

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กริช สืบสนธิ. การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

กริช สืบสนธิ. วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

จิตรา จิตรานุกูล. "การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีกรุสภา" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

จ่านงค์ สมประสงค์. หลักการปกครองของหัวหน้างาน. กรุงเทพมหานคร : มิดิเรจริอูการพิมพ์, 2518.

จ่านีเอร ช่วงโชติ และคณะ. จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2516.

จूरिพร กาญจนการุณ. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการมหาวิทยาลัยมหิดล ในสาขาวิชาขาดแคลน" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร มหาวิททยาธิยัธรรมาศาศตร, 2536.

เดโช สนวนานนท์. จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2518.

โดโฮฮาริ ฟุจิโมโด. คัมภีร์บริหารงานแบบญี่ปุ่น. แปลโดย มานะ ชัยวงศ์โรจน์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล, 2538.

ทืชاطر เตศตมบูรณ. "ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการสื่อสารมวลชน มหาวิททยาธิยัธรรมาศาศตร, 2532.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2529.

นิพนธ์ ศศิธร. การจัดระเบียบองค์การปัจจุบันและอนาคต. กรุงเทพมหานคร : ประสานมิตร, 2520.

- บุญฉีกา วงศ์วานิช. "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร สถานภาพทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัดนครราชสีมา" วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- ประมะ สดะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2526.
- พรทิพย์ วัชรินทร์คิดถ. "ความพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อแบบวิธีการบังคับบัญชา : ศึกษากรณี  
ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ" สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ธรรมศาสตร์, 2529.
- ชงอุทธ สุคนธปฏิภาค. "ความพึงพอใจในการทำงานของครูช่วยอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิคภาค  
กลาง สังกัดกรมอาชีวศึกษา" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- ระวิทย์ บุญสินสุข. "การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินการภายในบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรม  
แห่งประเทศไทย" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- รุจิรา แก้วเจริญไพศาล. "การวิเคราะห์ตัวแปรที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของครูมัธยม  
ศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในเขตกรุงเทพ" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชา  
วิจัยศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.
- วรรณภา ณ สงขลา. "บรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ" วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิต  
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530.
- วิบูลย์ แมนสถิตย์. "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ" วิชา  
นิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2529.
- วิเชียร เกตุสิงห์. หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพมหานคร :  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2523.
- วิรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. บริหารงานญี่ปุ่น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า, 2538.
- วุฒิชัย จ่านงค์. กระแสข่าวสารและการคิดคือสื่อสารในองค์การ. เล่ม 1 โปรแกรมการศึกษาพหุ  
กรรมในธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2521.
- สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : นาคีอักษรการพิมพ์, 2538.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521.
- สมยศ นาวิการ. ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2526.
- สมยศ นาวิการ. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
2524.

- สมยศ นาวิการ และศุภสดี รุมาคม. การบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : กรุงเทพมหานครพิมพ์, 2522.
- สมศรี ศานติเกษม. "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และ ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี" วิทยานิพนธ์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- สมิต ด้ชฎกร. การสื่อสารสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2526.
- สัมพันธ์ ชูนนารถ. "พฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์วิทยาลัยครู อุดรดิตต์" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- สุพิณ เกษาคุปต์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2536.
- อนันต์ เกตุวงศ์. ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของรัฐเพื่อการพิจารณา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2519.
- อรุณ วัชรธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทย วัฒนาพานิช, 2522.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. มนุษยสัมพันธ์ในโรงงาน. กรุงเทพมหานคร : หจก.เอช-เอน การพิมพ์, 2532.
- โอภาส บุคราภส. "ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงานในกรมชลประทาน" วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2533.

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาษาอังกฤษ

- Andrew J. Dubrin. Foundation of Organization Behavior : An Applied Perspective. Cambridge : Prentice-Hall Inc., 1984.
- Applewhite, Phillip B. Organization Behavior. New Jersey : Englewood Cliff, Prentice-Hall Inc., 1965.
- Bass, Barnard M. And Ryterband Edward C.. Organization Psychology. 2nd. Ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1979.
- Beer, Mecheal, "Organization Size and Satisfaction" Academy of Management Journal, 1964.
- Berlo, The Process of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960.
- Blake, Robert R., and Jane S. Mouton. Corporate Excellence Through Grid Organizational Development. Houston : Gulf Publishing, 1968.
- Blum, Milton L., and Naylor, James C. Industrial Psychology. New York : Harper and Row Publishers, 1968.
- Chester I. Bernard. The Function of Executive. Cambridge : Harvard University Press, 1966.
- Cooper, Alfred M. How to Supervise People. New York : McGraw-Hill, 1985.
- Cruden, Herbert J. And Sherman Arther W. Jr. Personnel Management. Ohio : South-Western Publishing Company Inc., 1963.
- Dale S. Beach. Personnel the Management of People at Work. New York : The Macmillan, 1967.
- David, Keith, Human Relation at Work. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc., 1967.
- David, Ralph C. The Fundamental of Top Management. New York : Harper & Brothers Co., 1951.
- Francis, Dave. Unblocking Organization-Communication. England : Gower Publishing Co., 1987.
- Gerald L. Wilson, H. Lloyd Goodall, Jr., Christopher L. Waagen. Organizational Communication. New York : Harper & Row Publichers, 1986.
- Ghiselli, Edwin E. And Charance, W. Brown. Personnel and Industrial Psychology. New York : McGraw-Hill Book Company, 1965.

- Grove, Richard K. "Perceive Effectiveness of Principle Teacher Communication Practices" Doctoral Dissertation. Department of Education Service, Graduate School, The Pennsylvania University, 1967.
- Guetzkow, Harole, and Simon, Herbert A. "The Impact of Certain Task-Oriented Groups." Management Science. April-July, 1955.
- Harole J. Leavitt. Managerial Psychology, 2nd. Ed. Chicago : The University of Chicago Press, 1964.
- Herzberg, F. and Others. The Motivation. New York : John Wiley & Sons, Inc., 1959.
- Hollander, Edwin P. Principles and Methods Social Psychology. New York : Oxford University Press. 1967.
- Huse, E. and Bowditch. J. Behavior in Organization. Addison-Wesley, 1973.
- Indik, Bernard P., Georgopoulos, Basil S., and Seashore, Stanley E.. "Superior-Subordinate Relationships and Performance." Personnel Psychology. Winter 1961.
- Katz, D. And Kahn, R. The Social Psychology of Orgination. New York : John Wiley & Sons, 1966.
- Kersten, Astrid. "ACritical-Interpretive Approach to the Study of Organization Communication : Bringing Communicaiton back into the Field." In Organization Communication : Emerging Perspective. Edited by Lee Thayer. New Jersey : Alex, 1986.
- Lazarsfeld, Paul F., and Menzel Herbert, "Mass Media and Personnel Influence" The Science of Human Communication. Ed.. Wilbur Schramm. New York : Basic Book, 1963.
- Locke, Edwin A.. "The Nature and Causes of Job Satisfaction." In Handbook of Industrial and Organization Psychology. Edited by Marvin D. Dunnette. Chicago Rand McNally College, 1976.
- Redding, W.C. Communication within the Organization. New York, Industrial Communication Council and Lafayette, 1973.
- Richard K. Allen. Organization Management through Communication. New York : Harper & Row, 1977.
- Richard Steers and Lyman Porter. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw-Hill, 1979.

Schott, William G. Organization Theory. Homewood, III : Richard D. Irwin, 1967.

Stewart, Daniel K. The Psychology of Communication. New York : Funk & Wagnalls, 1968.

Tannenbaum, Arnold S. Control in Organization. New York : McGraw-Hill, 1968.

Von Haller B. Gilmer. Applied Psychology Problems in Living and Working. New York : McGraw-Hill, 1966.

W. Rhys Roberts, "Rhetorica." The Works of Aristotle. W.D. Ross Ed. London : Oxford University Press, 1946.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



# ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

กลุ่มบริษัท มินีแบ (ประเทศไทย)  
(MINEBEA Group of Companies Thailand)

กลุ่มบริษัท มินีแบ

บริษัท มินีแบ จำกัด ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2494 เป็นบริษัทผู้ผลิตดัดดัดลูกปืน (Miniature Ball Bearing) แห่งแรกในประเทศไทย ปัจจุบันมีโรงงานอยู่ตามประเทศต่างๆทั่วโลก 21 แห่ง อาทิ สหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ ไต้หวัน ประเทศในแถบยุโรป และประเทศไทย

กลุ่มบริษัท มินีแบ (ประเทศไทย)

ปัจจุบันกลุ่มบริษัท มินีแบ (ประเทศไทย) ประกอบด้วยโรงงาน 3 แห่ง คือ โรงงานอยุธยา โรงงานบางปะอิน และโรงงานทพบุรี ดำเนินการผลิตและประกอบอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการส่งออก และได้รับการส่งเสริมการลงทุนจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแห่งประเทศไทย

|   |              |               |
|---|--------------|---------------|
| M | an           | บุคลากร       |
| I | nnovation    | การสร้างสรรค  |
| N | umber One    | ความเป็นหนึ่ง |
| E | ternity      | ตลอดกาล       |
| B | enefits      | คุณประโยชน์   |
| E | ffectiveness | ประสิทธิภาพ   |
| A | ctivities    | ความตื่นตัว   |

