในองค์กรก็จะเผยแพร่ชื่อเสียงต่อภายนอกในขั้นต่อไป นอกจากนี้ การสร้างให้พนักงานมีความรู้สึกที่จะพัฒนาตนเองโดยเฉพาะทางด้านความรู้ความสามารถเฉพาะตัว และการประสานงานกัน โดยการจัดประชุมสัมมนาและการเผยแพร่ข่าวสาร

**การสื่อสารจากล่างขึ้นบน** (Upward Communication) เป็นลักษณะของการส่งข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่าไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในองค์กร การกระจายข่าวสารจะอาศัยสายของการบังคับบัญชาแต่เป็นการส่งข่าวจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) การป้อนกลับ (Feedback) และการเสนอความคิดริเริ่มใหม่ๆ (Initiative) ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นต่อผู้นำหรือหัวหน้างานได้ นอกจากนี้ยังอาจใช้เป็นวิธีการติดต่อกับผู้บังคับบัญชาในการทำงาน การสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน การร้องทุกข์ เป็นต้น (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541:342)

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนนี้ เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับตำแหน่ง หรือส่วนต่างๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างขวัญในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากร เป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่ผู้บริหาร เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจในการที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด ในบางครั้งการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมักจะมีการกรองข่าว หรือบิดเบือนข่าวสารเฉพาะที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการให้ผู้บริหารทราบเท่านั้น (กรีซ สืบสนธิ, 2525: 82)

อย่างไรก็ตามการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ถ้าฟังจะไม่เกิดขึ้นเองได้ง่ายนัก และอุปสรรคที่สำคัญที่ทำให้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนทำได้ไม่มากเท่าที่ควร เพราะสาเหตุต่างๆ ต่อไปนี้

- ฝ่ายบริหารมักจะไม่สนใจต่อข้อมูลหรือปัญหาที่ลูกน้องส่งขึ้นมา
- ผู้บริหารมักจะปกป้องการกระทำของตนเอง และไม่ยอมรับในข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น
- ผู้บริหารมักมีทัศนคติมองข้ามความสำคัญ และไม่ยอมรับฟังข้อมูล
- สภาพแวดล้อมที่มีการแยกส่วนที่ทำงานก็เป็นปัญหาอุปสรรคเช่นกัน
- เนื่องจากข้อมูลการติดต่อสื่อสารที่ส่งขึ้นไปเป็นไปอย่างเชื่องช้า เพราะต้องผ่านไปหลายขั้นตอน จึงมักจะทำให้ข้อมูลได้รับการพิจารณาในเวลาที่ไม่ทันกับเหตุการณ์

เสนาะ ดิยาว (2537:434) กล่าวว่า ข้อมูลที่ผู้ปฏิบัติงานส่งให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารแยกเป็น 4 ประเภท คือ

1. การแจ้งถึงสิ่งที่ผู้ใต้บังคับบัญชาดำเนินการ คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน และแผนการปฏิบัติงานในอนาคต

2. อธิบายถึงปัญหาการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไข โดยหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

3. ให้ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงหน่วยงาน หรือองค์กร โดยรวมให้ดีขึ้น

4. การเปิดถึงความคิดหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารทราบ

William. H.Read (1980) พบว่า ข่าวสารที่ส่งจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบนนั้นมักถูกกั้นกรองและเปลี่ยนแปลง การที่ผู้ส่งข่าวสารเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของข่าวสารนั้นก็เพื่อเลี่ยงผลกระทบโดยทางอ้อมที่อาจมีต่อความมั่นคงหรือความก้าวหน้าของผู้ได้บังคับบัญชาเอง ดังนั้นการติดต่อสื่อสารแบบนี้จึงมักจะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลโดยผู้ได้บังคับบัญชาเอง กว่าที่ข่าวสารข้อมูลจะถึงผู้บังคับบัญชาในระดับสูง ข่าวสารข้อมูลก็ค่อยๆถูกคัดทอนลงเป็นผลทำให้ผู้บริหารในระดับสูงไม่ค่อยได้ข้อเท็จจริง หรือคำร้องทุกข์ หรือคำขอร้องจากผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2541:343)

ผลดีของการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการบริหารงานเป็นอย่างมาก ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประการ คือ

1. ข้อมูลที่ส่งมาจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่มีคุณค่าจะช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้น นำไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์

2. การสื่อสารลักษณะนี้ทำให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกสนใจ สนใจ แนวความคิด หรือพฤติกรรมตอบสนองที่มีต่อคำสั่ง หรือนโยบายขององค์กร

3. ช่วยในการส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชารู้ปัญหาที่แท้จริง เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด

4. เป็นการปลูกฝังและสร้างสรรค์ให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกจงรักภักดีและรู้สึกในด้านดีต่อองค์กร เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อกิจกรรมต่างๆขององค์กร

5. ทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายในคำสั่ง หรือแนวนโยบายต่างๆที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากปฏิกิริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่างๆ

6. ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญหน้าและสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากงานได้อย่างมั่นคง อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้นเป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารงานภายในองค์กรได้ และยังเป็นวิธีที่ให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมใน

การวางแผน ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้ควรจะทำเป็นอย่างยิ่งเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร

**การสื่อสารในแนวนอน** (Horizontal Communication) การสื่อสารรูปแบบนี้มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการติดต่อสื่อสารรูปแบบอื่น การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อสารระหว่างฝ่ายหรือแผนกต่างๆขององค์กร รวมทั้งเป็นการสื่อสารในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกันระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย

เสนาะ ดิยาวี (2537:442) ได้ให้ความหมายว่า เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งระดับเดียวกันในองค์กร ตามปกติเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกันและมีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน การสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพราะพื้นฐานของการสื่อสารนี้ขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคน โดยไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ

เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอน เป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้ดีขึ้น แต่ก็มีผลกระทบต่อสื่อสารในลักษณะอื่นๆปัญหาและอุปสรรคที่ควรระวังมี 3 ประการ คือ

1. การขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ไม่เชื่อใจกัน เนื่องจากการสื่อสารในแนวนอนมีลักษณะค่อนข้างจะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ คือ มักจะเป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ว่าจะเป็นการประสานงาน ติดต่อข้อมูลในการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือการสร้างความร่วมมือกัน ความไว้วางใจกันจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การสื่อสารในแนวนอนบรรลุวัตถุประสงค์

2. เมื่อพนักงานในระดับเดียวกันติดต่อกันเอง แม้จะทำให้งานสำเร็จลุล่วงโดยรวดเร็วโดยไม่จำเป็นต้องรอรายงานให้หัวหน้างานสั่ง บางครั้งการประสานงานกันเองอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ ทำให้งานไม่เป็นแบบอย่างเดียวกัน ต่างจากการเสนอรายงานไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อวินิจฉัยและสั่งการ

3. ก่อให้เกิดการแข่งขัน กิจกรรมการสื่อสารในแนวนอนมักจะนำไปสู่การแข่งขันซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลของการแข่งขันจะกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้คนในองค์กรติดต่อสัมพันธ์กัน คือ แรงจูงใจในตัวบุคคล เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเป็นการสนองตอบต่อความต้องการของตนเอง ดังนั้นสิ่งที่เป็นพื้นฐานในการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรก็คือ บรรยากาศ ที่จะทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน อันช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามถ้า

บรรยากาศการสื่อสารเกิดความกลัว ความไม่ไว้วางใจกัน จะเป็นเหตุทำให้การติดต่อสื่อสารและการยอมรับข่าวสารลดน้อยลง และยังเป็นช่องทางทำให้เกิดการบิดเบือนในการติดต่อสื่อสารด้วย ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง แบบระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน หรือแบบแนวนอนนั้น ความไม่ไว้วางใจกันจะทำให้การติดต่อสื่อสารล้มเหลวได้

ในทางปฏิบัตินั้นสมาชิกในองค์กรจะใช้การติดต่อสื่อสารลักษณะผสมผสานทุกๆ ประเภท ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจร่วมกันในทางปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน นั่นคือ ประสิทธิภาพของงาน และความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กร ไม่ว่าจะการสื่อสารในองค์กรจะเป็นในลักษณะใด การจัดโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารที่กระทำอย่างรอบคอบ ก็มีมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรได้

## 2.3 การบริหารงานของฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

### 2.3.1 ประวัติความเป็นมาของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

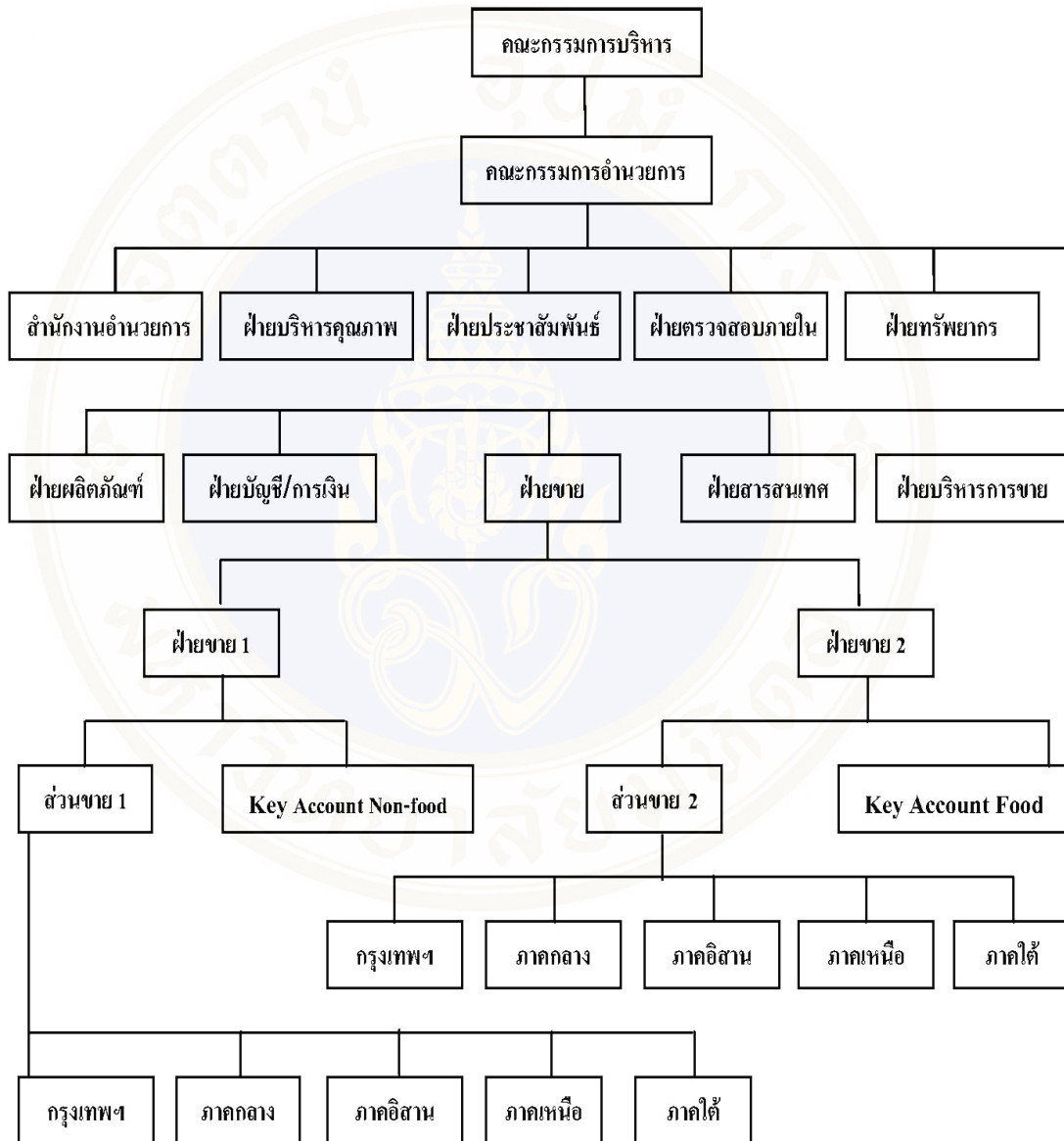
บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มดำเนินการในปี พ.ศ. 2485 ภายใต้ชื่อ “เฮียบเซ่งเซียง” ซึ่งเป็นร้านขายของเบ็ดเตล็ด ในตรอกอานเนียงเก็ง โดยสินค้าส่วนใหญ่สั่งซื้อจากฮ่องกง ต่อมาได้ขยายกิจการเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าจากต่างประเทศโดยเริ่มจากที่ฮ่องกง และญี่ปุ่นและในปี พ.ศ. 2495 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ด้วยทุนจดทะเบียน 1 ล้านบาท โดยนำสินค้าเข้ามาจำหน่ายทั้งสินค้าอุปโภคบริโภคหลากหลายประเภท

เมื่อภาวะเศรษฐกิจมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทุกขณะ ท่านประธาน ดร.เทียม โชควัฒนา จึงมีแนวคิดที่จะจัดตั้งโรงงานเพื่อทำการผลิตสินค้าเอง จึงเริ่มศึกษาเกี่ยวกับโรงงาน และปัญหาในการบริหารจากโรงงานที่เป็นตัวแทนจำหน่าย พร้อมกันนั้นได้ติดต่อกับ บริษัท ไลอ้อนประเทศญี่ปุ่น ส่งยาสีฟัน และแชมพูเข้ามาจำหน่าย มีการส่งเสริมการขาย คือ การจัดรายการชิงโชค และมีของแถมพร้อมกับโฆษณาทั้งทางโทรทัศน์และวิทยุ ซึ่งนับว่าเป็นของแปลกใหม่ในสมัยนั้น ส่งผลให้ยอดขายสินค้าเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดการณ์ไว้ จึงมีการร่วมหุ้นกับบริษัท ไลอ้อนประเทศญี่ปุ่น สร้างโรงงานผลิตยาสีฟัน แชมพู ผงซักฟอก และสร้างโรงงานผลิตบะหมี่กึ่งสำเร็จรูป ตามลำดับ

จากความสำเร็จของผงซักฟอกเปาบันจิ้น และบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปยี่ห้อมามา ทำให้บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เริ่มขยายโรงงานผลิตผงซักฟอก และบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปมามาที่ ศรีราชา และได้เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์บริษัทมหาชนด้วยเงินทุนจดทะเบียน 30 ล้านบาท เมื่อปีพ.ศ.2521 และเพิ่มเป็น 200 ล้านบาทในปีพ.ศ.2531 และปัจจุบัน (พ.ศ. 2552) มีเงินทุนจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ 600 ล้านบาท

บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีการแบ่งการทำงานเป็นแผนกหรือหน่วยงานต่างๆ โดยมีโครงสร้างองค์กรดังนี้

โครงสร้างองค์กรของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)



แผนภาพที่ 2-1 แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน), 2552

ปัจจุบัน บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 2156 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคหลายชนิด และเนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงทางการตลาด ทางบริษัทจึงต้องหาแนวทางในการแข่งขันในตลาดเพื่อต่อสู้กับคู่แข่งอย่างได้ผล โดย

1. ยึดแนวทาง MOP (Mission Objective Policy) ในการวางแผน พัฒนาประสิทธิภาพของทุกหน่วยงานในองค์กร ปรับปรุงระบบการส่งสินค้าให้ลดขั้นตอนโดยการส่งสินค้าผ่านศูนย์กระจายสินค้าในต่างจังหวัดทั่วประเทศ เพื่อความรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ต้นทุนลดลง มีความรวดเร็ว ทำให้สินค้าที่ส่งไปยังลูกค้ามีความสดใหม่ที่สุด
2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับร้านค้าโดยเน้นร้านค้าที่ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ เป็นอย่างดี มียอดจำหน่ายสูงทั่วประเทศ โดยทางบริษัทจะเข้าไปดูแลเรื่องการโฆษณาสินค้า ดูแลเรื่องสินค้าคงคลังของร้านค้าตลอดจนการหาแนวทางที่จะให้สินค้านั้นระบายออกอย่างรวดเร็ว
3. เพิ่มการกระจายสินค้า ผู้ร้านค้าปลีกทั่วประเทศโดยใช้หน่วยขายขนาดเล็กเข้าเยี่ยมร้านค้าที่หน่วยรถขนาดใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงได้
4. เพิ่มช่องทางการขายตรงไปสู่สถานประกอบการต่างๆ โดยตรง
5. เพิ่มการใช้ PDA (Personal Digital Assistant) ในการจัดออเดอร์และส่งข้อมูลเข้าบริษัทเพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพและความรวดเร็ว เป็นต้น

### 2.3.2 ลักษณะการประกอบธุรกิจ

บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจเป็นผู้จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคสำหรับชีวิตประจำวัน โดยมีโรงงานต่างๆเป็นผู้ผลิตให้ ซึ่งสินค้าที่บริษัทฯจำหน่ายกว่า 90% เป็นสินค้าที่ผลิตโดยบริษัทที่ร่วมลงทุนระหว่างกลุ่มสหพัฒน์ บางบริษัทก็ได้ร่วมการค้า (Joint Venture) กับต่างประเทศ โดยมีเงื่อนไขในการจำหน่ายว่าสินค้า ยี่ห้อใดที่บริษัทฯเป็นผู้จัดจำหน่ายจะต้องให้บริษัทฯเป็นผู้จำหน่ายแต่เพียงผู้เดียวในประเทศ สำหรับส่วนต่างของราคาขายกับราคาซื้อ (Margin) ของสินค้าที่บริษัทฯ ได้รับจะแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. บริษัทฯได้รับเป็นค่าจัดจำหน่ายสินค้า (Distribution) จากโรงงานผู้ผลิต
2. บริษัทฯได้รับส่วนต่างของราคาขายกับราคาซื้อ (Margin) จากโรงงานผู้ผลิต โดยค่ากิจกรรมทางการตลาดบริษัทฯเป็นผู้รับผิดชอบ ดังนั้น ส่วนต่างของราคาขายกับราคาซื้อ (Margin) ในส่วนนี้จะสูงกว่าค่า จัดจำหน่ายสินค้า (Distribution)

### 2.3.3 สายบังคับบัญชาและการบริหารงาน

บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคจำนวนมากมายหลายชนิดที่มีความจำเป็นในชีวิตประจำวัน ภายในประเทศจะมีพนักงานขายไปขายสินค้าและบริการถึงร้านค้าทุกร้านทั่วประเทศ ดังนั้นเพื่อให้ง่ายต่อการบังคับบัญชาและแบ่งสายงานความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน บริษัทฯ จึงได้แบ่งฝ่ายขายออกเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน คือ

1. ฝ่ายขาย 1 จะขายสินค้าประเภทของใช้ ของอุปโภค สินค้าประเภทของเด็กและของกินบางชนิด เช่น สบู่ฟลอเร่ ผงซักฟอกเป่า น้ำยาล้างจาน ไลปอนเอฟ ผลิตภัณฑ์เด็ก โคลโดโม ยาตีฟัน ซอลล์ ฯลฯ
2. ฝ่ายขาย 2 จะขายสินค้าประเภทของกิน ของบริโภค เช่น บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป มามา ลูกอม ลอดเต้ น้ำส้มสายชู ออสร. ฯลฯ (ในการศึกษาครั้งนี้จะไม่ได้กล่าวถึงฝ่ายขาย 2 เนื่องด้วยการทำงานจะมีลักษณะเหมือนฝ่ายขาย 1)
3. ฝ่ายขาย Key Account จะขายสินค้าทุกตัวของบริษัท สหพัฒนพิบูล แต่จะขายเฉพาะห้างสรรพสินค้า

### 2.3.4 การบริหารงานในฝ่ายขาย

ด้วยความมุ่งมั่น และความตั้งใจของ ดร.เทียม โชควัฒนา ที่จะทำให้ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นเสมือนบ้านหลังใหญ่หลังหนึ่ง และพนักงานทุกคนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกัน พี่พากัน มีการช่วยเหลือกัน และสมาชิกทุกคนภายในบริษัทมีสิทธิ์ในการเสนอความคิดเห็นเท่าเทียมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นผลทำให้พนักงานทุกคนรวมใจกันเป็นหนึ่งเดียว และเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท ทำให้บริษัทมีความเจริญก้าวหน้า การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การบริหารงานฝ่ายขาย มีสายบังคับบัญชา ดังนี้

#### 1. กรรมการผู้จัดการฝ่ายขาย

หน้าที่หลัก: ควบคุมกำกับดูแลบริหารงานและพัฒนาระบบงานขายให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่บริษัทฯ กำหนด รวมทั้งอนุมัติแผนงานหรือเรื่องต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

#### 2. ผู้จัดการฝ่ายขาย

หน้าที่หลัก: วางแผนงานขายให้สอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและนโยบายของการตลาดรวมทั้งอนุมัติเรื่องต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบภายในหน่วยงาน

### 3. ผู้จัดการภาค และผู้ช่วยผู้จัดการภาค

หน้าที่หลัก: กำกับดูแลการปฏิบัติงานตามแผนงานและบริหารงานขายให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งตรวจสอบและอนุมัติเรื่องต่างๆภายในแผนกที่รับผิดชอบ

### 4. ซูเปอร์ไวเซอร์

หน้าที่หลัก: ตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาให้เป็นไปด้วยความถูกต้องตามแผนนโยบายของหน่วยงาน

### 5. พนักงานขาย

หน้าที่หลัก: รับผิดชอบการดูแลเป้าหมายการขาย การบริการลูกค้า การทำบัญชีการเงิน ให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย

จากสายงานที่ได้กล่าวมา ซึ่งถือว่าทั้งผู้บริหารและพนักงานทุกคนต่างก็มีความตั้งใจในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของบริษัท แต่ละคนก็มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไป แต่เป้าหมายเดียวกันที่ฝ่ายขายจะต้องทำให้ได้ก็คือ ยอดขายที่บริษัทฯ ได้ตั้งไว้ในแต่ละปี หรือว่าแผนประจำปี แล้วนำมาเฉลี่ยแยกย่อยเป็นเป้าหมายในแต่ละเดือน

ในการทำงานของพนักงานในฝ่ายขายนั้นจึงจำเป็นอย่างมากในการที่จะต้องมีการกระตุ้นการทำงานเพื่อให้ได้เป้าหมายตามที่วางไว้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีปัจจัยในการจูงใจ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเพื่อช่วยในการกระตุ้นการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายขายเพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของบริษัทต่อไป

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนินาด เจริญผล (2538) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป” พบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นแบบสองทาง พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาระดับต้นมากที่สุด และพนักงานส่วนใหญ่พอใจในความสำเร็จของงาน สามารถตอบใจทวิวิจัยได้ว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยและมีอิทธิพลที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด พนักงานการทำเรือมีความพึงพอใจการสื่อสารในแนวนอนมากที่สุด และพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานเป็นอันดับแรก

องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

ชาลิน นานา (2539) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน” พบว่า บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างแตกต่างกัน บริษัทอเมริกันมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและสัมมนามากกว่าบริษัทญี่ปุ่น ในขณะที่บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีการร่วมประชุมกันภายในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานทั้งไทยและอเมริกัน รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ทิศทางการสื่อสารและบรรยากาศการสื่อสารโดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งสองบริษัท และความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

ณัชชา พัฒนะนุกิจ (2545: 81-84) ศึกษาเรื่อง รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา: นิตยสารดิฉัน พบว่าพนักงานภายในองค์กรรับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด แต่ภาพรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับกลาง

บุญฉนิกา วงศ์วานิช (2533: 84) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารสถานภาพสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร ในเขตจังหวัดนครราชสีมา พบว่า

1. รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร
2. พัฒนาการเพศชายและเพศหญิงมีรูปแบบการสื่อสารสองทางและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกัน
3. พัฒนาการที่มีช่วงอายุต่างกันมีรูปแบบการสื่อสารสองทางไม่แตกต่างกัน แต่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า
4. พัฒนาการที่มีระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) เงินเดือนแตกต่างกันจะมีรูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการไม่แตกต่างกัน

