

**การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรม
การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศ
ในการสื่อสาร และการพัฒนาตนเองของ
ผู้ใต้บังคับบัญชา กรณีศึกษากรมทางหลวง**

A STUDY OF THE RELATIONSHIP BETWEEN
SUBORDINATES' SATISFACTION ON THE
COMMUNICATION BEHAVIOR OF SUPERIOR,
COMMUNICATION CLIMATE, AND
SUBORDINATES SELF-DEVELOPMENT:
A CASE STUDY OF DEPARTMENT
OF HIGHWAYS

นันทิกานต์ เต็มกันทา*

Nuntikan Temkantha*

พรพรหม ชมงาม**

Pornprom Chomngam**

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

* Student, M.A. (Communication Arts Program in Strategic Communications), Bangkok University

* Email: nuntikan.temk@bumail.net

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

** Assistant Professor, Faculty of Communication Arts, Bangkok University

** Email: pornprom.c@bu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับการพัฒนาตนเอง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำของกรมทางหลวง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 15,323 คน ตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling) สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรตามกลุ่มย่อย แบ่งเป็นข้าราชการ จำนวน 186 คน พนักงานราชการ จำนวน 94 คน และลูกจ้างประจำของกรมทางหลวง จำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ด้วยสถิติ Pearson Correlation

ผลการศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 2) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 3) ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยากาศในการสื่อสาร การพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา

Abstract

The objectives of this research are 1) to examine the relationship between of subordinates' satisfaction and communication behavior of the superior, 2) to examine the relationship between their satisfaction and the communication climate and 3) to examine the relationship between their satisfaction and self-development. The population of this research are civil servants, government employees and permanent staff a total of 15,323 people. Four hundred samples were divided into 186 civil servants, 94 government employees, and 120 permanent staff working in the Department of Highways. The sample were being selected by using proportionate stratified sampling The survey was tabulated and analyzed by using Pearson Correlation.

The results showed that 1) there is a positive relationship between subordinates' satisfaction toward superiors' communication behavior at a significance level of 0.01; 2) there is a positive relationship between subordinates' satisfaction toward communication climate at a significance level of 0.01; and 3) there is a positive relationship between superior' communication satisfaction and their self- development at a significance level 0.01.

Keywords: Subordinates' Satisfaction, Communication Behavior, Communication Climate, Subordinates Self-Development

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันถือได้ว่าเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารนับเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะเมื่อสังคมเริ่มขยายตัวมากขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ จึงเริ่มหันมาให้ความสนใจกับเรื่องของการสื่อสารมากขึ้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ซึ่งแจ่มชัดแท้จริงและความเคลื่อนไหวต่างๆ ขององค์กรระหว่างกัน ไม่ว่าจะเป็นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาด้วยตนเอง

โดยภายในกรมทางหลวงจะมีหน่วยงานที่แยกย่อยในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการที่จะดำเนินงานหรือประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นเป็นเรื่องที่ยากและมักเกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างการประสานงาน จึงจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาที่จะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสื่อสารของตนเองให้เป็นไปตามสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาของตนเอง หรือส่งผลให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานเกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของเรื่องพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา จึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและกำหนดกลยุทธ์การสร้างเสริมความพึงพอใจในการสื่อสาร เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชากับการพัฒนาตนเอง

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร

ความหมายของพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร

ขวัญเรือน กิติวัฒน์ และภัสวลิ นิตินทรสุนทร (2542, น. 7-9) กล่าวว่า พฤติกรรมสื่อสารหมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกซึ่งสัญลักษณ์ที่มีลักษณะบ่งบอกว่าเป็นการสื่อความหมาย โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกันและกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งลักษณะพื้นฐานของพฤติกรรมสื่อสารประกอบด้วยประเด็นจินตนา บุญงการ (2531, น. 89) กล่าวว่า พฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์จะต้องมีแรงกระตุ้นมาจากความต้องการ หรือจุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารก็เป็นพฤติกรรมที่มีจุดประสงค์เป็นแรงกระตุ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการกระทำขึ้นเป็นการให้ข่าวสารและรู้ถึงการกระทำโต้ตอบของบุคคลอื่นๆ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมสื่อสารในองค์กร หมายถึงลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารและสังเกตได้จากภายนอก แต่เน้นตรงที่เนื้อหาสาระของข่าวสารที่ทำการสื่อสารกันนั้นจะต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ทั้งนี้เพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรจะถูกควบคุมโดยกฎต่างๆ เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อยและควบคุมการกระทำต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร สำหรับพฤติกรรม