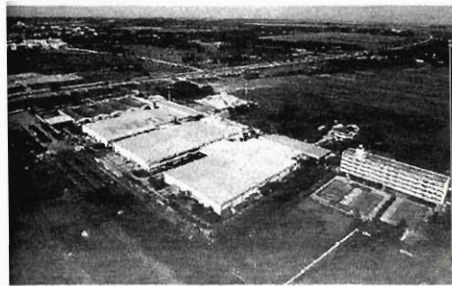
มุ่งสร้างสรรคบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด  
เพื่อความเป็นหนึ่ง  
อันนำมาซึ่งประโยชน์สุขสู่สังคมตลอดกาล



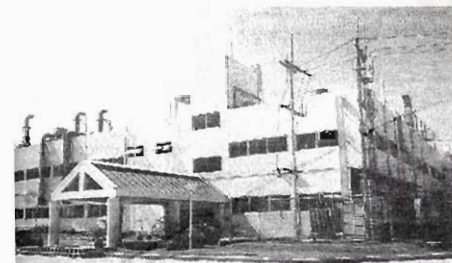
# MINEBEA GROUP IN THAILAND



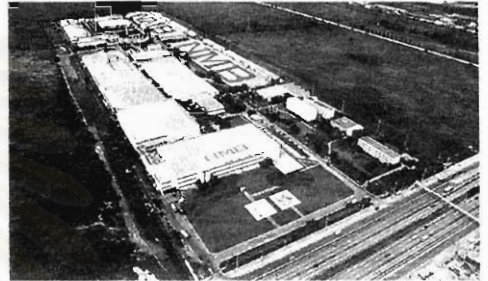
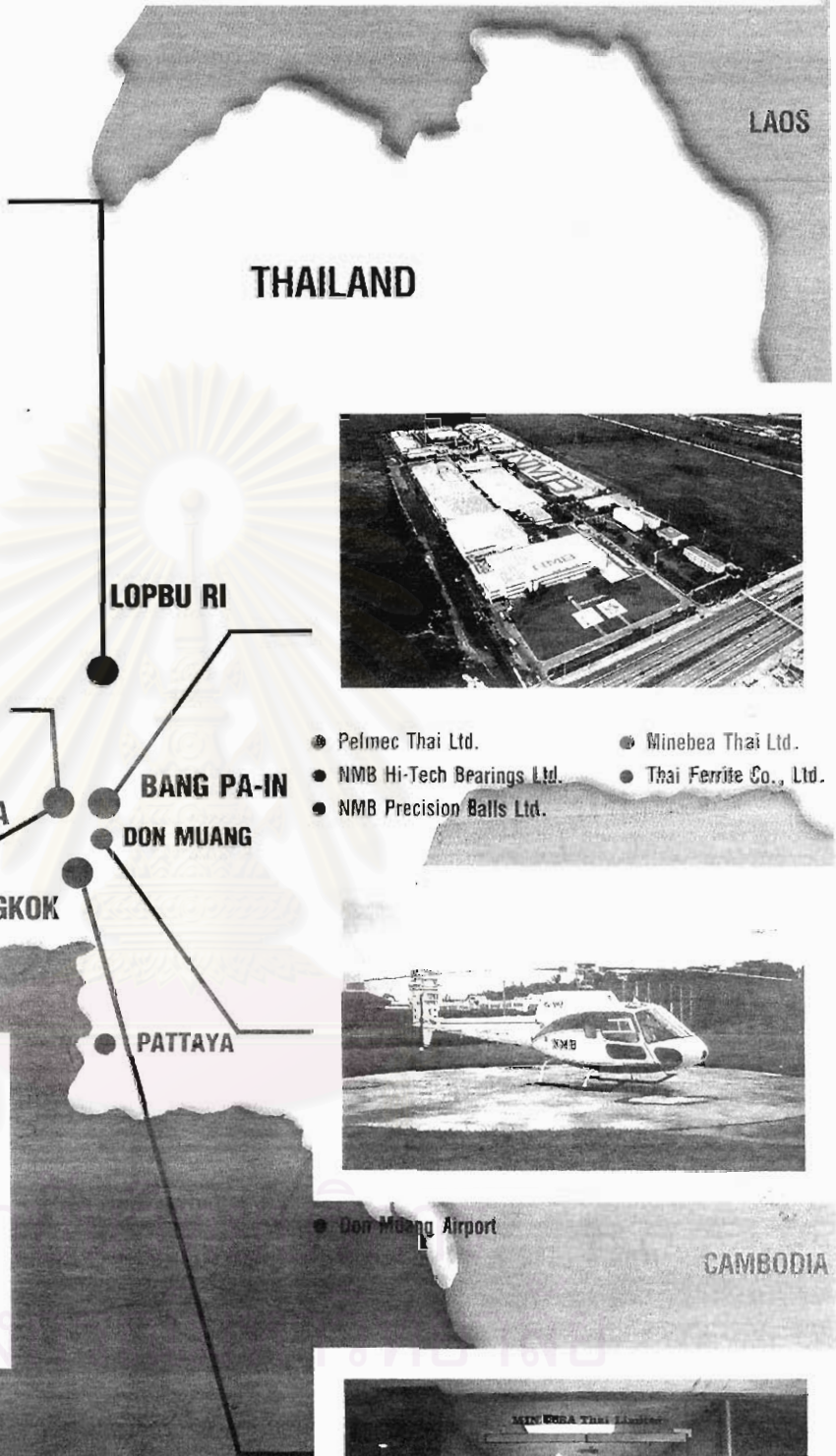
Minebea Electronics (Thailand) Co., Ltd.  
Minebea Thai Ltd. (Lopburi Plant)



Minebea Thai Ltd.  
Minebea Thai Ltd. (Ayutthaya Plant)



Minebea Industries Co., Ltd.



- Pelmec Thai Ltd.
- NMB Hi-Tech Bearings Ltd.
- NMB Precision Balls Ltd.
- Minebea Thai Ltd.
- Thai Ferrite Co., Ltd.



● Don Muang Airport



● Bangkok office

GULF OF SIAM

## โรงงานอู่ขยา



|                |   |  |
|----------------|---|--|
| ที่ตั้ง        | : | 18 หมู่ 3 ถ.เอเชีย กม.72 ต.ชนู อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา |
| พื้นที่ทั้งหมด | : | 90,460 ตารางเมตร   |
| พื้นที่โรงงาน  | : | 31,462 ตารางเมตร   |
| จำนวนพนักงาน   | : | 2,539 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2540)                |

โรงงานอู่ขยาประกอบด้วย 2 บริษัท คือ บริษัท เอ็น เอ็ม บี ไทย จำกัด และ บริษัท มินิแบไทย จำกัด

บริษัทเอ็น เอ็ม บี ไทย จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2525 ด้วยเงินทุนจดทะเบียน 2,600 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Miniature Ball Bearing

บริษัทมินิแบไทย จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนมกราคม พ.ศ. 2528 ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Strain Gauge, Transducer, Etched Gauge

## โรงงานบางปะอิน



|                |   |  |
|----------------|---|--|
| ที่ตั้ง        | : | 1 หมู่ 7 ถ.พหลโยธิน กม.51 ต.เชียงรากน้อย อ.บางปะอิน<br>จ.พระนครศรีอยุธยา |
| พื้นที่ทั้งหมด | : | 432,628 ตารางเมตร  |
| พื้นที่โรงงาน  | : | 164,949 ตารางเมตร  |
| จำนวนพนักงาน   | : | 12,639 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2540)                               |

โรงงานบางปะอิน ประกอบไปด้วย บริษัท มินิแบไทย จำกัด บริษัท เฟ็ดเม็คไทย จำกัด บริษัท ไทยเฟอร์ไรท์ จำกัด บริษัท เอ็น เอ็ม บี ไฮเทค แบริ่งส์ จำกัด และบริษัท เอ็น เอ็ม บี พรินซ์ชั่นบอลส์ส จำกัด

บริษัท มินิแบไทย จำกัด เริ่มดำเนินการผลิตในปี พ.ศ. 2526 โดยมีเงินทุนจดทะเบียน 3,100 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Keyboard, Injection Molding, Motor, Die-Cast, Speaker, General Machine, Tool & Die, Press Support

บริษัท เฟ็ดเม็คไทย จำกัด เริ่มดำเนินการผลิตเมื่อ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2527 โดยมีเงินทุนจดทะเบียน 1,700 บาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Small Size Ball Bearing

บริษัทไทยเฟอร์ไรท์ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างนักลงทุนชาวไทย และบริษัท มินิแบ จำกัด จากประเทศญี่ปุ่น มีเงินทุนจดทะเบียน 310 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Hard Ferrite

บริษัท เอ็น เอ็ม บี ไฮเทค แบริ่งส์ จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2532 มีเงินทุนจดทะเบียน 1,000 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Spindle Bearing, Direct Bearing

บริษัท เอ็น เอ็ม บี พรินซ์ชั้นบอลล์ จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2532 มีเงินทุนจดทะเบียน 600 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Steel Ball สำหรับ Ball Bearing