5. พัฒนกรที่มีอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง ระดับ(ซี) ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. พัฒนกรที่มีเงินเดือนมากจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพัฒนกรที่มีเงินเดือนน้อยกว่า

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครทั้งหมด 400 คน และได้สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่พอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจในด้านการบังคับบัญชามากที่สุด

3. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร

5. องค์ประกอบทางสังคมด้านการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรเป็นตัวแปร ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

กรชวัล หอมไกรลาศ (2540) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม โดยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการสื่อสารของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารสองทาง อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด ส่วนในด้านเงินเดือนนั้น มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. การสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารแบบเป็นทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. พนักงานที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง(ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

เก็จวาลี จิตวัฒนวิไล (2530: 108) ทำการวิจัยเรื่องรูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
2. หากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อนโยบายการบริหาร เงินเดือน/ รายรับ และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการทำงาน
3. หากข้าราชการมีการสื่อสารไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่ข้าราชการจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง
4. หากข้าราชการมีการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อ นโยบายการบริหาร เงินเดือน/ รายรับ และสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นดัชนีบ่งชี้ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรเป็นปัจจัยหลักและมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน และมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานในทุกส่วนขององค์กร การสื่อสารจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน รูปแบบการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน ล้วนแต่เป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญอย่างยิ่งกับบุคคลทุกระดับในองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น นั่นคือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การติดต่อสื่อสารมีหน้าที่สำคัญ 4 ประการภายในกลุ่ม ได้แก่ การควบคุม การจูงใจ ความรู้สึก และการให้ข้อมูล โดยการสื่อสารช่วยให้เกิดการควบคุมพฤติกรรมของพนักงานให้มีการแสดงออกตามลักษณะที่พึงประสงค์หรือวัตถุประสงค์ขององค์กร การสื่อสารทำให้เกิดการจูงใจพนักงานให้มีการปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้น ทำให้พนักงานในองค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจในงาน และทำให้พนักงานในองค์กรได้รับข้อมูลเพื่อการตัดสินใจอย่างเหมาะสม ดังนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงช่วยให้พนักงานทุกคนมีพฤติกรรมในทิศทางที่ช่วยเพิ่มผลผลิต และมีความพึงพอใจในการทำงาน ปริมาณของการสื่อสารเป็นอีกสิ่งที่มีความสำคัญ การสื่อสารที่น้อยเกินไปหรือมากเกินไป ในเวลาที่ไม่เหมาะสม กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ไม่ใช่เป้าหมายที่แท้จริง คุณภาพของการสื่อสารทั้งในด้าน กระบวนการ รูปแบบ วิธีการและทักษะความสามารถของทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร เป็นประเด็นที่มี

ความสำคัญยิ่งต่อสัมฤทธิ์ผลของการสื่อสารทั้งในองค์กรและภายนอกองค์กร บ่อยครั้งที่พบว่าความผิดพลาด และการเกิดปัญหาการทำงานในองค์กร มีสาเหตุจากข้อบกพร่องจากการสื่อสาร ซึ่งเกิดขึ้นได้กับพนักงานทุกระดับจนเป็นผลให้การถ่ายทอดนโยบาย กลยุทธ์สู่การปฏิบัติ การสั่งการต่างๆ เป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หากเกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้ง หรือการสื่อสารเป็นไปไม่ถูกต้องทาง ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและความพึงพอใจในการทำงานลดลง ส่งผลให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ทักษะการสื่อสารของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาขึ้นแล้ว สามารถนำไปสู่ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์กรในหลากหลายด้าน ซึ่งสามารถวัดและประเมินผลได้ อย่างเป็นรูปธรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร เช่น การบริหารการเปลี่ยนแปลง การใช้ในการเจรจาต่อรอง การนำเสนอแผนงาน การเสนอขายสินค้าและบริการ การสั่งการ การมอบหมายงาน การสอนงานของหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งนอกจากการวัดและประเมินระดับสมรรถนะความสามารถของการสื่อสารของบุคลากรที่วัดและประเมินพัฒนาการระดับบุคคลแล้ว ยังสามารถวัดและประเมินประโยชน์ในรูปของผลการดำเนินงานได้ด้วยจากการใช้ทักษะการสื่อสารในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น ยอดขาย ความสำเร็จของการปิดการขาย ความพึงพอใจของทั้งพนักงานและลูกค้า ความสำเร็จของงานตามตัวชี้วัดของงานต่างๆ ประสิทธิภาพของการถ่ายทอดความรู้และการสอนงาน หรือบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะเกิดความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานและองค์กร ข้อมูล ข่าวสารที่ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสมกับเวลา เป็นต้น

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้ในการสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขายที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมเก็บข้อมูล

#### 3.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยเลือกแผนกฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ทั้งหมด โดยมีจำนวนทั้งสิ้น 196 คน (ที่มา: จากการสำรวจงานทรัพยากรบุคคล เดือนมกราคม 2554)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน โดยเป็นคำถามปิด จำนวน 5 ข้อ
2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 21 ข้อ โดยจำแนกเป็น

- 2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง
- 2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- 2.3 การสื่อสารในแนวนอน

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 31 ข้อ เป็นการวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ

- 3.1 ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 3.2 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
- 3.3 ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 3.4 ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา
- 3.5 ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้คำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นคำถามปลายเปิดที่มีคำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

#### หลักเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนคำตอบในระบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ซึ่งจะให้น้ำหนักหรือค่าของคะแนนคำถามในระบบสอบถามในเชิงบวก ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 5
เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 4
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 1

ส่วนคำถามในระบบสอบถามเชิงลบค่าคะแนนจะเป็นตรงกันข้าม ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนนของคำถาม
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 1
เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 2
ไม่แน่ใจ	ให้คะแนนเป็น 3
ไม่เห็นด้วย	ให้คะแนนเป็น 4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนนเป็น 5

### การแปลความหมายของคะแนน

การวัดตัวแปรเกี่ยวกับเรื่องรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) นั้น นำคะแนนที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายดังนี้ (ชูดินธร สุदानนท์, 2539: 55)

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายความว่า	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายความว่า	น้อย
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายความว่า	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายความว่า	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายความว่า	มากที่สุด

### 3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการทดสอบโดย

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรง โดยนำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา การใช้ภาษา และลักษณะข้อความทางบวกและทางลบ แล้วแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขและปรับปรุงแล้วไปทดสอบก่อนการใช้จริง (Pre-Test) จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) หลังจากการทดสอบ ได้ค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.9229

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 เป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตจากบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เพื่อขอเก็บข้อมูลจากบุคลากรฝ่ายขายของบริษัท

2. ขอความร่วมมือจากกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษา อธิบายวัตถุประสงค์วิธีการกรอกแบบสอบถามให้ประชากรที่ศึกษาได้ทราบด้วยตนเอง และแจกแบบสอบถามให้ประชากรที่ศึกษาด้วยตนเอง และอีเมลล์
3. กลุ่มประชากรจะส่งแบบสอบถามที่ตอบเรียบร้อยแล้วมายังผู้วิจัยโดยตรง

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภท คือ

1. **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)** โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

- 1.1 ลักษณะทางประชากรของพนักงานฝ่ายขาย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน
- 1.2 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
- 1.3 ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

2. **สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)** ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม รวมถึงการหาความแตกต่างของตัวแปรที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันด้วย ตามสมมติฐานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 2.1 ใช้สถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
- 2.2 ใช้สถิติ t-test และ One -way Anova เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร ตามสมมติฐานที่ 2 คือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 3 คือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

โดยสถิติ t-test จะใช้เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และสถานภาพสมรส และใช้สถิติ One -way Anova เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ การศึกษา และอายุการทำงาน

### 3.6 การประมวลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าทางสถิติ เพื่อความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงความรวดเร็วในการคำนวณ ผู้วิจัยได้ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ คือ โปรแกรม SPSS PC\* (Statistical Package for the Social Science)

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)” ได้ทำการสำรวจพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานขาย Key Account Non-food ทั้งหมด จำนวน 196 คน (ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2554) และได้้นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

**ส่วนที่ 2** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**ส่วนที่ 4** การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สามารถแสดงผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 4-1 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	60.2
หญิง	78	39.8
<b>รวม</b>	<b>196</b>	<b>100.0</b>

ข้อมูลจากตารางที่ 4-1 พบว่าพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายคิดเป็นร้อยละ 60.2 และเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 4-2 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	เพศ		รวม (ร้อยละ)
	ชาย (ร้อยละ)	หญิง (ร้อยละ)	
โสด	100 (51.0)	69 (35.2)	169 (86.2)
สมรส	18 (9.2)	9 (4.6)	27 (13.8)
<b>รวม</b>	<b>118 (60.2)</b>	<b>78 (39.8)</b>	<b>196 (100.0)</b>

ข้อมูลในตารางที่ 4-2 พบว่าประชากรที่ศึกษามีสถานภาพโสดมากกว่าผู้ที่สมรสแล้ว โดยประชากรที่ศึกษาที่เป็นโสดมีจำนวนร้อยละ 86.2 ผู้ที่สมรสแล้วมีจำนวนร้อยละ 13.8

ตารางที่ 4-3 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษา จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปวช. หรือเทียบเท่า	8	4.1
ปวช. หรือเทียบเท่า	16	8.2
ปวส. หรือเทียบเท่า	46	23.5
ปริญญาตรี	122	62.2
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.0
รวม	196	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 4-3 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือมีผู้จบการศึกษาระดับปวส. คิดเป็นร้อยละ 23.5 จบปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.2 จบระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช. หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 4.1 และจบระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 แสดงจำนวน (ร้อยละ) ของประชากรที่ศึกษาจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	41	20.9
1 - 5 ปี	37	18.9
6 - 10 ปี	67	34.2
มากกว่า 10 ปี	51	26.0
รวม	196	100.0

ข้อมูลจากตารางที่ 4-4 พบว่าพนักงานฝ่ายขายมีอายุการทำงาน 6 - 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุการทำงาน มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.0 พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.9 และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9

## ส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย

### Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสาร จากบนลงล่าง	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
1. ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาของท่านมักออกคำสั่งเพียงอย่างเดียว ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	35 (17.9)	76 (38.8)	34 (17.3)	40 (20.4)	11 (5.6)	3.43	1.16	ปานกลาง (3)
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับท่านเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	15 (7.7)	58 (29.6)	34 (17.3)	77 (39.3)	12 (6.1)	2.93	1.11	ปานกลาง (7)
3. ท่านและผู้บังคับบัญชา มักจะขาดการโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารหรือเข้าใจผิด	20 (10.2)	71 (36.2)	38 (19.4)	54 (27.6)	13 (6.6)	3.16	1.14	ปานกลาง (6)
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนที่จะดำเนินการใดๆ	14 (7.1)	87 (44.4)	61 (31.1)	29 (14.8)	5 (2.6)	3.39	0.91	ปานกลาง (5)
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ	21 (10.7)	109 (55.6)	37 (18.9)	25 (12.8)	4 (2.0)	3.60	0.91	มาก (2)
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	29 (14.8)	107 (54.6)	43 (21.9)	17 (8.7)	-	3.76	0.81	มาก (1)
7. ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ	18 (9.2)	87 (44.4)	56 (28.6)	31 (15.8)	4 (2.0)	3.43	0.93	ปานกลาง (3)
8. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน และรัดกุมดี	25 (12.8)	80 (40.8)	50 (25.5)	31 (15.8)	10 (5.1)	3.40	1.06	ปานกลาง (4)
รวม						3.39	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-5 พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างของพนักงานขาย 1 และพนักงานขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.39 เมื่อพิจารณาพบว่าประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยในระดับมากกับข้อความที่ว่า “ผู้บังคับบัญชาของท่านได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้ท่านทราบอยู่เสมอ” ค่าเฉลี่ย 3.60 และ “ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ” ค่าเฉลี่ย 3.76