การสื่อสารของบุคลากรในองค์กรอาจศึกษาได้จากลักษณะต่างๆ ของบุคลากรที่ทำการสื่อสารกันสังเกตได้จากภายนอกในหลายๆ ลักษณะ

กรีซ สิบสนธิ (2537, น. 105) ได้เสนอแนะพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ไว้ดังนี้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเพื่อมอบหมายงาน

- ถามภารกิจเดิม เป็นการแสดงความห่วงใยจากใจจริง
- มอบงานใหม่อธิบายให้ชัดเจน
- ชี้ความสำคัญและประโยชน์ของงานที่มอบ
- ถามอุปสรรค ปัญหา
- แสดงความเชื่อมั่นว่าเขาทำได้

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเพื่อตักเตือน

- ชี้ชัดเจนถึงสิ่งที่เตือน มีหลักฐาน
- เหตุที่เตือน ทำไมจึงต้องเตือน
- ขอคำอธิบายจากพนักงาน
- ขอแนวทางในการแก้ไข

สรุป ปิดการสนทนา

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเพื่อให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา

- สอบถามรายละเอียด
- สอบถามความเห็น
- ให้ข้อเสนอแนะ เสริมคิด
- ชี้ข้อดี-เสีย ให้เขาเลือกด้วยตนเอง
- สรุปวิธีการแก้ไข

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเพื่อติดตามผล

- ทบทวนเรื่องเดิม
- ขอทราบอุปสรรค
- รับฟังอย่างตั้งใจ
- ให้เกียรติและความเชื่อมั่น
- ยืนยันในเจตนาของการติดตามผล

พฤติกรรมกรรมการสื่อสารเพื่อให้รักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ

- กล่าวถึงความสำเร็จปัจจุบัน
- ชี้ผล ชมเชยอย่างเหมาะสม
- เหตุที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพ
- ขอความเห็นในการเพิ่มประสิทธิภาพ
- ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งของการบริหาร แต่มีนักบริหารจำนวนมากที่ต้องประสบความล้มเหลวในการบริหารงาน เนื่องจากความผิดพลาดในการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดในข่าวสาร หรือการสื่อความหมายหรือวัตถุประสงค์ผิด ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงการที่ผู้รับเข้าใจเห็นด้วยและปฏิบัติตามที่ผู้ส่งต้องการ การสื่อสารที่ไม่เป็นผลนับตั้งแต่ผู้รับสารไม่เข้าใจสารหรือเข้าใจผิด หรือเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

สมัยศ นาวิการ (2527, น.100-101) กล่าวว่า บรรยากาศ คือ คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่าง

ที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร เช่น นโยบาย การส่งข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาอย่างไร โดยที่สิ่งเหล่านี้แสดงให้สมาชิกขององค์กรเห็นว่าองค์กรไว้วางใจพวกเขา และยอมให้พวกเขามีความเป็นอิสระ สันติสนุน และให้พวกเขารับผิดชอบต่อปฏิบัติงานของพวกเขา ส่งข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ถูกต้องและเพียงพอ รับฟังและต้องการข่าวสารจากผู้ปฏิบัติงานที่บังคับบัญชา ปรีกษาหาหรือแก้ปัญหาขององค์กรและให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่สูงและการทำงานที่ท้าทายแค่ไหน

จันทิมา เขียวแก้ว (2545, น. 171) บรรยายการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร เราต้องยอมรับว่าบรรยากาศต่างๆ ขององค์กรสามารถบรรลุตามเป้าหมายนั้น ส่วนสำคัญนั้นก็มาจากบุคลากรขององค์กร และการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะแต่ละคนได้เห็นความเป็นไปในองค์กรได้เห็นปัญหา ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งอาจช่วยให้องค์การบรรลุได้ตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะทำให้คนมีความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กรความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนแรก เป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของแต่ละคนที่ก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวังและพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล

ส่วนที่สอง คือ สภาพแวดล้อมที่เขาเห็น ความรู้สึกของคนจะเกิดจากสภาพแวดล้อมในเรื่องของสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือเงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ข่าวสารที่ได้รับและนโยบายขององค์กร

ส่วนที่สาม คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงอำนาจ พฤติกรรมของคนในองค์กร ได้แก่ การแสดงออกถึงความไม่ไว้วางใจต่อกันทั้งต่อฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและองค์กร การเสี่ยงภัยความรับผิดชอบในงาน การเปิดเผยข้อมูลด้วยความตั้งใจ การแจ้งข่าวสาร การตัดสินใจของระดับบริหาร

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

ความหมายของการพัฒนาตนเอง

ฟิลิท์ สารวิจิตร และประพันธ์ ปิลิปอดตภัย (2529, น. 78) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนา ปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความรู้ ความคิด ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตนเอง เพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ ความสมบูรณ์ และเป็นประโยชน์แก่ตนเอง สังคม ประเทศชาติ และหน่วยงานอย่างสอดคล้องเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ คักยภาพ และความสามารถของตนเอง

สัมภาษณ์ แก้วอาภรณ์ (2530, น. 12) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษาและการเรียนรู้เนื้อหาสาระต่างๆ ด้วยวิธีการค้นคว้าและการแสวงหาความรู้ในหลายๆ รูปแบบจากแหล่งต่างๆ ซึ่งอาจกระทำได้โดยวิธีการศึกษาด้วยตนเองและที่หน่วยงานจัดให้

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การศึกษา การเรียนรู้และการนำประสบการณ์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ จากการซักถามผู้รู้ จากคำปรึกษาหาหรือผู้บังคับบัญชาการฝึกอบรม การประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือวิธีการอื่นๆ ซึ่งมีส่วนเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะและทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

สมิต อาชวณิชกุล (2534, น. 175) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองว่าคนที่คนเราได้ผ่านการศึกษาอบรมตามสถาบันการศึกษาต่างๆ มากี่ดี หรือการที่เราไม่มีโอกาสผ่านสถาบันการศึกษาในชั้นสูงก็ดี ไม่ใช่เครื่องชี้วัดว่าเราจะเจริญก้าวหน้าหรือตกต่ำ คนจำนวนมากสำเร็จการศึกษาแล้วทั้งตำราไม่ฝึกฝนค้นคว้าต่อไป ไม่นานวิชาที่เรียนมาก็จะเลือนหายไปจากความจริงจำ โอกาสก้าวหน้าเป็นไปได้

ไม่ถ่วงน้ำหนัก แต่ผู้ที่รักการค้นคว้ามุ่งมั่นปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ย่อมจะก้าวไปไกลกว่าคนประเภทแรก การเป็นคนรักการอ่าน รักการศึกษา ค้นคว้า รักการพัฒนาตนเอง ย่อมจะมีความรู้ มีสมรรถภาพอื่นๆ ที่จะเชิดชูตนเอง พาตนเองไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้า

ชาญชัย เจนครองธรรม (2540, น. 111) ได้กล่าวว่า ผู้บริหารควรพัฒนาตนเองและบุคลากรอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารกับบุคลากรอื่นๆ จะต้องทำงานร่วมกันตลอดเวลา ดังนั้น ทุกฝ่ายควรมีคุณสมบัติทางกาย สติปัญญา อารมณ์และสังคมอยู่ในระดับดีเสมอ เพราะในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ทุกฝ่ายจะประสบกับสถานการณ์ต่างๆ เพื่อความสัมพันธันดีทุกฝ่าย จะต้องมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน การพัฒนาตัวผู้บริหารเองและบุคลากรทุกคนเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องทำอยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อว่าทุกคนจะอยู่ในภาพที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543, น. 127-128) กล่าวถึง ความมุ่งหมายของการพัฒนาตนไว้ ดังนี้

(1) เพิ่มพูนความรู้และความคิด นับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนในยุคใหม่จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามที่ตนสนใจ เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้สภาพร่างกายของตน ตลอดจนบำรุงรักษาสุขภาพพลานามัยให้แข็งแรงสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ และเรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เปรียบประดุจเพชรที่แวววาวซึ่งได้เจียรระโนแล้ว นับว่ามีคุณค่าหรือคุณภาพอันควรแก่การดำรงตำแหน่งที่ดีทั้งหลาย อันเนื่องมาจากมนุษย์ได้ใฝ่รู้ หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด

(2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเพิ่มพูนทักษะ และความชำนาญให้มีคุณค่าที่สอดคล้องกับความคิดดังที่กล่าวมาแล้ว

(3) เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ และความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติ และพฤติกรรมด้านความรู้สึกรู้จักจากเจตคติ และอารมณ์เชิงลบ เป็นเจตคติและอารมณ์เชิงบวก และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ อันจะช่วยพัฒนาตนให้เป็นคนดีมีน้ำใจแห่งการเสียสละ ใจกว้าง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น และช่วยลดความเห็นแก่ตัวของตน เพื่อเพิ่มความจิตใจสูงในตัวตนให้มากขึ้น ซึ่งเป็นผลดีแก่ตน ในการพัฒนาตนเอง

วิธีการพัฒนาตนเอง

วิเชียร แก่นไร่ (2542, น. 22) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้

- (1) ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (2) พิจารณาสารวจตัวเอง สรรวจจุดอ่อน และข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง
- (3) ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารวิชาการต่างๆ
- (4) การเข้าประชุม หรือการเข้ารับการฝึกอบรม
- (5) การศึกษาต่อในบางวิชาในสถานศึกษา
- (6) หาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (7) การเป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการ หรือองค์การที่น่าสนใจอื่นๆ
- (8) แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดแบบเป็นกันเอง
- (9) ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์โดยอาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และสื่อมวลชนอื่นๆ
- (10) การเพิ่มพูนความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการหมุนเวียน เปลี่ยนงาน การค้นคว้า ขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- (11) การสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อสร้างความศรัทธา ซึ่งประกอบด้วย กิริยา ท่าทางการฟัง การพูด การวางตน

องค์ประกอบของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาด้านวิชาชีพ

วิเชียร แก่นไร่ (2542, น. 7) ให้ความหมายของการพัฒนาวิชาชีพ หมายถึง การฝึกฝนตนเอง ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถจนกระทั่งมีทักษะในการปฏิบัติงานในหน้าที่ นอกจากนี้ยังหมายถึง การปรับปรุงตนเองให้มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม

ประโยชน์ของการพัฒนาด้านวิชาชีพ

การพัฒนาด้านวิชาชีพ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการพัฒนาตนเองที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งบุคลากรจะต้องหมั่นฝึกฝนตนเองอย่างสม่ำเสมอ จึงจะเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา สุนันท์ นิลบุตร (2536, น. 22-25) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการพัฒนาวิชาชีพไว้ ดังนี้

- (1) ได้รับความรู้ใหม่ๆ สามารถนำไปพัฒนางานได้มากขึ้น
- (2) เกิดแนวความคิดใหม่เป็นแนวทางที่จะช่วยให้เกิดความคิดที่จะสร้างสรรค์ความรู้ที่ได้รับสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดความคิดใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น
- (3) ได้รับประสบการณ์ใหม่ที่เกิดจากการสะสมความรู้ และประสบการณ์เดิม
- (4) เกิดทักษะใหม่ที่เกิดจากการฝึกฝนด้วยตนเอง
- (5) มีทัศนคติใหม่ที่ดีอันเกิดจากการได้พัฒนาตนเอง

การพัฒนาด้านจิตใจ

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 24) ได้กล่าวว่า เรื่องของจิตใจเป็นเรื่องที่กว้างขวางและลึกซึ้ง เข้าใจยากจิตใจที่ดีควรจะมองไกล ใฝ่ดีมีคุณธรรม และมีวินัยในตนเอง

สงวน ลิทธิสุวรรณ (2543, น. 157-159) ได้กล่าวว่า การพัฒนาด้านจิตใจ จะต้องมีการพัฒนาในการสร้างพลังจิตโดยการเจริญสมาธิ การสร้างกำลังใจ พัฒนาคุณธรรม ทั้งทางด้านความจริง ความดี และความมีจริยธรรม และค่านิยมที่ดี

