

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจ ในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

Relationship Between Organizational Communication Climate and Employee Performance, the Role of Employee Work Satisfaction as a Mediator

Article History

Received: February 23, 2022

Revised: May 25, 2022

Accepted: May 27, 2022

สุปรียา ปิตศิริ¹

Supreya Pitisiri

จุฑามาศ ทวีบุญลอยงษ์²

Jutamard Thaweepailoonwong

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสินค้าอุปโภคและเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ จำนวนรวม 200 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนพนักงานในแต่ละหน่วยงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมจากบรรยากาศการสื่อสารในองค์การผ่านความพึงพอใจในงาน (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.72 และค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.09) และได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงาน (ค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ เท่ากับ 0.19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบรรยากาศการสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 67.90 การวิจัยให้ข้อเสนอแนะต่อหัวหน้างานในการสร้างบรรยากาศ

¹ นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
MBA Student, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus
E-mail: supreya.pi@ku.th

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus
E-mail: jutamard.t@ku.th

การสื่อสารในองค์การเพื่อให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมให้มีการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสร้างทัศนคติความร่วมมือ การใช้การสื่อสารจากบนลงล่างอย่างเปิดเผย รวมทั้งการสื่อสารอย่างซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา

คำสำคัญ: บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

This study was quantitative research that aimed to analyse the relationship between organizational communication climate and the performance of employees in a consumer and chemical manufacturer in Amata City industrial estate, Chon Buri, using job satisfaction as a mediator. The questionnaire was used to collect the data from 200 employees who work in an operating position selected by using a proportionate stratified random sampling technique. Statistics of frequency, percentage, mean, standard deviation, skewness, kurtosis, and structural equation modeling (SEM) were all used in this study. The result found the communication climate had a significant direct and indirect effect on performance, with work satisfaction as a mediating variable (direct effect = 0.72 and direct effect = 0.09). Moreover, work satisfaction also had a direct effect on performance (DE = 0.19) at a statistical significance level of 0.01. The communication climate and work accounted for 67.90 percent of the variance in employee performance. The research provides recommendations to supervisors for creating a positive communication climate in the organization for increasing employee performance, including encouraging bottom-up communication, promoting a cooperative attitude, using openness in top-down communication, and communicating with honesty.

Keywords: Organizational Communication Climate, Work Satisfaction, Employee Performance

บทนำ

ในการบริหารจัดการองค์การเพื่อนำพาองค์การสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์การควรตระหนักถึงอย่างยิ่ง โดยองค์การต่างคาดหวังผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย ทั้งนี้ ในสถานการณ์ที่มีความผันผวนไม่แน่นอน ผู้บริหารจึงต้องให้ความสนใจกับพนักงานมากขึ้นและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้มีสมรรถนะที่ต้องการ เพื่อให้พนักงานสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคลที่นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การให้ดีที่สุด (Pushpakumari, 2008)

การบริหารผลการปฏิบัติงานของพนักงานจึงถือเป็นความท้าทายที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์การมาโดยตลอด การนำวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาใช้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานบรรลุและสร้างผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์การจึงถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของทุกองค์การธุรกิจ (Wu & Lee, 2011)

นอกจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดขึ้นจากวิธีการที่มีประสิทธิภาพแล้วนั้นยังขึ้นอยู่กับทัศนคติ การรับรู้ และค่านิยมขององค์การที่ถูกกำหนดให้เป็นหน้าที่ ความสามารถทักษะ รวมถึงความพยายามของแต่ละบุคคล (Ndulue & Ekechukwu, 2016) นอกจากนี้ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานต้องได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยแวดล้อมของบริษัทร่วมด้วย ไม่ว่าจะเป็นคำอธิบายงานที่ชัดเจน สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานที่เพียงพอ บรรยากาศการทำงานที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน รวมถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นเงื่อนไขสำคัญของกลุ่ม ซึ่งจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานได้ (Ali & Haider, 2012) ด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นพื้นฐานการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทำให้การทำงานระหว่างบุคคลประสานกันได้ รวมถึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการขัดเกลาทางสังคม การตัดสินใจการแก้ปัญหา และการจัดการการเปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้เองการสื่อสารที่ดีจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นในการบรรลุคุณภาพของการปฏิบัติงานและรักษาความสัมพันธ์ในการทำงาน

