



ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
Expectation in Internal Public Relations Information of Organization
and Work Satisfaction of Employees of Modernform Group Public
Company Limited

พัชรพรรณ วิบูลย์ศิริ และ อ.ดร.โมไนยพล รณเวช

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาหลักสูตรวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายใน
องค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดย
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคาดหวัง
ในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีเพศหรืออายุการปฏิบัติงานใน
องค์กรต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านค่าตอบแทนและ
สวัสดิการที่แตกต่างกันด้วย ทั้งนี้ยังพบว่าความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในทุก
ประเด็น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง ข่าวสารประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการทำงาน

Abstract

The objective of the research is to study the difference between the demographic profiles and the employees' expectation in internal public relations information of organization, the difference between the demographic profiles and work satisfaction, and the relationship between the expectation in internal public relations information of organization and work satisfaction of the employees of Modernform Group Public Company Limited. This is a quantitative research with a survey research approach. Data are collected from 300 employees of Modernform Group Public Company Limited.

The finding shows that employees with different years of service in the organization have different expectations in internal organizational public relations information, while gender and work groups have no bearings on their expectation toward it. Employees with different gender or years of service in the organization also have different levels of work satisfaction with regard to the nature of their work as well as with the compensation and welfare received. In addition, those with different work groups have different levels of work satisfaction with regard to the compensation and welfare, work security and career advancement. It is also found that the expectations in internal public relations information of organization have a positive relationship with work satisfaction in every aspect.

Keywords: Expectation, Public relations information, Work satisfaction

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่กำลังได้รับความสนใจทั้งจากภาครัฐบาลและเอกชน เนื่องจากมีอัตราการขยายตัวอย่างรวดเร็วของอุตสาหกรรมทั้งในด้านการส่งออกและการเจริญเติบโตของตลาดภายในประเทศ เนื่องจากเป็นสินค้าจำเป็นสำหรับชีวิตประจำวันดังนั้นจึงมีบทบาทสำคัญยิ่งสำหรับอาคารบ้านเรือนและสถานประกอบธุรกิจต่างๆ ความจำเป็นที่จะใช้สินค้าประเภทนี้จึงมีมากขึ้นตามลำดับ

เมื่อมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ จึงส่งผลให้ผู้ประกอบธุรกิจเฟอร์นิเจอร์แต่ละรายได้มีการสร้างกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อนำมาใช้พัฒนาปรับปรุงธุรกิจของตนอย่างต่อเนื่อง โดยสิ่งที่ถือเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ ก็คือ “พนักงานของบริษัทฯ” ซึ่งมีส่วนร่วมสร้างกิจการของบริษัทให้มีความมั่นคงและยั่งยืน และเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ดังนั้น จึงส่งผลให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปด้วยความยากลำบากหากไม่มีการบริหารจัดการการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ภายในเพื่อให้พนักงานทุกคนได้รับทราบถึงนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการทำงานและเพื่อการทำงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในปัจจุบันมีข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือตัวกลางในการสื่อสารภายในหลายประเภท เพื่อช่วยในการสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มพนักงานภายในองค์กรให้มีความรักใคร่กลมเกลียว สามัคคี รวมทั้งเสริมสร้างขวัญกำลังใจ สร้างความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน และก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจในการทำงานได้ในที่สุด โดยความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกในทางที่ดีของพนักงานที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ และด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” เพื่อให้ทราบถึง ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน รวมทั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลที่ได้มาจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปปรับใช้ในการวางกลยุทธ์สำหรับการเลือกใช้ข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่มีความเหมาะสมในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร หรือเป็นช่องทางในการที่จะสื่อสารนโยบายจากผู้บริหารไปยังพนักงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันตามเป้าหมายสูงสุด

ขององค์กร อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน
3. ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานบริษัท โมเดิร์นฟาร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน ด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ Independent Samples t-Test, One-way ANOVA และ Pearson Correlation ในการทดสอบสมมติฐานในงานวิจัยนี้