สรุปได้ว่า การพัฒนาด้านจิตใจ หมายถึง การที่จิตมีพลังกล้าแข็ง เกิดความเข้าใจในตนเอง และแสดงออกในสิ่งที่ตั้งงาม ทั้งทางด้านศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และค่านิยม

วิธีการพัฒนาด้านจิตใจ

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 25-40) ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจิตใจของคนเราให้ดีขึ้น ดังนี้

- (1) ตั้งใจจะมีชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและมีชีวิตชีวา
- (2) มีความคิดที่เหมาะสมทั้งในยามแพ้และชนะ
- (3) อย่ากังวล
- (4) ลดความกลัว
- (5) คาถาความเครียด “ช่างมัน”
- (6) ซินซิม เป็นตัวของตัวเองตามความเป็นจริง
- (7) ลดความระแวง
- (8) รู้จักถ่อมตน
- (9) รักตัวเองให้เป็น
- (10) รักมนุษย์ให้มากขึ้น
- (11) คำนึงถึงความดีของคนอื่นๆ ทุกวัน
- (12) มีจิตใจของคนเจริญแล้ว

การพัฒนาด้านสังคม

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 60) กล่าวว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคม อยากร่วมกับผู้อื่นอยากอยู่เป็นกลุ่มในสังคม อยากร่วมกันโดยกลุ่ม ไม่อยากอยู่ลำพังโดดเดี่ยว

สงวน สิทธิสุวรรณ (2543, น. 167-168) ได้เสนอว่า การพัฒนาทางด้านสังคมนั้นจะต้องประกอบด้วยการทำงานเป็นทีม และการมีมนุษยสัมพันธ์

สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาด้านสังคม หมายถึง การอยู่ร่วมกันในกลุ่ม โดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม

วิธีการพัฒนาด้านสังคม

วิทยา นาควัชระ (2543, น. 60-75) ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการเข้าสังคม และอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมได้อย่างดี ดังนี้

1. จงจับถูก อย่าจับผิด
2. จงเป็นผู้ฟังที่ดี
3. อย่าขัดคอคน
4. ทำความดีอย่างกว้างขวางกับคนไม่รู้จัก
5. ให้คนอื่นเป็นตัวเด่นบ้าง
6. หมั่นสร้างมิตรใหม่เสมอ
7. แสวงหาความรัก ไม่ใช่เช็คส์
8. จงเป็นผู้ให้ อย่าเห็นแก่ตัว
9. อย่าสร้างศัตรู
10. ยืดหยุ่นได้
11. เชื่อมั่นตัวเองตามความเป็นจริง ไม่หลงตัวเอง
12. อย่าเดาทางลบ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

ความหมายของความพึงพอใจในการสื่อสาร (Communication Satisfaction)

Katz, Blumber and Gurvitch (1974) (อ้างใน เอื้อบังอร นันทมนตรี, 2546, น. 16 - 17) มีแนวความคิดว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร คือ ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับเพราะข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับนั้น ผู้รับสารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ ดังนั้น ผู้ให้ข่าวสารและบริการจึงควรศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวของบุคคล เพื่อจะได้ให้ข่าวสารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Redding (1972, p. 429) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ระดับของความพึงพอใจที่บุคลากรภายในองค์กรนั้นๆ มีต่อข่าวสารต่างๆ ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสารโดยส่วนรวมของพวกเขา โดยพิจารณาจากข่าวสารที่มีอยู่นั้นว่าสามารถที่จะตอบสนองความต้องการข่าวสารของบุคลากรในองค์กรได้หรือไม่ ข่าวสารนั้นมาจากใครมีวิธีการรับและเผยแพร่ข่าวสารอย่างไรบ้าง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจึงหมายถึง ทัศนคติของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารบรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

เครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ได้แก่ เครื่องมือที่เป็นมาตรวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication satisfaction survey) ของ Downs and