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## โรงงานลพบุรี



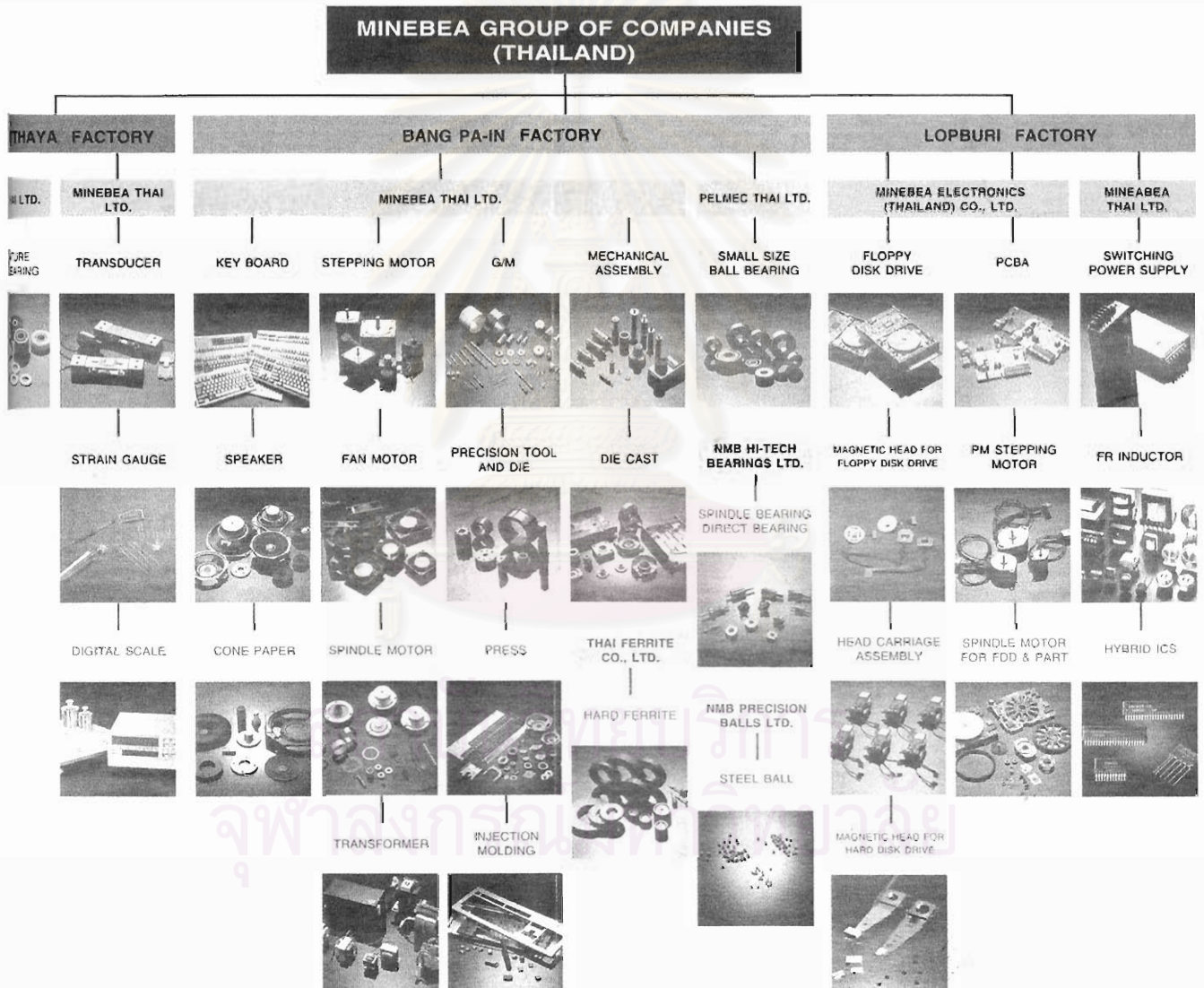
|                |   |  |
|----------------|---|--|
| ที่ตั้ง        | : | 5/2 หมู่ 8 ถ.พหลโยธิน กม.149 ต.นิคมสร้างตนเอง อ.เมือง จ.ลพบุรี |
| พื้นที่ทั้งหมด | : | 822,225 ตารางเมตร  |
| พื้นที่โรงงาน  | : | 493,164 ตารางเมตร  |
| จำนวนพนักงาน   | : | 8,522 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2540)                      |

โรงงานลพบุรี ประกอบไปด้วย บริษัท มินิแมอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท มินิแมไทย จำกัด

บริษัท มินิแมอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มดำเนินการเมื่อ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2531 มีเงินทุนจดทะเบียน 525 ล้านบาท ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Magnetic Heads for Floppy Disk Drive, PM Stepping Motor, Print Circuit Board Assembly และ Floppy Disk Drive

บริษัท มินิแมไทย จำกัด ผลิตภัณฑ์ของบริษัทนี้ คือ Switching Power Supply, Inductor และ Hybrid IC

ผลิตภัณฑ์ต่างๆของกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)



## สิทธิประโยชน์และสวัสดิการ

กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) ได้มีสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆสำหรับพนักงาน ดังต่อไปนี้

1. เครื่องแบบพนักงาน
2. รถรับ-ส่งพนักงาน
3. ข้าวเปล่าฟรีทุกมื้อ และอาหารราคาถูก
4. การตรวจสุขภาพประจำปี และห้องรักษาพยาบาล ซึ่งมีแพทย์และพยาบาลประจำ
5. ค่ารักษาพยาบาลสำหรับพนักงาน ซึ่งรวมถึงบิดา มารดา คู่สมรสและบุตร
6. ค่าครองชีพ
7. ค่าทำงานล่วงเวลา
8. โบนัส
9. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ
10. กองทุนเงินทดแทน
11. เงินช่วยเหลือในกรณีประสบอุบัติเหตุ และกรณีพนักงานและครอบครัวเสียชีวิต
12. ประกันชีวิตหมู่
13. การประกันสังคม
14. ทุนการศึกษาสำหรับบุตรพนักงาน
15. เงินสนับสนุนการ
16. การอบรมสัมมนาทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการส่งพนักงาน ไปอบรมต่างประเทศ
17. สโมสร
18. สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



โรงอาหาร



ห้องพยาบาล



รถรับ-ส่งพนักงาน

# สถาบันวิทยบริการ



เครื่องบินโดยสารและเฮลิคอปเตอร์สำหรับการขนส่งสินค้า และรับ-ส่งผู้โดยสารของบริษัท



## ภาคผนวก ข

### วัฒนธรรมองค์การ

#### ความหมายและหน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมมีผลสำคัญต่อความสำเร็จขององค์การ วัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตขององค์การทำให้องค์การมีความสามารถในการที่จะรักษาคุณสมบัติหรือลักษณะการจัดการ หรือลักษณะพิเศษอื่นไว้ตลอดไป

Pettigrew (1979) ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง ระบบความหมายที่กลุ่มยอมรับในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งรวมถึงความเชื่อ ภาษา ประเพณีปฏิบัติ Schwartz และ Davis (1981) มองว่า วัฒนธรรมองค์การ คือ ทศนคติและค่านิยมของสมาชิกในองค์การ วิธีการจัดการ และพฤติกรรมที่แก้ปัญหของคนในองค์การนั้น ขณะที่ Schein (1983) ระบุว่าวัฒนธรรมไม่ใช่พฤติกรรมหรือสิ่งของเครื่องใช้ แต่เป็นข้อตกลงที่อยู่ใต้ค่านิยม และกำหนดรูปแบบพฤติกรรมตลอดจนถึงของเครื่องใช้ สถาปัตยกรรม การจัดที่ทำงาน การแต่งกาย ฯลฯ

วัฒนธรรมองค์การมีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ (Gutknecht, 1982)

1. เป็นเกณฑ์ในการสร้างกฎ ข้อบังคับ วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีกฎทางสังคมในการตีความหรือแสดงพฤติกรรมในการแก้ปัญหที่เกี่วข้อง
2. เป็นสิ่งกระตุ้น วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกมีศรัทธา เป็นแรงจูงใจให้แต่ละคนปรับลักษณะเฉพาะของตนให้มีบทบาท ค่านิยม ฯลฯ ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ
3. เป็นเครื่องผูกกำลัง วัฒนธรรมช่วยให้สมาชิกผสมผสานติดต่อสมาคมกันและช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

## องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ

### สภาพแวดล้อมขององค์การ

องค์การแต่ละแห่งมีลักษณะตลาดแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์ คู่แข่ง เทคโนโลยี อิทธิพลจากรัฐบาล การเมือง ฯลฯ การที่จะประสบความสำเร็จในตลาด องค์การแต่ละแห่งจะต้องทำงานหรือกิจการบางอย่างเป็นผลดี สภาพแวดล้อมที่องค์การดำเนินงานเป็นตัวกำหนดว่า จะต้องทำอะไรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ สภาพแวดล้อมขององค์การมีอิทธิพลมากที่สุดในการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การ

### ค่านิยม

ค่านิยมเป็นแนวคิดและความเชื่อพื้นฐานขององค์การ ค่านิยมเปรียบเสมือนหัวใจของวัฒนธรรมองค์การ ช่วยสร้างมาตรฐานความสำเร็จภายในองค์การโดยการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

