

รูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด

Communication Patterns and the Relationship with Leaders which Affect the Job
Satisfaction of Personnel of TTMK Engineering Co., Ltd.

นันทภพ แมบจันทิก nuntaphob.p@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์และคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในการศึกษาได้เลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน-มาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก

ลักษณะประชากรศาสตร์รายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน แต่ลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ด้านอายุงาน และสถานภาพการสมรส มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน รูปแบบการสื่อสาร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ด้านการติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท และด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

คำสำคัญ : ลักษณะประชากรศาสตร์, รูปแบบการสื่อสาร, ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน, ความพึงพอใจ

Abstract

In this independent study, the researcher investigates to explore of the demographic and Communication Patterns the Relationship with Leaders which influence job satisfaction of personnel of TTMK Engineering Co., Ltd. Using the method of convenience sampling for this survey research investigation, the researcher selected 214 subjects working in TTMK Engineering Co., Ltd. as members of the sample population. The instrument of research used to collect data was a questionnaire. Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. Also tested were the differences between the means of two independent groups. One-way analysis of variance (ANOVA) and Multiple Linear Regression Analysis were also employed by the researcher.

The result of the study showed that the majority of the respondents were female, 20-30 years old, graduated with bachelor 's degree, were single, earned a monthly income of 15,001 – 25,000 Baht. Overall, the subjects under study exhibited quality of Job Satisfaction of Personnel at a high level. When considered in each aspect, it was found that the subjects under study Satisfaction of Personnel at a high level in the aspects of work beneficial to society; safe workplace hygienic and harmless; working together and interpersonal relationships; personnel rights and organization democracy; the aspect of balance between work and private life; the opportunity to develop talent and skills of employees; and opportunity for advancement and job security. The subjects under investigation exhibited the Communication Patterns the Relationship with Leaders at a low level in the aspect of fair and sufficient compensation. The level of opinion on overall population satisfaction is at a high level.

The demographical characteristic of age and monthly income paralleled concomitant differences in job satisfaction. However, the demographical characteristics of gender, educational level and marital status did not correspond to concomitant differences in job satisfaction. Additionally, the Communication Patterns the Relationship with Leaders affected job satisfaction of personnel in the 3 aspects of safe workplace hygienic and harmless, opportunity for advancement and job security and work beneficial to society at the statistically significant level ($p < .05$).

Keywords: Demographic, Communication Patterns, Relationship with Leaders, Job Satisfaction

บทนำ

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นปัญหาในด้านใดก็ตาม ก็จะพบว่าปัญหาส่วนใหญ่ มักจะเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยเฉพาะปัญหาของการจัดการ มีความเชื่อมโยงกับการสื่อสาร การจะพัฒนา ในด้านการจัดการจึงจำเป็นต้องพัฒนาการสื่อสารควบคู่ไปด้วย สาเหตุที่มักก่อให้เกิดปัญหาในการ สื่อสารที่พบบ่อยได้แก่ อุปสรรคของการสื่อสาร การสื่อสารที่เป็นปัญหาไม่จำเป็นต้องมาจากสาเหตุ เรื่องอุปสรรคเสมอไป หลายครั้งพบว่า การสื่อสารไม่เป็นผล หรือไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร ทั้งที่ปราศจาก อุปสรรค กล่าวคือ สถานการณ์ของการสื่อสารอันประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และตัวสารเอง ไม่มีอุปสรรคสิ่งใดสกัดอยู่ หากแต่ตัวผู้ส่งสารเองก่อให้เกิดปัญหาขึ้น คือ มีการทำให้เกิด ปัญหาจากสาเหตุต่างๆ ในหลายกรณีปัญหาที่มักเกิดในระดับองค์กร คือ การปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตาม ระเบียบขององค์กร เพราะเมื่อองค์กรได้กำหนดนโยบายและถ่ายทอดถึงพนักงานบริหารในระดับต่างๆ เป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ด้วยการออกเป็นระเบียบ และคำสั่ง แต่ พนักงานขาดความเข้าใจหรือเข้าใจแต่ไม่ปฏิบัติตาม หรือปฏิบัติต่าง ไปจากนโยบาย เป็นผลให้การ ปฏิบัติงานโดยรวมไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ปัจจัยที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทุกองค์กร ไม่ว่าจะ เป็นหน่วยงานของรัฐบาลหรือเอกชน คือ บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารใน องค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนหลักชัยในการดำเนินงาน โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานของ ส่วนรวม ความสามารถและลักษณะของผู้นำมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับปริมาณ คุณภาพ และคุณค่าของ องค์กร สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งพฤติกรรมของผู้นำ จะเป็นปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานและต่อความพึงพอใจของ ผู้ใต้บังคับบัญชา โชตินัญญ์ คงพานิช (2547)

ทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการจัดการ หรือที่เรียกว่า 4 Ms ได้แก่ บุคคล (Man) เงินทุน (Money) วัสดุดิบ (Material) และวิธีการ (Method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรใน ปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรร ทรัพยากรที่มีอยู่ของ องค์กรในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในทรัพยากรทั้งสี่ คือ คน

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2545) คนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งของการจัดการ เพราะคนเป็น ผู้ปฏิบัติงานทุกอย่างขององค์กร และคน เปรียบเสมือนวัตถุดิบที่ช่วยให้ทุกกิจกรรมและทุกหน้าที่ใน องค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่าคนเป็นผู้ปฏิบัติงานในทุกหน่วยงานขององค์กร และเป็นผู้ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ดำเนินการไปในแนวทางที่ต้องการ องค์กรจะประสบผลสำเร็จตามที่

ต้องการได้หรือไม่จำเป็นต้องอาศัยคนที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญในการ ปฏิบัติงาน หากไม่มีคนหรือมีคนที่ไม่มีความรู้ จะทำให้การจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้นย่อมดำเนินไปได้ โดยยากยิ่ง ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จะต้องหาวิธีการรักษาคนที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของแนวความคิดองค์กร จึงได้กำหนดหัวข้องานวิจัย คือ “รูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด” โดยกำหนดปัญหานำการวิจัยว่า “พนักงานบริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกันหรือไม่ รูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร ใน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด” ผลการวิจัยนี้สามารถนำมาปรับใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และขับเคลื่อน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่จะสามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติได้อย่างเท่าทัน เพื่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
4. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
5. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
6. เพื่อศึกษาปัจจัยรูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด
7. เพื่อศึกษาปัจจัยความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐาน 1. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 อายุ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 สถานภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 ระดับการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.5 ตำแหน่งงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 1.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 2. รูปแบบการสื่อสาร ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด

สมมติฐาน 2.1 ด้านการสื่อสารจากบนลงล่าง ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 2.2 ด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 2.3 ด้านการสื่อสารตามแนวนอน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 2.4 ด้านการติดต่อสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท ด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด

สมมติฐาน 3.1 ด้านความขัดแย้งในบทบาท ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ต่างกัน

สมมติฐาน 3.2 ด้านความคลุมเครือในบทบาท ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ต่างกัน

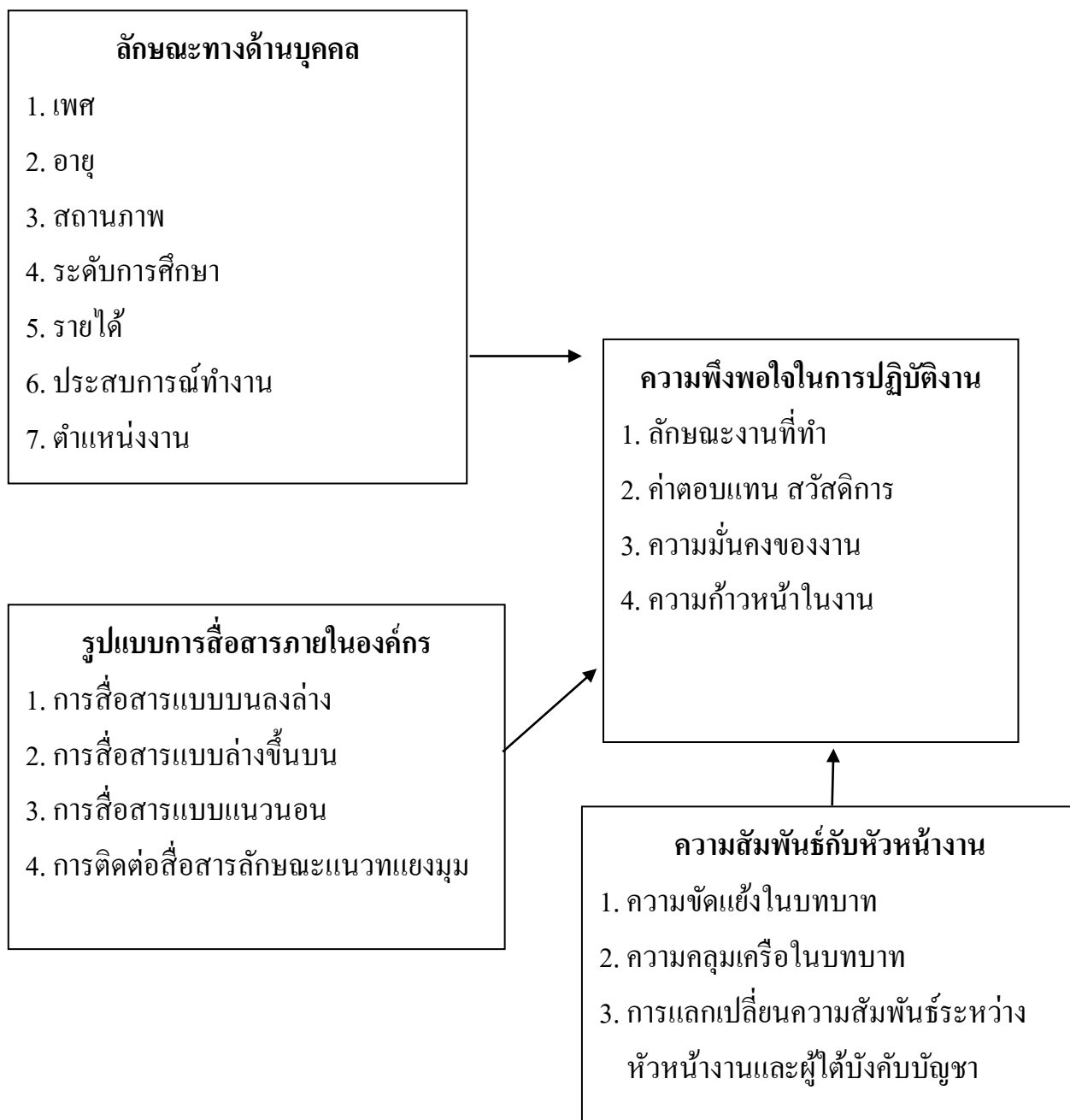
สมมติฐาน 3.3 ด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 443 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤษภาคม 2562)