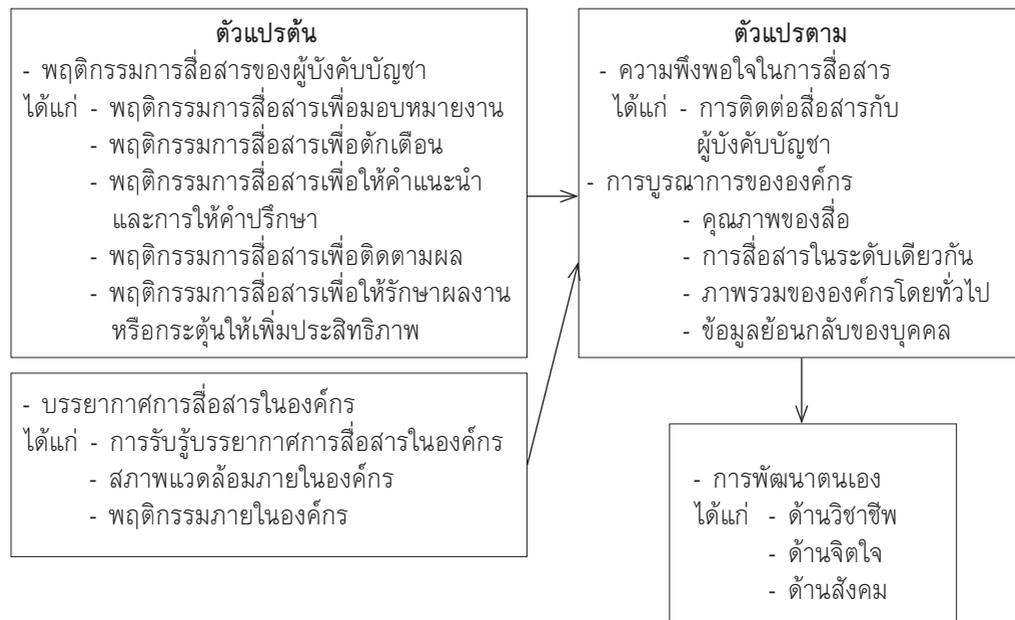
Hazen (1977, pp. 63-73) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 7 ระดับ จากพึงพอใจมากที่สุด ถึงไม่พึงพอใจมากที่สุด โดยสอบถามเกี่ยวกับองค์ประกอบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 8 ด้าน คือ

- บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication climate)
- การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Communication with superiors)
- การบูรณาการขององค์การ (Organization integration)
- คุณภาพของสื่อ (Media quality)
- การสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal information communication)
- ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General organization perspective)
- การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Communication with organization perspective)
- ข้อมูลย้อนกลับของบุคคล (Personal feedback)

ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว มีความแม่นยำสูงมาก และสามารถนำไปใช้ได้กับองค์การประเภทต่างๆ และจากการทดสอบซ้ำโดย Crino and White (1981, p. 831-838) พบว่า แบบวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของ Downs and Hazen มีองค์ประกอบ 8 ประการ เช่นกัน และมีความสอดคล้องภายในโดยเฉลี่ยสูงมากคือ 78-86 ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของ Downs and Hazen (1977, pp. 66-73) มาใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเชิงประเมิน 5 ระดับ จากพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา
2. ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร
3. ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยายากาศการสื่อสารในองค์การ และการพัฒนาเอง ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 15,323 คน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้คือ ข้าราชการ มีจำนวน 7,113 คน พนักงานราชการ มีจำนวน 3,590 คน และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 4,620 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 400 คน โดยนำมาคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ตามสูตรของ ยามาเน่ (Yamane, 1967) โดยเลือกใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 99% และกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อนเป็น 1% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 399.97 คน และเพื่อลดความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจึงเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน

วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportionate Stratified Sampling) โดยแบ่งสัดส่วนของประชากรตามกลุ่มย่อย สุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรตามกลุ่มย่อย โดยกำหนดสัดส่วนจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน โดยมีวิธีการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย ดังนี้ ข้าราชการ 185.68 (186 คน) พนักงานราชการ 93.71 (94 คน) ลูกจ้างประจำ 120.60 (120 คน) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ กรมทางหลวง ในเขตกรุงเทพมหานคร

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม วัดระดับความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา บรรยายากาศการสื่อสาร และการพัฒนาตนเอง ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และมีค่าความน่าเชื่อถือ $\alpha = 0.985$ แสดงว่าแบบสอบถามที่ได้มีค่าความเชื่อมั่นสูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 จึงสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไปได้ ดังนี้