### วีรบุรุษ

คนที่เป็นวีรบุรุษจะสะท้อนค่านิยมทางวัฒนธรรมและเป็นแบบอย่างให้บุคลากรอื่นๆเห็นและทำตาม คนบางคนเกิดมาเป็นวีรบุรุษ บางคนเป็นวีรบุรุษที่ "สร้างขึ้นมาจากผลงานอันทรงคุณค่าควรแก่การทรงจำ องค์การที่มีวัฒนธรรมแข็งแกร่งบางแห่งจะมีวีรบุรุษหลายคนและหลายรูปแบบ แต่ทุกรูปแบบจะเป็นแบบจำลองตัวอย่าง แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่คนในองค์การคนอื่นๆน่าจะทำตาม

### ขนบธรรมเนียมประเพณี

แต่ละองค์การจะมีระบบและมีรูปแบบที่วางไว้ ซึ่งแสดงให้บุคลากรเห็นถึงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวัง ในระดับสูงขึ้นไปจะมีพิธีการ ประเพณีต่างๆเป็นตัวอย่างเด่นชัดที่องค์การยึดถือและปฏิบัติกันอยู่อย่างสม่ำเสมอ

## ขนบธรรมเนียมประเพณี

แต่ระองค์การจะมีระบบและมีรูปแบบที่วางไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวัง ในระดับสูงขึ้นไปจะมีวิธีการ ประเพณีต่างๆ เป็นตัวอย่างเด่นชัดที่องค์การยึดถือและปฏิบัติกันอยู่อย่างสม่ำเสมอ

## ข่าววัฒนธรรม

ข่าววัฒนธรรมคือ ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการอันสำคัญภายในองค์การ โดยจะเป็น "ผู้นำสาร" ค่านิยมเรื่องราวของวีรบุรุษต่างๆ พวกเขาชอบเล่าชอบจูบจับ นักสืบ นักเทศน์ เป็นข่าวการสื่อสารที่ทรงพลังในองค์การ การควบคุมข่าวตัวบุคคลเหล่านี้ให้ได้เป็นวิธีเดียวที่จะช่วยให้คนอื่นๆ รับรู้เข้าใจเรื่องราวต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

## ความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

องค์การที่ปลูกฝังสร้างเอกลักษณ์ของตนเองโดยการสร้างค่านิยม สร้างวีรบุรุษ ขนบธรรมเนียมประเพณี ประกาศให้ทุกคนรับรู้โดยผ่านข่าววัฒนธรรมจะเป็นองค์การที่มีความแหลมคม มีพลังวังไปสู่ความสำเร็จ หากคิดว่าคนเป็นทรัพยากรมีค่าสูงสุดขององค์การ วิธีบริหารจัดการคนมิใช่ดูจากรายงานผลจากคอมพิวเตอร์ แต่โดยการสร้างเสริมวัฒนธรรมอันละเอียดอ่อน วัฒนธรรมเป็นคานงัดที่นำพฤติกรรมอันทรงพลัง ช่วยให้บุคคลทำงานดีขึ้น

## การจัดองค์การแบบญี่ปุ่น

โครงสร้างองค์การในบริษัทญี่ปุ่น มีรายละเอียดต่างกันออกไป แต่มีหลักการจัดองค์การที่ใกล้เคียงกับของอเมริกัน ระดับสูงสุดของคณะผู้บริหารก็คือ คณะกรรมการอำนวยการ (Board of Directors) ซึ่งมาจากตัวแทนของกลุ่มผู้ถือหุ้น และมีผู้อำนวยการ ซึ่งได้รับเลือกมาจากที่ประชุมใหญ่ของกลุ่มผู้ถือหุ้น แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ชื่อผู้อำนวยการมักจะได้รับการเสนอมาจากฝ่ายบริหาร และได้รับความเห็นชอบจากตัวแทนของผู้ถือหุ้นอีกทีหนึ่ง

## ลักษณะเฉพาะในโครงสร้างการจัดองค์การแบบญี่ปุ่น

ระบบจ้างงานแบบตลอดชีพ มีผลทำให้ลักษณะการทำงานในทางปฏิบัติขององค์การบริหารแบบญี่ปุ่น แตกต่างออกไปจากวิธีการปฏิบัติในฝ่ายตะวันตก ลักษณะเฉพาะที่น่าสนใจมีดังนี้คือ

1. *ความเป็นกลุ่มนิยม (Collectivity Orientation)* ในแผนภูมิแสดงโครงสร้างการจัดองค์การในบริษัทต่าง ๆ นั้น แทบจะไม่ระบุตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งลงไปเลย ยกเว้นตำแหน่งประธานคณะกรรมการอำนาจการกับตำแหน่งประธานบริษัทเท่านั้น โดยปกติจะระบุกันในระดับแผนก ฝ่าย และส่วนเท่านั้น

ทั้งนี้เป็นผลสะท้อนมาจากลักษณะการทำงานจริงๆ ของคนญี่ปุ่น ที่ทำงานกันเป็นทีม ทุกคนในทีมก็มีความรับผิดชอบต่องานเท่าๆ กัน หัวหน้าทีมจึงเสมือนเพียงตัวแทนของทีม เพื่อการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นๆ เท่านั้น การระบุหรืออ้างอิงกันเป็นรายตัว จึงออกจะไม่จำเป็นและไม่สมเหตุผลผลอะไรนัก

2. *การไม่ระบุรายละเอียดความรับผิดชอบงาน (Non-Specify of Responsibility)* แต่ละระดับความรับผิดชอบไม่มีการระบุรายละเอียดหรือขอบเขตชัดเจนจำกัต่างๆ ในการทำงาน แต่จะกล่าวเอาไว้อย่างกว้างๆ เท่านั้น ทั้งนี้เพราะคนทั้งแผนกร่วมกันรับผิดชอบอยู่แล้ว ในลักษณะนี้ หัวหน้างานในแต่ละระดับ จึงมีหน้าที่เป็นผู้ประสานงานและรับส่งมอบงานระหว่างระดับหน่วยงานเท่านั้น ในการทำงานกับคนในหน่วยงานของตน ก็เป็นผู้มอบหรือให้เป้าหมายงาน และคอยช่วยสร้างบรรยากาศให้ทุกคนมีความร่วมมือและประสานงานกัน โดยอาจไม่จำเป็นต้องทำการแจกแจงงานออกและตั้งงานกันเป็นรายบุคคล

3. *เน้นหน้าที่สายงานในแนวตั้งเท่านั้น (Vertical Society)* สายงานในแนวตั้งแทนระบบอาวุโสหรือลำดับชั้น (hierarchy) นักบริหารหรือพนักงานแต่ละคน มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคนในระดับสูงกว่าและต่ำกว่าตนโดยตรงเท่านั้น และจะมีความสัมพันธ์น้อยมากกับคนในระดับเดียวกัน ที่อยู่คนละกลุ่มกันหรือระหว่างสายงานต่างกัน

4. **ลักษณะและความหมายของหัวหน้า** หัวหน้างานของระบบญี่ปุ่นทำตัวในลักษณะที่เป็น "ร่างรถไฟ" ซึ่งทอดไปยังจุดหมายปลายทาง แล้วปล่อยให้ขบวนเดินทางไปได้ด้วยตนเอง "หัวหน้างาน" ของญี่ปุ่นจึงไม่ใช่ "ตัวพระเอก" แต่เป็นตัว "พระอาจารย์" หรือ "ผู้กำกับ" จากการวิเคราะห์ถึงทัศนคติที่มีต่อหัวหน้างานแล้วพบว่า คุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับจะเป็นหัวหน้างานของระบบญี่ปุ่นนั้น เช่นนั้นที่ "ความสามารถในการสร้างทีมงาน การประสานความสามัคคี การจูงใจและสร้างขวัญแก่กลุ่มงาน มากกว่าความสามารถทางด้านเทคนิคหรือความรู้ในด้านที่เกี่ยวกับตัวงานที่ทำ"

5. **การกระจายปลีกย่อยของตำแหน่งบริหาร** นักบริหารแต่ละคนจะได้รับอำนาจหน้าที่หรือมีตำแหน่งงานที่แคบมาก ผลของการกระจายอำนาจการบริหารปลีกย่อยทำให้บริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ จะมีอัตราส่วนพนักงานฝ่ายบริหารต่อพนักงานทั้งหมดมากกว่าในสหรัฐอเมริกา ซึ่งจะเป็นปัญหาเมื่อการค้าและการผลิตขบเซาะลง นอกจากจะมีการแบ่งย่อยหน้าที่การบริหารที่ปลีกย่อยแล้ว ความเพ้ออีกอย่างหนึ่งคือ ตำแหน่งเพื่อ เนื่องจากว่า การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่นั้นยากกว่าการแต่งตั้งตำแหน่งแก่คนในหน่วยงานเดิม จึงพบว่า ในองค์กรของญี่ปุ่นจะมีตำแหน่งผู้ช่วยตำแหน่งรองต่างๆ มากมาย อาทิ ตำแหน่งรองหัวหน้าส่วน ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ซึ่งในส่วนนั้นอาจมีคนเพียงสิบคนเศษเท่านั้น

**ลักษณะเฉพาะตัวของการบริหารแบบญี่ปุ่น**

ลักษณะสำคัญๆ ที่จัดได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ของระบบบริหารงานแบบญี่ปุ่น ได้แก่