**ตารางที่ 4-6** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
9. ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา เรื่องงานนอกเวลาทางานได้	43 (21.9)	118 (60.2)	27 (13.8)	6 (3.1)	2 (1.0)	3.99	0.76	มาก (1)
10. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน สามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้อง เริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป	17 (8.7)	104 (53.1)	48 (24.5)	26 (13.3)	1 (0.5)	3.56	0.85	มาก (5)
11. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	24 (12.2)	94 (48.0)	48 (24.5)	25 (12.8)	5 (2.6)	3.55	0.95	มาก (6)
12. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่าน สามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ ตลอดเวลา	43 (21.9)	107 (54.6)	29 (14.8)	15 (7.7)	2 (1.0)	3.89	0.87	มาก (2)
13. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชาได้	27 (13.8)	102 (52.0)	51 (26.0)	12 (6.1)	4 (2.0)	3.69	0.86	มาก (3)
14. ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความ คิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่าน เห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่ เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	18 (9.2)	79 (40.3)	62 (31.6)	32 (16.3)	5 (2.6)	3.37	0.95	ปานกลาง (7)
15. ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย โดยไม่เข้ามาแทรกแซง	25 (12.8)	98 (50.0)	44 (22.4)	25 (12.8)	4 (2.0)	3.59	0.94	มาก (4)
รวม						3.66	0.61	มาก

จากตารางที่ 4-6 พบว่ารูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของพนักงานฝ่ายขาย 1 และ พนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.66 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยมากกับ ข้อความที่ว่า “ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลางานได้” ค่าเฉลี่ย 3.99 “ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านสามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชา เสมอไป” ค่าเฉลี่ย 3.56 “ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้” ค่าเฉลี่ย 3.55 “หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ ตลอดเวลา” ค่าเฉลี่ย 3.89 “ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้” ค่าเฉลี่ย 3.69 และ “ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายโดยไม่เข้ามาแทรกแซง” ค่าเฉลี่ย 3.59

**ตารางที่ 4-7** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสารในแนวนอนของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒน์ฟู้ด จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสารในแนวนอน	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
16. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้	79 (40.3)	103 (52.6)	10 (5.1)	2 (1.0)	2 (1.0)	4.30	0.71	มาก (1)
17. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	69 (35.2)	111 (56.6)	13 (6.6)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.25	0.67	มาก (2)
18. โดยส่วนใหญ่แล้วท่านมีโอกาสดูคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่อยู่ต่างสาขางานกับท่าน	40 (20.4)	115 (58.7)	32 (16.3)	9 (4.6)	-	3.95	0.74	มาก (4)
19. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ	61 (31.1)	117 (59.7)	14 (7.1)	4 (2.0)	-	4.20	0.65	มาก (3)
20. ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะมีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการปฏิบัติงานเนื่องจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน	22 (11.2)	72 (36.7)	55 (28.1)	38 (19.4)	9 (4.6)	3.31	1.05	ปานกลาง (6)
21. ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสาขางานกันได้	27 (13.8)	89 (45.4)	58 (29.6)	16 (8.2)	6 (3.1)	3.59	0.93	มาก (5)
รวม						3.93	0.44	มาก

จากตารางที่ 4-7 พบว่า รูปแบบการสื่อสารในแนวนอนของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒน์ฟู้ด จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93 เมื่อพิจารณาจะพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยในระดับมากกับข้อความที่ว่า “ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้” ค่าเฉลี่ย 4.30 “เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน” ค่าเฉลี่ย 4.25 “โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านมีโอกาสดูคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่อยู่ต่างสาขางานกับท่าน” ค่าเฉลี่ย 3.95 “ท่านและเพื่อนร่วมงานในสาขางานของท่าน สามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ” ค่าเฉลี่ย 4.20 และ “ ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสาขางานกันได้” ค่าเฉลี่ย 3.59

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 4-8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละด้านของประชากรที่ศึกษา

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย	อันดับ
ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.11	0.51	ปานกลาง	3
ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	3.07	0.79	ปานกลาง	4
ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	2.58	0.71	ปานกลาง	5
ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา	3.60	0.69	มาก	2
ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.47	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.22</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4-8 พบว่าประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.22 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา และในเพื่อนร่วมงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และ 3.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4-9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติของประชากรที่ศึกษา**

ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานที่ตรงตามความถนัดและตรงกับความต้องการของท่าน	22 (11.2)	79 (40.3)	52 (26.5)	34 (17.3)	9 (4.6)	3.36	1.04	ปานกลาง (3)
2. ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้เต็มที่	17 (8.7)	77 (39.3)	66 (33.7)	29 (14.8)	7 (3.6)	3.35	0.96	ปานกลาง (4)
3. งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย	10 (5.1)	38 (19.4)	60 (30.6)	57 (29.1)	31 (15.8)	2.69	1.11	ปานกลาง (7)
4. ท่านคิดว่าท่านต้องรับผิดชอบในหน้าที่สูงกว่าระดับความรู้ความสามารถของตน	18 (9.2)	80 (40.8)	43 (21.9)	43 (21.9)	12 (6.1)	3.25	1.09	ปานกลาง (5)
5. ท่านตระหนักดีว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรของท่านพัฒนาและเจริญก้าวหน้า	22 (11.2)	109 (55.6)	54 (27.6)	10 (5.1)	1 (0.5)	3.72	0.75	มาก (1)
6. งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ	9 (4.6)	63 (32.1)	60 (30.6)	54 (27.6)	10 (5.1)	3.04	0.99	ปานกลาง (6)
7. งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	18 (9.2)	82 (41.8)	60 (30.6)	31 (15.8)	5 (2.6)	3.39	0.95	ปานกลาง (2)
8. ถ้าเป็นไปได้ท่านอยากเปลี่ยนหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	4 (2.0)	15 (7.7)	26 (13.3)	96 (49.0)	55 (28.1)	2.07	0.95	น้อย (8)
รวม						3.11	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.11 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากกับข้อความที่ว่า “ท่านตระหนักดีว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรของท่านพัฒนาและเจริญก้าวหน้า” มีค่าเฉลี่ย 3.72

**ตารางที่ 4-10** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน	ความคิดเห็น					Mean
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
9. ท่านรู้สึกว่าคุณสมบัติของงานของคุณมีเสถียรภาพ และมีความมั่นคง	19 (9.7)	77 (39.3)	59 (30.1)	28 (14.3)	13 (6.6)	3.31
10. องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่จะสามารถสร้างรายได้ให้ท่านในระยะยาว	8 (4.1)	28 (14.3)	64 (32.7)	71 (36.2)	25 (12.8)	2.61
11. องค์กรของท่านมีการจัดระบบสวัสดิการและการประกันสังคมให้เหมาะสม	13 (6.6)	76 (38.8)	46 (23.5)	40 (20.4)	21 (10.7)	3.10
12. หน่วยงานของท่านมีระบบการปฏิบัติงานที่มั่นคง	14 (7.1)	77 (39.3)	64 (32.7)	27 (13.8)	14 (7.1)	3.26
รวม						3.07

จากตารางที่ 4-10 พบว่าประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 เมื่อพิจารณาจะพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในแต่ละข้อระดับปานกลางทั้งสิ้น

**ตารางที่ 4-11** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงาน	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
13. งานที่ท่านปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเป็นหัวหน้างานต่อไปได้	6 (3.1)	22 (11.2)	54 (27.6)	67 (34.2)	47 (24.0)	2.35	1.06	น้อย (6)
14. ท่านรู้สึกพอใจต่อความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่	4 (2.0)	43 (21.9)	51 (26.0)	67 (34.2)	31 (15.8)	2.60	1.06	ปานกลาง (3)
15. ท่านมั่นใจว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามช่วงเวลาอันสมควร	5 (2.6)	31 (15.8)	49 (25.0)	64 (32.7)	47 (24.0)	2.40	1.09	น้อย (5)
16. องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสฝึกอบรมและเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ	12 (6.1)	51 (26.0)	56 (28.6)	50 (25.5)	27 (13.8)	2.85	1.14	ปานกลาง (2)
17. ท่านมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน	4 (2.0)	30 (15.3)	56 (28.6)	58 (29.6)	48 (24.5)	2.41	1.08	น้อย (4)
18. ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรยังไม่มีความยุติธรรมเพียงพอ	19 (9.7)	28 (14.3)	79 (40.3)	49 (25.0)	21 (10.7)	2.87	1.10	ปานกลาง (1)
รวม						2.58	0.71	ปานกลาง

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในการทำงานโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.58 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับข้อความที่ว่า “ท่านรู้สึกพอใจต่อความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่” ค่าเฉลี่ย 2.60 “องค์กรของท่านได้สนับสนุนให้ท่านมีโอกาสฝึกอบรมและเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ” ค่าเฉลี่ย 2.85

**ตารางที่ 4-12** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของพนักงานขาย 1 และพนักงานขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒน์ฟิวด จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
19. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมีเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	45 (23.0)	93 (47.4)	45 (23.0)	5 (2.6)	8 (4.1)	3.83	0.95	มาก (2)
20. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสตัดสินใจให้ท่านแก้ไขปัญหา	23 (11.7)	94 (48.0)	58 (29.6)	17 (8.4)	4 (2.0)	3.59	0.88	มาก (5)
21. ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในการแก้ไขปัญหาการทำงาน	22 (11.2)	99 (50.5)	55 (28.1)	15 (7.7)	5 (2.6)	3.60	0.88	มาก (4)
22. เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหารือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสเข้าพบและให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ	40 (20.4)	99 (50.5)	40 (20.4)	13 (6.6)	4 (2.0)	3.81	0.91	มาก (3)
23. ผู้บังคับบัญชาของท่านชื่นชมผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงบางคนเท่านั้น	12 (6.1)	44 (22.4)	68 (34.7)	59 (30.1)	13 (6.6)	3.09	1.02	ปานกลาง (7)
24. ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งเพียงอย่างเดียวโดยไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน	13 (6.6)	33 (16.8)	53 (27.0)	75 (38.3)	22 (11.2)	3.31	1.09	ปานกลาง (6)
25. ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว มีความเป็นกันเองและเข้าพบได้ง่าย	58 (29.6)	97 (49.5)	25 (12.8)	13 (6.6)	3 (1.5)	3.99	0.91	มาก (1)
รวม						3.60	0.69	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่า ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาโดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยในระดับมากกับข้อความที่ว่า “ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมีเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา” ค่าเฉลี่ย 3.83 “ผู้บังคับบัญชาของท่านได้ให้โอกาสในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา” ค่าเฉลี่ย 3.59 “ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในด้านการแก้ไขปัญหาในการทำงาน” ค่าเฉลี่ย 3.60 “เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหารือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสเข้าพบและให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ” ค่าเฉลี่ย 3.81 และ “ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง และเข้าพบได้ง่าย” ค่าเฉลี่ย 3.99

**ตารางที่ 4-13** แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน	ความคิดเห็น					Mean	SD.	ระดับ (อันดับ)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง			
26. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน	23 (11.7)	112 (57.1)	58 (29.6)	2 (1.0)	1 (0.5)	3.79	0.68	มาก (5)
27. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	38 (19.4)	132 (67.3)	23 (11.7)	2 (1.0)	1 (0.5)	4.04	0.63	มาก (2)
28. เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	32 (16.3)	111 (56.6)	40 (20.4)	11 (5.6)	2 (1.0)	3.82	0.81	มาก (4)
29. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	13 (6.6)	73 (37.2)	45 (23.0)	51 (26.0)	14 (7.1)	2.90	1.09	ปานกลาง (6)
30. ท่านมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามเวลาโอกาสอันควร	27 (13.8)	129 (65.8)	29 (14.8)	10 (5.1)	1 (0.5)	3.87	0.72	มาก (3)
31. ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	43 (21.9)	129 (65.8)	20 (10.2)	3 (1.5)	1 (0.5)	4.07	0.65	มาก (1)
รวม						3.75	0.47	มาก

จากตารางที่ 4-13 พบว่าประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ประชากรที่ศึกษามีความเห็นด้วยในระดับมากกับข้อความที่ว่า “เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน” ค่าเฉลี่ย 3.79 “เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี” ค่าเฉลี่ย 4.04 “เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี” ค่าเฉลี่ย 3.82 “ท่านมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและโอกาสอันควร” ค่าเฉลี่ย 3.87 และ “ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน” ค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ

นอกจากนี้พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ยังได้มีการแสดงความคิดเห็นต่างๆที่หลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปไว้ดังนี้

**ปัญหาด้านสภาพแวดล้อม** มีพนักงานขายจำนวนมากที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารว่าปัญหาด้านสภาพแวดล้อมเป็นปัญหาที่พบมากที่สุดที่ในฝ่ายขาย 1 และฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยปัญหาที่พบก็คือ

- ระยะเวลาของการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ พนักงานฝ่ายขายจำเป็นต้องมีการเดินทางไปตามต่างจังหวัดตลอดเวลา ในทุกอำเภอ ทุกตำบล ทำให้ในบางครั้งต้องหากมีข่าวสารจากบริษัทต้องการส่งสารไปยังพนักงานอาจทำให้เกิดความลำบาก และไม่ได้รับข่าวสารได้อย่างรวดเร็วตรงเวลา เนื่องด้วย ในสถานที่นั้นๆอาจจะไม่มีสัญญาณของโทรศัพท์หรืออินเทอร์เน็ต เป็นต้น
- เสียรบกวน เนื่องจาก พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีเป็นจำนวนมาก และในทุกๆวันที่ 25 ของทุกเดือนพนักงานขายทั้งหมดต้องเดินทางจากต่างจังหวัดเพื่อมาประชุม รับข้อมูลข่าวสารของการขายในแต่ละเดือน พนักงานจะรวมตัวกันเป็นจำนวนมาก ทำให้ในหลายๆครั้งเกิดปัญหาเสียรบกวนที่มีมากจนเกินไป ทำให้การสื่อสารผิดพลาด เกิดการตีความที่ผิดความหมายจนทำให้เกิดผลกระทบกับการทำงาน

**ปัญหาด้านบุคคล** เป็นปัญหาที่พบในลำดับรองลงมาจากปัญหาด้านสภาพแวดล้อม กล่าวคือ พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาการมีหลายท่าน การสื่อสารจึงมีความหลากหลายและแตกต่างกัน ทำให้ในบางครั้งพนักงานขายตีความหมายของสารไม่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กร รวมทั้งพนักงานขายมีทัศนคติ ความคิดเห็นส่วนตัวที่แตกต่างกัน จึงเกิดปัญหาต่อข้อมูลที่ต้องใช้ในการทำงาน ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้

#### ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

ตารางที่ 4-14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	P
ชาย	118	3.61	0.45	1.25	0.17
หญิง	78	3.67	0.45		

จากตารางที่ 4-14 พบว่าประชากรที่ศึกษาที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4-15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงาน ฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 20 ปี	4	3.96	0.36	0.85	0.72
21 – 25 ปี	85	3.53	0.43		
26 – 30 ปี	65	3.77	0.50		
31 – 35 ปี	20	3.57	0.38		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	22	3.62	0.35		

จากตารางที่ 4-15 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-16** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ สมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	P
โสด	169	3.62	0.46	1.42	0.07
สมรส	27	3.71	0.43		

จากตารางที่ 4-16 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีสถานภาพต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-17** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	P
ต่ำกว่า ปวช. / ม.6	8	3.71	0.33	0.67	0.94
ปวช. / ม.6	16	3.50	0.49		
ปวส.	46	3.59	0.43		
ปริญญาตรี	122	3.67	0.46		
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.37	0.44		

จากตารางที่ 4-17 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-18** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 1 ปี	41	3.79	0.44	1.33	0.11
1 – 5 ปี	37	3.71	0.48		
6 – 10 ปี	67	3.58	0.42		
มากกว่า 10 ปี	51	3.52	0.44		

จากตารางที่ 4-18 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีอายุการทำงานต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**ตารางที่ 4-19** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	P
ชาย	118	3.21	0.38	0.86	0.72
หญิง	78	3.28	0.36		

จากตารางที่ 4-19 พบว่า พนักงานชายที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-20** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 20 ปี	4	3.96	0.36	0.75	0.88
21 – 25 ปี	85	3.53	0.43		
26 – 30 ปี	65	3.77	0.50		
31 – 35 ปี	20	3.57	0.38		
มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	22	3.62	0.35		

จากตารางที่ 4-20 พบว่า ประชากรที่ศึกษามีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-21** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t-value	P
โสด	169	3.62	0.46	1.00	0.49
สมรส	27	3.71	0.43		

จากตารางที่ 4-21 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-22** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒน์ปิบล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
ต่ำกว่า ปวช. / ม.6	8	3.71	0.33	1.00	0.49
ปวช. / ม.6	16	3.50	0.49		
ปวส.	46	3.59	0.43		
ปริญญาตรี	122	3.67	0.46		
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.37	0.44		

จากตารางที่ 4-22 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-23** แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒน์ปิบล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	P
น้อยกว่า 1 ปี	41	3.79	0.44	0.98	0.53
1 – 5 ปี	37	3.71	0.48		
6 – 10 ปี	67	3.58	0.42		
มากกว่า 10 ปี	51	3.52	0.44		

จากตารางที่ 4-23 พบว่า ประชากรที่ศึกษาที่มีอายุการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

- รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**ตารางที่ 4-24** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ตัวแปร	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน		
	จำนวน	r	P
รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร	196	0.60	0.000*

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4-24 พบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

**ตารางที่ 4-25** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสาร	ความพึงพอใจในการทำงาน
การสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.458*
การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	0.522*
การสื่อสารแนวนอน	0.595*

\* หมายถึง  $P < 0.01$

จากตารางที่ 4-25 พบว่ารูปแบบการสื่อสารทั้ง 3 รูปแบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่าย Key Account Non-บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



## บทที่ 5

### อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)” ซึ่งผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง

ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบการสื่อสารในแนวนอน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการศึกษาจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

รูปแบบการสื่อสารของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากกว่าที่จะมีลักษณะจากบนลงล่าง นั้นเป็นเพราะผู้บังคับบัญชาของฝ่ายขาย 1 และฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เสนอแนวคิด ปรีกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้โดยตรง และต่างฝ่ายต่างปฏิบัติตนต่อกันเหมือนคนในครอบครัว ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงกล้าที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดปัญหาเพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไข

นอกจากนี้ รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ยังมีลักษณะการสื่อสารในแนวนอนซึ่งมีการใช้อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.93 ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า นั้นเป็นเพราะบรรยากาศภายในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) อยู่กันเสมือนทุกคนเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน ทำให้มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นไปด้วยดี ยิ่งพนักงานในระดับเดียวกันแล้วนั้นยิ่งทำให้สามารถพูดคุยกันได้อย่างเป็นกันเอง และทำให้การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกันและต่างสายงานเป็นไปด้วยดี มีการช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหาใน

การทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดบรรยากาศในการสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชนินาถ เจริญผล (2538) โดยวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในลักษณะการสื่อสารในแวนอน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในเกณฑ์สูง

**สมมติฐานที่ 2** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน แม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะมีความแตกต่างกัน อย่างเช่นในด้านอายุการทำงาน (ตารางที่ 3) ของประชากรที่ศึกษา จะเห็นว่าประชากรที่ศึกษามีอายุการทำงานที่น้อยกว่า 1 ปี จนถึงมีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ก็ยังคงเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญฉนิภา วงศ์วานิช (2533) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าพัฒนากรเพศชาย และเพศหญิง ช่วงอายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง จะมีรูปแบบการสื่อสารสองทางไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ตั้งข้อสังเกตว่า โดยส่วนใหญ่แล้วลักษณะการทำงานของประชากรที่ศึกษา ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีการทำงานที่ต้องประสานงานกันอยู่เสมอ เนื่องจากประชากรที่ศึกษาคือพนักงานฝ่ายขาย และฝ่ายขายต้องมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอกหรือลูกค้ามากมาย จึงมีปัญหามากมายที่สามารถเกิดขึ้นได้ เช่น ในเรื่องของการสั่งสินค้า คุณภาพของสินค้า ราคาสินค้า ปริมาณของสินค้าที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น ดังนั้นเวลาที่เกิดปัญหาขึ้น ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องการคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาซึ่งมีความเชี่ยวชาญมากกว่า จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาต้องมีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา รวมทั้งบรรยากาศในองค์กรของฝ่ายขาย 1 และฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดเหมือนเป็นครอบครัว ดังนั้นความแตกต่างทางลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food จึงไม่เป็นตัวแปรต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของฝ่ายขาย 1 และฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชากรที่ศึกษาที่มีลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ .05

สมมติฐานนี้ได้สอดคล้องกับการวิจัยของกรชวัล หอมไกรลาศ (2540) ซึ่งได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

นอกจากนี้สมมติฐานที่ 2 นี้ยังสอดคล้องกับการวิจัยของอัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) ที่พบว่า พนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากสมมติฐานนี้การที่ปัจจัยทางด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า นั่นเป็นเพราะลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่ไม่มีความแตกต่างกัน แม้จะเป็นพนักงานขายคนละส่วน นั่นคือ ฝ่ายขาย 1 และฝ่ายขาย Key Account Non-food แต่ทั้งสองส่วนต่างเป็นพนักงานขายเหมือนกัน และอยู่ในส่วนการขายสินค้าอุปโภคเหมือนกัน ดังนั้นหน้าที่ ความรับผิดชอบจึงมีความคล้ายคลึงกันมาก และพนักงานปฏิบัติงานคล้ายคลึงกันทุกวัน รวมทั้งพนักงานทุกคนต่างตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี แม้ว่าจะมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน แต่ทุกคนก็ยังปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นสำคัญ และปฏิบัติงานของตนเองอย่างดีที่สุด

**สมมติฐานที่ 4** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จากการวิจัยครั้งนี้จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเก็จวลิ จิตวัฒนวิไล (2530) ซึ่งได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่าหากข้าราชการมีการสื่อสารสองทางมาก ก็มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง นอกจากนี้จะเห็นว่าความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีลักษณะจากล่างขึ้นบนและการสื่อสารในแนวนอนอยู่ในระดับมาก

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ถ้าหากการสื่อสารลักษณะดังกล่าวมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลอย่างเปิดเผยและอิสระแล้ว จะทำให้ผู้บังคับบัญชารับถึงปัญหาอย่างชัดเจนและทันทั่วทั้งที่ และเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในแผนงานและนโยบายขององค์กร และยังทำให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนงานการทำงาน ดังนั้นการสื่อสารในลักษณะนี้ควรจะเกิดขึ้นในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมการสื่อสารในแนวนอนเช่นเดียวกัน เพราะการสื่อสารลักษณะนี้เป็นการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานหากองค์กรมีการส่งเสริมการสื่อสารลักษณะนี้ จะทำให้องค์กรมีความมั่นคง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หากการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในทางที่ดี และเป็นกันเอง จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดอุปสรรค และทำให้ลดระยะเวลาในการทำงาน พนักงานเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือกัน เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้เกิดการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในและความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการทำงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ศึกษาเป็นพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด เป็นจำนวน 196 คน โดยในการดำเนินการวิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพ

**ส่วนที่ 2** รูปแบบการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอน

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรที่ศึกษา ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความ

แปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพียร์สัน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical Package for the Social Sciences)

## สรุปผลการศึกษา

### 6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

จากข้อมูลพื้นฐาน พบว่าจากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา จำนวน 196 คน เป็นประชากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด

จากการศึกษา และประมวลผลจากการสัมภาษณ์พบว่าประชากรที่ศึกษามีเพศชายมากกว่าเพศหญิงเนื่องจาก พนักงานฝ่ายขายต้องมีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ และต่างจังหวัดเป็นประจำ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) จึงมีความประสงค์รับพนักงานชายเข้าร่วมงานมากกว่าพนักงานหญิงเพราะสะดวกต่อการเดินทางออกนอกสถานที่ และพนักงานส่วนใหญ่อายุตั้งแต่ 21 – 25 ปี และจบปริญญาตรีมากที่สุด เป็นเพราะคนกลุ่มนี้เป็นพนักงานที่กระตือรือร้นในการทำงานเพราะส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เพิ่งสำเร็จการศึกษา หรือที่เรียกว่า “คนรุ่นใหม่ไฟแรง” ทำให้มีความตั้งใจในการทำงานสูง และอยากมีโอกาสทำงานที่ท้าทายความสามารถ พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดเพราะพนักงานฝ่ายขายต้องมีการเดินทางทำงานต่างจังหวัดตลอดเวลา ส่วนใหญ่ยังมีอายุน้อย และยังไม่มีความพร้อมที่จะมีครอบครัว

เนื่องจากบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ส่งเสริมให้พนักงานอยู่กันเสมือนคนในครอบครัว เห็นความสำคัญของทรัพยากรบุคคลเป็นหลัก ทำให้พนักงานเกิดความจงรักภักดีต่อบริษัท ประชากรที่ศึกษาจำนวนมากจึงมีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปีมากที่สุด

ส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของประชากรที่ศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง (การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา) ของกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาสู่

ผู้บังคับบัญชา) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และรูปแบบการสื่อสารแนวนอน (การสื่อสารพนักงานระดับเดียวกัน / การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษา พบว่ารูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าองค์กรจะสนับสนุนและเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็น แต่ในบางครั้งพบว่าพนักงานยังมีการเสนอความคิดเห็นส่วนตัวน้อยเมื่อเทียบกับการทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาโดยยังไม่ได้ออกเสนอความคิดเห็นของตนเองก่อน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนและการสื่อสารแนวนอนอยู่ในระดับมาก นั่นเป็นเพราะพนักงานมีความไวใจต่อผู้ได้บังคับบัญชาในการขอคำปรึกษาทั้งเรื่องงาน และเรื่องส่วนตัว รวมทั้งการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานเปรียบเสมือนได้สื่อสารกับคนในครอบครัว สามารถพูดคุยกันได้ในทุกเรื่อง

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)**

ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านต่างๆ แล้วพบว่า

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านผู้บังคับบัญชา ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก
- ด้านเพื่อนร่วมงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

## 6.2 การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing)

**สมมติฐานที่ 1** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) นั้นมีลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง

จากผลการศึกษาพบว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ในรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่างโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่ารูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนซึ่งมีการใช้อยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 2** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชากรที่ศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ที่ต่างกันมีการรับรู้ในรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 3** ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่แตกต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่าไม่เป็นไปตามสมมติฐาน โดยประชากรที่ศึกษาที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 4** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

จากการศึกษาพบว่าเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของประชากรที่ศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก และอยู่ในระดับสูง

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะพนักงานคือส่วนสำคัญขององค์กรที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้ จากการวิจัยพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอนมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อการทำงาน

และการสร้างปฏิสัมพันธ์ในองค์กร หากการสื่อสารสัมฤทธิ์ผลก็จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์กรควรมีการปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยด้านอื่นๆควบคู่ไปกับการสื่อสารที่ดีด้วย แม้ว่าผลการวิจัยจะบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากองค์กรขาดการปรับปรุงในด้านอื่นๆ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการ หรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันในองค์กร รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นในความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง หากองค์กรมีการสร้างสิ่งเหล่านี้เพิ่มมากขึ้นก็จะเป็นการสร้างขวัญและแรงใจให้กับพนักงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

#### 6.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเฉพาะพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ซึ่งเป็นฝ่ายขายเฉพาะสินค้าอุปโภค ในการวิจัยควรทำการวิจัยกับพนักงานฝ่ายขาย 2 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Food ซึ่งเป็นฝ่ายขายที่ขายสินค้าเฉพาะสินค้าบริโภค ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน หรือทำการวิจัยกับแผนกอื่นๆ ของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่มากนักน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขภายในองค์กร ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป เช่น บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร สวัสดิการ ความรู้สึกที่ดีต่องาน เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือทำเป็น Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน)

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES OF SAHAPATHANAPIBUL PUBLIC COMPANY LIMITED

จารุมน เทียนไพบูลย์ศิริ 4937884 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชีรพงษ์ บุญรักษา, Ph.D., ยงยุทธ บุราสิทธิ์, M.A., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, Ph.D.

## บทสรุปแบบสมบูรณ์

### 1. บทนำ (Introduction)

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ มีความสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม นอกเหนือจากปัจจัยสี่อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค มนุษย์ไม่อาจจะยังชีพได้ด้วยตนเองในโลกโดยไม่ติดต่อพึ่งพาอาศัยผู้อื่น การติดต่อพึ่งพาอาศัยผู้อื่นนั้นต้องอาศัยการสื่อสาร เพราะการสื่อสารเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งของมนุษย์ในการที่จะส่งความคิด ความรู้สึกของตนออกสู่ผู้อื่น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก การกระทำอย่างอิสระระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีปฏิสัมพันธ์กัน (Guetzkow, 1965:211) ซึ่งมีความหลากหลายในรูปแบบของการสื่อสาร เช่น การพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ต่างๆ ตลอดจนการใช้ท่าทางในการสื่อความหมาย

การสื่อสารจะมีส่วนสำคัญกับหน้าที่ทางการบริหารไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการจัดการองค์กร การนำ และการควบคุม หรือแม้แต่เรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และจรรยาบรรณองค์กรก็ล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล

หรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถสั่งงานให้ฝ่ายต่างๆ ปฏิบัติงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

นอกเหนือจากการสื่อสารจะเป็นสิ่งจำเป็นแล้ว ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารองค์กร จะต้องสามารถเข้าใจถึงความต้องการของบุคคลในองค์กรด้วยและสามารถผสมผสานความต้องการนั้นให้เข้าถึงจุดมุ่งหมายขององค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สามารถทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆในการทำงาน เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หากบุคคลทุกระดับต่างมีความพึงพอใจในการทำงานแล้ว โอกาสที่พวกเขาจะทำงานอย่างจริงจังและมีความรับผิดชอบสูง เป็นผลให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทผลิต และจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคชั้นนำของประเทศไทย เป็นที่รู้จักของผู้บริโภคเป็นอย่างดี เนื่องจากมีสินค้าที่มีคุณภาพ และทำกำไรทั้งภายในประเทศ และนอกประเทศเป็นจำนวนมากมหาศาล

ผลกำไรในแต่ละปีที่เพิ่มมากขึ้นทำให้บริษัทตระหนักว่า ความสำเร็จที่เกิดขึ้น อันเนื่องมาจากความร่วมมือ ร่วมใจของพนักงานในทุกๆส่วน รวมถึงการคำนึงถึงการดูแลเอาใจใส่ทั้งการปรับปรุงการบริหารงาน และการปรับเปลี่ยนกลวิธีในการทำงานบางส่วนเพื่อสะดวกต่อการทำงานของพนักงานทุกคน เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ และสภาพการค้าขายของตลาดที่เปลี่ยนไปตามความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงการสื่อสารของแต่ละหน่วยงานในการแลกเปลี่ยนข่าวสารทั้งในและนอกองค์กรที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเข้าใจที่ดีร่วมกัน จะทำให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การสื่อสารที่ดียังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรไม่ดีย่อมทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันและอาจเกิดปัญหาต่างๆในการทำงานติดตามมาได้ รวมทั้งยังอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรจะคำนึงถึงการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อเป็นสื่อกลางในการเชื่อมประสานความเข้าใจอันดีต่อกัน

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของ บริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นไปที่ฝ่ายขาย เพราะฝ่ายขายเปรียบเสมือนหัวใจสำคัญของบริษัท ฝ่ายขายเป็นผู้ที่ได้พบปะ ติดต่อกับ

ลูกค้าโดยตรง รวมทั้งติดต่อกับพนักงาน และหน่วยงานอื่นๆภายในบริษัท การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆของบริษัท จากความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร และความสำคัญของพนักงานขายที่เปรียบเสมือนผู้เป็นกลไกสำคัญในการไหลผ่านของข้อมูลข่าวสารทั้งหลายไปสู่การสื่อสารระดับต่างๆในองค์กรนั้น ทำให้ผู้ศึกษาอยากทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 ซึ่งเป็นฝ่ายขายสินค้าอุปโภค

## 2. บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยศึกษากับประชากรจำนวน 196 คน คือ พนักงานฝ่ายขายของ บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบการสื่อสารภายในของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอนมีการใช้อยู่ในระดับมาก 2) พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน มีรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน 4) รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวกและเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง

## 3. วัตถุประสงค์การศึกษา (Objective)

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและระดับความพึงพอใจต่อการทำงาน ของพนักงานฝ่ายขายบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายของบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

#### 4. ขอบเขตการวิจัย (Scope of Research)

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การสำรวจแบบวัดผลครั้งเดียว (One-shot Case Study) ซึ่งผู้วิจัยมุ่งศึกษาการรับรู้รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล ประชากรที่ศึกษาทั้งหมด คือ พนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นจำนวน 196 คน มีการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาเดือนกุมภาพันธ์ 2554

#### 5. ระเบียบวิธีวิจัย (Research Methodology)

##### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพการทำงาน
2. แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร โดยจำแนกเป็น
  - 2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง
  - 2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
  - 2.3 การสื่อสารในแนวนอน
3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ
  - 3.1 ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ
  - 3.2 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
  - 3.3 ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

## 3.4 ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา

## 3.5 ความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน

**6. ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)**

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)” ได้ทำการสำรวจพนักงานฝ่ายขาย จำนวน 196 คน (ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2554) ได้ผลวิจัยดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ศึกษา จำนวน 196 คน เป็นประชากรเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยเป็นผู้มีอายุระหว่าง 21 – 25 ปีมากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด และมีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 6 – 10 ปี มากที่สุด

**ส่วนที่ 2** รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของประชากรที่ศึกษา พบว่า รูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง ของกลุ่มประชากรที่ศึกษาโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก และรูปแบบการสื่อสารแนวนอน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 3** ความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ต่อการปฏิบัติงานในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาด้านต่างๆแล้วพบว่า

- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านความมั่นคงในการทำงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง
- ด้านผู้บังคับบัญชา ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก
- ด้านเพื่อนร่วมงาน ประชากรที่ศึกษามีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) มีลักษณะรูปแบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน และรูปแบบการสื่อสารในแนวนอน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง มีการใช้อยู่ในระดับปานกลาง นั่นเป็นเพราะทั้งผู้บริหารและพนักงานในระดับเดียวกัน ต่างฝ่ายต่างปฏิบัติตนต่อกันเหมือนคนในครอบครัว ทำให้มีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นไปด้วยดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

และแม้ว่าลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุการทำงาน แม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะมีความแตกต่างกันแต่รูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่าย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) เป็นการสื่อสารสองทาง (Two Way Communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา ถ้าหากการสื่อสารลักษณะดังกล่าวมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลอย่างเปิดเผยและอิสระแล้ว จะทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงปัญหาอย่างชัดเจนและทันท่วงที และเกิดความเข้าใจที่ตรงกันในแผนงาน และนโยบายขององค์กร และยังทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการวางแผนงานการทำงาน ดังนั้นการสื่อสารในลักษณะนี้ควรจะเกิดขึ้นในองค์กรเป็นอย่างยิ่งและควรส่งเสริมการสื่อสารในแนวนอนเพราะการสื่อสารลักษณะนี้เป็น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน หากองค์กรมีการส่งเสริมการสื่อสารลักษณะนี้ จะทำให้องค์กรมีความมั่นคง เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พนักงานเกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้ความช่วยเหลือกัน เหล่านี้เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

## 7. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา (Recommendations)

1. เนื่องจากการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะพนักงานคือส่วนสำคัญขององค์กรที่จะทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าได้ จากการวิจัยพบว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารในแนวนอนมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักและให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรเพราะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อการทำงาน และการสร้างปฏิสัมพันธ์ในองค์กร หากการสื่อสารสัมฤทธิ์ผลก็จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. องค์กรควรมีการปรับปรุง และพัฒนาปัจจัยด้านอื่นๆควบคู่ไปกับการสื่อสารที่ดีด้วย แม้ว่าผลการวิจัยจะบ่งชี้ว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง แต่หากองค์กรขาดการปรับปรุงในด้านอื่นๆ เช่น กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สวัสดิการ หรือกิจกรรมที่ทำร่วมกัน ในองค์กร รวมทั้งการสร้างเชื่อมั่นในความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง หากองค์กรมีการสร้างสิ่งเหล่านี้เพิ่มมากขึ้นก็จะเป็นการสร้างขวัญ และแรงใจให้กับพนักงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญขององค์กร ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

### ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเฉพาะพนักงานฝ่ายขาย 1 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Non-food ซึ่งเป็นฝ่ายขายเฉพาะสินค้าอุปโภค ในการวิจัยควรทำการวิจัยกับพนักงานฝ่ายขาย 2 และพนักงานฝ่ายขาย Key Account Food ซึ่งเป็นฝ่ายขายที่ขายสินค้าเฉพาะสินค้าบริโภค ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน หรือทำการวิจัยกับแผนกอื่นๆ ของบริษัท สหพัฒน์พิบูล จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างน้อยเพียงใด เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขภายในองค์กร ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป เช่น บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร สวัสดิการ ความรู้สึกที่ดีต่องาน เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือทำเป็น Focus Group เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL  
COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF SALES REPRESENTATIVES  
OF SAHAPATHANAPIBUL PUBLIC COMPANY LIMITED

JARUMON TIENPAIBOOSIRI 4937884 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND  
DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE : THERAPONG BOONRAKSA, Ph.D.,  
YONGYUTH BURASITH, M.A., SIRINTORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D.