ที่แข็งแกร่งภายในองค์กร รวมถึงสร้างความไว้วางใจในหมู่พนักงาน และในขณะเดียวกันยังช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กร ในทางตรงข้ามการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพในองค์กรจะนำไปสู่การสูญเสียความเชื่อมั่นและการดำเนินงานที่ไม่เกิดประสิทธิผล (Hee, Qin, Kowang, Husin, & Ping, 2019) ทั้งนี้ การสื่อสารขององค์กรจะทำงานได้อย่างถูกต้องหากมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดี (Sanusi, 2012) โดยบรรยากาศการสื่อสารเกิดจากการรับรู้ลักษณะเฉพาะภายในองค์กรของพนักงาน และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีส่วนสำคัญในการสร้างองค์การที่มีประสิทธิผล (Pace & Faules, 1994) เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ และส่งเสริมให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (Arakal & Mampilly, 2013) นอกจากนี้ช่วยเพิ่มเรื่องผลการปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรยังมีส่วนสำคัญในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในองค์กร สร้างความไว้วางใจและก่อให้เกิดความร่วมมือซึ่งกันและกัน ซึ่งทำให้การทำงานประสานกันได้ราบรื่น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่เหมาะสมจึงนำไปสู่ทั้งผลการปฏิบัติงานที่ดีและความพึงพอใจในงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในงานถือเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (Robbins, 2005) เนื่องจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานจะส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานมีความพึงพอใจในงานจะทำงานด้วยความเต็มใจและเกิดความพยายามที่จะทำผลงานให้ดีขึ้น มีแรงจูงใจให้อยู่ในองค์กรและทำให้องค์การมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิผลสูงขึ้น (Pushpakumari, 2008) แต่หากพนักงานไม่พึงพอใจในงานก็จะมีทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับงาน (Ndulue & Ekechukwu, 2016) ซึ่งอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในทางตรงกันข้ามได้ ทั้งนี้ การสื่อสารด้วยความเชื่อใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารจากบนลงล่าง อย่างเปิดเผย ฯลฯ ถือเป็นบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้

จากที่กล่าวมานั้น จึงเป็นเหตุผลผู้วิจัยทำการศึกษถึงผลของบรรยากาศการสื่อสารที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ โดยทำการศึกษากับพนักงานโรงงานผลิตสินค้าอุปโภคและเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตรายใหญ่แห่งหนึ่งในอุตสาหกรรม มีสายผลิตภัณฑ์จำนวนมาก และมีรูปแบบ

การทำงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารในหลากหลายรูปแบบในการทำงาน จึงให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีและชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหัวหน้างานในการพัฒนารูปแบบบรรยากาศการสื่อสารขององค์การที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์ผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสินค้าอุปโภคและเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ชลบุรี โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ทบทวนวรรณกรรม

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (organizational communication climate) หมายถึง การส่งผ่านข้อมูลระหว่างองค์กรและพนักงาน ที่มีผลต่อการรับรู้ และทัศนคติต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งหากบรรยากาศการสื่อสารเป็นบรรยากาศที่ดี พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (Goldhaber, 1993; McCauley & Kuhnert, 1992; Mezner & Nigh, 1995; Mishra & Morrissey, 1990; Papa, Daniels, & Spiker, 2008) ในการนี้ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 1) ความไว้วางใจ (trust) 2) มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (joint decision making) 3) ความซื่อสัตย์ (honesty) 4) การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง (openness in top-down communication) 5) การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน (bottom-up communication) 6) มุ่งไปที่เป้าหมายสูงสุด (focusing to high performance goal) (Meitisari, Hanafi, & Wahab, 2018)

ความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน (work satisfaction) หมายถึง ทัศนคติ อารมณ์ และการรับรู้พอใจในงานที่รับผิดชอบ ตรงกับความต้องการ โดยพนักงานจะสามารถปฏิบัติงานออกมาได้ดีไม่ว่าจะมีเงื่อนไขใดๆ ก็ตาม (Abdussamad, 2015; George & Jones, 2008) การวัดความพึงพอใจในงานวิจัยนี้

ใช้มาตรวัดความพึงพอใจในงาน (Satisfaction with Work Scale: SWWS) ที่แสดงในงานวิจัยของ Bérubé, Donia, Gagné, Houliort, and Koestner (2007) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบวัดความพึงพอใจในงานมาจากแบบวัดความพึงพอใจในชีวิตของ Blais, Lachance, Forget, Richer, and Dulude (1991) ซึ่งประเมินจากความรู้ความเข้าใจของสถานการณ์การทำงานแต่ละบุคคล ความผาสุก (well-being) ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของแบบวัดในการวิจัยนี้ และพบว่า แบบวัดสามารถใช้ประเมินความพึงพอใจในงานได้ดี ข้อคำถามในการประเมินความพึงพอใจในงานของแบบวัดมี 5 ข้อเกี่ยวข้องกับ 1) ประเภทของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันมีความสอดคล้องหรือตรงกับความต้องการในชีวิตของพนักงาน 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดีภายใต้สถานการณ์ที่เผชิญอยู่ 3) ความพอใจในงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน 4) การที่พนักงานได้รับสิ่งที่สำคัญที่ต้องการจากการทำงาน และ 5) การที่พนักงานไม่ต้องการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดๆ ในงานที่ปฏิบัติอยู่