1. **การจ้างงานแบบตลอดชีพ (Lifetime Employment)** การจ้างงานแบบตลอดชีพของญี่ปุ่น เกิดมาจากความชอบรับในค่านิยมที่ว่า "กิจการธุรกิจก็เหมือนครอบครัวหนึ่ง ประชานบริษัทเหมือนพ่อบ้าน และคนงานทุกคนก็เหมือนสมาชิกคนหนึ่งครอบครัว" ดังนั้นชีวิตในที่ทำงานก็เหมือนชีวิตที่บ้านของตนเอง และความสนใจของหัวหน้างานที่มีต่อลูกน้องก็อยู่ในรูปของญาติต่อญาติ ซึ่งจะเห็นได้ชัดเจนจากวิธีการและนโยบายในการบริหารงานบุคคลของบริษัทญี่ปุ่น

ธุรกิจและอุตสาหกรรมในประเทศญี่ปุ่น ได้ยอมรับและใช้ระบบจ้างงานแบบตลอดชีพกันมานานแล้ว ถึงแม้ในปัจจุบันคนงานที่เข้าทำงานใหม่จะได้มีการเซ็นสัญญาจ้างงานกับนายจ้างก็ตาม แต่ดูเหมือนจะเป็นการทำตามพิธีเท่านั้น เพราะเมื่อใครสักคนสมัครใจเข้าทำงานกับบริษัทใดแล้ว ก็จะทำที่นั่นต่อไปจนปลดเกษียณอายุจากระบบอันนี้ ถึงแม้ว่าคนงานนั้นอาจไม่ค่อยพอใจต่อตำแหน่งหน้าที่ในขณะนั้น แต่ก็ต้องทำต่อไปเพื่อรอการขยับขยายไปสู่ตำแหน่งใหม่ที่เหมาะสมกว่า ขณะเดียวกันทางฝ่ายนายจ้างเมื่อรับคนงานมาแล้ว ก็คิดไว้ว่าจะต้องดูแลต่อไปจนกว่าจะปลดเกษียณกันไป เพราะฉะนั้นจึงแม้จะเห็นว่าทำงานไม่ค่อยดีนัก ก็พยายามสอนงานและหาทางขยับขยายให้ทำงานที่เหมาะสมยิ่งขึ้น เรื่องจะไล่ถอดออกอย่างในยุโรปหรืออเมริกานั้น ไม่ค่อยปรากฏ

คนภายนอกมักจะคิดว่าการจ้างงานแบบตลอดชีพนั้น เป็นกฎหมายของรัฐภาคญี่ปุ่น แต่ที่จริงแล้วไม่ใช่เลย เพราะนี่เป็นเพียงวัฒนธรรมหรือขนบธรรมเนียมในการจ้างงานของคนญี่ปุ่นเองเท่านั้น แต่ระบบจ้างงานแบบนี้ บางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อการทำธุรกิจอยู่ไม่น้อยเพราะทำให้ธุรกิจไม่คล่องตัว บริษัทต่างๆ ไม่อาจปลดคนงานที่ล้นงานออกได้ในยามการค้าฝืดเคือง ดังนั้น กิจการขนาดใหญ่จึงนิยมใช้พวกบริษัทรับช่วงหรือจับคอนแทรคเตอร์ (Sub-contractors) มากกว่าที่จะขยายกิจการของตนเองโดยการจ้างคนงานเพิ่มขึ้น

จากระบบจ้างงานแบบตลอดชีพนี้เอง ที่ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง-ลูกจ้างมีความถักซึ้งและใกล้ชิดมาก จนทำให้ "การบริหารงานระบบครอบครัว" เป็นเรื่องธรรมดาที่พบได้ทั่วไป กล่าวคือ จะพิจารณาว่าใครควรมีตำแหน่งอะไร โดยที่คุณสมบัติ 2 ข้อ คือ ทำงานมานานเท่าใด? และมีความซื่อสัตย์มากแค่ไหน? มากกว่าที่จะมองว่ามีความเจนจัดหรือเก่งกล้าเกินคนอื่นเพียงใด ชูคกันง่าซุ คือ ชีคอิอิ "ระบบอาวุโส" (Seniority system) ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานมากกว่า จะชีคเอา "ระบบความเหมาะสมกับตำแหน่ง" (Functional position system) อย่างในตะวันตก

ระบบการจ้างงานแบบตลอดชีพ ทำให้แต่ละบริษัทไม่อาจจะลดค่าใช้จ่ายในด้านค่าแรงงานลงได้ด้วยการปลดคนงานออก ยิ่งกว่านั้น ในทุกๆปี ค่าแรงงานจะต้องเพิ่มสูงขึ้นไม่ว่าจะมีการจ้างคนงานเพิ่มเติมหรือไม่ก็ตาม จึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องพยายามเพิ่มผลผลิตหรือขยายรายได้ให้มากขึ้นทุกปี เพื่อชดเชยกับค่าแรงที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปีนั้น ทำให้กิจการธุรกิจทุกแห่งในญี่ปุ่นต้องขยายตัวเติบโตออกไปทุกที เพื่อที่จะประคองตัวให้อยู่ในวงการต่อไปได้

2. **การบริหารแบบกลุ่ม (Collectivism Management)** คนญี่ปุ่นมีความรู้สึกของ  
 กลุ่มงาน ในชีวิตการทำงานจึงต้องมีการทำงานเป็นกลุ่มหรือที่เรียกว่า "ทีมเวิร์ก" ในการตัดสินใจ  
 ทำอะไรก็ตาม ความเห็นต่างๆจะมาจากกลุ่มคนงานที่เกี่ยวข้อง หัวหน้างานมีหน้าที่ผสมผสานความ  
 คิดเห็นต่างๆจากทุกคน มาเป็นผลสรุปที่ตั้งเป็นเป้าหมายของกลุ่มต่อไป ขณะเดียวกันแต่ละกลุ่ม  
 จะประกอบด้วยคนหลายระดับอายุและประสบการณ์ ซึ่งจะประสานงานและสอนงานกันเองภายใต้  
 ได้กลไกของระบบอาวุโส

3. **การบริหารงานด้วยนักบริหารมืออาชีพ** ธุรกิจและอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น  
 ปัจจุบันนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปของบริษัทมหาชน ธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กอยู่ในรูปของบริษัท  
 ครอบครัว โดยมีการลงทุนร่วมกันจากหลายๆกิจการ ส่วนบริษัทขนาดใหญ่ๆมักจะเป็นบริษัท  
 มหาชน จากลักษณะธุรกิจแบบนี้จะไม่มีใครที่ถือหุ้นใหญ่ จนกระทั่งมีสิทธิ์มีเสียงมากพอ ที่จะ  
 บริหารงานคนเดียวหรือครอบครัวเดียวได้

ดังนั้น นักบริหารของญี่ปุ่นเกือบทั้งหมดจึงเป็น นักบริหารโดยอาชีพ (ไม่ใช่เป็นเจ้าของกิจการ)  
 การจัดอบรมเพื่อพัฒนาตนเองที่มีอยู่ ได้รับความนิยมและประสบความสำเร็จเป็น  
 อย่างสูงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรอบรมนักบริหารระดับสูงมักจะได้รับความสนใจเป็นพิเศษ ซึ่ง  
 เป็นการแสดงให้เห็นว่าแม้แต่นักบริหารระดับสูงก็ยังสนใจและกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองเพื่อ  
 วิชาชีพของตนอยู่เสมอๆ

**พฤติกรรมของการบริหารแบบญี่ปุ่น**

ในสภาพการทำธุรกิจของญี่ปุ่นในปัจจุบันนี้ เป้าหมายหลักของการทำธุรกิจกลับ  
 กลายเป็นความเติบโตของกิจการ และความสำเร็จในการขยายส่วนแบ่งในตลาด (Market Share)  
 ของกิจการมากกว่า สาเหตุสำคัญที่ทำให้ความนึกคิดของนักบริหารญี่ปุ่นเป็นเช่นนี้ ก็เพราะระบบ  
 การจ้างงานแบบตลอดชีพนั่นเอง ผู้บริหารทุกระดับจึงเห็นการขยายตลาดเป็นประเด็นสำคัญของ  
 การอยู่รอดของตนเองและของคนทั้งหมด

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

สำหรับผู้วิจัย

\_ 1 \_ 2 \_ 3

เรื่อง

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)

คำชี้แจง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตาม  
ความเป็นจริงที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน (ข้อมูลของท่านจะเป็น  
ประโยชน์สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อหน้าที่การงาน  
ของท่านแต่อย่างใด)

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้กรอกแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

\_ 4

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-25 ปี

26-30 ปี

31-35 ปี

36-40 ปี

41-45 ปี

46 ปีขึ้นไป

\_ 5

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย

หย่าร้าง

\_ 6



## 4. ระดับการศึกษา

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา             | <input type="checkbox"/> ปวช/ปวส/อนุปริญญา |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า | <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี  |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ (ระบุ) .....     |  |

\_ 7

## 5. ตำแหน่งปัจจุบันของท่าน

- Operator / Technician / Clerk
- Supportor / Sub Leader / Group Leader / Specialist Clerk
- Staff (Office / Production / Engineer)
- Officer / Supervisor / Engineer
- Senior Officer / Senior Supervisor / Senior Engineer
- Superintendent
- Assistant Manager ขึ้นไป

\_ 8

## 6. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในบริษัท

- |  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1-3 ปี |
| <input type="checkbox"/> 4-6 ปี        | <input type="checkbox"/> 7-9 ปี |
| <input type="checkbox"/> 10 ปีขึ้นไป   |                                 |