ด้านพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา $\alpha = 0.970$

ด้านบรรยายากาศการสื่อสารในองค์กร $\alpha = 0.942$

ด้านความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร $\alpha = 0.970$

ด้านการพัฒนาตนเอง $\alpha = 0.888$

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ การหาค่าความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Efficient)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	181	45.3
หญิง	219	54.8
รวม	400	100

ตารางที่ 2 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	5	1.3
25 – 35 ปี	93	23.3
36 – 45 ปี	110	27.5
46 – 55 ปี	145	36.3
56 – 60 ปี	47	11.8
รวม	400	100

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	110	27.5
ปริญญาตรี	201	50.2
ปริญญาโทขึ้นไป	89	22.3
รวม	400	100

ตารางที่ 4 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	3	0.8
1 – 5 ปี	54	13.5
6 – 10 ปี	83	20.8
11 – 15 ปี	62	15.5
16 – 20 ปี	65	16.3
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	133	33.3
รวม	400	100

ตารางที่ 5 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพการทำงาน

สถานภาพการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	186	46.5
พนักงานราชการ	94	23.5
ลูกจ้างประจำ	120	30.0
รวม	400	100

2. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 6 ตารางแสดงพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อมอบหมายงาน	3.97	0.741	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อตักเตือน	3.87	0.808	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้คำแนะนำและการให้คำปรึกษา	3.95	0.800	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อติดตามผล	3.81	0.800	มาก
พฤติกรรมการสื่อสารเพื่อให้รักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ	3.86	0.918	มาก
รวม	3.89	0.813	มาก

3. บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 7 ตารางแสดงบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
การรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร	3.95	0.788	มาก
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.81	0.767	มาก
พฤติกรรมภายในองค์กร	3.72	0.856	มาก
รวม	3.82	0.803	มาก

4. ความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร มีรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 8 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อการสื่อสาร

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา	4.00	0.744	มาก
การบูรณาการขององค์กร	3.21	0.771	ปานกลาง
คุณภาพของสื่อ	3.68	0.869	มาก
การสื่อสารในระดับเดียวกัน	3.79	0.827	มาก
ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป	3.44	0.773	มาก
ข้อมูลย้อนกลับของบุคคล	3.41	0.794	มาก
รวม	3.58	0.796	มาก

5. การพัฒนาตนเอง มีรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 9 ตารางแสดงการพัฒนาตนเอง

ประเด็น	X	S.D.	ระดับ
ด้านวิชาชีพ	3.78	0.735	มาก
ด้านจิตใจ	4.18	0.712	มาก
ด้านสังคม	4.11	0.686	มาก
รวม	4.02	0.711	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยปรากฏ ดังนี้
สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 10 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

พฤติกรรมการสื่อสาร ของผู้บังคับบัญชา	ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.530	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .530$, $p \leq 0.000$)

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ตารางที่ 11 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร กับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร	ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.713	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 11 พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .713$, $p \leq 0.000$)

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาตนเอง

ตารางที่ 12 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา กับการพัฒนาตนเองของผู้ใต้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้ บังคับบัญชา	การพัฒนาตนเอง	
	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	ค่านัยสำคัญทางสถิติ (p)
	.449	.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ในลักษณะทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ($r = .449$, $p \leq 0.000$)

อภิปรายผลการวิจัย

สรุปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา สรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมืออันสำคัญยิ่งของการบริหาร ความสำเร็จของกระบวนการสื่อสารไม่ได้เป็นเพียงการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการที่ผู้รับเข้าใจ เห็นด้วยและปฏิบัติตามที่ผู้ส่งต้องการ การสื่อสารที่ไม่เป็นผลนับตั้งแต่ผู้รับสารไม่เข้าใจสารหรือเข้าใจผิด หรือเข้าใจไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ เมื่อเกิดปัญหาในระหว่างการสื่อสารยังส่งผลต่อผู้รับสารในด้านของความพึงพอใจในการสื่อสาร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชา กับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร โดยคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงาน บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย การประเมินและปฏิบัติต่อกิจกรรมบางอย่างที่เกิดขึ้นในองค์กร ดังนั้น บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะขององค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่าบรรยากาศในการสื่อสารขององค์กรมีความสำคัญกว่าความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เพราะบรรยากาศไม่ดีคนก็ไม่อยากแสดงความรู้ความสามารถของตน ดังนั้น ทั้งบรรยากาศขององค์กรและบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจึงมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยส่วนรวม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้ได้บังคับบัญชา กับการพัฒนาตนเอง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มา จึงอาจกล่าวได้ว่า ทักษะของบุคลากรในองค์กรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารซึ่งครอบคลุมถึงข่าวสาร ช่องทางการติดต่อสื่อสารบรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรด้วยตนเอง ถ้าการติดต่อสื่อสารในองค์กรสอดคล้องกับความต้องการและความรู้สึก ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็จะเกิดขึ้น และยังส่งผลให้บุคลากรในองค์กรเกิดการพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานผ่านช่องทางการสื่อสารคือ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเว็บไซต์ภายในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรรับทราบข่าวสารได้ทันต่อการปฏิบัติงาน

2. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการรับบุคลากรใหม่ การเปลี่ยนแปลงบุคลากรใหม่ให้ทราบ รวมทั้งแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน

3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อรักษาผลงานหรือกระตุ้นให้เพิ่มประสิทธิภาพ เพื่อที่จะทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

4. กรมทางหลวงควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ให้ทันสมัย เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การพัฒนาระบบเครือข่าย หรือเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบอื่นๆ ให้มากขึ้น เช่น การจัดทำวีดิทัศน์เพื่อนำเสนอผลงานการจัดกิจกรรมต่างๆ หรือการทำจุลสารเผยแพร่

5. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคลในรูปแบบไม่เป็นทางการภายในองค์กรให้มากขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับมาก ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในด้านความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน

6. หน่วยงานภายในกรมทางหลวงควรมีการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรให้มากขึ้น เพราะจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในด้านกรรับรู้บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีในด้านความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยไม่ได้มีการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารและบุคลากรในระดับต่างๆในเชิงลึก ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ หรือการสัมภาษณ์มาร่วมประกอบในการศึกษาด้วยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ในการสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและการพัฒนาตนเองของบุคลากร
2. การศึกษาในครั้งต่อไปควรมุ่งหาปัจจัยในการพัฒนาตนเองของผู้ได้บังคับบัญชา ทางด้านวิชาชีพเพิ่มขึ้น เพราะจากผลการศึกษาพบว่า ด้านวิชาชีพ บุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองน้อยที่สุด

บรรณานุกรม

- กรีช สิบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญเรือน กิติวัฒน์, และภัสวลิ นิติเกษตรสุนทร. (2542). *แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสาร*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จินตนา บุญบงการ. (2531). *การบริหารสำนักงาน*. กรุงเทพฯ: สโสมสรนักราย.
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2545). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ชาญชัย เจนครองธรรม. (2540). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร, และประพันธ์ พลีปลอดภัย. (2529). *การพัฒนาตนเอง เพื่อความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วิทยา นาควัชระ. (2543). *อยู่อย่างสง่า*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วิเชียร แก่นไร่. (2542). *การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- สมิต อาชวินิจกุล. (2534). *การพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สัมภาษณ์ แก้วอารมณ์. (2530). *การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองของนิสิตนักศึกษาศาสตราจารย์และครุศาสตร์ในสถาบันอุดมศึกษาภาคใต้* (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันท์ นิลบุตร. (2536). *การพัฒนาตนเอง*. *วารสารครูปริทัศน์*, 7, 22-25.
- เอื้อบังอร นันทมนตรี. (2546). *การเปิดรับความพึงพอใจ และการได้รับประโยชน์ในข่าวสาร จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของพนักงานในองค์กร : กรณีศึกษาเครือเคมี้ภัณฑ์ซีเมนต์ไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Crino, D. & White, C. (1981). Satisfaction in Communication : An Examination of the Downs-Hazen Measure. *Psychological Report*. 49, 831-838.
- Downs, W. & Hazen, D. (1977). A Factor Study of Communication Satisfaction. *Journal of Business Communication*. 14(2), 63-73.
- Katz, E., Blumber, J., & Gurvitch, M. (1974). *The uses of mass communication: Current perspectives on gratifications research*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Redding, W.C. (1972). *Employee-Organization: The Psychology of Commitment*. New York: Academic.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice - Hall.