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้วิจัยได้ใช้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane จำนวน 203 คน และเพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่ากับ 214 คนและเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) (กฤษดา ตั้งชัยศักดิ์.2559: หน้า 190)

กรอบแนวคิดการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ จะใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (closed-ended question) และคำถามปลายเปิด (open-ended question) ซึ่งมี 4 ส่วนใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของ Likert โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับตามความคิดเห็น

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน จะทำการประมวลผลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) ซึ่งมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Linear Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานของงานวิจัยหาผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

2.2 การวิเคราะห์ Independent Sample T-Test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน

2.3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท
2. กลุ่มตัวอย่างมีรูปแบบการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีแบบแผนอันมีระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม และด้านการสื่อสารล่างขึ้นบน
3. กลุ่มตัวอย่างมีความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีระดับมากที่สุด มีรองลงมาคือ ด้านความขัดแย้งใน และด้านความคลุมเครือในบทบาท
4. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานที่ทำ มีระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความมั่นคงของงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย “รูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด” ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยนำแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาอภิปรายตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด จากผลการศึกษาพบว่า

1.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1.1 เพศที่ต่างกันของ พนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้เปิดโอกาสให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่และมีความก้าวหน้าเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา ศุภคตสันต์ (2540) การศึกษาเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานครเพศที่ต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทฐา กริหิรัญ (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยทั้งชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.2 อายุที่ต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความผูกพันต่อองค์การที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้เปิดโอกาสให้พนักงานไม่ว่า

พนักงานจะมีอายุเท่าไร ถ้าหากมีความรู้ความ สามารถพนักงานก็มีความก้าวหน้าได้เท่าเทียมกัน งานวิจัยของ ฉันทฐา กริหิรัญ (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธานี นุกูลอึ้งอริ (2555) ที่ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานการบินไทย จำกัด การศึกษา พบว่า เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

1.3 สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดารารัตน์ เลิศสุวรรณโรจน์ (2555) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของลูกจ้าง กรณีศึกษาของสถานประกอบการ อุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์จังหวัดราชบุรี การศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรส พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาระดับการศึกษาของ ฉันทฐา กริหิรัญ (2550) เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่าง

1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จากการศึกษาระดับการศึกษาของ เจนจิราพร รอนไพริน (2558) เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว พบว่า ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระแก้ว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราภา ชีพวรรณ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดกระบี่” การวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์ในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานในทุกด้านแตกต่างกัน พนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์สถิติ Pearson Chi-

Square ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.05 แสดงว่า ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน

1.7 รายได้ต่อเดือนของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน จากการศึกษารายได้ต่อเดือนของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด พบว่าผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA พบว่าบุคลากรที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 2.43, df = 4, 210, p < .05$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ (Post hoc Analysis) ด้วยวิธีการ LSD พบว่า พนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 15,000 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างจากพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 (ค่าเฉลี่ย 3.90 SD เท่ากับ 0.48) อีกทั้งยังต่างจากพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.89 SD เท่ากับ 0.57) และรายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 (ค่าเฉลี่ย 3.90 SD เท่ากับ 0.48) ต่างจากพนักงานรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001-45,000 (ค่าเฉลี่ย 3.55 SD เท่ากับ 0.60) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุกกิตต์ กิจประพุกฤทธิ์กุล (2553) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอกกรีเซอร์ส เซ็นเตอร์ ผลการศึกษาพบว่ารายได้ของพนักงาน บริษัท แบงคอกกรีเซอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด มีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.รูปแบบการสื่อสาร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของรูปแบบการสื่อสาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ด้านการสื่อสารแบบแนวนอน และด้านการสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ได้ร้อยละ 45.80 ($R \text{ Square} = 0.458$) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($F = 44.20, df = 4, 209, p < .05$) ตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสารประกอบด้วย ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง ด้านการสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม ที่ส่งผลต่อความความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Unstandardized Coefficients B = 0.190 และ 0.506) แสดงเป็นสมการ ดังนี้
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน = $0.642 + 0.190$ (ด้านการสื่อสารแบบบนลงล่าง) + 0.506 (ด้านการสื่อสารลักษณะแนวทแยงมุม)

3.ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด วิจัยใช้การทดสอบค่าสถิติ Multiple Linear Regression Analysis (MLR) เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของรูปแบบการสื่อสาร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความ

คลุมเครือในบทบาท และด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระรูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้ร้อยละ 59.60 (R Square = 0.596) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (F = 38.73, df = 3, 210, p < .05) ตัวแปรอิสระความสัมพันธ์กับหัวหน้างานประกอบด้วย ด้านความขัดแย้งในบทบาท ด้านความคลุมเครือในบทบาท และด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีทีเอ็มเค เอ็นจิเนียริง จำกัด ได้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Unstandardized Coefficients B = 0.231, 0.323 และ 0.243) แสดงเป็นสมการ ดังนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน = 0.651 + 0.231(ด้านความขัดแย้งในบทบาท) + 0.323(ด้านความคลุมเครือในบทบาท) + 0.243(ด้านการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา)

ข้อเสนอแนะ

1. หัวหน้างานควรเพิ่มสื่อการอธิบายเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้ง่ายขึ้น เช่น การเขียนรูปภาพประกอบการสั่งงาน การวางแผนก่อนการสั่งงาน
2. หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานเสนอความคิดเห็น หรือสร้างค่านิยมให้พนักงานรู้จักถ้าคิดในสิ่งที่ถูกต้องมากขึ้น
3. หัวหน้างานควรแจ้งข่าวสาร โดยรวมถึงเป้าหมายของงานนั้นมากยิ่งขึ้น
4. ควรจัดการประชุมระหว่างหน่วยงานขึ้นเพื่อให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน
5. หัวหน้างานควรให้พนักงานปฏิบัติงานที่ตรงกับ ความรู้ ความสามารถของพนักงาน และแนะนำกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน
6. หัวหน้างานควรกำหนดนโยบาย สายบังคับบัญชา แนวทางการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมถึงตัวชี้วัดผลงาน (KPI) ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจนในหน้าที่ที่พนักงานต้องรับผิดชอบผ่านได้อย่างเหมาะสม รวมถึงกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของงาน วิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน เหมาะสมกับศักยภาพ และความสามารถของพนักงานแต่ละคน
7. ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานได้ทำงานเป็นทีมมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน มีการจัดให้มีกระบวนการสะท้อนความคิดเห็นกลับ (Positive Feedback) อย่างสร้างสรรค์ระหว่างหัวหน้างานและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีต่อหัวหน้างาน

บรรณานุกรม

- จันทร์แรม พุททนุกูล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยการอาชีพสระบุรี จังหวัดสระบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจบัณฑิตมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรภักดิ์ รุ่งมงคลทรัพย์. (2556). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- มัทนา โมรากุล. (2555). ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ยศนันท์ อ่อนสันทัด. (2560). ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงแรม ระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ชาติไทย. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- รุ่งรัตน์ เหล่ารัศมีวิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ). สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรณู สุขฤกษ์กิจ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศุภกิตต์ กิจประพุกทีกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท แบงคอก รัชอर्स เซ็นเตอร์ จำกัด. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมพงษ์ รัตนนุพงษ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภารัตน์ กระจุกเหล็ก. (2557). ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เสาวรส คุณหาปัญญา. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และ
แนวโน้มนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานบริษัทต่างประเทศแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อุสุมา ศักดิ์ไพศาล. (2556). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน บริษัท อินเตอร์ เรียดตี้ แมเนจเม้นท์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปณิศรา วิชัยดิษฐ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการทำงาน
กับ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในธุรกิจ ฟู๊ด เคลิเวอร์รี่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ การ
ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

นันท์ธนาดา สวามิวัตสุกิจ. (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ
แรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการในองค์กร การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