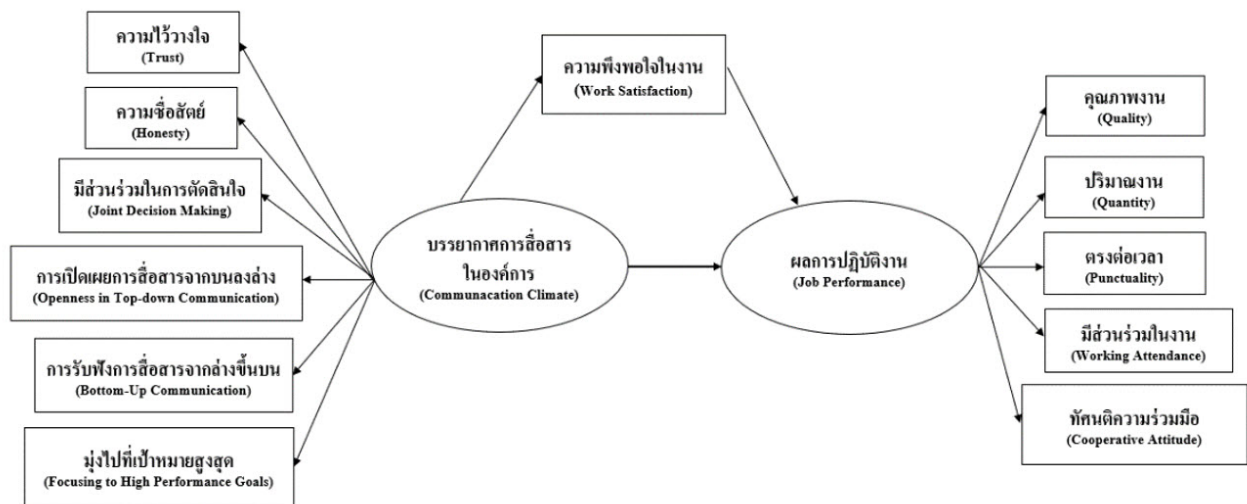
ผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน (employee performance) หมายถึง ผลของงานที่แสดงออกมาจากพนักงานในองค์กร ซึ่งจะขึ้นอยู่กับความสามารถ ความพยายาม และการรับรู้ในงานที่รับผิดชอบของพนักงาน โดยประสิทธิภาพที่ดีต้องสอดคล้องกับข้อตกลง ข้อกำหนด และความคาดหวังขององค์กร โดยองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ตรงต่อเวลา มีส่วนร่วมในงาน และความร่วมมือ (Hasibuan, 2007; Hee et al., 2016; Ping, Ahmad, & Hee, 2016; Prabu, 2002; Sulistiyan & Rosidah, 2003)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในงาน พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน เช่น งานวิจัยของ Ali and Haider (2012), Kamasak and Bulutar (2008), และ Navarro (2014) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน เช่นงานวิจัยของ Abdussamad (2015), Hee et al. (2019), Hikmah (2015), Weldeghebriel, Mberia, and Ndavula (2019) พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ความไว้วางใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นจากการศึกษาของงานวิจัยของ Inuwa (2016), Laosebikan, Odepidan, Adetunji and Aderianto (2018), และ Ndulue and Ekechukwu (2016) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโดยให้เหตุผลในทางสอดคล้องกัน โดยความพึงพอใจตามปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความมุ่งมั่น มีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน นอกจากนี้ งานวิจัยของ Meitisari et al. (2018) ยังพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 (H1) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 (H2) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 (H3) ความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 (H4) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านความพึงพอใจในงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล โดยกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานโรงงานผลิตสินค้าอุปโภคและเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ ชลบุรี ซึ่งเป็นพนักงานประจำระดับปฏิบัติการมีจำนวนทั้งสิ้น 542 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างเป็น 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 240 คน และแบบสอบถามเพิ่มร้อยละ 10.00 รวมเป็นจำนวน 264 ฉบับ เพื่อเผื่อข้อมูลแบบสอบถามมีความไม่สมบูรณ์ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportionate stratified random sampling) โดยจำแนกกลุ่มพนักงานประจำระดับปฏิบัติงานตามระดับตำแหน่งงานซึ่งมี 4 ระดับตำแหน่งงาน และคำนวณขนาดตัวอย่างพนักงานตามสัดส่วนของพนักงานแต่ละระดับตำแหน่งงาน ดังตารางที่ 1 จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการจับสลาก และแจกแบบสอบถามตามรายชื่อของพนักงานที่จับสลาก ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ หากผู้มีรายชื่อไม่สนใจในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จับสลากรายชื่อเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ผู้ตอบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ระดับตำแหน่งงาน ของพนักงาน	จำนวน	สัดส่วน (ร้อยละ)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง รวมที่เก็บเพิ่มร้อยละ 10
ระดับปฏิบัติการ	106	19.56	47	52
ระดับปฏิบัติการชำนาญงาน	176	32.47	78	86
ระดับหัวหน้างาน	127	23.43	56	61
ระดับหัวหน้างานอาวุโส	133	24.54	59	65
รวม	542	100.00	240	264