## EXTENDED SUMMARY

### 1. Introduction

Communication is an essential part of human life in society. In addition to the four factors, including food, clothing, housing and medicine. People cannot sustain itself in the world without connect the others. The connection rely on communication because communication is a process in which human is thinking, their feelings to others. In other words, that Communication is a process in which the exchange of thoughts, feelings and actions freely between individuals from two or more people to interact with each other. (Guetzkow, 1965:211) The diverse forms of communication such as speaking, writing, using symbols. The use of gestures to convey meaning.

Communication is the key administrative functions such as planning, management and control, or even the organization's corporate culture and ethical organization, they are required to communicate there. Therefore, communication is the process of sending messages between individuals or organizations both inside and outside the organization. In order to understand and be able to order the parties to meet the desired objectives.

In addition, communication will be necessary. Supervisors or the organization must be able to understand the needs of individuals in the organization and can be combined to reach the goals of the organization. At the same time, it can make a person happy in their work. This will cause the enthusiasm and desire to work to achieve the goals of the organization.

Satisfaction in their work. A feeling or attitude of a person in a good way towards doing that. The feeling of the physical and emotional response. As a result of factors or elements of work such as work practices, security in the workplace, progress in their work and colleagues. Individual has different levels of satisfaction in the workplace. Chances are they will work seriously, and responsibility. As a result, the management of an organization effectively.

Sahapathanapibul Public Company Limited is a manufacturing company. The leading distributor of consumer products. Known among consumers as well. Faced with a quality product. And profitability both within the country and outside the country are enormous.

The profit each year, more companies realize that. Success is going on, as a result of the collaboration and social workers in all parts. As well as taking care and improving management. And modifying the strategy to work, partly to facilitate the work of all employees. To keep abreast of the situation and the commercial market to meet the needs of consumers. Including the communication of each unit of information exchange in both and outside the organization is moving in the same direction, as a good understanding together. It take to achieve the goals of the organization effectively. In addition, good communication to build employee morale and job satisfaction in the work. In contrast, if the communication within the organization are not well understood and may cause problems in the work to them. It also may affect the image of the organization. Thus, corporate executives should be concerned about organizational communication. To mediate an understanding between each other.

A study of the relationship between organizational communication and job satisfaction of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited. This study is focusing on sales because it is like the heart of the company. Sales are to meet. Direct client contact. As well as dealing with employees. And other departments within the company. Communication is important in the activities of the company. The

importance of communication within the organization. And the importance of sales as a key mechanism in the flow of information to communication among the various levels of the organization. It makes the researcher would like to study to the satisfaction of the sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited in the communication within an organization.

## **2. Abstract**

The objective of this research was to study of the relationship between the internal communication patterns and job satisfaction. This research studied a population of 196 people who were sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited. Data was collected using questionnaires as a tool. This study is a survey research. Percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, One Way Anova and T-test were employed in this study.

The results of the study as follows : (1) The internal communication patterns of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited as upward communication and horizontal communication at high level. (2) Job satisfaction of many sales representatives at a moderate level and satisfaction of sales representatives towards superiors and Colleagues at high level. (3) Demographic Segmentation are different, but internal communication patterns and job satisfaction are not different. (4) The internal communication patterns are related to job satisfaction of sales representatives and there were positive relationship at high level.

## **3. Objective**

1. To study the patterns of communication within the organization and level of satisfaction with the sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited.

2. To study the relationship between organizational communication and satisfaction of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited.

3. To study the differences in the recognition of patterns of communication within the organization and satisfaction of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited with different demographics.

#### **4. Scope of Research**

In this study is Survey Research. The survey is One-shot Case Study. This research aims to study the recognition of patterns of communication within the organization and job satisfaction of sales representatives part 1 and Key Account Non-food sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited. In this study, using questionnaires as a tool to explore. The study population was sales representatives part 1 and Key Account Non-food sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited of 196 data has been collected of February 2011.

#### **5. Research Methodology**

##### **Tools used to collect data**

The instrument used to collect data in this study as a questionnaire, divided into three parts:

1. Information about the demographic and age, gender, education level, age, work status.
2. Information about patterns of communication within the organization.

That is

- 2.1 Downward Communication
- 2.2 Upward Communication
- 2.3 Horizontal Communication
3. Information about job satisfactory. That is
  - 3.1 Satisfaction in job satisfaction.
  - 3.2 Satisfaction in stability in job.

3.3 Satisfaction in the progress of the operation.

3.4 Satisfaction about the supervisor.

3.5 Satisfaction about their colleagues.

## 6. Results and Discussion

A study of the relationship between organizational communication and job satisfaction of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited. A survey of 196 sales representatives (in February 2011) has the following results.

### **Section 1: General population.**

The population study of 196 people. There are males more than females. Most are aged between 21-25 years. Most single status. The study population who completed the bachelor's degree and most have working age between 6-10 years.

### **Section 2: Form of communication within an organization of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited.**

Form of communication within the organization of the population, the study found that Downward Communication of the overall study population is moderate. Upward Communication of the overall study population is high level. Horizontal Communication of the overall study population is high level.

### **Section 3: Job satisfaction of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited.**

The study population were satisfied with the work in Sahapathanapibul Public Company Limited is moderate.

- The nature of the practice. The study population were satisfied with the work performed at a moderate level.
- Security in the workplace. The study population were satisfied with the security of working at a moderate level.
- The progress of the work. The study population were satisfied with the progress of the work at a moderate level.
- The supervisor. The study population were satisfied with the supervisor at a high level.

- To a colleague. The study population are unhappy with their colleagues in a high level.

Form of communication within an organization of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited is Upward Communication and Horizontal Communication, they are at high level. Downward Communication is at moderate level. That is because both management and employees in the same class. The parties treat each other like family. A consultation. Exchange ideas as well. Effective in their work.

Although the demographic characteristics, including gender, age, education level, age, work status. Although these things are rather different form of communication. And employee satisfaction with work is no different.

The research shows that communication within the organization of sales representatives of Sahapathanapibul Public Company Limited is two-way communication. The communication between the subordinates to their superiors. The communication is to exchange information openly and freely. The supervisors aware of the problem clearly and promptly, understanding of a common plan, organization's policy and allows subordinates to participate in planning the operation. The communication of this nature should take place in the organization and should be strongly encouraged to Horizontal Communication because it is communication between colleagues. The organization is to promote the communication of this nature. The organization is stable and the employees trust each other, helping each other. These are a crucial part in enabling the work efficiently.

## **7. Recommendations**

1. The communication was associated with satisfaction in the performance of employees. The staff is a key part of the organization will have an advancement. Research indicates that Upward Communication and Horizontal Communication. Therefore, managers should recognize the importance of communication within the organization. The communication is extremely important for both functions. And interaction in the organization. If communication is successful, it will work efficiently.

2. Organizations should be improved. Development other factors. Although research indicates that employees are satisfied with the performance at a moderate level. If an organization such as the lack of improvement in other aspects of welfare regulations or activities together in an organization. As well as creating confidence in the security operation and progress in the work a moderate level. The organization has to create these things up, it will create morale and tenacity to employees. This is an important part of the organization, to work more effectively.

**Recommendations for the next study.**

1. This research study was conducted only in sales representatives part 1 and sales representatives part Key Account Non-food. Research should be conducted with the sales representatives part 2 and sales representatives part Key Account Food. This behavior is different. Or conduct research with other divisions of the company. To study the patterns of communication and job satisfaction that is different or not much. To improve the organization. To increase the performance even more.

2. Should have studied other factors that are correlated with satisfaction in the performance of employees to the atmosphere in the workplace, organizational culture, welfare and feeling good to work.

3. Should be studied in terms of quality, such as in-depth interview or focus group was to get more insight.

## บรรณานุกรม

### หนังสือภาษาไทย

กริช สืบสนธิ์ .(2525).การสื่อสารในองค์กร.กรุงเทพมหานคร.โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กฤษณา พิทักษ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพ และค่านิยม กับคุณภาพการให้บริการ วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กรชวัล หอมไกรลาศ. (2540). รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รั้ววิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กุสุมา จ้อยช้างเนียม. (2547). แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสำนักงานใหญ่ บมจ. ธนาคาร กสิกรไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กาญจนา นุใจกอง. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ในพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กิติมา สุรสนธิ. (2545). ความรู้ทางการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล. (2530). รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จ่านง สมประสงค์. (2518). การเป็นผู้บังคับบัญชาที่ดีในราชการและธุรกิจ งานแปลของสำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัยแห่งชาติ อันดับที่ 35. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

ชุตินทร สุตานนท์. (2539). การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับความพึงพอใจในการทำงาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัชชา พัฒนะนุกิจ. (2545). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษานิตยสารดิฉัน. กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. (2545). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทองใบ สุดชาติ. (2545). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทัศนีย์ ศิลาวรรณโน. (2544). ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาโทรุ่นที่ 1 ที่มีต่อกระบวนการเรียนการสอน หลักสูตรปริญญาโท โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศ จันทบุรี. ภาคนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิชานโยบายสาธารณะ). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตสารสนเทศจันทบุรี.
- ทัศนีย์ สิงห์เจริญ. (2543). ความพึงพอใจของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนวังไกลกังวล และโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ต่อวิธีการเรียนการสอนทางไกลผ่านดาวเทียม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- เทวี บุญจับ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษา เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2514). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- นนุช รุ่งกลิ่น. (2530). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2540). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิยะดา ชุณหางค์. (2545). พฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ หน่วยที่ 2. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญมัน ชนาศุกวัฒน์. (2537). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

- บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). (2551). **บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน).**  
กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน).
- พยอม วงศ์สารศรี. (2528). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). **การประเมินประสิทธิผลของโครงการ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
โอเดียนสโตร์.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2547). **การจัดการยุคใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ชรรคมถการพิมพ์.
- ยุพา สุภากุล. (2540). **การสื่อสารมวลชน.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- รัตนา บุรพากุล. (2531). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษา  
โรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร:  
ธนรัชการพิมพ์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2516). **การบริหารบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2527). **การติดต่อสื่อสารขององค์กร.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมยศ นาวิการ. (2546). **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ.**  
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ.(2541). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์.** กรุงเทพมหานคร :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สายธาร ไกรขุนทด. (2544). **ปัจจัยที่พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานสายการผลิต โรงงาน  
อุตสาหกรรมผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.  
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สาโรช เนติธรรมกุล. (2542). **พฤติกรรมองค์กร.** สุราษฎร์ธานี. โครงการตำราวิชาเฉลิมพระเกียรติ  
สถาบันราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- เสงี่ยม สุขผล. (2540). **ความพึงพอใจของลูกจ้างต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกองทุน  
เงินทดแทนภายใต้พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 : กรณีศึกษาสำนักงาน  
ประกันสังคมจังหวัดยโสธร.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (คณะพัฒนาการสังคม).  
กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2541). **การสื่อสารในองค์กร.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์.

อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์. (2537). ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตคณะ  
นิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### หนังสือภาษาอังกฤษ

Baron, R.A. and J. Greenberg. (1993). **Behavior in Organization**. (4<sup>th</sup> ed.). Boston : Allyn and Bacon Inc.

Cooper, Alfred M. (1958). **How to Supervise People**. New York : McGraw-Hill Book Company.

Dauids G. Myers. (2002). **Study Guide to a Company, in Social Psychology**. (7<sup>th</sup> ed.). Boston : McGraw-Hill.

Downs, R. and Hazen, P. (1977). **Motivation and Modern Management**. California : Addison Wealey Publishing Company.

George, J.M., and Jones, G.R. (2006). **Management**. (4<sup>th</sup> ed.). New York : McGraw-Hill.

Gosh, P.K. and M.B. Ghorpade. (1981). **Industrial Psychology Bombay**. Himalaya : Publishinghouse.

Guetzkow, H. (1965). **Communication In Organization**. New York : Rand McNally.

Harrell, T.W. (1958). **Industrial Psychology**. New York : Reinhart & Company.

Henry, Smith. (1964). **The Human Problems of Management**. Eaglewood Cliffs : Prentice-Hall.

John, W.(1962). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley.

Moorehead, G. and R.W.Griffin. (1995). **Organizational Behavior**. (4<sup>th</sup> ed.). New York : Houghton Mifflin Company.

Myers,Gail. (1982). **E.Managing by Communication: An Organizational Approach**. Tokyo : McGraw-Hill Kogakusha.

Pinder, Graig C.4. (1984). **Work Motivation : Theory Issue and Applications**. London : Scott Foresman and Company.

Redding, C.W. (1972). **Communication within the Organization**. New York : Industrial Communication Council.

Schein, E.H. (1997). **Organizational Culture and Leadership**. (2<sup>nd</sup> ed.). San Francisco : Jossey-Bass.

Thayer, L. (1999). **Communication and Communication System**. Homewood : Richard, D. Irwin.

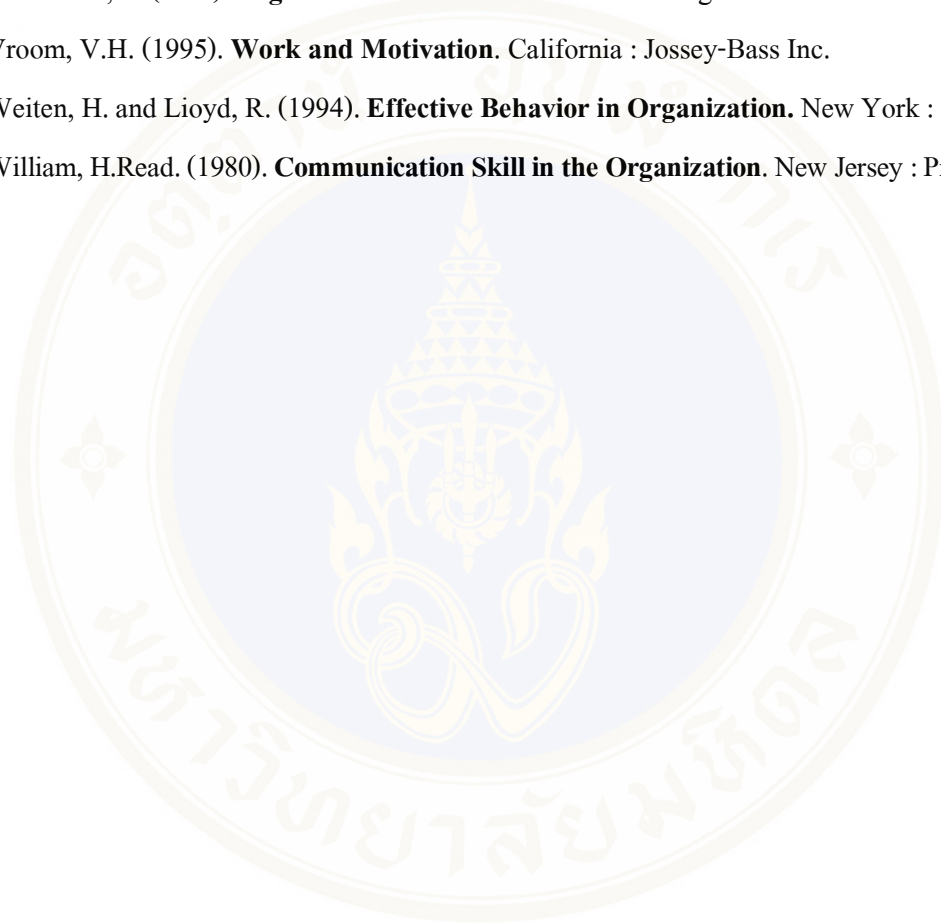
Torrington, Derek., and Weightman, Jane.(1994). **Effective Management : People and Organization**. (2<sup>nd</sup> ed.).New York: Prentice-Hall.

Von Haller, B. (1967). **Organizational Behavior**. New York : Englewood Cliffs. Prentice-Hall Inc.

Vroom, V.H. (1995). **Work and Motivation**. California : Jossey-Bass Inc.

Weiten, H. and Lloyd, R. (1994). **Effective Behavior in Organization**. New York : CBS College.

William, H.Read. (1980). **Communication Skill in the Organization**. New Jersey : Prentice-Hall.





ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๒๐/ ๓๒๗๘



สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท  
มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑลสาย ๔  
ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล  
จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๗๐

หนังสือรับรอง

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า นางสาวจอรุมน เทียนไพบูรณ์ศิริ รหัสประจำตัว ๔๕๓๗๘๘๔ LCCD/M เป็นนักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา วิชาเอกภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการบริหารองค์กร สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล ขณะนี้ได้ศึกษารายวิชา (Coursework) ครบถ้วนตามข้อกำหนดของหลักสูตรเรียบร้อยแล้วและกำลังรวบรวมข้อมูลทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานฝ่ายขาย : กรณีศึกษา บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)” (The relationship between job satisfaction and internal communication patterns : A case study Sales Representatives of Sahapathanapiboon Public Company Limited )

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๑

อังศนา สวัสดิ์ปา  
(รองศาสตราจารย์โสภณา ศรีจำปา)  
ผู้อำนวยการสถาบันฯ

## ภาคผนวก ข

### แบบสอบถาม

#### เรื่อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงานของ  
พนักงานฝ่ายขาย บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้ใช้สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อการทำวิจัยประกอบการศึกษาเท่านั้น โดยไม่มี  
ผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่แต่ประการใด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคล**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ตามความเป็นจริง และ โปรดตอบทุกข้อ

## 1. เพศ

 ชาย หญิง

## 2. อายุ

 น้อยกว่า 20 ปี 21 – 25 ปี 26 – 30 ปี 31 – 35 ปี มากกว่า 35 ปีขึ้นไป

## 3. สถานภาพ

 โสด สมรส

## 4. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่า ปวช. หรือเทียบเท่า ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

## 5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน)

 น้อยกว่า 1 ปี 1 – 5 ปี 6 – 10 ปี มากกว่า 10 ปี

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>การสื่อสารจากบนลงล่าง (จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา)</b>					
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การสื่อสารจากทางขึ้นบน (จากผู้ที่บังคับบัญชาสู่ผู้บังคับบัญชา)					
9	ท่านสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลาได้				
10	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านสามารถเริ่มต้นสื่อสารโดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป				
11	ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา ได้ตลอดเวลา				
12	หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ได้ตลอดเวลา				
13	ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชาได้				
14	ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็น ว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้น ไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน				
15	ผู้บังคับบัญชาให้เสรีภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยไม่เข้ามาแทรกแซง				

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การสื่อสารในหน่วยงาน (การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน)					
16	ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองได้				
17	เมื่อมีปัญหาในหน่วยงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน				
18	โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน				
19	ท่านและเพื่อนร่วมงานในสายงานของท่านสามารถปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เสมอ				
20	ท่านและเพื่อนร่วมงานมักจะมีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการปฏิบัติงานเนื่องจาก การสื่อสารไม่ตรงกัน				
21	ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับเพื่อนที่อยู่ต่างสายงานกันได้				

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>					
1	ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานที่ตรงตามความถนัดและตรงกับความต้องการของท่าน				
2	ท่านมีโอกาสใช้ความรู้ ความสามารถ และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานได้เต็มที่				
3	งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อหน่าย				
4	ท่านคิดว่าท่านต้องรับผิดชอบในหน้าที่ที่สูงกว่าระดับความรู้ความสามารถของตน				
5	ท่านตระหนักดีว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรของท่านพัฒนาและเจริญก้าวหน้า				
6	งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ				
7	งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและภาคภูมิใจในผลงานที่ท่านทำ				
8	ถ้าเป็นไปได้ท่านอยากเปลี่ยนหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน				

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
	<b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>					
9	ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานของท่านมีเสถียรภาพ และมีความมั่นคง					
10	องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่จะสามารถสร้างรายได้ให้ท่านในระยะยาว					
11	องค์กรของท่านมีการจัดระบบสวัสดิการและการประกันสังคมให้เหมาะสม					
12	หน่วยงานของท่านมีระบบการปฏิบัติงานที่มั่นคง					
	<b>ความก้าวหน้าในการทำงาน</b>					
13	งานที่ท่านปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ท่านสามารถเป็นหัวหน้างานต่อไปได้					
14	ท่านรู้สึกพอใจต่อความก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่					
15	ท่านมั่นใจว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามช่วงเวลาอันสมควร					
16	องค์กรสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสฝึกอบรม และเพิ่มพูนทักษะใหม่ๆ อยู่เสมอ					
17	ท่านมีโอกาสได้รับเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน					
18	ท่านคิดว่านโยบายการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรยังไม่มีความยุติธรรมเพียงพอ					

**ส่วนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วเครื่องหมาย P ลงในช่องคำตอบ โดยเลือกเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
<b>ผู้บังคับบัญชา</b>					
19 ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและมีเมตตา ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา					
20 ผู้บังคับบัญชาของท่านให้โอกาสตัดสินใจให้ท่านแก้ไขปัญหา					
21 ผู้บังคับบัญชาของท่านมักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน ในการแก้ไขปัญหาการทำงาน					
22 เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหรือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้ บังคับบัญชาเปิดโอกาสเข้าพบ และให้คำแนะนำอย่างละเอียด					
23 ผู้บังคับบัญชาของท่านชื่นชมผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงบางคนเท่านั้น					
24 ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งเพียงอย่างเดียวโดยไม่ฟังความคิดเห็นของท่าน					
25 ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัวมีความเป็นกันเองและเข้าพบได้ง่าย					
<b>เพื่อนร่วมงาน</b>					
26 เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน					
27 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี					
28 เพื่อนร่วมงานของท่านรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี					
29 เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่ของท่านไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
30 ท่านมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามเวลาโอกาสอันควร					
31 ท่านปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน					

**ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....

ขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามนี้ค่ะ

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวจารุมณ เทียนไพบูลย์ศิริ

วัน เดือน ปีเกิด

4 กรกฎาคม 2525

สถานที่เกิด

สมุทรสาคร

ประวัติการศึกษา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, พ.ศ.2544 – 2547

ศิลปศาสตรบัณฑิต

(สาขาภาษาอังกฤษ)

มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ.2549 – 2554

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

ที่อยู่ปัจจุบัน

236/5 ถนนเดิบบาง ตำบลมหาชัย อำเภอเมือง

จังหวัดสมุทรสาคร 74000

โทรศัพท์ 081-378-9978

E-mail : jarumon\_tie@hotmail.com