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ในระดับมาก โดยคาดหวังประเด็นเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ต่างๆภายในองค์กร มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0756 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ สูงสุด ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร อันได้แก่ เพศ อายุการปฏิบัติงานในองค์กร และกลุ่มงาน ของพนักงานบริษัทโมเตอร์นฟอร์มกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) กับความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในประเด็นเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ เพื่อการตัดสินใจ เพื่อพูดคุยสนทนา และเพื่อการมีส่วนร่วม พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในประเด็นเพื่อการตัดสินใจ แตกต่างกันไป เนื่องจากประสบการณ์และอายุการทำงานที่สั่งสมมายาวนานก่อให้เกิดเป็นความผูกพันกับองค์กร และไม่ต้องการที่จะเปลี่ยนงานอยู่บ่อยๆอย่างเช่นพนักงานที่มีอายุงานยังไม่มากนัก และยังสามารถมีโอกาสที่จะเติบโตในตำแหน่งงานไปสู่ระดับผู้บริหารได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดเป็นความคาดหวังเพื่อประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน อีกทั้งยังเป็นการค้นหาทางเลือกหรือแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการทำงานได้เพื่อเป็นการวางแผนงานสำหรับอนาคตของการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พิระ จีโรโสภณ (2529, น. 636-640) ได้อธิบายว่า บุคคลมีพฤติกรรมในการเปิดรับสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน อาจเป็นเพราะประสบการณ์ ความคิด ความแตกต่างทางสภาพส่วนบุคคลทั้งทางร่างกายและทางอารมณ์ และสภาพสังคม รวมไปถึงจำนวนของพนักงานที่ค่อนข้างมากและมีความหลากหลาย ส่งผลให้ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีความหลากหลายด้วยเช่นกัน ในขณะที่ลักษณะทางประชากรด้านเพศ และกลุ่มงาน ไม่มีผลต่อความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร เนื่องจากทั้งเพศชายและเพศหญิง และพนักงานทั้งสามกลุ่มงาน มีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร อันได้แก่ เพศ อายุการปฏิบัติงานในองค์กร และกลุ่มงาน ของพนักงานบริษัท โมเตอร์น

พอร์มกรู๊ป จำกัด (มหาชน) กับความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ และอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน นอกจากนี้ พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ และกลุ่มงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน อีกทั้งพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านกลุ่มงานแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการทำงานในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติสูงสุด ทั้งนี้เป็นไปตามมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ตัวงานเอง หรือลักษณะของงานมีความสำคัญยิ่งกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ มณธิรา จันทราภาส (2553.) ที่ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน และด้านลักษณะของงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท โมเดิร์นพอร์มกรู๊ป จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ในระดับมาก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานโมเดิร์นพอร์มให้ความสำคัญกับลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างมาก พนักงานมีความพึงพอใจต่องานที่ตนรับผิดชอบซึ่งมีความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานเอง รวมทั้งมีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์กับงานที่ได้รับมอบหมาย ในส่วนของด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น แสดงให้เห็นว่าพนักงานโมเดิร์นพอร์มให้ความสำคัญต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรเป็นอย่างมาก พนักงานสามารถเข้ากันได้ดีกับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสนิทสนมเป็นกันเอง ซึ่งทั้งหมดนี้ล้วนเป็นปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) ที่สำคัญที่จะป้องกันไม่ให้นักงานโมเดิร์นพอร์มไม่มีความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้ลักษณะทางประชากรด้านกลุ่มงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากพนักงานทั้งสามกลุ่มงานมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่แตกต่างกัน อีกทั้งลักษณะทางประชากรด้านอายุการปฏิบัติงานในองค์กร ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการ

ทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่าง กัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ลักษณะทางประชากรด้านเพศ และอายุการ ปฏิบัติงานในองค์กรไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ เนื่องจากพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ พนักงาน ที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ อายุการปฏิบัติงานในองค์กร และกลุ่มงาน ไม่มีผลต่อความพึง พอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิง พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน และพนักงานทั้งสามกลุ่มงาน มีความพึงพอใจ ในการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน

ขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่า ความคาดหวังในข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในประเด็นเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ เพื่อการตัดสินใจ เพื่อพูดคุย สนทนา และเพื่อการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเป็นความสัมพันธ์ ทางบวก กล่าวคือ พนักงานที่มีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรสูง จะมีความพึง พอใจในการทำงานสูง ทั้งนี้ขนาดความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผลการทดสอบ สมมติฐานดังกล่าว สอดคล้องกับ โจเซฟ ที แคลปเปอร์ (Klapper, J.T., 1960, p. 19-25) ได้กล่าวไว้ ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของ มนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ขั้นตอนลำดับดังต่อไปนี้ 1). การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) 2). การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) 3). การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) 4). การเลือกจดจำ (Selective Retention) นอกจากนี้การเปิดรับข่าวสารภายในองค์กรยังเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานโมเดิร์นฟอร์ม ได้มี โอกาสทราบถึงทัศนหรือความคิดเห็นและนโยบายของฝ่ายบริหาร ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสให้ พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ความสนใจ ความต้องการ ให้ฝ่ายบริหารรับทราบ เป็นการแลกเปลี่ยน ทัศนคติซึ่งกันและกันและเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร ด้วยเหตุนี้ หากพนักงานโม เดิร์นฟอร์ม มีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมากขึ้นเท่าไร ย่อมเอื้อให้ พนักงานได้ทราบข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและนโยบายขององค์กร มีความเข้าใจในเรื่องต่างๆ เห็นพ้อง และให้การร่วมมือสนับสนุนในการตอบสนองต่อนโยบายหรือการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรเพิ่มมา กขึ้นซึ่งจะนำมาสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงาน และส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานในที่สุด สอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2542, น. 130) ได้อธิบายว่า ความพึง พอใจในการทำงาน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น

ที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วยเช่นกัน

จากผลการศึกษาข้างพบว่า ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของพนักงานในประเด็น เพื่อการมีส่วนร่วม เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ เพื่อพูดคุยสนทนา และเพื่อการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโมเดิร์นฟอร์ม

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่า พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในประเด็นเพื่อการตัดสินใจ แตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ และอายุการปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน ในขณะที่พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านเพศ และกลุ่มงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ แตกต่างกัน และพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรด้านกลุ่มงานที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ แตกต่างกัน ทั้งนี้ความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรในประเด็นเพื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์ เพื่อการตัดสินใจ เพื่อพูดคุยสนทนา และเพื่อการมีส่วนร่วม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานทุกคนในองค์กรเกี่ยวกับข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่เป็นที่ต้องการและมีความเหมาะสมกับพนักงานทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นเวลายาวนาน และข่าวสารประชาสัมพันธ์ประเภท จดหมายข่าว “CNC News” ที่จะต้องมีการวางแผนปรับปรุงเนื้อหาข่าวสารให้มีความน่าสนใจ น่าติดตาม มากยิ่งขึ้นเนื่องจากเป็นข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรที่พนักงานส่วนใหญ่มีการเปิดรับมากที่สุด จึงมีความสำคัญกับพนักงานทุกระดับในการที่จะเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ประกาศภายใน เรื่องแจ้งเพื่อทราบ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆสำหรับพนักงาน กิจกรรมภายใน ตำแหน่งงานว่างที่เปิดรับภายใน เพื่อที่พนักงานทุกคนจะได้รับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่ทันต่อเหตุการณ์ ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร ส่งผลให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ อีกทั้งการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารกับพนักงานให้มีความหลากหลายและพนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงข่าวสารประชาสัมพันธ์นั้นๆ ได้โดยสะดวก

เพื่อเป็นการปรับปรุงและค้นหาข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม และเอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน
อย่างแท้จริง

จากผลการวิจัยยังพบว่า พนักงานที่สังกัดกลุ่มงาน Business Units และ Support Units จะมีความพึงพอใจในการทำงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ มากกว่าพนักงานที่สังกัดกลุ่มงาน Production ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้กับพนักงานสายงานการผลิตหรือพนักงานที่สังกัดกลุ่มงาน Production มากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เป็นกำลังสำคัญในการที่จะผลิตสินค้าและสร้างรายได้ให้กับบริษัท ๆ เป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงควรพิจารณาเรื่องของค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานและเป็นการรักษากำลังสำคัญของบริษัทฯ เพื่อที่จะได้ผลิตงานที่มีคุณภาพให้กับบริษัทฯต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารควรนำผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังในข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไปพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขให้ดีขึ้นกว่าเดิม อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนาข่าวสารประชาสัมพันธ์ภายใน และการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพของบริษัท โมเดิร์น ฟอรัมกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

พีระ จีร์โสภณ, 2529.

เอกสารอื่นๆ

มนชนก ชัยแสนยากร. (2557). การเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรและความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารของบุคลากรคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

มณธิรา จันทร์ภาส. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสายการผลิต บริษัทสตาร์ส ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโท). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

Books

Klapper, Joseph T. (1960). The Effects of Mass Media Communication. New York: The Free Press.