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามระหว่างวันที่ 14 ตุลาคม-10 ธันวาคม ปี พ.ศ. 2564 โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 264 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับมา จำนวน 264 ฉบับ จากการตรวจสอบแบบสอบถามพบว่า มีแบบสอบถามที่ผู้ตอบให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน และมีแบบสอบถามที่ให้ข้อมูลที่มีค่าผิดปกติ (outlier) หลังจากผู้วิจัยตัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก จึงได้แบบสอบถามที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ จำนวน 200 ฉบับ ซึ่งแม้ไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้แต่เป็นขนาดตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้ ตามเกณฑ์ของ Sarstedt, Ringle, Smith, Reams, and Hair (2014)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ส่วนที่ 2 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีจำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน มีจำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 4 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มีจำนวน 23 ข้อ และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมซึ่งเป็นการถามปลายเปิดให้กลุ่มตัวอย่างเขียนตอบแสดงความคิดเห็นส่วนตัว

ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ถึง 4 ใช้ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (likert scale) มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ คือ 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง น้อย และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การทดสอบเครื่องมือ

1. ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมิน จำนวน 3 คน ประเมินความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษา หรือหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) ซึ่งในทุกข้อคำถามนั้นมีค่าอยู่ที่ 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งเป็นค่าที่มากกว่า 0.50 จึงสามารถนำไปใช้ได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

2. ทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาทำการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (cronbach's alpha coefficient) โดยพบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 0.77 ถึง 0.93 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยได้ (Cronbach, 1970)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง ในการแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และลักษณะเบื้องต้นของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยแปลความค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ของ Best and Kahn (1993) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. ใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ได้แก่ ใช้สถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling: SEM) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแต่ละตัวแปรและทดสอบโมเดลสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.65 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.35 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-35 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.92 ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับ ปวช.-ปวส.มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.02 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.20 และผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.52 ตามลำดับ

การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

ตารางที่ 2 แสดงค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย โดยบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.89 ถึง 4.28 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในงาน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับปานกลาง และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80 ถึง 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบของตัวแปรแฝงบรรยากาศการสื่อสารพบว่า องค์ประกอบมุ่งไปที่เป้าหมายสูงสุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และสำหรับตัวแปรแฝงผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์ประกอบด้านตรงต่อเวลามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในส่วนของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.39 ถึง 0.60 ค่าความเบ้ (skewness index) อยู่ระหว่าง -2.98 ถึง -0.18 ซึ่งอยู่ระหว่าง -3 ถึง +3 ค่าความโด่ง (kurtosis index) อยู่ระหว่าง -1.66 ถึง 0.77 ซึ่งอยู่ระหว่าง -8 ถึง +8 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลไม่เบ้ หรือโด่งจนผิดปกติ (Kline, 2005) ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างการวิจัยนี้มีจำนวน 200 คน ทำให้อนุมานได้ว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019) ดังนั้นข้อมูลนี้จึงมีความเหมาะสมสามารถนำวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้