\_ 9

## 7. อัตราเงินเดือนปัจจุบันของท่าน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 4,500-9,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 9,001-14,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 14,001-19,000 บาท | <input type="checkbox"/> 19,001-24,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 24,001-29,000 บาท | <input type="checkbox"/> 29,001-34,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 34,001-39,000 บาท | <input type="checkbox"/> 39,001-44,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 44,001-49,000 บาท | <input type="checkbox"/> 49,001 บาทขึ้นไป  |

\_ 10

## ตอนที่ 2 การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

8. โดยปกติท่านได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท จากแหล่งข่าวสารใด

(กรุณาระบุแหล่งข่าวสารมา 3 อันดับ 1 = บ่อยที่สุด 2 = บ่อยปานกลาง 3 = ไม่บ่อยนัก)

- ... หัวหน้างาน \_\_\_\_\_ 11
- ... เพื่อนร่วมงาน \_\_\_\_\_ 12
- ... JCC \_\_\_\_\_ 13
- ... การประชุม
- ... หนังสือเวียน
- ... บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท
- ... วารสารประจำเดือนของบริษัท
- ... ประกาศจากเสียงตามสายของบริษัท
- ... อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

9. จากข้อ 8 ท่านคิดว่าแหล่งข่าวสารใดให้ข่าวสารต่างๆของบริษัทได้อย่างถูกต้องมากที่สุด (เพียง 1 คำตอบ) เพราะเหตุใด

- หัวหน้างาน \_\_\_\_\_ 14
- เพื่อนร่วมงาน
- JCC
- การประชุม
- หนังสือเวียน
- บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท
- วารสารประจำเดือนของบริษัท
- ประกาศจากเสียงตามสายของบริษัท
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

เพราะเหตุใด .....

10. โดยปกติหัวหน้างานสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับท่านด้วยวิธีการใดบ้าง  
(กรุณาระบุวิธีการมา 3 อันดับ 1 = บ่อยที่สุด 2 = บ่อยปานกลาง 3 = ไม่บ่อยนัก)

- ... เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว \_\_\_\_\_ 15
- ... เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง \_\_\_\_\_ 16
- ... ใช้โทรศัพท์ \_\_\_\_\_ 17
- ... ใช้หนังสือ/จดหมายแจ้งให้ทราบ
- ... เรียกประชุม
- ... สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน
- ... อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

11. จากข้อ 10 ท่านชอบให้หัวหน้าสั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับท่านด้วยวิธีใดมากที่สุด (เพียง 1 คำตอบ)  
เพราะเหตุใด

- เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว \_\_\_\_\_ 18
- เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง
- ใช้โทรศัพท์
- ใช้หนังสือ/จดหมายแจ้งให้ทราบ
- เรียกประชุม
- สั่งงานผ่านเพื่อนร่วมงาน
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

เพราะ .....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

12. ถ้าหัวหน้าส่งงานแล้วท่านไม่เข้าใจ ท่านจะทำประการใดต่อไป (กรุณาบอกวิธีการมา 3 อันดับ 1 = บ่อยที่สุด 2 = บ่อยปานกลาง 3 = ไม่บ่อยนัก)

- ... เดินไปถามหัวหน้าโดยตรง \_ 19
- ... โทรศัทพ์ถามหัวหน้า \_ 20
- ... เขียนบันทึกส่งไปถามหัวหน้า \_ 21
- ... ให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทนท่าน
- ... ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้
- ... ทำงานที่หัวหน้าสั่งทั้งที่ไม่เข้าใจ
- ... ไม่ทำงานนั้น โดยขอให้หัวหน้างานมาสอบถามหรือชี้แจงรายละเอียดอีกครั้ง
- ... ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง
- ... อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

13. ท่านเคยได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างานของท่านหรือไม่

- |                                     |   |      |
|-------------------------------------|---|------|
| <input type="checkbox"/> เป็นประจำ  | <input type="checkbox"/> บางครั้งบางครั้ง                         | _ 22 |
| <input type="checkbox"/> นานๆ ครั้ง | <input type="checkbox"/> ไม่เคย (ผู้ที่ตอบข้อนี้ไม่ต้องตอบข้อ 14) |      |

14. ท่านจะทำอย่างไรถ้าท่านได้รับข่าวสารที่ทำให้ท่านเกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างานของท่าน (กรุณาบอกวิธีการมา 3 อันดับ 1 = บ่อยที่สุด 2 = บ่อยปานกลาง 3 = ไม่บ่อยนัก)

- ... เก็บไปคิดคนเดียว \_ 23
  - ... พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้ \_ 24
  - ... พูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง \_ 25
  - ... ปัดอ้อให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ
  - ... ทหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ท่านได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่
- โดยหาข้อมูลจาก 1 .....
- 2 .....
- ... อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

15. ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ท่านคิดว่าจะช่วยให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (ข้อเสนอแนะของท่านจะมีประโยชน์มาก ขอความกรุณาให้ข้อเสนอแนะด้วย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**คำชี้แจง** โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นว่าคุณ เห็นด้วยอย่าง  
 ยิง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

| คำถาม   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| 16.หัวหน้ามักพูดหรือสั่งงานท่านอย่างคลุม<br>เครือ ไม่ชัดเจน   |                       |              |              |                 |                              | __ 26              |
| 17.หัวหน้ามักจะมีข้อมุดเพื่อตอบคำถามของ<br>ท่านอย่างชัดเจน และตรงประเด็น  |                       |              |              |                 |                              | __ 27              |
| 18.ท่านพูดคุยกับหัวหน้าได้ทุกๆเรื่อง ทั้ง<br>เรื่องส่วนตัวและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน  |                       |              |              |                 |                              | __ 28              |
| 19.หัวหน้ามักจะสั่งงานที่ท่านไม่สามารถ<br>ปฏิบัติได้  |                       |              |              |                 |                              | __ 29              |
| 20.หัวหน้าของท่านมักจะออกคำสั่งให้ท่าน<br>ปฏิบัติตาม โดยไม่ยอมรับฟังความคิดเห็น<br>หรือข้อเสนอแนะของท่านในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ<br>งาน |                       |              |              |                 |                              | __ 30              |
| 21.ท่านรู้สึกสบายใจเมื่อได้พูดคุยกับหัว<br>หน้า   |                       |              |              |                 |                              | __ 31              |
| 22.การพูดคุยกับการแสดงออกของหัวหน้ามัก<br>จะขัดแย้งกันเอง   |                       |              |              |                 |                              | __ 32              |
| 23.ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะ<br>นำในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานจากหัวหน้าได้   |                       |              |              |                 |                              | __ 33              |
| 24.หัวหน้าของท่านไม่สามารถที่จะแก้ไข<br>ปัญหา หรือสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่<br>เข้าใจต่างๆ เพื่อให้เหตุการณ์นั้นๆดีขึ้นได้          |                       |              |              |                 |                              | __ 34              |

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

**คำชี้แจง** โปรดอ่านและพิจารณาคำถามแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเลือกข้อใด 1 คำตอบเท่านั้น

| คำถาม   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| <b>ภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 25. ท่านไม่ค่อยมีโอกาสได้รับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัท                                    |                       |              |              |                 |                              | __ 35              |
| 26. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ  |                       |              |              |                 |                              | __ 36              |
| 27. ท่านได้รับทราบข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานในแผนกของท่านเป็นอย่างดี                               |                       |              |              |                 |                              | __ 37              |
| 28. บริษัทของท่านไม่ค่อยให้ข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจนเกี่ยวกับคำตอบแทนและผลประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการทำงาน                   |                       |              |              |                 |                              | __ 38              |
| <b>บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 29. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นๆในบริษัทมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ |                       |              |              |                 |                              | __ 39              |
| 30. การติดต่อสื่อสารในบริษัท ถึงเรื่องราวหรือข่าวสารต่างๆ ทำให้ท่านมีความรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อบริษัท    |                       |              |              |                 |                              | __ 40              |

| คำถาม   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| 31. ท่านไม่ ค่อยได้ รับข่าวสารที่จะเป็น<br>ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่าน  |                       |              |              |                 |                              | 41                 |
| <b>การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วม<br/>งานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 32. ท่านไม่ ค่อยมี โอกาสที่จะติดต่อกับและพูดคุย<br>คุยกับเพื่อนๆพนักงานคนอื่นๆที่อยู่นอก<br>แผนกของท่าน                       |                       |              |              |                 |                              | 42                 |
| 33. พนักงานในแผนกของท่านมี ความ<br>สามัคคีกัน   |                       |              |              |                 |                              | 43                 |
| 34. ในบริษัทของท่าน การพบปะพูดคุยกัน<br>ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมบริษัท<br>เป็น ไปด้วยดีเสมอ                        |                       |              |              |                 |                              | 44                 |
| <b>คุณภาพของสื่อที่ใช้ในองค์กร</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 35. สื่อสิ่งพิมพ์ (วารสาร) ในบริษัทของท่าน<br>ได้รับความสนใจจากพนักงานเป็นอย่างดี<br>และสื่อดังกล่าวมีประโยชน์ต่อพนักงาน      |                       |              |              |                 |                              | 45                 |
| 36. คำสั่ง ประกาศ และหนังสือเวียน ที่ทาง<br>บริษัทใช้แจ้งข่าวสารให้พนักงานทราบ มัก<br>จะมีข้อความหรือประโยคที่ยากแก่การเข้าใจ |                       |              |              |                 |                              | 46                 |
| 37. ประกาศทางเสียงตามสายของบริษัท รับ<br>ฟังได้ไม่ชัดเจน เพราะมักมีเสียงรบกวนอยู่<br>เสมอ                                     |                       |              |              |                 |                              | 47                 |
| <b>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 38. หัวหน้างานของท่าน ไม่ค่อยสนใจที่จะ<br>รับฟังเรื่องราวต่างๆจากท่าน   |                       |              |              |                 |                              | 48                 |