ตารางที่ 2 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ และค่าความโด่ง

ตัวแปร	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าความเบ้	ค่าความโด่ง
บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร						
ความไว้วางใจ	2.50	5.00	3.89	0.51	-1.26	-1.11
ความซื่อสัตย์	3.00	5.00	4.20	0.49	-1.44	-1.32
ความมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	2.40	5.00	3.96	0.56	-0.18	-1.60
การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	2.33	5.00	4.14	0.60	-1.64	-1.66
การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	2.20	5.00	3.95	0.58	-1.05	-1.15
มุ่งไปที่เป้าหมายสูงสุด	3.00	5.00	4.28	0.56	-2.37	-0.99
ความพึงพอใจในงาน	2.00	4.67	3.50	0.40	-0.79	0.74
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน						
คุณภาพของงาน	3.00	4.60	3.86	0.39	-2.98	0.27
ปริมาณงาน	2.25	5.00	3.80	0.52	-0.74	0.77
ตรงต่อเวลา	2.80	5.00	4.13	0.49	-0.85	-0.61
มีส่วนร่วมในงาน	2.25	5.00	3.88	0.49	-2.36	0.60
ทัศนคติความร่วมมือ	3.00	5.00	4.11	0.50	-1.04	-0.53

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (measurement model)

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดโดยวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ผู้วิจัยพบว่า ผลจากการปรับโมเดลการวัด ซึ่งพิจารณาจากค่าดัชนีการปรับโมเดลทำให้โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (CMIN/DF) เท่ากับ 1.902 ค่าดัชนีเปรียบเทียบ

ความสอดคล้องของข้อมูล (Comparative Fit Index: CFI) เท่ากับ 0.967 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) เท่ากับ 0.931 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) เท่ากับ 0.013 และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยส่วนที่เหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เท่ากับ 0.067 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรงของการวัดตัวแปรแฝง

	Standardized Factor Loading	R ²	CR	AVE
บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร			0.87	0.53
ความไว้วางใจ	0.62	0.38		
ความซื่อสัตย์	0.64	0.41		
ความมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	0.78	0.61		
การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง	0.77	0.59		
การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน	0.83	0.69		
มุ่งไปที่เป้าหมายสูงสุด	0.71	0.50		
ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน			0.86	0.56
คุณภาพของงาน	0.64	0.41		
ปริมาณงาน	0.76	0.58		
ตรงต่อเวลา	0.70	0.49		
มีส่วนร่วมในงาน	0.74	0.55		
ทัศนคติความร่วมมือ	0.88	0.77		
CMIN/DF = 1.902, GFI = 0.931, CFI = 0.967, NFI = 0.934, RMR = 0.013, RMSEA = 0.067				

เมื่อพิจารณาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของโครงสร้างของตัวแปรจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ พบว่า มีค่ามากกว่า 0.50 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (CR) มากกว่า 0.70 และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรแฝง (AVE) มากกว่า 0.50 (Fornell & Larcker, 1981) และยังพบว่า ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง

0.62-0.83 ค่าความเชื่อมั่นของตัวบ่งชี้ (R²) อยู่ระหว่าง 0.38-0.69 โดยตัวแปรสังเกตได้การรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.83 (R² = 0.69) และตัวแปรสังเกตได้ความไว้วางใจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบต่ำสุดเท่ากับ 0.62 (R² = 0.38) ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (CR) และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรแฝง (AVE) เท่ากับ 0.87 และ 0.53 ตามลำดับ สำหรับตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงผล

การปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ระหว่าง 0.64-0.88 และค่าความเชื่อมั่นของตัวบ่งชี้ (R^2) อยู่ระหว่าง 0.41-0.77 โดยตัวแปรสังเกตได้ทัศนคติ ความร่วมมือ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุดเท่ากับ 0.88 ($R^2 = 0.77$) และตัวแปรสังเกตได้คุณภาพงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบน้อยที่สุดเท่ากับ 0.64 ($R^2 = 0.41$) ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรแฝงเท่ากับ 0.86 และ 0.56 ตามลำดับ จึงสรุปได้ว่าตัวแปรมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของโครงสร้างเป็นไปตามเกณฑ์

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural model)

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ภายหลังจากปรับโมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรม (modification indices) พบว่า มีค่า CMIN/DF เท่ากับ 2.110 ค่า GFI เท่ากับ 0.917 ค่า NFI เท่ากับ 0.917 ค่า CFI เท่ากับ 0.954 ค่า RMR เท่ากับ 0.014 และค่า RMSEA เท่ากับ 0.075 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์หมายถึงโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4

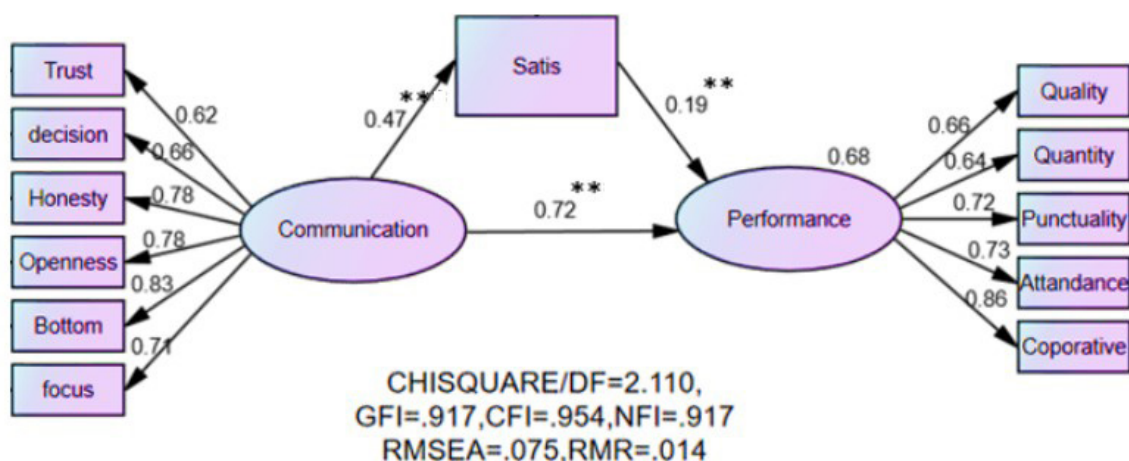
ตารางที่ 4 ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนและหลังปรับโมเดล

สถิติที่ใช้วัดความสอดคล้องของโมเดล	ระดับการยอมรับ*	ก่อนปรับโมเดล		หลังปรับโมเดล	
		ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
CMIN/DF	≤ 3.000	2.885	ผ่าน	2.110	ผ่าน
GFI	> 0.900	0.882	ไม่ผ่าน	0.917	ผ่าน
NFI	> 0.900	0.880	ไม่ผ่าน	0.917	ผ่าน
CFI	> 0.900	0.917	ผ่าน	0.954	ผ่าน
RMR	≤ 0.080	0.016	ผ่าน	0.014	ผ่าน
RMSEA	≤ 0.080	0.097	ไม่ผ่าน	0.075	ผ่าน

ที่มา: *Kaiwan (2013)

ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานและ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญ 0.01



ภาพที่ 2 ผลของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

หมายเหตุ: **มีนัยสำคัญที่ 0.01

ตารางที่ 5 แสดงค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ระหว่างตัวแปรในโมเดล ซึ่งจากการวิเคราะห์พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 21.80 มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.47 (DE = 0.47) ส่วนผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้รับอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมจากบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรผ่าน

ความพึงพอใจในงาน (DE = 0.72, IE = 0.09 และ TE = 0.81) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และได้รับอิทธิพลทางตรงจากความพึงพอใจในงานเท่ากับ 0.19 (DE = 0.19) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 67.90

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ตัวแปร	Job Satisfaction			Job Performance		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
Communication	0.467**	-	0.467**	0.717**	0.089**	0.806**
Job Satisfaction	-	-	-	0.191**	-	0.191**
R ²	0.22			0.68		

หมายเหตุ: DE = อิทธิพลทางตรง IE = อิทธิพลทางอ้อม TE = อิทธิพลรวม

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
H1: บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H2: บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H3: ความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H4: บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านความพึงพอใจในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถ

อธิบายได้ว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ซึ่งหมายถึง มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการสื่อสารต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย การสื่อสารโดยซื่อสัตย์ตรงไปตรงมา ไว้วางใจและมุ่งไปที่เป้าหมายร่วมกัน (Meitisari et al., 2018) จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานได้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับการวิจัยของ Ali and Haider (2012) และ Kamasak and Bulutar (2008) ซึ่งกล่าวว่า หากภายในองค์กรเกิดบรรยากาศการสื่อสารที่ดีรวมถึงการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน

และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถอธิบายได้ว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ดี สามารถสนับสนุนการทำงานของพนักงาน โดยหากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือมีการไหลเวียนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องงานมากขึ้น เช่น ผ่านการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย และมีการตัดสินใจร่วมกันซึ่งมุ่งไปที่เป้าหมายร่วมกันย่อมทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ (Pace & Faules, 1994; Papa et al., 2008) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Hikmah (2015) ซึ่งพบว่า การสื่อสารที่มากขึ้น จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย และบรรยากาศการสื่อสารที่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่พัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Abdussamad (2015) ซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรมีผลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ส่งผลทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุผลสำเร็จ ผลงานวิจัยของ Lantara (2019) ซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและความกระตือรือร้นในการทำงานมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง ผลงานวิจัยของ Hee et al. (2019) ซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารเปิดเผยจากบนลงล่างมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Weldeghebriel et al. (2019) ซึ่งพบว่า บรรยากาศการสื่อสารแบบเปิด โดยหมายถึง มีความซื่อสัตย์ เปิดใจ เชื่อใจ และเป็นอิสระ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานทั้งในเรื่องของคุณภาพของงานและปริมาณของงาน ที่พนักงานได้แสดงออกมา

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้โดยสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีทัศนคติ อารมณ์ และรับรู้ถึงความพอใจในงานที่รับผิดชอบ ตรงตามความต้องการของพนักงาน จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ (George & Jones, 2008) สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Inuwa (2016) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจสูงขึ้นจะมีผลการปฏิบัติงาน

สูงขึ้นตามไปด้วย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ndulue and Ekechukwu (2016) ซึ่งพบว่า เมื่อพนักงานทุกระดับตำแหน่งงานได้รับความพึงพอใจตามปัจจัยดังกล่าว จะส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีการพัฒนา และการมุ่งมั่นในงาน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Ezeanyim et al. (2019) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในงาน ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาในเชิงบวก

4. จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรและผลการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แต่ไม่มีนัยสำคัญในทางปฏิบัติเนื่องจากค่าอิทธิพลทางอ้อมมีค่าน้อย ($IE = 0.09$) โดยสามารถอธิบายและแสดงความคิดเห็นได้ว่า เมื่อองค์กรมีบรรยากาศการสื่อสารที่ดี ควรส่งผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขกับงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นไม่ได้เป็นตัวสะท้อนจากความพึงพอใจในงานของพนักงานเท่านั้น เนื่องจากมีปัจจัยจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรจำนวนมากอาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ทั้งนี้ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.81 ($TE = 0.81$) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยของ Meitisari et al. (2018) พบว่า บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรส่งผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานผ่านความพึงพอใจในงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

เนื่องจากบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ดี จะส่งผลต่อทั้งความพึงพอใจในงานของพนักงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน ควรสร้างบรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์กรทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรับฟังการสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสร้างทัศนคติความร่วมมือ การเปิดเผยการสื่อสารจากบนลงล่าง และปลูกฝังความซื่อสัตย์ของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการปฏิบัติงาน ปัญหาในงานที่เกิดขึ้น การมอบหมายงาน หรือแม้แต่การแจ้งข้อมูลข่าวสารในองค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการทำงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดความพึงพอใจในงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสัมพันธ์ของบรรยากาศ การสื่อสาร ความพึงพอใจในงาน และพนักงานกลุ่มทำงานที่บ้าน (work from home) หรือทำงานทางไกล (remote working) ซึ่งมีรูปแบบการติดต่อสื่อสารและบรรยากาศ

การสื่อสารในองค์กรต่างไปจากเดิม รวมทั้งศึกษาผลที่เกิดกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่นำรูปแบบการทำงานทางไกลมาใช้มากขึ้นในปัจจุบัน

2. ควรมีการศึกษาโดยใช้กรอบแนวคิดเดียวกันนี้ กับพนักงานอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมอาหาร หรือการบริการ เพื่อให้เห็นภาพรวม💎

References

- Abdussamad, Z. (2015). The influence of communication climate on the employees' performance at government agencies in Gorontalo city (An Indonesian case study). *Asia Pacific Journal of Multidisciplinary Research*, 3(5), 19-27.
- Ali, A., & Haider, J. (2012). Impact of internal organizational communications on employee job satisfaction- Case of some Pakistani banks. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 1(1), 38-44.
- Arakal, T., & Mampilly, S. R. (2013). The impact of organizational climate on performance of employees. *Trends and Challenges in Global Business Management*, 4, 235-238.
- Bérubé, N., Donia, M., Gagné, M., Houltfort, N., & Koestner, R. (2007). Validation of the satisfaction with work scale. Retrieved April 13, 2021, from https://www.researchgate.net/publication/277865862_Validation_of_the_satisfaction_with_work_scale
- Blais, M. R., Lachance, L., Forget, J., Richer, S., & Dulude, D. M. (1991). *L'échelle de satisfaction globale au travail* [The global satisfaction with work scale]. Poster presented at the Annual Congress of the Société québécoise pour la recherche en psychologie, Trois-Rivières, Québec.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing* (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Ezeanyim, Ezinwa, E., Ufoaroh, Theresas, E., & Ajakpo. (2019). The impact of job satisfaction on employee performance in selected public enterprise in Awka, Anambra State. *Global Journal of Management and Business Research*, 19(7), 40-50.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.2307/3151312>
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behavior* (5th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Goldhaber, G. M. (1993). *Organizational communication*. Dubuque: Brown and Benchmark.

- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). NJ: Pearson.
- Hair Jr., J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis: A global perspective* (8th ed.). Hampshire: Cengage Learning.
- Hasibuan, M. S. P. (2007). *Human resource management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hee O. C., et al. (2016). The influence of human resource management practices on career satisfaction: Evidence from Malaysia. *International Review of Management and Marketing*, 6(3), 517-521.
- Hee, O. C., Qin, D. A. H., Kowang, T. O., Husin, M. M., & Ping, L. L. (2019). Exploring the impact of communication on employee performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3S2), 654-658.
- Hikmah, H. (2015). The effect of organizational communication towards employees' performance of the Badan Pendidikan Dan Pelatihan in Makassar City. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 7(3), 119-126.
- Inuwa, M. (2016). Job satisfaction and employee performance: An empirical approach. *The Millennium University Journal*, 1(1), 90-103.
- Kaiwan, Y. (2013). *Kānwikhroṣathitlāitūāprāṣa mrapngānwīchai* [Multivariate statistical analysis for research]. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Kamasak, R., & Bulutlar, F. (2008). The impact of communication climate and job satisfaction in employees' external prestige perceptions. *Yönetim ve Ekonomi*, 15(2), 133-144.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: Guilford.
- Lantara, A. N. F. (2019). The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance. *Management Science Letters*, 9(8), 1243-1256.
- Laosebikan, J. O., Odepidan, M. A., Adetunji, A. V., & Aderinto, C. O. (2018). Impact of job satisfaction on employees' performance in selected microfinance banks in Osogbo Metropolis, Osun State, Nigeria. *International Journal of Social Sciences and Management Research*, 4(8), 22-46.
- McCauley, D. P., & Kuhnert, K. W. (1992). A theoretical review and empirical investigation of employee trust in management. *Public Administration Quarterly*, 16(2), 265-284.
- Meitisari, N., Hanafi, A., & Wahab, Z. (2018). Analysis on the effects of organizational communication climate and career development toward employee performance with job satisfaction. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 8(8), 444-449.
- Meznar, M. B., & Nigh, D. (1995). Buffer or bridge? Environmental and organizational determinants of public affairs activities in American firms. *Academy of Management Journal*, 38(4), 975-996.
- Mishra, J., & Morrissey, M. A. (1990). Trust in employee/employer relationships: A survey of West Michigan managers. *Public Personnel Management*, 19(4), 443-486.

- Navarro, L. C. (2014). Communication climate and job satisfaction of faculty members at Cavite State University -Naic. *Asia Pacific Journal of Education, Arts and Sciences*, 1(4), 84-89.
- Ndulue, T. I., & Ekechukwu, H. C. (2016). Impact of job satisfaction on employees performance: A study of Nigerian Breweries Plc, Kaduna State branch, Nigeria. *Kuwait chapter of Arabian Journal of Business & Management Review*, 5(11), 13-23.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Papa, M. J., Daniels, T. D., & Spiker, B. K. (2008). *Organizational communication: Perspectives and trends*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ping, L. L., Ahmad, U. N. U., & Hee, O. C. (2016). Personality traits and customer-oriented behavior of the Malaysian nurses. *International Business Management*, 10(13), 2579-2584.
- Prabu, M. A. (2002). *Human resource management for company*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pushpakumari, M. D. (2008). The impact of job satisfaction on job performance: An empirical analysis. *City Forum*, 9(1), 89-105.
- Robbins, S. P. (2005). *Essentials of organizational behavior* (8th ed.). Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Education Research*, 2(2), 49-60.
- Sanusi, A. (2012). *Pengaruh motivasi kerja dan Iklim Komunikasi organisasi terhadap Komitmen organisasi Keorganisasian Pegawai Arsip Nasional Republik Indonesia* (Master's thesis, Universitas Indonesia).
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115.
- Sulistiyani, A. T. & Rosidah. (2003). *Human resource management*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Weldeghebriel, Z., Mberia, H., & Ndavula, J. (2019). The influence of communication climate on employee performance in selected large manufacturing businesses in Eritrea. *The International Journal of Humanities & Social Studies*, 7(4), 63-69.
- Wu, M. Y., & Lee, Y. R. (2011). The effects of internal marketing, job satisfaction and service attitude on job performance among high-tech firm. *African Journal of Business Management*, 5(32), 12551-12562.