| คำถาม  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>อื่น | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| 39.หัวหน้างานไม่ค่อยให้ข้อเสนอแนะ หรือ<br>แนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการ<br>ทำงานให้แก่ท่าน  |                       |              |              |                 |                              | _ 49               |
| 40.ท่านเป็นผู้ที่ได้รับความไว้วางใจจากหัว<br>หน้างาน   |                       |              |              |                 |                              | _ 50               |
| 41.หัวหน้างานของท่านมักจะดูแล และให้<br>คำแนะนำในเรื่องที่เกี่ยวกับงานแก่ท่าน<br>เสมอ  |                       |              |              |                 |                              | _ 51               |
| <u>ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และ/หรือ</u><br><u>ผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้</u><br>42.พนักงานในความดูแลของท่าน หรือผู้ที่<br>ท่านให้คำแนะนำได้ ไม่ค่อยปฏิบัติตามคำ<br>สั่งหรือคำแนะนำของท่าน |                       |              |              |                 |                              | _ 52               |
| 43.พนักงานในความดูแลของท่านจะรู้ว่า<br>ท่านต้องการทราบความคิดเห็นของงานที่<br>ได้สั่งให้ทำ   |                       |              |              |                 |                              | _ 53               |
| 44.พนักงานในความดูแลของท่านจะได้รับ<br>การประเมินผล หรือได้รับข้อเสนอแนะ<br>ต่างๆจากท่านอยู่เป็นประจำ  |                       |              |              |                 |                              | _ 54               |
| 45.ท่านมีความรู้สึกที่พนักงานในความคว<br>มดูแลของท่าน ไม่ค่อยให้ข่าวสารข้อมูล<br>แก่ท่านอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง  |                       |              |              |                 |                              | _ 55               |

**ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

| คำถาม  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| <b>ความสำเร็จของงาน</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 46.งานที่ท่านปฏิบัติได้รับผลสำเร็จที่น่าพอใจ   |                       |              |              |                 |                              | __ 56              |
| 47.งานที่ท่านปฏิบัติมีปัญหาและอุปสรรคที่ต้องแก้ไขอยู่บ่อยครั้ง                         |                       |              |              |                 |                              | __ 57              |
| 48.ท่านยังไม่พอใจในงานที่ท่านได้ทำไป   |                       |              |              |                 |                              | __ 58              |
| <b>การได้รับการยอมรับนับถือ</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 49.พนักงานในแผนกของท่านให้การยอมรับท่านเท่าเทียมกับที่ท่านได้รับจากแผนกอื่นๆ           |                       |              |              |                 |                              | __ 59              |
| 50.ท่านไม่ค่อยได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชม กับผลการปฏิบัติงานของท่านมากเท่าที่ควร |                       |              |              |                 |                              | __ 60              |
| <b>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 51.งานของท่านมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ  |                       |              |              |                 |                              | __ 61              |
| 52.ท่านอยากเปลี่ยนลักษณะงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง                             |                       |              |              |                 |                              | __ 62              |
| <b>ความรับผิดชอบ</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 53.งานในความรับผิดชอบของท่าน มีมากเกินไปกว่าความสามารถที่ท่านมีอยู่                    |                       |              |              |                 |                              | __ 63              |
| 54.ท่านต้องรับผิดชอบกับงานที่สูงเกินกว่าตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน                    |                       |              |              |                 |                              | __ 64              |

| คำถาม   | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|---|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| 55.ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ   |                       |              |              |                 |                              | _ 65               |
| 56.ท่านต้องรับผิดชอบกับงานในหน้าที่มากเกินไปกว่าอำนาจที่ท่านมีอยู่                              |                       |              |              |                 |                              | _ 66               |
| <b>ความก้าวหน้าในงาน</b>  |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 57.ท่านได้รับการเลื่อนขั้นและระดับตามควรแก่เวลาและโอกาส   |                       |              |              |                 |                              | _ 67               |
| 58.งานในหน้าที่ของท่านไม่เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น                       |                       |              |              |                 |                              | _ 68               |
| 59.ท่านไม่มีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน |                       |              |              |                 |                              | _ 69               |
| <b>นโยบายและการบริหารงานขององค์กร</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 60.บริษัทของท่านมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี  |                       |              |              |                 |                              | _ 70               |
| 61.ระบบการทำงานในบริษัทของท่านต้องผ่านขั้นตอนการพิจารณาหลายขั้นตอน                              |                       |              |              |                 |                              | _ 71               |
| 62.ขั้นตอนการทำงานในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้จัดไว้ชัดเจน และมีระบบที่ดี                          |                       |              |              |                 |                              | _ 72               |
| <b>สภาพการทำงาน</b>   |                       |              |              |                 |                              |                    |
| 63.ท่านรู้สึกไม่พอใจกับสถานที่ในการปฏิบัติงานของท่าน  |                       |              |              |                 |                              | _ 73               |
| 64.อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในบริษัทของท่านมีความสะดวกและทันสมัย                            |                       |              |              |                 |                              | _ 74               |
| 65.สภาพแวดล้อมรอบตัวท่าน ทำให้ท่านเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน                                  |                       |              |              |                 |                              | _ 75               |

| คำถาม  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | ไม่<br>แน่ใจ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วยอย่าง<br>ยิ่ง | สำหรับ<br>ผู้วิจัย |
|--|-----------------------|--------------|--------------|-----------------|------------------------------|--------------------|
| <b>เงินเดือนและผลตอบแทน</b><br>66.ท่านพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการของ<br>ท่าน                     |                       |              |              |                 |                              | _ 76               |
| 67.ท่านรู้สึกว่าจะต้องทำงานหนักเกินกว่า<br>ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัท                        |                       |              |              |                 |                              | _ 77               |
| <b>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</b><br>68.ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตรและมีน้ำ<br>ใจไมตรีที่ดี |                       |              |              |                 |                              | _ 78               |
| 69.ท่านยังไม่สามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงาน<br>ทุกคนได้  |                       |              |              |                 |                              | _ 79               |
| 70.ท่านยังไม่มีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับ<br>เพื่อนร่วมงานตามโอกาสอันควร                            |                       |              |              |                 |                              | _ 80               |
| <b>ความมั่นคงในงาน</b><br>71.งานของท่านไม่ทำให้ท่านเป็นที่ยอมรับ<br>ของสังคม                     |                       |              |              |                 |                              | _ 81               |
| 72.ท่านภูมิใจในงานของท่าน  |                       |              |              |                 |                              | _ 82               |
| 73.ท่านคิดว่าบริษัทของท่านจะมีความมั่ง<br>คั่งในระยะยาว  |                       |              |              |                 |                              | _ 83               |

ขอขอบพระคุณทุกท่าน

ที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา

การได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท

ตารางที่ 43

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นหัวหน้างาน

| หัวหน้างาน                          | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 140   | 35.0   |
| บ่อยรองลงมา                         | 111   | 27.8   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 57    | 14.3   |
| บ่อยรองลงมาระดับสี่                 | 1     | .3     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 90    | 22.5   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

ตารางที่ 44

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นเพื่อนร่วมงาน

| เพื่อนร่วมงาน                       | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 43    | 10.8   |
| บ่อยรองลงมา                         | 52    | 13.3   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 70    | 17.5   |
| บ่อยรองลงมาระดับห้า                 | 2     | .6     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 231   | 57.8   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 45**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็น JCC (คณะกรรมการปรึกษาหารือร่วม)

| JCC                                 | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุด                          | 2     | .5     |
| บ่อขรองลงมา                         | 5     | 1.3    |
| บ่อขรองลงมาระดับสาม                 | 13    | 3.3    |
| บ่อขรองลงมาระดับสี่                 | 1     | .3     |
| บ่อขรองลงมาระดับห้า                 | 1     | .3     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 378   | 94.7   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 46**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นการประชุม

| การประชุม                           | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุด                          | 16    | 4.0    |
| บ่อขรองลงมา                         | 37    | 9.3    |
| บ่อขรองลงมาระดับสาม                 | 30    | 7.5    |
| บ่อขรองลงมาระดับสี่                 | 2     | .5     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 315   | 78.8   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 47**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นหนังสือเวียน

| หนังสือเวียน                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุด                          | 111   | 27.8   |
| บ่อขรองลงมา                         | 97    | 24.3   |
| บ่อขรองลงมาระดับตาม                 | 58    | 14.5   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 135   | 33.8   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 48**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นบอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท

| บอร์ดประกาศข่าวสารของบริษัท         | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุด                          | 66    | 16.5   |
| บ่อขรองลงมา                         | 67    | 16.8   |
| บ่อขรองลงมาระดับตาม                 | 77    | 19.3   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 190   | 47.6   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 49**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นวารสารประจำเดือนของบริษัท

| วารสารประจำเดือนของบริษัท           | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอชที่สุด                           | 18    | 4.5    |
| บอชรองลงมา                          | 20    | 5.0    |
| บอชรองลงมาระดับสาม                  | 85    | 21.3   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 1     | .3     |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 50**

แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารที่เป็นประกาศจากเสียงตามสายของบริษัท

| ประกาศจากเสียงตามสายของบริษัท       | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอชที่สุด                           | 3     | .8     |
| บอชรองลงมา                          | 9     | 2.3    |
| บอชรองลงมาระดับสาม                  | 10    | 2.5    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 378   | 94.5   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |



### ตารางที่ 51

**แสดงจำนวนและร้อยละของการได้รับข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับบริษัท  
จากแหล่งข่าวสารอื่นๆ**

| อื่นๆ                               | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุค                          | 1     | .3     |
| บ่อขรองลงมา                         | 1     | .3     |
| บ่อขรองลงมาระดับห้า                 | 1     | .3     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 397   | 99.3   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## วิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร

### ตารางที่ 52

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร  
โดยการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว

| เรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัว        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 49    | 12.3   |
| บ่อยรองลงมา                         | 59    | 14.8   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 76    | 19.0   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 216   | 54.0   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 53

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้สั่งงานหรือติดต่อสื่อสาร  
โดยการเดินมาสั่งงานด้วยตนเอง

| เดินมาสั่งงานด้วยตนเอง              | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 215   | 53.3   |
| บ่อยรองลงมา                         | 122   | 30.5   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 39    | 9.8    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 26    | 6.5    |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 54**

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้ทำงานหรือติดต่อสื่อสาร  
โดยการใช้โทรศัพท์

| ใช้โทรศัพท์                         | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 17    | 4.3    |
| บ่อยรองลงมา                         | 38    | 9.5    |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 43    | 10.8   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 302   | 75.5   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 55**

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้ทำงานหรือติดต่อสื่อสาร  
โดยการใช้หนังสือหรือจดหมายแจ้งให้ทราบ

| ใช้หนังสือหรือจดหมายแจ้งให้ทราบ     | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 11    | 2.8    |
| บ่อยรองลงมา                         | 60    | 15.0   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 67    | 16.8   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 262   | 65.5   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 56

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้ทำงานหรือติดต่อสาร  
โดยการเรียกประชุม

| เรียกประชุม                         | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอขที่สุด                           | 97    | 24.3   |
| บอขรองลงมา                          | 81    | 20.3   |
| บอขรองลงมาระดับสาม                  | 67    | 16.8   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 155   | 38.8   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 57

แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้ทำงานหรือติดต่อสาร  
โดยการทำงานผ่านเพื่อนร่วมงาน

| ทำงานผ่านเพื่อนร่วมงาน              | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอขที่สุด                           | 8     | 2.0    |
| บอขรองลงมา                          | 40    | 10.0   |
| บอขรองลงมาระดับสาม                  | 105   | 26.0   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 248   | 62.0   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 58**

**แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการที่หัวหน้าใช้ส่งงานหรือติดต่อสื่อสาร  
โดยวิธีการอื่นๆ**

| วิธีการอื่นๆ                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอขที่สุค                           | 3     | .8     |
| บอขรองลงมา                          | 1     | .3     |
| บอขรองลงมาระดับสาม                  | 3     | .8     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 1     | .3     |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**กรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ**

**ตารางที่ 59**

**แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการเดินทางไปถามหัวหน้าโดยตรง**

| เดินทางไปถามหัวหน้าโดยตรง           | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอขที่สุด                           | 353   | 88.3   |
| บอขรองลงมา                          | 29    | 7.3    |
| บอขรองลงมาระดับสาม                  | 5     | 1.3    |
| บอขรองลงมาระดับสี่                  | 1     | .3     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 10    | 2.6    |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 60**

**แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการโทรศัพท์ไปถามหัวหน้า**

| โทรศัพท์ไปถามหัวหน้า                | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอขที่สุด                           | 13    | 3.3    |
| บอขรองลงมา                          | 106   | 26.5   |
| บอขรองลงมาระดับสาม                  | 36    | 8.8    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 245   | 61.3   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 61

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการเขียนบันทึกส่งไปตามหัวหน้า

| เขียนบันทึกส่งไปตามหัวหน้า          | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 28    | 70     |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 55    | 13.8   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 319   | 79.8   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 62

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทน

| ให้เพื่อนร่วมงานถามหัวหน้าแทน       | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 1     | .3     |
| บ่อยรองลงมา                         | 10    | 2.5    |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 23    | 5.8    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 366   | 91.5   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 63**

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้

| ให้เพื่อนร่วมงานอธิบายให้           | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 8     | 2.0    |
| บ่อยรองลงมา                         | 95    | 23.8   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 105   | 26.3   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 192   | 48.0   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 64**

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานสั่งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการทำงานที่หัวหน้าสั่งทั้งที่ไม่เข้าใจ

| ทำงานที่หัวหน้าสั่งทั้งที่ไม่เข้าใจ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 1     | .3     |
| บ่อยรองลงมา                         | 2     | .5     |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 9     | 2.3    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 388   | 97.0   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |



### ตารางที่ 65

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยไม่ทำงานนั้น โดยขอให้หัวหน้างานมาสอบถามหรือชี้แจงรายละเอียดอีกครั้ง

| ไม่ทำงานนั้นโดยขอให้หัวหน้างาน<br>มาสอบถามหรือชี้แจงรายละเอียดอีกครั้ง | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| บ่อขที่สุค   | 2     | .5     |
| บ่อขรองลงมา  | 39    | 9.8    |
| บ่อขรองลงมาระดับสาม  | 53    | 13.3   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้                                    | 309   | 77.3   |
| รวม  | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 66

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยการศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง

| ศึกษาข้อมูลหรือรายละเอียดด้วยตัวเอง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อขที่สุค                          | 21    | 5.3    |
| บ่อขรองลงมา                         | 88    | 22.0   |
| บ่อขรองลงมาระดับสาม                 | 111   | 27.8   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 180   | 45.0   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

## ตารางที่ 67

แสดงจำนวนและร้อยละในกรณีที่หัวหน้างานตั้งงานแล้วไม่เข้าใจ  
จะแก้ปัญหาโดยวิธีการอื่นๆ

| วิธีการอื่นๆ                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บอชที่สุด                           | 1     | .3     |
| บอชรองลงมา                          | 3     | .8     |
| บอชรองลงมาระดับสาม                  | 3     | .8     |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 393   | 98.3   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**เมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน**

**ตารางที่ 68**

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะเก็บ ไปคิดคนเดียว

| เก็บไปคิดคนเดียว                    | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 59    | 19.0   |
| บ่อยรองลงมา                         | 74    | 24.0   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 99    | 32.0   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 81    | 26.2   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

**ตารางที่ 69**

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้

| พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจได้   | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 130   | 42.1   |
| บ่อยรองลงมา                         | 122   | 39.5   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 40    | 12.9   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 19    | 6.1    |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 70

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะพูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง

| พูดคุยให้ญาติพี่น้องฟัง             | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 3     | 1.0    |
| บ่อยรองลงมา                         | 18    | 5.8    |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 40    | 12.9   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 248   | 80.3   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 71

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะปล่อยให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ

| ปล่อยให้เรื่องผ่านไปโดยไม่พอใจ      | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 4     | 1.3    |
| บ่อยรองลงมา                         | 23    | 7.4    |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 77    | 24.9   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 209   | 67.6   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 72

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะหารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสารที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่

| หารายละเอียดหรือข้อมูลว่าข่าวสาร<br>ที่ได้รับนั้นเป็นจริงหรือไม่ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| บ่อยที่สุด   | 107   | 34.6   |
| บ่อยรองลงมา  | 68    | 22.0   |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม  | 39    | 12.6   |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้                              | 97    | 31.4   |
| รวม  | 400   | 100.0  |

### ตารางที่ 73

แสดงจำนวนและร้อยละเมื่อได้รับข่าวสารที่ทำให้เกิดความไม่เข้าใจในหัวหน้างาน  
แล้วจะแก้ปัญหาโดยวิธีการอื่นๆ

| วิธีการอื่นๆ                        | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-------|--------|
| บ่อยที่สุด                          | 6     | 1.9    |
| บ่อยรองลงมา                         | 4     | 1.3    |
| บ่อยรองลงมาระดับสาม                 | 14    | 4.5    |
| ไม่ได้เลือกจัดอันดับแหล่งข่าวสารนี้ | 287   | 92.9   |
| รวม                                 | 400   | 100.0  |

## ประวัติผู้วิจัย

นางสาว คาริกา จารุวัฒนกิจ เกิดวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2508 ที่จังหวัด กรุงเทพมหานคร ศึกษาในระดับประถมศึกษา โรงเรียนจันทรวินิตา ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนศึกษานารี และสำเร็จการศึกษาปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในปีการศึกษา 2530 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อพ.ศ. 2538 ปัจจุบันทำงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคลและบริหาร บริษัทมินิแบไทย จำกัด อำเภอ บางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย