

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคม
ในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

เบญจพร ยิฐธรรม

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2553

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุน
ทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

เบญจพร อธิธรรม
คณะพัฒนาศาสตร์มนุษย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ดร. บังอร ไสพิล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควรอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์มนุษยและองค์การ)

..........ประธานกรรมการ

(ดร. วาสิศา บุญสาธ)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์..........กรรมการ

(ดร. บังอร ไสพิล)

รองศาสตราจารย์..........กรรมการ

(มุกดา ศรียงค์)

รองศาสตราจารย์..........คณบดี

(ดร. จิรประภา อัครบวร)

กันยายน/2553

บทคัดย่อ

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคม
ในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัด
กระทรวงอุตสาหกรรม

ชื่อผู้เขียน เบญจพร ยิฐธรรม

ชื่อปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ)

ปีการศึกษา 2553

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ โดยมีจุดมุ่งหมายในการศึกษาที่สำคัญ 5 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประการที่สอง เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร ทั้ง 4 รูปแบบ ในระดับที่แตกต่างกัน ประการที่สาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ประการที่สี่ เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มี พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบที่มากขึ้นกว่าปัจจุบัน กับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และประการที่ห้า เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มีการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานที่มากขึ้นกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งมีตำแหน่งอยู่ในระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี สุ่มเลือกหน่วยงาน 5 หน่วยงาน จากทั้งหมด 9 หน่วยงาน และทำ การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) สุ่มจากแต่ละหน่วยงานเป็นสัดส่วนเท่าๆกัน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 359 คน

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งประกอบด้วย 4 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยครอบคลุมทิศทางการสื่อสาร 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน ชุด 2 เป็นแบบสอบถามการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจาก 2 แหล่งคือจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจใน 4 ด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน และชุด ที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลสำคัญ ดังนี้ 1) พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์กรประกอบย่อยทุกด้านของขวัญกำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน 2) พบว่า ข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณมาก มีขวัญกำลังใจมากกว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในปริมาณน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและทั้ง 4 ด้านดังกล่าวข้างต้นด้วย 4) พบว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากขึ้นกว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่กระทำอยู่ ยิ่งมากขึ้นยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการน้อยลง โดยพบความสัมพันธ์ทางลบในกลุ่มรวมและในองค์กรประกอบย่อยหลายด้าน และ 5) พบว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้นกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งขึ้นมีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความพึงพอใจในงานยิ่งน้อย นอกจากนี้ การศึกษาครั้งนี้ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุมาก มีอายุราชการมากหรือมีระดับเงินเดือนมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่าข้าราชการที่มีลักษณะตรงกันข้าม

ABSTRACT

Title of Thesis	The Relationships among Organizational Communication Patterns and Social Support with Work Morale: A Case Study of Government officers in The Ministry of Industry
Author	Benjaporn Yittum
Degree	Master of Science (Human Resource and Organization Development)
Year	2010

This research was aimed at studying the relationship among communication behavior and social support in organization with work morale of government officers. It has 5 objectives: First, to study the relationships among four patterns of communication behaviors in organization with work morale of government officers. Second, to study the differences of the officers' work morale among these who had different levels of the four-pattern communication behaviors. Third, to study the relationships among social support in organization the officers received from their supervisors and colleagues with their work morale. Forth, to study the relationships among the needs for having more organizational communication behaviors with work morale of the government officers. And the last, to study the relationships among the needs for receiving more social support from supervisor and colleague with work morale of the government officers.

The samples of this research were government officers in Ministry of Industry at the levels of practitioner and professional. Stratification sampling was used in selecting samples from five of the total nine units upon equal proportion. The samples were 359 government officers.

Four set of questionnaires were selected and accommodated to be the tools in collecting data for this study. The first set asked about perception of communication behaviors in organization including 4 patterns: Downward Communication, Upward

Communication, Horizontal Communication and Cross-Channel Communication.

The second set asked about amount of social support in organization receiving from supervisor and colleague. The third set concerned work morale which included job satisfaction, employee relation, job secure and opportunity of advancement in career. The fourth set was demographic questionnaire asking some characteristics of the respondents.

Data analysis revealed results as following: 1) Government officials who reported high communication behavior in each of the four patterns, the higher the more work morale they possessed. The positive correlations were found in the whole group and all sub-groups of the work morale. 2) Government officers who reported high organization communication behavior all four patterns indicated higher work morale than those with low organizational communication behavior in the four patterns significantly. 3) Social support in organization receiving from supervisor and colleague were found as having significant relationship with work morale. 4) Government officials who reported higher need for more organizational communication behavior in organization four patterns, the higher the lower work morale they possessed. These were a negative correlations and low were found in total group and several sub-factors. 5) Government officers who reported higher need for more social support from supervisor and colleague, the higher the lower work morale they possessed. These negative correlations were found in total group and several sub-factors.

Besides, this study found that government officers who were older, had more years of work experience and higher salary rate stated higher work morale in employee relation as compared to these with lower in all or some of the age experience, and salary rate.

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้มีโอกาสฝึกฝน และเรียนรู้การทำวิจัยจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดมรง โสฬส อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยชี้แนะในเรื่องการทำวิจัยทุกขั้นตอนอย่างละเอียดด้วยความเอาใจใส่ และทุ่มเท ช่วยให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จได้ด้วยดี นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. วาสิตา บุญสาธิต และรองศาสตราจารย์ มุกดา ศรียงค์ ที่ได้กรุณาเป็นประธาน และกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ท่านทั้งสองได้กรุณาช่วยตรวจสอบความถูกต้องของงานวิจัย รวมทั้งให้คำแนะนำที่ทำให้งานวิจัยในครั้งนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพัฒนาศาสตร์มนุษยทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้อันเป็นประโยชน์ที่สามารถนำมาใช้ในการทำวิจัย และในการทำงานต่อไป

กลุ่มบุคคลที่เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การศึกษานี้สัมฤทธิ์ผล คือ กลุ่มข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมทั้ง 5 หน่วยงาน อันได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ที่เสียสละเวลาในการทำงานของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่าน และอีกหนึ่งท่านที่คอยให้การสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือผู้วิจัยตลอดมา คือ คุณภาคินันท์ สุสังกรกาญจน์ พี่สาวท่านนี้มีส่วนสำคัญทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีเช่นกัน

เหนืออื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณย่า คุณพ่อ และคุณแม่ ที่คอยให้กำลังใจ และเป็นผู้สนับสนุน ส่งเสริมในการเรียนมาโดยตลอด รวมทั้งคอยอบรม สั่งสอน เลี้ยงดู ปลูกฝังในสิ่งที่ดีงาม และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยยึดถือ และปฏิบัติตามมาจนถึงทุกวันนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้นนี้ ตลอดจนท่านเจ้าของเอกสาร และผลงานวิจัยที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงถึงทุกท่าน รวมทั้งพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกท่านที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ที่มีส่วนช่วยเหลือ และให้กำลังใจจนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูงมา ณ ที่นี้

เบญจพร ยิฐธรรม

กันยายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(5)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ (	8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและแนวคิดในการศึกษา	1
1.2 จุดมุ่งหมายของการศึกษา	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	6
2.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร	14
2.3 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร	28
2.4 ความคาดหวัง	32
2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	35
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	37
2.7 สมมติฐานการวิจัย	38
บทที่ 3 วิธีการศึกษาวิจัย	39
3.1 ประชากรที่ศึกษา	39
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	39
3.3 ตัวแปรที่ศึกษา	41

3.4	นิยามศัพท์เฉพาะเชิงปฏิบัติการ	41
3.5	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.6	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.7	การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม 4	5
3.8	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
3.9	แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	47
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
4.1	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.2	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	51
4.3	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญกำลังใจตามพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ	52
4.4	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมใน องค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน	54
4.5	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความปรารถนาให้พฤติกรรมการติดต่อ สื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน	55
4.6	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กับความแตกต่างระหว่างความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคม ในองค์กรกับการได้รับการสนับสนุนในปัจจุบัน	57
4.7	ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างหรือความแปรปรวนตามปัจจัยส่วนบุคคล กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	59
4.8	ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการของตัวแปรที่ศึกษา	70
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
5.1	การสรุป และอภิปรายผล	73
5.2	การสรุปผลเพิ่มเติมนอกเหนือสมมติฐาน	82

5.3	ข้อจำกัดของการวิจัย	85
5.4	ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ	85
5.5	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	88
บรรณานุกรม		89
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก การตอบแบบสอบถาม	95
	ภาคผนวก ข การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	103
	ประวัติผู้เขียน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	40
3.2 สมมติฐานและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา	49
4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	52
4.3 ค่าความแตกต่างของขวัญกำลังใจระหว่างกลุ่มที่รายงานว่าพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบแตกต่างกัน	53
4.4 ความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มี การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 ด้านมากกับทั้ง 4 ด้านน้อย	54
4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจาก ผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ	55
4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 4 รูปแบบที่มากกว่าได้รับในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจรวม และในแต่ละด้าน	57
4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคม ในองค์กรโดยรวมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานที่มากกว่าได้รับ ในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจรวม และในแต่ละด้าน	59
4.8 ผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีเพศต่างกัน	60
4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการที่มีอายุต่างกัน	61
4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน	62

4.11	เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรู้สึกมั่นคงในงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน	63
4.12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน	64
4.13	เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุราชการแตกต่างกัน	65
4.14	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน	66
4.15	เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน ความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน	67
4.16	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน	68
4.17	เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความ สัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน	69
4.18	เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีระดับ ตำแหน่งงานต่างกัน	70
4.19	ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ (วิธี Stepwise) ของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ	71
4.20	ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ (วิธี Stepwise) ของพฤติกรรมการสื่อสาร 4 รูปแบบ และการสนับสนุนทางสังคม ในองค์การ	72

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงองค์ประกอบกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร	15
2.2 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร	16
2.3 แสดงการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง	17
2.4 แสดงการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน	19
2.5 แสดงการติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนวราบ	22
2.6 แสดงการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน หรือการสื่อสารในแนวไขว้	24
2.7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	37
5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ (สมมติฐานที่ 1)	75
5.2 แสดงการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มี พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมากทั้ง 4 รูปแบบกับน้อยทั้ง 4 รูปแบบ ที่แตกต่างกัน (สมมติฐานที่ 2)	76
5.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ (สมมติฐานที่ 3)	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและแนวคิดในการศึกษา

ปัจจัยสำคัญ ในด้านทรัพยากรการบริหารที่นักบริหารให้ความสนใจเสมอมาไม่ว่ายุคใด สมัยใด คือ “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” (Human Resources) (สมพงษ์ เกษมนสิน, 2521 : 239) ซึ่งการบริหารงานตามแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องคนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น ผู้บริหารอาจมุ่งหวังที่จะสร้าง “ขวัญกำลังใจ” ให้กับบุคลากรหรือกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันอยู่ในหน่วยงานเป็นสำคัญ เพราะเป็นที่ตระหนักว่าขวัญกำลังใจเปรียบเสมือนสุขภาพของมนุษย์ซึ่งต้องการให้เอาใจใส่ตรวจวินิจฉัย และการดูแลรักษาให้มีสุขภาพขวัญที่ดีหรือสูงอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นขวัญกำลังใจส่วนบุคคล หรือ ขวัญกำลังใจขององค์การอันเป็นส่วนรวม (สมชาย ศิลาเจริญธนกิจ, 2547: 7) และมีการมองว่าขวัญของบุคลากรเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง (บุญรวม เกิดแก่น, 2539: 32) การบริหารงานที่ดีจึงต้องดำเนินการให้ได้ทั้งผลงาน และ ขวัญกำลังใจ ของผู้ทำงาน ซึ่ง ส่งผลให้เกิด ความมีศรัทธา และความพอใจในการทำงาน ความตั้งใจพยายามทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานทั้งปริมาณ และคุณภาพ ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน มีทัศนคติ ท่าที ความรู้สึกที่ดีในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะให้มีขึ้นในองค์การอยู่ตลอดเวลา (วิจิตมงคล , 2528: 254) นอกจากขวัญกำลังใจจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานยังได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่ เป็นการเกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับขององค์การ เกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของคนในหน่วยงาน ทั้งยังก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ เกื้อหนุน และจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานต่างๆ และทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในองค์การ (อุทัย หิรัญ โค, 2520: 181-182)

ด้วยเล็งเห็นความสำคัญ และประโยชน์ของขวัญกำลังใจดังที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาขวัญกำลังใจของข้าราชการ โดยเน้นศึกษาในรายละเอียด ของขวัญกำลังใจ ในมิติต่างๆ

รวมถึงศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และบำรุงรักษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา

สำหรับตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ประมวลความรู้และพิจารณาว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจนั้น คือ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์การให้ความสำคัญและมีการจัดกระทำอยู่ตลอดเวลา เพราะองค์การเป็นสถาบันที่มีโครงสร้างการทำงานเป็นลำดับขั้น มีการแบ่งงานกันทำ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกัน อย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารในองค์กรยัง เป็นการกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ด้วย เพื่อใช้ในการ ดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร นั่นคือ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญที่ทำให้กิจกรรม และหน้าที่ต่างๆในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกัน ทั้งเป็นการ เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่างๆภายในองค์กร (เสนาะ ดีเยาว์, 2543) การติดต่อสื่อสาร จึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน กล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อนำความคิด ความต้องการ ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างกันของบุคคล เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม , 2526) ทั้งเป็นที่ตระหนักว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่ดีของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างพนักงานด้วยกันนั้น ย่อมจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและ การแก้ไขปัญหามากมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การมีสถานะสมดุลสามารถพัฒนาต่อไปได้ เนื่องจากโครงสร้างองค์การจะมีการแบ่งตำแหน่ง และอำนาจตามเงื่อนไขของแต่ละองค์การ ซึ่งจะปรากฏ 2 ลักษณะทุก ๆ องค์การ คือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างพนักงานด้วยกัน ดังนั้นความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่มตามบทบาทและหน้าที่จะมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระ ที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือกัน (Allen, 1977: 66) โดยพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็น 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือการที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสาร เพื่อบอกกล่าว แจ้งข่าวสาร หรือสั่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังตำแหน่งสูงกว่า หรือการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสาร เพื่อบอกกล่าว แจ้งข่าวสาร หรือข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กร และ 4) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของตน และไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่ง

พฤติกรรม การติดต่อสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบนี้ เป็นความสนใจของการศึกษาในครั้งนี้ว่า การรับรู้ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแต่ละรูปแบบนั้นจะมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือไม่อย่างไร

นอกจาก พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้ง 4 รูปแบบดังกล่าวที่ผู้วิจัยมองเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแล้วนั้น ในเรื่องของการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานก็น่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน เนื่องจาก การสนับสนุนทางสังคมในองค์การเป็นการที่บุคคลในองค์การได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม สิ่งของ และข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลมีความกล้า ความตั้งใจในการทำงานสามารถเผชิญและตอบสนองต่ออุปสรรคปัญหา รวมถึงความเจ็บป่วยและความเครียดต่างๆ ได้ (Thoits, 1982: 145-159) ซึ่งหากบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสมก็น่าจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน

กระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ และเป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก มีวัฒนธรรมองค์การที่ถูกหล่อหลอมมาเป็นเวลานาน บรรยากาศขององค์การที่ผสมผสานระหว่างบุคลากรรุ่นเก่าและรุ่นใหม่ ทั้งที่เป็นเพื่อนร่วมงาน เป็นผู้บังคับบัญชา เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา และการบริหารงานยังคงมีลักษณะแบบดั้งเดิมที่ยึดถือปฏิบัติกันมานาน มีการสื่อสารในระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานทุกวัน และ เนื่องจากเป็นองค์การขนาดใหญ่ ในการทำงาน จึงต้องมีความเกี่ยวข้องและพึ่งพากันอย่างมาก มีการส่งเสริมสนับสนุนช่วยเหลือกันทำงานในด้านต่างๆ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา หรือจากเพื่อนร่วมงาน

ผู้วิจัย พิจารณาเห็นว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การและการได้รับการสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน น่าจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในกระทรวงดังกล่าว จึงได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนภายในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเลือกศึกษากรณีข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และ เพื่อช่วยให้ข้าราชการ

ทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และทำงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

1.2 จุดมุ่งหมายของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ ของข้าราชการที่มีการรับรู้การสื่อสารแบบบนลงล่างมาก การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมาก การสื่อสารแบบแนวนอนมาก และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมาก กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.2.4 เพื่อศึกษาความปรารถนาของข้าราชการในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ และความเกี่ยวข้องของความปรารถนาที่สูงขึ้นกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.2.5 เพื่อศึกษาความปรารถนาของข้าราชการในการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน และความเกี่ยวข้องของความปรารถนาที่สูงขึ้นนั้นกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.3.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ ของข้าราชการที่มีการรับรู้การสื่อสารแบบบนลงล่างมาก การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมาก การสื่อสารแบบแนวนอนมาก และการสื่อสารแบบข้ามสายงานมาก กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1.3.3 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.3.4 ทราบถึงความปรารถนาของข้าราชการในด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารใน องค์การ 4 รูปแบบ และความเกี่ยวข้องของความปรารถนาที่สูงขึ้นกับขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.3.5 ทราบถึงความปรารถนาของข้าราชการในด้านการได้รับการสนับสนุนทางสังคมใน องค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน และความเกี่ยวข้องของความปรารถนาที่สูงขึ้น นั้นกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

1.3.6 องค์การสามารถนำผลการวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์การ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้แก่ข้าราชการต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาปัจจัยเหตุ 2 ปัจจัย อันได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร ในองค์การ 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบ บนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน ส่วนอีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัย ด้าน การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ซึ่งเน้นศึกษา การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีความสนใจศึกษาว่าความสัมพันธ์ของทั้ง 2 ปัจจัย ดังกล่าวนี้นับกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ผู้วิจัยได้ ศึกษา วิจัยภายใต้ชื่อเรื่อง ”ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน” และได้ศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ครอบคลุม เนื้อหาในด้านความสำคัญและประโยชน์ของขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน ความหมายของขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน การวัดขวัญกำลังใจ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 ความสำคัญและประโยชน์ของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญกำลังใจนั้นมีความสำคัญในด้านการบริหารงานเป็นอย่างยิ่งที่ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545: 229) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ 1) ทำให้เกิดความ ร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ 2) สร้างศรัทธา จงรักภักดี มีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์การ 3) เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์การ เกิดผลในการควบคุมความประพฤติ โดยที่คนปฏิบัติตนอยู่ในกรอบระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอัน ดี 4) สร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม อันสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรค ทั้งหลายขององค์การได้ 5) เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การ กับนโยบายและ วัตถุประสงค์ขององค์การ

6) จูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และ7) ทำให้เกิดความเชื่อมั่น มั่นคงทางใจและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ และทำงาน อยู่กับองค์กรนานแสนนาน

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545: 235) ยังมองว่า การศึกษาขวัญ กำลังใจ ในการทำงานนั้นจะมีประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงานในอันที่จะเป็นเครื่องชี้นำบอกแก่ฝ่ายบริหารเกี่ยวกับระดับขวัญ โดยทั่ว ๆ ไป การสำรวจขวัญจะบอกให้ทราบว่าคนงานมีความรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานของเขา งานส่วนไหนของเขาที่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกอย่างนั้น ความรู้สึกเช่นนั้นเกิดขึ้นที่แผนกหรือฝ่ายไหน และเป็นความรู้สึกของใครบ้าง ซึ่งหมายถึงว่าการสำรวจเป็นเครื่องมือวินิจฉัยที่สำคัญในการมองปัญหาของคนงาน และเป็นการสำรวจขวัญทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่มีคุณค่า จะเกิดกระแสของการติดต่อสื่อสารในทุกทิศทางเมื่อคนเราวางแผนสำรวจ ทำการสำรวจ และปรึกษากันถึงผลที่จะเกิดขึ้น การติดต่อขึ้นเบื้องบน จะให้ผลเป็นพิเศษ ถ้าหากคนงานได้รับการสนับสนุนให้แสดงความคิดเห็น นอกจากนี้การสำรวจขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานยังทำให้เจตคติของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น การสำรวจจะเป็นสิ่งที่ประกันความปลอดภัย เป็นเครื่องปลดปล่อยทางอารมณ์ เป็นโอกาสหนึ่งที่จะปลดปล่อยสิ่งที่กดทับจนอัดแน่นในอกออกไป การสำรวจแสดงถึงความสนใจอย่างซัดเซ็งของผู้บริหารในสวัสดิการของคนงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกดีขึ้นต่อผู้บริหารที่สำคัญเหนือสิ่งใดก็คือเจตคติของฝ่ายบริหารมีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้น ทั้งนี้ก็เพราะเมื่อปัญหาพุดกันมาก ๆ เกี่ยวกับเจตคติ ทำให้ผู้บริหารสำนึกในเรื่องขวัญมากขึ้น และยังเป็นวิธีการในการกำหนดการฝึกอบรมบางประการ โดยปกติการสำรวจนั้น คนงานจะได้รับโอกาสที่จะรายงานว่าเขาารู้สึกว่าหัวหน้าของเขาทำงานเป็นอย่างไร และการสำรวจอาจให้ประโยชน์แก่สภาพแรงงาน การโต้เถียงระหว่างฝ่ายบริหารกับสภาพแรงงานนั้น มักเป็นเรื่องของความต้องการของคนงาน ซึ่งโดยแท้จริงแล้วต่างฝ่ายต่างก็ไม่รู้ การสำรวจจะเป็นหนทางหนึ่งที่จะได้ความจริงนี้

ปัจจุบัน องค์กรต่างๆ ได้ให้ความสำคัญในการสำรวจและศึกษาถึงขวัญกำลังใจของพนักงานในองค์กรอยู่เสมอ โดยมองเห็นว่า มีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก ซึ่งอารี เพชรผุด (2530: 43 – 44) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการศึกษาขวัญกำลังใจในการทำงานไว้ดังนี้ 1) ผู้บริหารจะได้ทราบถึงระดับขวัญขององค์กร โดยศึกษาเฉพาะลงไปเกี่ยวกับด้านใดด้านหนึ่ง กับกลุ่มใด

กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมโรงงาน ฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล เพื่อที่ว่าพนักงานรู้สึกอย่างไรต่องานของเขา ต่อบุคคลที่เขาเกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงปัญหาต่างๆ 2) เมื่อมีการศึกษาขวัญในการทำงาน ก็ต้องมีการติดต่อกันระหว่างผู้สำรวจกับคนงานที่ถูกสำรวจ และเมื่อเปิดโอกาสให้คนงานแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามหรือจากการที่ไปสัมภาษณ์คนงาน ทำให้คนงานได้แสดงสิ่งที่เขารู้สึกอัดอั้นตันใจ หรือไม่สบายใจออกมาและทำให้คนงานมีความรู้สึกได้ว่าฝ่ายบริหารสนใจพวกเขา ทำให้พวกเขามีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารมากขึ้น 3) ทำให้มีการปรับปรุงและเปลี่ยนจิตใจในระดับผู้จัดการและผู้บริหาร ยิ่งถ้าการสำรวจศึกษานี้กระทำโดยบุคคลนอกองค์กร จะยิ่งทำให้ผู้บริหารหรือผู้จัดการต้องระมัดระวังมากขึ้น มีหลายองค์การยอมรับว่าการศึกษาวขวัญเป็นเครื่องมืออย่างดีที่เตือนให้ผู้จัดการหรือผู้บริหารคำนึงถึงขวัญของคนงานหรือบุคคลในองค์กรมากขึ้นดังนั้นการศึกษาวขวัญก็คือวิธีการที่จะปรับปรุงมนุษยสัมพันธ์และเจตคติของผู้จัดการหรือผู้บริหารนั่นเอง 4) การศึกษาวขวัญจะบอกผลให้ทราบว่าบุคคลในองค์กรหรือคนงานนั้นต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมทางไหนบ้าง เพราะจากผลการศึกษาจากคนงานหรือจากลูกน้องจะสะท้อนให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้ควบคุมงานปฏิบัติต่อเขาอย่างไรบ้าง ให้คำแนะนำแก่คนงานดีหรือไม่เพียงไร มอบหมายงานเป็นอย่างไร และต้องการฝึกฝนอบรมเพิ่มเติมอะไรบ้าง และ 5) การศึกษาวขวัญจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายสหพันธ์กรรมกรเพราะทั้งสองฝ่ายมักจะโต้เถียงกันเรื่องความต้องการของคนงาน แต่ถ้าไม่มีการศึกษาก็จะไม่มีใครรู้ที่แท้จริง ดังนั้นการศึกษาวขวัญก็จะให้ข้อมูลแก่ทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี

จากความสำคัญและประโยชน์ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานของทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจะต้องคำนึงถึงและเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรของตน เพราะขวัญกำลังใจเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพ และการศึกษาวขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น จะทำให้ผู้บริหาร ทราบถึงความต้องการของบุคลากรในหน่วยงาน ตลอดจนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้วยเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของขวัญกำลังใจดังที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาวิจัยขวัญกำลังใจของข้าราชการที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม เนื่องจากกระทรวงอุตสาหกรรมเป็นหน่วยงานราชการที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากและมีส่วนสำคัญในการพัฒนาและบริหารประเทศชาติบ้านเมือง และให้บริการประชาชน ขวัญกำลังใจของข้าราชการจึงเป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้ข้าราชการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบในรายละเอียดในมิติต่างๆหรือทราบถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องอย่าง

แท้จริง เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจและบำรุงรักษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการให้ดียิ่งตลอดเวลา

2.1.2 ความหมายของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในที่นี้ควรได้ทำความเข้าใจถึงความหมายของขวัญกำลังใจ เพื่อจะได้ทราบถึงจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึงขวัญกำลังใจต่อไป ซึ่งในพจนานุกรมต่างประเทศ ได้ระบุว่า “ขวัญกำลังใจ” (Morale) หมายถึง สภาพจิตใจที่จะนำไปสู่การทำงานอย่างมีระเบียบ วินัย มีความเชื่อมั่น และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Webster Dictionary, 1967: 357) โดยนักวิชาการในต่างประเทศได้ให้ความหมาย และคำจำกัดความของคำว่า “ขวัญกำลังใจ” ไว้ในหลายด้านมีทั้งเหมือนและแตกต่างกันออกไป ดังเช่น Davis (1951: 369; อ้างถึงใน เกียรติพันธ์ หนูทอง , 2549) ได้ให้คำนิยามของขวัญกำลังใจว่า เป็นสภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความมั่นใจ ต่อมา Beach (1980) ได้ให้ความหมายขวัญกำลังใจว่า ขวัญกำลังใจเป็นผลรวมของความพึงพอใจทั้งหมด ซึ่งเกิดจากกลุ่มงาน ผู้บังคับบัญชา การจัดการองค์การและสิ่งแวดล้อม

นักวิชาการในประเทศไทยก็ได้ให้ความหมายของขวัญกำลังใจไว้มากมาย อาทิ จำเนียร สารนาถ (2516: 125) ให้ความหมายของขวัญกำลังใจว่าหมายถึง ความรู้สึกที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน และของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีต่องานของตนและต่อการร่วมมือกันโดยสมัครใจ ภิญญู สาร (2516: 192-194) และ ฉัตรชัย อรุณนันท์ (2524: 377) ก็ได้ให้ความหมายของคำว่าขวัญกำลังใจไว้ในลักษณะที่สอดคล้อง กันว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง ปฏิกริยาที่คนมีต่องาน อันมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนและเห็นได้ชัด และมักจะมองกันเป็นหมู่คณะซึ่งมีทั้งสูงและต่ำตามความสามารถของผู้บริหาร และ ไม่นานมานี้ เสนาะ ดิยาว (2543: 241) ได้ให้ความสนใจศึกษาขวัญกำลังใจ โดยนิยามว่า ขวัญกำลังใจ คือ สภาพทางใจที่สะท้อนให้เห็นถึงการทำงานของคน หรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของคนต่อการทำงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง และความตั้งใจ ซึ่งจะเห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มองขวัญกำลังใจในด้านที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเป็นที่เชื่อมั่นและยอมรับว่า คนทำงานที่มีขวัญกำลังใจสูง (High Morale) จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เขาจะทำงานอย่างมีความสุขและตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่ขวัญกำลังใจต่ำ (Low Morale) จะเป็นผู้ที่ไม่ค่อยสนใจทำงาน ขาดความตั้งใจในการทำงาน (Yoder, 1959)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความหมายของ ขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ โดยสรุปจากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หมายถึง สภาพจิตใจ ความมั่นใจ ความรู้สึก ความนึกคิดของ กลุ่มบุคคล รวมทั้งความพึงพอใจต่อ ผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

2.1.2.1 ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงการมีขวัญกำลังใจดี

ความหมายของขวัญกำลังใจที่กล่าวมาแล้วนั้น ไม่ได้ระบุว่าที่ดีและไม่ดีแตกต่างกันอย่างไรสมรพันธ์ ดอกไม้ทอง (2522: 73) ได้กล่าวว่า ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับ 1) ความรู้สึกที่มีต่อความมั่นคงปลอดภัย ทั้งในด้านการงาน และการครองชีพ เรียกว่า Sense of Security 2) ความรู้สึกถึงความก้าวหน้า และมีโอกาสในการที่จะได้ดำเนินการในสิ่งที่ตนปรารถนา เรียกว่า Sense of Progress 3) ความรู้สึกต่อสภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วยสภาพแวดล้อมที่จูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยจิตสำนึกที่ดี นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานในบั้นปลาย เรียกว่า sense of status 4) ความรู้สึกผูกพันเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือสังคมที่บุคคลสังกัดอยู่ หรือต่องานเรียกว่า Sense of Belonging ส่วนมุสดี สัตยมานะ (2520) ได้แบ่งชี้ถึงความรู้สึก 5 ประเภท ที่แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีขวัญกำลังใจดี คือ 1) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน คือ การที่รู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับและเป็นบุคคลสำคัญของ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน 2) ความรู้สึกก้าวหน้าในงาน คือ การที่ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ตนเองได้รับความก้าวหน้า โดยที่ไม่มีความรู้สึกท้อแท้ต่องานและเรื่องใดๆ ที่เกิดขึ้น 3) ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน คือ ความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในการที่จะให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเลื่อนขั้นและเงินเดือนที่จะได้รับในอนาคต 4) ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ คือ การทำงานที่มีผู้บังคับบัญชาที่คอยดูแลเอาใจใส่ ภายในหน่วยงานมี สภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะต่อการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะทำงานได้ตลอดเวลา อีกทั้งมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามัคคี และคอยให้ความช่วยเหลือกัน ตลอดจนมีรายได้จากการทำงานที่เพียงพอต่อการเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้ และ 5) ความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในหน่วยงาน คือ ความสัมพันธ์ในทุกๆ ด้านระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

จากความหมาย และความรู้สึกของบุคคลที่แสดงถึงขวัญกำลังใจที่ดีในด้านต่างๆ ที่นักวิชาการแต่ละท่านได้เสนอมานั้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณา ศึกษาเป็นองค์ประกอบหนึ่งของ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อประกอบและจัดทำเป็นแบบวัดสำหรับ การศึกษาวิจัย

ในครั้งนี้ โดยได้สรุปเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ

2.1.3 การวัดขวัญกำลังใจ

ในการวัดขวัญกำลังใจ สุมิตร สุวรรณ (2546) ได้กล่าวถึงว่าทำได้ใน 4 รูปแบบ คือ 1) การสังเกต (Observation) พฤติกรรมและเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจะเป็นเครื่องบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจ การสังเกตพฤติกรรมด้วยความตั้งใจจะทำให้ทราบว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่ เพียงใด หากเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านบวกก็อาจกล่าวได้ว่ามีขวัญกำลังใจดีขึ้นกว่าเดิม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้ามีผลออกมาทางด้านลบ การสร้างเสริมหรือแก้ไขขวัญกำลังใจเป็นสิ่งที่ต้องเร่งกระทำโดยเร็ว 2) การสัมภาษณ์ (Interviewing) โดยทำการพูดคุยสอบถามในเรื่องขวัญกำลังใจโดยตรง วิธีการสัมภาษณ์นี้อาจกระทำได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเวลา และจำนวนบุคลากร นอกจากนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์อาจไม่เปิดเผยหรือให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพราะเกรงจะได้รับผลกระทบในด้านต่างๆ ดังนั้น การใช้วิธีการสัมภาษณ์จะเป็นทางเลือกใช้เฉพาะบางคนหรือใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนน้อย เมื่อต้องการได้ข้อมูลที่ละเอียดมากเป็นพิเศษ 3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) คือให้ผู้ตอบเขียนตอบหรือเลือกตัวเลือกตามข้อคำถามในแบบวัด ส่วนใหญ่เป็นการตอบด้วยตนเอง ซึ่งเป็นวิธีที่สะดวกและสามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว ซึ่งการใช้แบบสอบถามแต่ละครั้งสามารถสอบถามตัวอย่างได้เป็น จำนวนมาก พร้อมกัน โดยที่การจัดการและการใช้แบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงถูกต้องตามหลักวิธีการเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับการ เก็บรวบรวม ข้อมูล และ 4) การเก็บบันทึก (Record Keeping) คือการเก็บบันทึกข้อมูลต่างๆของพนักงาน เช่น อัตราการลาออก การลาหยุด ซึ่งอาจเก็บเป็นรายวันหรือรายเดือน ซึ่งวิธีนี้อาจจะไม่สะดวกในการที่จะต้องใช้กลุ่มคนที่มีจำนวนมาก เนื่องจากต้องใช้เวลานานในการเก็บบันทึกพฤติกรรมต่างๆและเสียค่าใช้จ่าย

การวิจัยในครั้งนี้เลือกใช้วิธีการวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นวิธีการที่สะดวกและสามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็วกับบุคลากรจำนวนมาก โดยได้เลือกใช้แบบสอบถามที่มีการสร้างอย่างถูกต้องตามหลักวิชาการและครอบคลุมประกอบทั้ง 4 ด้านอันได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ และได้พัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดังจะได้อธิบายต่อไป

2.1.4 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการประมวลเอกสาร พบว่ามีทฤษฎีและแนวคิดของนักบริหารและนักจิตวิทยาหลายท่าน เช่น แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจของ รสสุคนธ์ อิชยาจำรัส (2545) พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545: 235) และสมพงษ์ เกษมสิน (2523) ดังจะได้กล่าวถึงต่อไป โดยในส่วนนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐานเบื้องต้นคือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ที่อธิบายเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานว่าแรงจูงใจ (Motive) เป็นปัจจัยหนึ่งของการเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อแรงจูงใจในแต่ละขั้นตอนได้รับการตอบสนองบุคคลก็จะมีขวัญกำลังใจเพิ่มมากขึ้นในแต่ละขั้นตอนของแรงจูงใจนั้น (ไพลิน ผ่องใส, 2536: 206 อ้างถึงใน กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540: 17) ทฤษฎีแรงจูงใจที่สำคัญและมีผู้กล่าวถึงอย่างมาก ก็คือทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory, 1954) ที่เน้นการตอบสนองแรงจูงใจตามลำดับขั้นขึ้นไป จาก ขั้นพื้นฐาน คือ ความต้องการทางร่างกาย และค่อยๆสูงขึ้นต่อไป ถึงขั้นความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่องนับถือ และความต้องการจะประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นขั้นสูงที่สุด หากพิจารณาการตอบสนองแรงจูงใจตามลำดับขั้นขึ้นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์นี้ ขวัญกำลังใจของบุคคล อาจเพิ่มขึ้นตามลำดับด้วย ได้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขวัญกำลังใจโดยแต่ละด้านของขวัญกำลังใจอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีแรงจูงใจตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ดังจะได้กล่าวถึงต่อไป

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ขวัญกำลังใจ เป็นสภาพจิตใจ ความมั่นใจ ความรู้สึก ความนึกคิดของบุคคล ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้ง ต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจจึงมีลักษณะคล้ายคลึงหรือสอดคล้องกับทัศนคติ ซึ่งรสสุคนธ์ อิชยาจำรัส (2545) มองว่าสิ่งที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจมีด้วยกัน 3 อย่าง นั่นคือ ทัศนคติ ความรู้สึก หรืออารมณ์ที่จะกระทำในทางรับหรือปฏิเสธต่อบุคคล กลุ่มชน หรือ สถานการณ์ ทั้งนี้ขวัญกำลังใจที่ดีมาจากทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของผู้ร่วมงาน อย่างที่สองคือการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน สับเปลี่ยน โยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน หากไม่มี มาตรฐานที่เชื่อถือได้จะเป็นทางนำไปสู่การเสียขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรได้ นอกจากนี้ ความสัมพันธ์ที่ไม่ได้สัดส่วนระหว่างแรงงานกับค่าจ้าง ซึ่งทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานจะทำให้ขวัญกำลังใจในการทำงานเสื่อมทรามลง ด้วย ปัจจัยสำคัญสุดท้ายคือ ความสำคัญของกลุ่มในองค์กรหนึ่งๆ ที่เรียกว่ากลุ่มสังคม (Social Group) การได้รับการยอมรับเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นสิ่งจูงใจ ที่ทำให้เกิดขวัญกำลังใจ ที่ดี

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกสองท่านที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้คล้ายกัน นั่นคือ พรนพ พุกกะพันธุ์ (2545: 235) และสมพงษ์ เกษมสิน (2523: 242) ได้กล่าวว่า ขวัญกำลังใจที่ดีนั้น มาจากปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1) ลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้นำ หรือ หัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพราะผู้นำเป็นเสมือนสะพานที่เชื่อมโย ความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างหัวหน้างานและ ผู้ร่วมงานจึงมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญกำลังใจและความสำเร็จขององค์การอย่างมาก 2) ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ เพราะในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าได้ทำงานที่ตนพึงพอใจ ย่อมได้ผลมากกว่าการที่ต้องปฏิบัติงานที่ไม่พึงพอใจ 3) ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและ นโยบายดำเนินงานขององค์การ ของพนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ร่วมงาน ตลอดจนการจัดองค์การ และระบบงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การ เป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพราะถ้าทุกคนหรือสมาชิกส่วนใหญ่ขององค์การมีความเข้าใจซาบซึ้งถึงระบบและการดำเนินงานขององค์การแล้ว บุคคลเหล่านั้น ย่อมจะอุทิศเวลาให้แก่งาน มีกำลังใจและกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น 4) การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ย่อมเป็นเครื่องจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือ ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยความขยันขันแข็ง มั่นใจ และมีขวัญ กำลังใจดี 5) สภาพของการปฏิบัติงาน ควรให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มี แสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานครบถ้วน เหมาะสมแก่การ ปฏิบัติงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยผดุงขวัญในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และ 6) สุขภาพของ ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสภาพทางกายและสภาพทางจิตใจ อารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนอาจ เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ทั้งที่เป็นผลโดยตรงจากผู้นั้นเอง หรือมาจากที่อื่น เช่น ปัญหาทางครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิตนี้มีผลอย่างมากต่อการทำงาน เพราะหากเมื่อใดผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพหรือสุขภาพจิตแล้ว บุคคลเหล่านั้นย่อมจะไม่สามารถอุทิศเวลาให้แก่งานปฏิบัติงานให้บังเกิดผลดีได้

ดังกล่าวนี้นำให้มองเห็นว่า ลักษณะท่าทีหรือบทบาทของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมใน องค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน ที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของ

ข้าราชการดังที่จะได้นำเสนอเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวต่อไป

2.2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ในที่นี้จะกล่าวถึง ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร ความหมายของการสื่อสารในองค์การ กระบวนการติดต่อสื่อสาร รวมถึงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้ง 4 แบบ และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การรูปแบบต่าง ๆ กับขวัญกำลังใจ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.1 ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านเป็นการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่วไปเท่านั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหารงาน เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อ นำความคิด ความต้องการ และความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างกันบุคคลต่อบุคคล เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน (อรุณ รักธรรม , 2526) การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุผลสองประการคือ การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของการปฏิบัติหน้าที่การบริหารทางด้าน การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการและการควบคุม และการติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ผู้บังคับบัญชาใช้เวลาค่อนข้างมากเพื่อการบริหารจัดการงานในแต่ละวัน การติดต่อสื่อสารจึงทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถดำเนินงานตามความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาเองได้ ผู้บังคับบัญชาจะต้องได้รับข่าวสารเพื่อให้เป็นพื้นฐานสำหรับการวางแผน และมีการสื่อสารแผนงานไปยังบุคคลอื่นเพื่อดำเนินงาน ซึ่งการมอบหมายงาน หรือ การสั่งการจะทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เป้าหมายของกลุ่มประสบความสำเร็จ การติดต่อสื่อสารด้วยการเขียน หรือการพูดจะเป็นส่วนสำคัญ ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ทำการบริหารงานอย่างโดดเดี่ยว ผู้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยการที่ต้องเกี่ยวข้องและติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ซึ่งกล่าวได้ว่ากระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นรากฐานของหน้าที่การบริหารงานทั้งหมด (สมยศ นาวิการ, 2522)

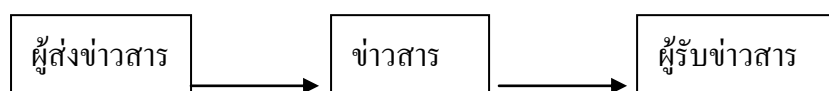
2.2.2 ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้นได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังเช่น เรดดิ้ง และแซนบอร์น (Radding and Sanborn, 1973: 13) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร หมายถึง การส่งและรับข่าวสารในองค์กรที่หลากหลาย การสื่อสารในองค์กรเป็นการศึกษาที่ครอบคลุมถึงระบบการสื่อสารทั้งในด้านการติดต่อจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และการติดต่อสื่อสารของบุคคลในระดับเดียวกัน ส่วน Pace and Faules (1994: 21) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มีการแสดงออก และแปลความหมายข่าวสารระหว่างหน่วยงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ จะเกิดขึ้นภายในองค์กร นักวิชาการในประเทศไทยเช่น ภิญโญ สารร (2516: 88) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารในองค์กรเป็นการส่งและรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารมีกระบวนการและรูปแบบที่น่าสนใจดังที่จะได้กล่าวถึงต่อไป

2.2.2.1 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป และองค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างง่ายมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร ข่าวสาร และผู้รับข่าวสาร (ดังแสดงในภาพที่ 2.1)

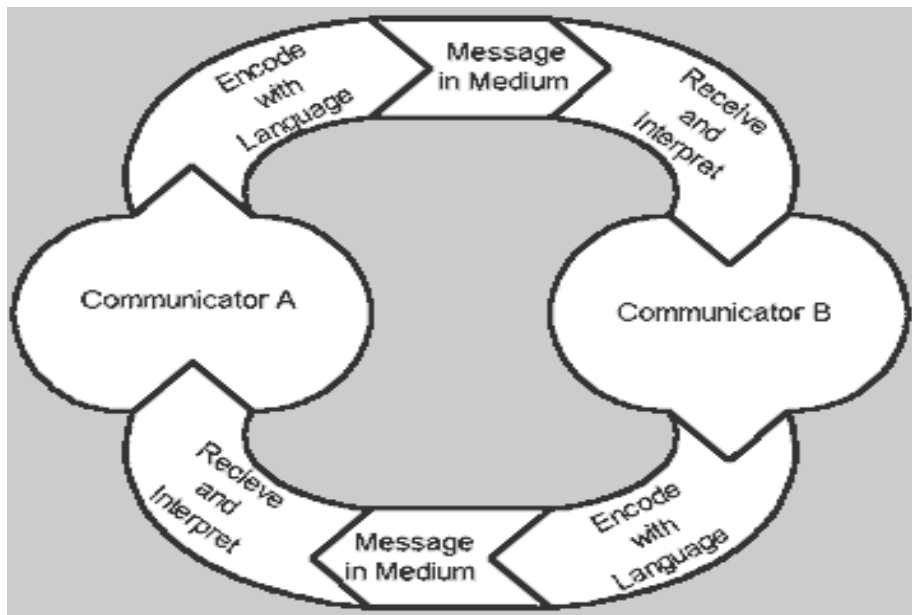


ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร

แหล่งที่มา: สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 480.

กระบวนการติดต่อสื่อสารดังแสดงในภาพที่ 2.1 ประกอบด้วย ผู้ส่งสารทำการส่งข่าวสารมายังผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร เช่นเดียวกับผู้รับสาร ซึ่งการส่งสารจะมี

ประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการ ทักษะ ค่านิยม และการรับรู้ของทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ในกระบวนการติดต่อสื่อสารขององค์กรนั้น (สมชาย หิรัญภิตติ 2542: 480)



ภาพที่ 2.2 รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

แหล่งที่มา: Barnlund, 2007.

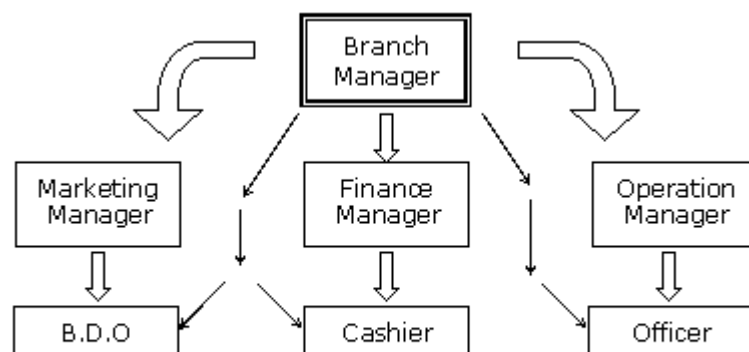
กระบวนการติดต่อสื่อสาร ดังภาพที่ 2.2 แสดงรายละเอียดมากขึ้น นั่นคือ ผู้ทำการสื่อสาร (Communication A) ซึ่งหมายถึง ผู้พูด ผู้เขียน หรือผู้แสดง รวมทั้งสามารถเป็นผู้รับข่าวสาร ทำการส่งข่าวสาร ความคิดเห็น หรือความหมายที่ต้องการส่งไป โดยผ่านการถอดรหัสสารที่ได้รับออกมาในรูปแบบที่เป็นภาษา (Encoding with Language) โดยผู้ส่งต้องพยายามเรียบเรียงความคิดนั้นๆ ออกมาเป็นคำพูด สัญลักษณ์ หรือการแสดงท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะจะทำให้ผู้รับสารตีความหมายและเข้าใจข่าวสาร (Message in Medium) ได้ง่ายขึ้น โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ข่าวสารที่เป็นคำพูด อันได้แก่ ถ้อยคำ ข้อความ ที่ใช้พูดหรือเขียนสื่อความ และข่าวสาร ที่ไม่ใช่คำพูด ได้แก่ การใช้สัญลักษณ์ การแสดงออกทางท่าทาง เป็นต้น จากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการ รับสารและแปลความหมายของสารที่ได้รับ (Receive and Interpret) โดยข่าวสารถูก ถ่ายทอดไปยังบุคคลหนึ่ง (Communication B) ซึ่งเป็นได้ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารเช่นกัน ผู้รับข่าวสารได้ดี จะต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ถ้าสื่อด้วยการเขียนผู้รับ ต้องเป็นผู้ อ่าน ที่ดี และจับใจความให้ได้โดยการ

ถอดรหัส (Encoding) ซึ่งเป็นกระบวนการตีความหมายของผู้รับ โดยผ่านประสบการณ์ และการประเมินผลของผู้รับ ในตอนนี้ ผู้รับสารจะกลายเป็นผู้ส่งสาร ตามกระบวนการเช่นเดิม ต่อไป

2.2.3 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีลักษณะการติดต่อสื่อสาร อยู่ 4 รูปแบบ ตามที่ มัลลิกา ต้นสอน (2544) ได้สรุปไว้ ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนว นอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.2.3.1 การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง (Downward Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ส่งสาร ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นผู้รับสาร หรือเป็นการส่งสารจาก ผู้ที่มีอำนาจสูงในองค์กรไปสู่ ผู้ที่มีอำนาจ ระดับที่ต่ำกว่า ลดหลั่นกันไป ซึ่งเป็นรูปแบบปกติในองค์กรที่มีการบริหารจัดการ และการควบคุมการทำงานภายในองค์กร เช่น จาก ผู้จัดการทำการสื่อสารไปยังพนักงาน (ดังแสดงในภาพที่ 2.3) โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน รู้ถึงนโยบาย แผนงาน ขั้นตอนเป้าหมาย คำสั่งให้ปฏิบัติ งาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน คำขอร้อง คำอนุมัติสั่งให้ดำเนินการ เป็นต้น ช่องทางหรือ สื่อที่ใช้กันมากในการติดต่อสื่อสารแบบนี้ ได้แก่ การประชุม ประกาศ บันทึกรายงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นการส่งข่าวสารโดยตรง อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารลักษณะนี้ ข่า วสารมีโอกาสบิดเบือนได้ โดยเฉพาะ หากต้องส่งข่าวสาร ต่อกันหลายทอด หรือส่งเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ผู้รับสารอาจไม่สนใจอ่าน ไม่พยายามทำความเข้าใจข่าวสาร หรืออาจให้ความสนใจเพียงเล็กน้อย(มัลลิกา ต้นสอน, 2544)



"Downward" Communication in a Bank.

ภาพที่ 2.3 แสดงการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง

ประเภทของข่าวสารข้อมูล โดยปกติข่าวสารที่ติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามายังผู้
อยู่ใต้บังคับบัญชามีอยู่ 5 ประเภท (สมชาย หิรัญกิตติ , 2542: 485) คือ 1) ข่าวสารเกี่ยวกับวิธีการ
ทำงาน 2) ข่าวสารเกี่ยวกับเหตุผลของการทำงาน 3) ข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของ
องค์กร 4) ข่าวสารเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่
พนักงาน เพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น
ต่อไป แต่ในทางปฏิบัติอาจยุ่งยากในการที่จะบอกกล่าวพนักงานถึงผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะการ
แจ้งผลทางลบ ผู้บังคับบัญชาต้องสามารถสื่อสารโดยตรงให้เป็นที่ยอมรับและเข้าใจ รวมทั้งเสนอ
แนวทางแก้ไข หรือพัฒนาพร้อมกันไปด้วย และ 5) ข่าวสารเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร หรือการ
ก่อให้เกิดสำนึกในองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่ว่าจะเป็นสินค้า บริการ หรืองานของ
องค์กร

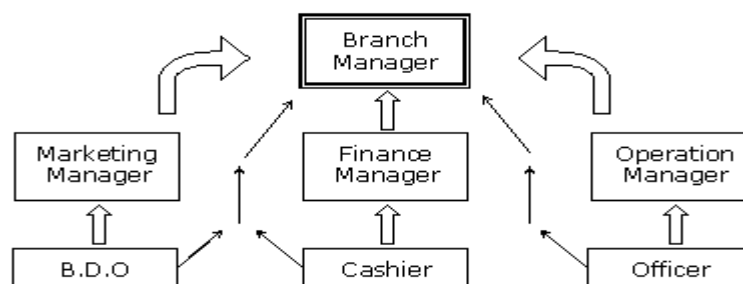
ข้อดีและข้อด้อยของการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากบนลงล่างนั้น
เป็นการสื่อสารแบบทางเดียวข้อดีก็คือทำให้ประหยัดเวลา การสื่อสาร ที่มีรูปแบบอย่างเป็นทางการ
ทำให้แหล่งที่มาของข่าวสารมักเชื่อถือได้ และ ทำให้เกิดการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามาที่
ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งพบว่าการติดต่อสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง มักใช้วิธีสื่อสารด้วยวาจา
และตามด้วยลายลักษณ์อักษร โดยถูกประเมินว่าเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาก วิธีการหนึ่ง
(สมชาย หิรัญกิตติ, 2542: 486) นอกจากนี้การสื่อสารในแนวดิ่งหรือการสื่อสารจากบนลงล่าง เป็น
พฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบ เป็นทางการที่ใช้มากในองค์กรและมีประสิทธิภาพสำหรับ
ผู้บริหาร แต่ก็มีข้อควรระวัง 4 ประการ (สมยศ นาวิการ, 2544) คือ 1) องค์กรที่ใช้การสื่อสารด้วย
หนังสือมากเกินไปจะทำให้ขาดความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นงานเล็กหรืองานใหญ่
ก็ใช้หนังสือบ้าง บันทึกข้อความบ้าง หรือหนังสือคู่มือบ้าง ซึ่งจะทำให้ความสัมพันธ์ห่างเหินกัน
แทนที่จะใช้การสื่อสารด้วยวาจาและแบบพบหน้ากัน 2) ผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลต่างๆ มาก
เกินไปทำให้เกิดปัญหาในการจดจำข้อมูล การที่มีหนังสือเวียน ประกาศ หรือบันทึกข้อความอยู่
ตลอดเวลาจำนวนมากและบ่อยๆ ทำให้ไม่มีเวลาอ่านหนังสือเหล่านั้น เลยจำไม่ได้ว่ามีอะไรบ้าง
ข่าวสารบางอย่างตกหล่นเพราะว่าเมื่อรับข่าวสารแล้วจะวางไว้บนโต๊ะทำงานหรือเก็บไว้ในแฟ้ม
เอกสารโดยไม่ได้อ่าน หรือเพียงแต่ลงลายมือชื่อรับทราบจากหนังสือเวียนเท่านั้น การออกหนังสือ
มากเกินไปก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาจนเห็นว่าข้อมูลเหล่านั้นไม่มีความสำคัญ
3) ระยะเวลาในการส่งข้อมูลไม่เหมาะสมทำให้ข้อมูลตกหล่นและไม่ทั่วถึง การออกคำสั่งหรือ
ประกาศก่อนวันหยุดงาน เช่น ออกประกาศตอนปลายวันศุกร์สำหรับงานที่จะให้ทำวันจันทร์ หรือ
ในช่วงก่อนวันหยุดเทศกาลซึ่งมีวันหยุดหลายวัน เช่น ก่อนวันปีใหม่ ก่อนวันสงกรานต์ เป็นต้น
การเลือกส่งข้อมูลจะต้องพยายามหาวันเวลาที่เหมาะสม และ 4) ข้อมูลผิดพลาดเกิดจากการ

กลั่นกรองของบุคคลหลายระดับหนังสือเวียนหรือประกาศบางประเภทต้องผ่านความเห็นของบุคคลหลายคน หรือหลายระดับ ทุกคนหรือทุกระดับจะต้องแก้ไขสอดแทรกความเห็นลงในหนังสือทำให้ข้อมูลผิดไปจากข้อมูลเดิมและยุ่งเหยิงสับสน ผลที่เกิดขึ้นคือผู้อ่านข้อความเหล่านั้นไม่เข้าใจเนื้อหาสาระหรือเข้าใจผิด

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารแบบบนลงล่างจะมีข้อด้อยที่พึงระวังอยู่บ้างดังกล่าวมาข้างต้นซึ่งสามารถปรับระวังไม่ให้เกิดปัญหาได้ และเมื่อพิจารณาถึงเป้าหมายและข้อดีของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นได้ว่า บุคคลที่รายงานว่าตนได้รับการสื่อสารจากบนลงล่างยิ่งมาก จะยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก หรือกล่าวได้ว่า การสื่อสารจากบนลงล่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 1.1)

2.2.3.2 การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน (Upward Communication)

การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ส่งข่าวสารจากผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่า ไปสู่ผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่า (ดังแสดงในภาพที่ 2.4) ตัวอย่างการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น ลักษณะการย้อนกลับของรายงานความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงาน การเสนอแนะ การร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือการขออนุมัติ เป็นต้น (มัลลิกา ต้นสอน, 2544) ปกติการติดต่อสื่อสารแบบนี้ไม่ค่อยปรากฏชัดเจนมากนัก เพราะผู้ใต้บังคับบัญชามักจะไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็น และส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยให้ความสนใจต่อปัญหา หรือรายงานต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงมักมีข้อเสนอแนะว่าผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในที่ทำงานของตนมีโอกาสสื่อสารแบบนี้ให้มาก โดยอาจจะส่งเสริมโดยการให้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาช่วย เช่น การพบปะแบบไม่เป็นทางการ งานรื่นเริงประจำปี การสำรวจทัศนคติ และปัญหาของลูกจ้าง หรือการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือการปฏิบัติงานในบางด้าน เพราะจะทำให้การบริหารงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น (มัลลิกา ต้นสอน, 2544)



"Upward" Communication in a Bank.

ภาพที่ 2.4 แสดงการติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน

ประเภทของข่าวสารข้อมูล การที่ผู้ได้บังคับบัญชาสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชามี ลักษณะของข่าวสารข้อมูล แบ่งเป็น 4 ประเภท (สมยศ นาวิการ , 2544) คือ 1) บอกถึงสิ่งที่ ผู้ได้บังคับบัญชาดำเนินการคือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน และแผนการปฏิบัติงาน ในอนาคต 2) อธิบายถึงปัญหาในการทำงานที่ผู้ปฏิบัติงานไม่อาจแก้ไขได้โดยคาดหวังว่าจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บริหาร 3) ให้ข้อเสนอแนะความเห็นและข้อคิดเพื่อปรับปรุงหน่วยงานของ พวกเขาหรือองค์การโดยส่วนรวมให้ดีขึ้น และ 4) เผยให้เห็นว่าผู้ได้บังคับบัญชาคิด และรู้สึกต่อ งาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์การของพวกเขาอย่างไร

ข้อดีและข้อด้อย ของการติดต่อสื่อสารจากล่างสู่เบื้องบน การสื่อสารในแนวตั้ง หรือ การสื่อสารจากล่างสู่เบื้องบน เป็นข่ายการสื่อสารที่ทำให้ผู้บริหาร ได้รับข้อมูลต่างๆ เกิดทัศนคติ กว้างไกลและ สามารถ นำไปใช้ให้ เกิดประโยชน์ในการบริหาร ได้เป็นอย่างดี ประโยชน์ ของการ สื่อสารในแนวตั้งแบ่งออกเป็น 6 ประการ (สมยศ นาวิการ , 2544) คือ 1) ข้อมูลที่ส่งมาจาก ผู้ปฏิบัติงานเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานนั้น นำไปใช้ในการ ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ 2) การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชา รู้ทัศนคติแนวความคิดหรือพฤติกรรมตอบสนองของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อคำสั่งหรือนโยบายของ องค์การ 3) การสื่อสารในแนวตั้ง เป็นการ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชารู้ปัญหาที่แท้จริง เพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับสถานการณ์มากที่สุด 4) การสื่อสารในแนวตั้งจะปลูกฝัง และสร้างสรรค์ให้คนเกิดความรู้สึก จงรักภักดี และรู้สึกในด้านติดต่อองค์การเพราะเป็นการเปิด โอกาสให้พนักงานถามคำถาม ให้ข้อเสนอแนะ และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อ กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ 5) การสื่อสารในแนวตั้งทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าผู้ได้บังคับบัญชา เข้าใจความหมายในคำสั่งหรือแนวนโยบายต่าง ๆ ที่ส่งไปยังผู้ปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดโดย พิจารณาปฏิกิริยาตอบสนองจากข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะต่างๆ และ 6) การสื่อสารในแนวตั้ง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเผชิญกับปัญหา และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากงานได้อย่างมั่นคง เนื่องจาก ได้รับคำแนะนำในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งกริช สืบสน (25 37: 82) ก็ได้ กล่าวว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับตำแหน่ง หรือส่วนต่างๆ ที่ต้องทำงาน ประสานกัน ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจาก บุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญแก่ผู้บริหาร เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจใน สารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด

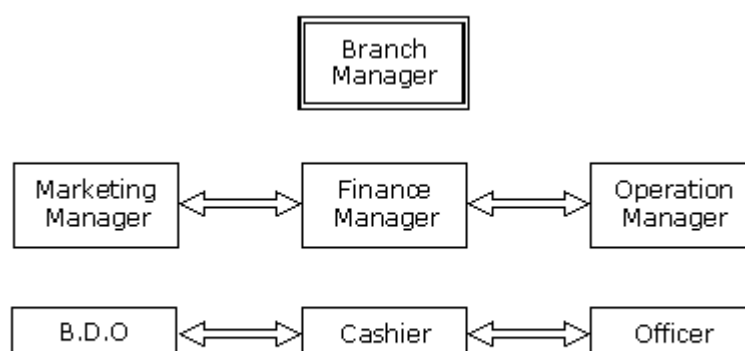
นอกจากข้อดีของการสื่อสารในรูปแบบจากล่างสู่เบื้องบนดังกล่าวแล้วยังพบข้อด้อยหรือสิ่งที่เป็นอุปสรรคของการสื่อสารในรูปแบบนี้เช่นกัน (มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 109-110) อันได้แก่ 1) พนักงานขาดความเป็นอิสระที่จะเข้าพบกับผู้บังคับบัญชา ขณะที่หัวหน้างานสามารถเรียกพนักงานเข้าพบได้เกือบตลอดเวลา ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างกันในการติดต่อสื่อสารและให้ข้อมูลที่สำคัญ 2) พนักงานขาดทักษะในการติดต่อสื่อสาร จึงไม่สามารถให้ข่าวสารได้ชัดเจนเท่ากับผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม การพัฒนาทั้งอย่างเป็นทางการและจากประสบการณ์ตรง นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชายังมีความเชี่ยวชาญในการเตรียมข้อมูล ตลอดจนได้รับความช่วยเหลือทางเทคนิค และมีการใช้สื่อต่าง ๆ ในการรวบรวม ประมวลผลและนำเสนอข้อมูลได้เป็นอย่างดี 3) พนักงานมีแนวโน้มที่จะปกปิดความคิดของเขา เนื่องจากเกรงว่าเขาอาจประสบความยุ่งยาก ถ้าหากว่าต้องการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาและวิธีที่ดีที่สุดในการก้าวหน้าในงาน คือ การแสดงความคิดเห็นด้วยความคิดของผู้บังคับบัญชา 4) พนักงานมีความรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่สนใจปัญหา ไม่พยายามที่จะตอบสนองต่อปัญหาของพวกเขา และบางครั้งการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนยังอาจถูกมองด้านลบจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และ 5) ขาดรางวัลและการเสริมแรงในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจากผู้บริหารไม่ได้จัดระบบรางวัลที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน พนักงานจึงไม่มีแรงจูงใจในการนำเสนอแนวความคิดดี ๆ นอกจากนี้เขาจะมีความรู้สึกว่าเขาหาผู้บังคับบัญชายาก และผู้บังคับบัญชาไม่ตอบสนองต่อสิ่งที่เขาเสนอ หรือหัวหน้ามีงานยุ่งเกินไปที่จะรับฟัง ทำให้พนักงานหมดความพยายามที่จะสื่อสาร โดยปฏิบัติงานตามปกติ และปล่อยให้ปัญหาคำเนินต่อไป

การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบนนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ยากมาก และมักจะถูกกละเลยหรือมองข้ามเสมอในสภาพที่เป็นจริง จากหลักฐานต่างๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหลายในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ นั้น ระยะทางของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และจะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารอาจถูกดัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ ดังนั้นจึงก่อให้เกิดผลเสียแก่การปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างไม่ต้องสงสัย (ธงชัย สันติวงษ์, 2533: 425)

ดังกล่าวนี้นี้ ทำให้มองเห็นว่าการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและก็มีข้อดีอยู่มากจึงทำให้ผู้วิจัยคาดการณ์ได้ว่า บุคคลที่รายงานว่าได้ทำการสื่อสารจากล่างขึ้นบนยิ่ง

มาก ก็ยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก หรือกล่าวได้ว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 1.2)

2.2.3.3 การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนวนอน (Lateral or Horizontal Communication) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน หรือระหว่างคนต่างระดับกันที่ไม่มีอำนาจในการบังคับบัญชาซึ่งกันและกัน ส่วนใหญ่จะสื่อสารระหว่างแผนก หรือหน่วยงานต่างๆ (ดังแสดงในภาพที่ 2.5) ในลักษณะของการปรึกษาหารือการทำงานร่วมกัน การทำงานเป็นทีม การติดต่อกับเพื่อนในตำแหน่งเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน การขอความร่วมมือกับแผนกอื่น การแก้ไขปัญหาภายในแผนก คำแนะนำต่อแผนกอื่น เป็นต้น (มัลลิกา ต้นสอน, 2544) ซึ่งจุดมุ่งหมายของการสื่อสารแบบนี้จะเป็นการประสานงาน และการร่วมกันแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร



"Horizontal" Communication in a Bank.

ภาพที่ 2.5 แสดงการติดต่อสื่อสารระดับเดียวกัน หรือตามแนวนอน

ประเภทของข่าวสารข้อมูล ตามปกติเป็นการยากที่จะติดตามตรวจสอบว่า การสื่อสารในแนวนอนที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพหรือเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ไม่เหมือนกับการสื่อสารในแนวดิ่งและในแนวตั้งซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีรูปแบบแน่นอนและเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการ อย่างไรก็ตามการสื่อสารในแนวนอนก็มีความสำคัญอย่างมากในองค์การเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ 6 ประการ คือ 1) เพื่อประสานงาน งานต่าง ๆ มีความเกี่ยวข้องกัน ไม่มีใครที่จะทำงานเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีความสัมพันธ์กับงานอื่นหรือบุคคลอื่น จะต้องอาศัยการประสานงานจึงจะทำให้งานนั้น

สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 2) เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน แผนงานที่ดีย่อมเกิดจากความคิดเห็นของคนหลายคนและจากข้อมูลหลายๆ แห่ง ไม่มีใครที่จะแสดงความคิดเห็นที่ล้ำเลิศและมีข้อมูลทุกอย่างพร้อมโดยไม่พึ่งพาคนอื่นเลย การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้กิจกรรมของหน่วยงานเรียบร้อยสมบูรณ์ 3) เพื่อแก้ปัญหการปฏิบัติงาน งานทุกอย่างย่อมมีปัญหาเกิดขึ้นเสมอเล็กน้อยแล้วแต่สถานการณ์และลักษณะงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานร่วมกันก็จะใช้การสื่อสารในแนวนอนแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นลง 4) เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงแผนงานแนวปฏิบัติใดๆ ในหน่วยงาน บรรดาผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการพบปะหารือกัน เพื่อทำความเข้าใจร่วมกันและให้เป็นไปในแนวเดียวกัน 5) เพื่อขจัดข้อขัดแย้ง ความคิดเห็นของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไม่มากก็น้อย ซึ่งความแตกต่างบางครั้งก็อาจนำไปสู่ความขัดแย้งกันได้ เมื่อเกิดความคิดไม่ตรงกันในหน่วยงานเดียวกัน บรรดาสมาชิกจะต้องพบกันเพื่อต่อรองกัน แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน สำหรับนำไปสู่ข้อตกลงเพื่อขจัดความขัดแย้งเหล่านั้น และ 6) เพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงแต่พบปะกันในขณะที่ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังมีเวลาที่จะสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในระหว่างหยุดพักงาน หยุดรับประทานอาหารกลางวัน หรือนั่งคุยกันตอนเช้าก่อนเข้าทำงาน การพบปะกันเป็นการส่วนตัวเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้นและทำให้มีความเข้าใจกันมากขึ้น

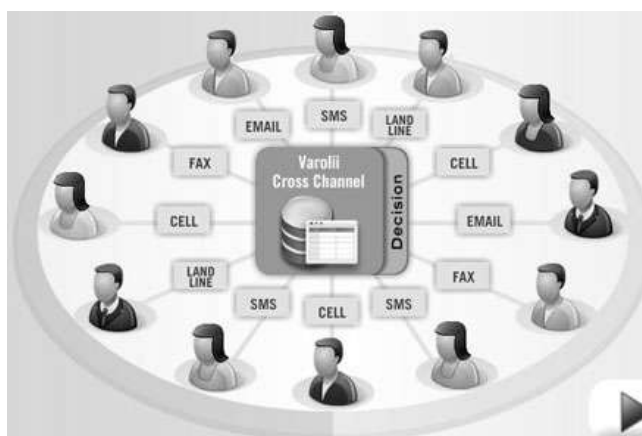
ข้อดีและข้อด้อยของการติดต่อสื่อสารในแนวนอน การสื่อสารในแนวนอนเป็นการแสดงออกโดยการไม่มีใครเป็นหัวหน้าหรือเป็นเจ้าของเครือข่าย ทุกคนต่างมีสถานะ มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน มาผลักดันงานบางอย่างร่วมกันไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบาย เพื่อประโยชน์ของงานแต่ละประเด็นที่หน่วยงานของตนขับเคลื่อนอยู่โดยมีการจัดระยะความสัมพันธ์ที่เหมาะสม ไม่ใกล้ชิดเกินไปจนอึดอัดตัว หรือเพิ่มภารกิจให้กับคนทำงานในองค์กรเดิม เพราะแต่ละกลุ่มองค์กรต่างมีภารกิจของตนอยู่แล้ว แต่ก็ไม่ห่างเหินกันจนขาดพลังร่วมในการมุ่งมั่นผลักดันภารกิจบางอย่างร่วมกันในฐานะเครือข่าย นอกจากนี้การสื่อสารแบบแนวนอนช่วยประหยัดเวลา ทรัพยากรและพลังงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องส่งข่าวสาร ตามฝ่ายตามสายงาน ทำให้การส่งผ่านข่าวสารเป็นไปโดยรวดเร็วขึ้นและถูกต้องมากขึ้น (สมชาย หิรัญภิตติ 2542: 492)

แม้ว่า การสื่อสารในแนวนอน จะเป็นกิจกรรมทางการสื่อสารที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลให้ดีขึ้นแต่บางครั้งก็อาจเกิดปัญหาขึ้นได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2533 : 426) นั่นก็คือ การติดต่อสื่อสารในระดับนี้อาจจะก่อให้เกิดปัญหาในแง่ของการใช้อำนาจหน้าที่แบบเผด็จการของผู้บริหารที่อยู่เบื้องบนได้ ทั้งนี้เพราะในขณะที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาสามารถติดต่อกับพวกที่

อยู่ในระดับเดียวกันได้อย่างดี ก็จะสามารถรวมเข้ากันและมีอำนาจต่อรองหรือเป็นการลดอำนาจผู้บังคับบัญชาของตนได้

จากประโยชน์ของการสื่อสารแนวนอน ทำให้เห็นว่าภายในองค์กรหากมีการสื่อสารในแนวนอนมากก็จะช่วยขับเคลื่อนให้งานดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และเป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเองที่ไม่มีใครเป็นผู้นำทุกคนมีสถานะที่เท่าเทียมกัน ก็จะทำให้ทุกคนเกิดความสุขใจในการสื่อสารระหว่างกันช่วยเหลือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันและน่าจะเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าบุคคลที่รายงานว่าได้ทำการสื่อสารแบบแนวนอนยิ่งมาก ก็ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก หรือกล่าวได้ว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 1.3)

2.2.3.4 การติดต่อสื่อสาร แบบข้ามสายงาน หรือการสื่อสารในแนวไขว้ (Cross-Channel Communication) การติดต่อสื่อสารข้ามสายงานเป็นการติดต่อระหว่างพนักงานที่อยู่คนละหน่วยงานกัน ซึ่งเป็นการข้ามหน้าที่กัน การติดต่อสื่อสารอาจเป็นการข้ามหน่วยงานกัน จากหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่งไม่ว่าจะเป็นบุคคลระดับผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้ (ดังแสดงในภาพที่ 2.6)



ภาพที่ 2.6 แสดงการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน หรือการสื่อสารในแนวไขว้

แหล่งที่มา: Varolli Company, 2008.

ประเภทของการส่งข่าวสารข้อมูล การสื่อสารในแนวไขว้เป็นการสื่อสารที่มีความสำคัญในองค์กร เพราะบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานกันจะต้องประสานงานกันเพื่อผลสำเร็จส่วนรวมของทั้งองค์กร จึงมีหลักการที่สำคัญ 3 ประการสำหรับการติดต่อสื่อสารในแนวไขว้ คือ 1) ผู้ติดต่อกันจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการสื่อสาร การจะใช้การสื่อสารต้องมีศิลปะและเลือกใช้ให้เหมาะสม 2) ต้องให้ความสำคัญต่อการสื่อสารในแนวไขว้และ 3) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญ และยอมให้มีการใช้การสื่อสารในแนวไขว้ได้

ข้อดีและข้อด้อยของการสื่อสารในแนวไขว้ การติดต่อสื่อสารในแนวไขว้หรือข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นต่อพนักงานระดับต่ำมากเพราะช่วยประหยัดเวลาและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นการเสนอความคิดเห็นจากความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอันเป็นความรับผิดชอบที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับสายงานอื่น เช่น แผนกฝึกอบรมและพัฒนาอาจจะติดต่อกับแผนกขายเพื่อการอบรม เป็นต้น (สมชาย หิรัญภิตติ 2542: 490) ทั้งนี้จากประโยชน์ของการสื่อสารในแนวไขว้จะสามารถทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานมากขึ้นเมื่อมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลให้ทราบระหว่างหน่วยงานๆ ที่ต้องประสานงานร่วมกัน

นอกจากการสื่อสารในแนวไขว้จะมีข้อดีอยู่มากแต่ก็ยัง ก่อให้เกิดปัญหาในองค์กรได้เช่นกัน คือ (สมยศ นาวิการ, 2544) 1) หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรมักจะมีความเห็นเข้าข้างตัวเองโดยถือว่างานของตนสำคัญกว่างานอื่น ๆ ใจแคบที่จะยอมรับบทบาทของผู้ที่ทำการติดต่อสื่อสารโดยถือว่าเป็นการก้าวท้าวหน้าที่ 2) มักจะเกิดการเข้าใจผิดว่าผู้ที่ติดต่อข้ามหน่วยงานมาสั่งการให้ทำงานจึงไม่ยอมกระทำตามเพราะคิดว่าหัวหน้างานหรือผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นที่จะสั่งการได้เมื่อหน่วยงานอื่นมีงานมาเกี่ยวข้องด้วยก็ไม่ยอมให้ความร่วมมือ งานบางอย่างแทนที่จะดำเนินไปด้วยความรวดเร็วกลับต้องล่าช้าและเสียเวลาโดยไม่จำเป็น ควรทำความเข้าใจว่าการติดต่อในแนวไขว้เป็นงานที่ช่วยให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นงานที่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์และ 3) ปัญหาเกิดจากบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้ที่ทำหน้าที่ติดต่อซึ่งจะต้องเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดีจึงจะทำให้งานสำเร็จ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงไม่ใช่ปัญหาที่เกิดขึ้นจริงแต่เกิดจากตัวบุคคลผู้ทำการติดต่อ มักจะปรากฏว่างานเดียวกันอาจสำเร็จลงด้วยดีหรือไม่ประสบผลสำเร็จ ถ้าหากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลผู้ทำหน้าที่ติดต่อ

แม้ว่ารูปแบบการสื่อสารในแนวไขว้หรือแบบข้ามสายงานนั้นจะพบข้อดีอยู่บ้างแต่หากมองถึงประโยชน์หรือข้อดีของการสื่อสารในรูปแบบนี้แล้วจะพบว่าจะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงานกันมากขึ้น ทำให้หน่วยงานต่างๆ ได้พูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลกันสร้างความสนิทสนม

ความเป็นกันเองทำให้บรรยากาศการทำงานราบรื่นขึ้น ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้น่าจะก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกับแบบอื่นที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงคาดได้ว่าบุคคลที่รายงานว่าได้ทำการสื่อสารแบบข้ามสายงานยิ่งมาก ก็ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก หรือกล่าวได้ว่า การสื่อสารในแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 1.4)

2.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การรูปแบบต่างๆ กับขวัญกำลังใจ

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ พบว่าได้ผลการวิจัยที่แตกต่างกันออกไปตามตัวแปรในการศึกษา ในที่นี้ได้แยกกล่าวถึงแต่ละงานวิจัยที่ได้มีนักวิชาการได้ศึกษากันไปไว้ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจส่วนการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารกับขวัญกำลังใจยังพบว่ามีผู้วิจัยไว้น้อยมาก

ยุพิน รุ่งประพันธ์ (2549) ได้สำรวจการรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ประชากรทั้งหมดโดยไม่ใช้การสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 9 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 293 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อพฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำทั้งรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียวและแบบสองทาง การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบบนลงล่างและแบบล่างขึ้นบนโดยรวมไม่แตกต่างกัน

อีกงานวิจัยหนึ่งที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกา โดยชาลิน นานา (2539) ผลการวิจัยพบว่า บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีความถี่ในการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ค่อนข้างแตกต่างกัน บริษัทอเมริกันมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมสัมมนา มากกว่าบริษัทญี่ปุ่น ในขณะที่ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกันมีการประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน รูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการมีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ทิศทางการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน

โดยรวมแล้วมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน บรรยายการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นอกจากนี้พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงพฤติกรรมสื่อสารกับขวัญกำลังใจด้วยกันสองเรื่องคือ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในโรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย โดยบุญรักษ์ ยอดเพชร (2539) จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านการใช้สื่อ ด้านผู้รับสาร และด้านการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ส่วนในด้านขวัญกำลังใจของครูอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับได้แก่ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรู้สึกพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกประสบความสำเร็จและความมั่นคงในงานที่ทำ และจากการวิจัยพบว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังกล่าวมานี้ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานรวมซึ่งสรุปรวมสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ก่อนหน้านี้ โดยกล่าวได้ว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ (สมมติฐานที่ 1)

งานวิจัยที่พบว่ามีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน:กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ ของสุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการมีรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารทุกรูปแบบและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับรูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารแต่ละรูปแบบจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือการสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน ส่วนทางด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการนั้นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับขวัญกำลังใจแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือด้านความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานและการทำงานร่วมกัน

เป็นกลุ่ม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และด้านความพอใจในงานและความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในงาน และ ยังพบว่าข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการสื่อสารทุกรูปแบบ ยิ่งมากมีขวัญในการปฏิบัติงานทุกด้านและโดยรวมมากตามไปด้วย จากผลการวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยคาดได้ว่าข้าราชการที่ได้รับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบมาก คือ มีพฤติกรรม การสื่อสารแบบบนลงล่างมาก แบบล่างขึ้นบนมาก แบบแนวนอนมาก และแบบข้ามสายงานมาก เป็นกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด(สมมติฐานที่ 2) คือมากกว่ากลุ่มที่มีการสื่อสารแต่ละแบบมาก บ้างน้อยบ้าง หรือน้อยในทุกรูปแบบ

2.3 การสนับสนุนทางสังคมในองค์การ

นอกจาก พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่มีบทบาทสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดัง ได้กล่าวมาแล้วนั้น ปัจจัยทางการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ก็ น่าจะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ พิจารณาได้ว่ามีบทบาทสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้วย โดยผู้วิจัยได้ ประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการสนับสนุนทางสังคม อัน ได้แก่ ความหมายของการสนับสนุนทาง สังคม ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม และ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวแปรหนึ่งที่นักวิชาการให้ความสนใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมไว้ สอดคล้องกัน เช่น Kaplan, Cassel and Gore (1977: 50-51) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นความพึงพอใจต่อความจำเป็นพื้นฐานทางสังคม ในแต่ละบุคคล ซึ่งได้รับจากสภาพแวดล้อมในสังคมของคนนั้น ๆ ได้แก่ การได้รับความรัก การยกย่อง การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและการได้รับความปลอดภัย Kahn (1979: 77-78) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม เป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างมีจุดหมาย ทำให้เกิดความผูกพันในแง่ดีจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในด้านเงินทอง สิ่งของหรืออื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้อาจเกิดเพียงอย่างเดียวหรือมากกว่าหนึ่งอย่าง Cobb (อ้างถึงใน นวพรธ วุฒิธรรม, 2545: 20) ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นข่าวสารหรือข้อมูลที่ทำให้คนเราเชื่อว่ามีคนรักและสนใจ มีคนยกย่องและมองเห็นคุณค่า รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

และมีความผูกพันซึ่งกันและกัน Schaefer Coyne and Lazarus (1981: 11-26) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่า เป็นการที่บุคคลรับรู้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลที่มีการติดต่อกันในสังคม ใน 3 ด้านคือ ด้านอารมณ์ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุประสงค์ของ Thoits (1982: 145-159) ระบุว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการที่บุคคลในเครือข่ายของสังคมได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม สิ่งของและข้อมูลซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถเผชิญและตอบสนองต่อความเจ็บป่วยและความเครียดได้ บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะได้รับผลกระทบจากความเครียดเพียงเล็กน้อย ความเครียดจะทำให้บุคคลเกิดความเจ็บป่วยทั้งด้านร่างกายและจิตใจ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจะช่วยปกป้องบุคคลจากภาวะเครียด โดยการสนับสนุนทางสังคมจะมีผลต่อการบรรเทาผลกระทบที่เกิดจากความเครียด (Buffering Effect Model) และการสนับสนุนทางสังคมจะมีผลโดยตรงต่อภาวะสุขภาพ (The Main Effect Model) กล่าวคือการได้รับความช่วยเหลือโดยตรงจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน และจากครอบครัว จะทำให้บุคคลเกิดอารมณ์ที่มั่นคงกับเหตุการณ์ความเครียดที่เกิดขึ้น การสนับสนุนทางสังคมมีผลต่อการทำงานของระบบภูมิคุ้มกันในร่างกายและระบบฮอร์โมน ซึ่งหากบุคคลได้รับการสนับสนุนทางสังคมแล้ว ก็จะสามารถบรรเทาความเครียด ได้ (Cohen and Will, 1985: 313)

จากความหมายของคำว่า การสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุป ความหมายและนำมาใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือเกื้อกูล ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลที่มีการติดต่อกันในสังคม ทั้งในด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุประสงค์

2.3.2 ประเภทของการสนับสนุนทางสังคม

ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลต้องการได้รับจากเครือข่ายทางสังคม จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม พบว่าได้นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมไว้ใกล้เคียงกัน โดย House (1981: 23) ได้แบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน (Work – Related Source of Support) หรือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ หมายถึงกลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงาน จึงมีลักษณะการช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจงประเภทใดประเภทหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ เช่น ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 2) ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมที่ไม่

เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Non work Source of Support) หรือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่เป็นทางการ และไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น คู่สมรส บิดา มารดา ญาติสนิท เพื่อนบ้าน เป็นต้น ซึ่งจอร์จวัตสัน คมพยัคช์ (2531: 99) กล่าวว่าครอบครัวเป็น ประเภทของการสนับสนุนทางสังคมที่มีความสำคัญและใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะการสนับสนุนทางด้านอารมณ์จากคู่สมรส รองลงมาจะเป็นกลุ่มญาติพี่น้องและกลุ่มเพื่อน โดยแบ่งประเภทที่มาของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 2 แหล่งดังนี้ คือกลุ่มสังคมปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว ญาติ เพื่อนสนิท คู่สมรส และกลุ่มสังคมทุติยภูมิ ได้แก่ เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน ชมรมต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ นอกจากนี้ House (1981: 137) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 ประเภทดังนี้ 1) การสนับสนุนทางอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึงการให้การยกย่องการให้ความรัก ความจริงใจ ความเอาใจใส่ ความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ และการตั้งใจฟัง 2) การสนับสนุนทางด้านการประเมิน (Appraisal Support) หมายถึงการให้ข้อมูลย้อนหลังเพื่อนำไปประเมินตนเอง และเปรียบเทียบพฤติกรรม การให้การรับรอง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับเกิดความมั่นใจนำไปเปรียบเทียบตนเองกับผู้ที่อยู่ร่วมในสังคม 3) การสนับสนุนทางด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึงการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ 4) การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ (Instrumental Support) หมายถึงการช่วยเหลือโดยตรงต่อความจำเป็นของบุคคลในเรื่องเงิน แรงงาน เวลา และการปรับสภาพแวดล้อม

ส่วน Schaefer (1981) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้ 1) การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional Support) หมายถึงความผูกพันใกล้ชิดทำให้บุคคลรู้สึกว่าได้ได้รับความรักหรือได้รับการดูแลเอาใจใส่ 2) การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Support) หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทำให้บุคคลสามารถนำไปแก้ไขปัญหาก็หรือเป็นข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรับรู้ถึงพฤติกรรมและการปฏิบัติของตน 3) การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ (Tangible Support) หมายถึงการได้รับความช่วยเหลือด้านวัตถุสิ่งของ เงินทอง และบริการต่าง ๆ ที่จำเป็น

สำหรับ Thoits (1982: 147) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมตามลักษณะของความจำเป็นพื้นฐานทางสังคมไว้ 2 ประเภทดังนี้ 1) การช่วยเหลือทางด้านอารมณ์และสังคม (Social - Emotional Aid) ได้แก่การได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ ความใกล้ชิดสนิทสนมผูกพัน การได้รับการยกย่องเห็นคุณค่าและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ตลอดจนมีความรู้สึกปลอดภัย 2) การช่วยเหลือทางด้านสื่อและเครื่องมือ (Instrumental Aid) ได้แก่การได้รับคำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสาร การได้รับความช่วยเหลือด้านวัตถุ สิ่งของ และเงินทองจากการตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ

การสนับสนุนทางสังคมอาจจะพอสรุปได้ว่าแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมและประเภทของการสนับสนุนทางสังคมนั้นแตกต่างกันไปตามความคิดของนักวิชาการแต่ละท่าน

จากแนวความคิดที่นักวิชาการต่างๆ ได้เสนอมา พอสรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นการช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในสังคม ที่มีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งในด้านกาย จิตใจ หรือทางด้านวัตถุ สิ่งของ รวมทั้งการช่วยเหลือทางด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการเงิน แรงงาน การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา เสนอแนะ หรือการได้รับการบริการทางด้านความจำเป็นพื้นฐานทางอารมณ์ ได้แก่การได้รับการยอมรับ การดูแลเอาใจใส่ การได้รับความรัก ความสนิทสนมผูกพัน การได้รับความไว้วางใจ และการที่ผู้อื่นมองเห็นคุณค่าของตนเอง และการได้รับการเคารพให้เกียรติจากผู้อื่น และทางความจำเป็นพื้นฐานทางด้านสังคม คือ การที่บุคคลได้รับการตอบสนองและการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้เข้ามามีส่วนร่วมในสังคม และการได้รับความรู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของสังคมด้วย

ซึ่งการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประเภทของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ House (1981) โดยเน้นศึกษา การสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน (Work – Related Source of Support) คือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นทางการ กลุ่มที่ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการทำงาน อันได้จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จึงกำหนดขอบเขตการศึกษาที่เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การว่า หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเกื้อหนุน ช่วยเหลือ หรือตอบสนองความต้องการจาก หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงาน และผู้วิจัยได้กำหนดประเภทของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Schaefer (1981) ร่วมกับแนวคิดของ Thoits (1986) ซึ่งสามารถแบ่งประเภทของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ

2.3.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ

การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ เป็นสิ่งที่มีผู้สนใจศึกษาไว้มากมาย ดังนี้ ดังเช่น Billings and Moos (อ้างถึงใน พรทิพย์ สุรโยธิน ราชสีมา 2537: 13) ได้ทำการศึกษาถึงบทบาทของการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการช่วยลดความเครียดจากการทำงาน โดยใช้มาตรวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มบุคคลที่อาศัยอยู่บริเวณอำเภอพานิชโก จำนวน 299 คน ผลการวิจัยพบว่า การสนับสนุนทางสังคมมีผลโดยตรงต่อบุคคล โดยบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีสุขภาพและการปรับตัวดีขึ้น นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากที่ทำงานและจากครอบครัวจะช่วยลดความเครียด

ในการทำงานของบุคคลได้ และยังพบว่าปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อการได้รับการสนับสนุนทางสังคม

ส่วนสุดท้าย เตชะไตรภพ (2541) ได้ศึกษา ผลกระทบของแรงสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดและการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส และรายได้ มีผลต่อการได้รับการสนับสนุนทางสังคมและความเครียด นั่นคือ พนักงานเพศชายได้รับการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่อายุน้อยได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่อายุมาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง พนักงานที่มีสถานภาพโสดได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส พนักงานที่มีรายได้ต่ำได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้สูง

ผลการวิจัยของสุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) ที่ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค พบว่าข้าราชการ ที่มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ข้าราชการที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากพบว่าจะมีขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานน้อย จากผลการวิจัยนี้ที่พบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ผู้วิจัยคาดได้ว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานน่าจะมาจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันจึงมีการสนับสนุนเกิดขึ้น และการสนับสนุนนั้นก็ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีได้เช่นกันเมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือก็จะรู้สึกเป็นมิตรและแสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยคาดได้ว่าการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 3)

2.4 ความคาดหวัง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจใคร่รู้ว่า ข้าราชการมีความปรารถนาหรือคาดหวัง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันหรือไม่ จึงได้ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความปรารถนาหรือคาดหวัง โดยมีรายละเอียดของความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และผลวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.4.1 ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะเจาะจงที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยม จากการศึกษา พบว่ามีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคาดหวังไว้หลายท่าน ดังเช่น สุรางค์ จันทน์เอม (2529 : 55) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งน่าจะเกิดขึ้น และสิ่งใดไม่น่าจะเกิดขึ้น ความคาดหวังจะเกิดขึ้นตรงตามความเชื่อหรือคาดการณ์ล่วงหน้าหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือ เป็นไปตามที่หวัง บุคคลก็จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังนั้นเป็นไปไม่ได้ก็จะทำให้หมดกำลังใจและทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นๆ ส่วน วิชชุดา งามปลอด (2540 : 10) ได้ให้ความหมายว่า ความคาดหวังเป็นความคิดที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำการสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนา ให้เป็นไป นอกจากนี้ สุเมย์ เจริญกุล (2543) ยังได้ระบุว่าความคาดหวัง คือ ความต้องการของความรู้สึก การคิด การคาดคะเน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การคิดในสิ่งที่เป็นไปได้ถึงระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหมายว่าจะทำได้หรือต้องการได้ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์เดิมของบุคคลที่มีความต้องการบางอย่างจากบางคน และความต้องการให้บางคนกระทำการบางอย่างให้ตน และสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงอาจไม่ตรงกันเสมอไป ซึ่งจากความหมายที่นักวิชาการไทยทั้งสามท่านได้ให้ความหมายไว้นั้นพบว่าใกล้เคียงกับนักวิชาการต่างประเทศ นั่นคือ Mondy (1990) ซึ่งได้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ว่า เป็นการคาดการณ์ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ โดยบุคคลจะใช้ประสบการณ์ที่เคยประสบมาเป็นปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อบุคคลอื่นให้กระทำการสิ่งหนึ่งที่ตนปรารถนาให้เป็น หรือเป็นความปรารถนาบางอย่างจากบางคน และต้องการให้บางคนกระทำการบางอย่างให้ตน ทั้งนี้ความคาดหวังของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันตามภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้น ๆ

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ความคาดหวัง หมายถึง ความปรารถนาของข้าราชการที่ปรารถนาให้หน่วยงานของตนมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแต่ละรูปแบบ อันได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานในระดับที่ต้องการ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง ความปรารถนาของข้าราชการในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และจากผู้ร่วมงาน ในระดับที่ต้องการโดยเน้นศึกษาว่าระหว่างสิ่งที่ เป็นจริงในปัจจุบันกับสิ่งที่ปรารถนาให้เป็นหรือให้มีเกี่ยวกับการรูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การนี้มีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใดและส่งผล ต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

การศึกษาความคาดหวังที่กระทำกันโดยส่วนใหญ่ เน้นไปที่การตัดสินใจ เช่น สันติชัย คำสมาน (2534: 51) กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังว่า เป็นทฤษฎีที่ช่วยในการตัดสินใจของบุคคลแต่ละคนว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งที่คาดหวังไว้ โดยมีข้อพิจารณาเกี่ยวเนื่องกับความคาดหวัง 2 ประการ คือ พิจารณาว่าเป้าหมายที่จะไปสู่สิ่งที่มีคุณค่ามากน้อยเพียงใด (Valence) และพิจารณาว่าสิ่งที่กระทำสามารถคาดหวังให้ไปถึงจุดหมายได้เพียงใด (Expectancy) ส่วน Bandura (1977) (อ้างถึงใน รสวลีย์ อักษรวงศ์, 2536) ได้เสนอทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดย Bandura ได้เสนอว่า การที่มนุษย์เรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุการณ์ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและผลของการกระทำที่เกิดจากพฤติกรรมนั้น จะนำไปสู่ความเชื่อที่มีอิทธิพลต่อการควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์เอง คือเมื่อประสบเหตุการณ์หนึ่งมนุษย์ก็จะอาศัยประสบการณ์ของตนคาดหวังเกี่ยวกับอีก เหตุการณ์หนึ่งที่จะเกิดตามมาทำให้เกิดความดีใจ ความวิตกกังวลความหวาดหวั่นต่อเหตุการณ์ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ แบนดูรา ได้อธิบายว่า ความคาดหวังมีผลต่อการตัดสินใจเลือกกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นมี 2 ชนิด คือความคาดหวังเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Outcome Expectancy) เป็นการคาดคะเนของบุคคลว่า พฤติกรรมนั้นจะนำไปสู่ผลการกระทำใด และความคาดหวังเกี่ยวกับความสามารถเป็นการคาดคะเนความสามารถของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ผลของการกระทำตามที่คาดหวัง

นอกจากนี้เพชรี हाला (2538: 10 - 11) ได้กล่าวว่า ความคาดหวังของบุคคลเป็นการตั้งขึ้นเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการ ดังนั้น ความต้องการเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกันจนแทบจะแยกไม่ออก เพราะเมื่อมนุษย์เกิดความต้องการแล้วความคาดหวังก็จะตามมา

จากความหมายรวมถึงแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความต้องการหรือความปรารถนาของข้าราชการเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ซึ่งจากที่ สุรางค์ จันทน์อม (2529) ได้ระบุว่า หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังนั้นเป็นไปไม่ได้หรือไม่สมดังหวังก็จะทำให้บุคคลหมดกำลังใจและทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นๆ ในที่นี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาว่า ข้าราชการมีความปรารถนาหรือคาดหวังในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบสูงกว่าระดับการรับรู้ในปัจจุบันหรือไม่ โดยทำนายว่าข้าราชการมีความปรารถนาสูงกว่าความเป็นจริงมากเท่าใดข้าราชการก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานยิ่งน้อยเท่านั้น (สมมติฐานที่ 4)

ในทำนองเดียวกันผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาด้วยว่า ข้าราชการที่มีความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานสูงกว่าที่ได้รับจริงในปัจจุบันหรือไม่ โดยสามารถทำนายได้เช่นเดียวกันว่า ข้าราชการที่มีความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรสูงกว่าที่ได้รับในปัจจุบันมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยเท่านั้น (สมมติฐานที่ 5)

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่ามิงงานวิจัยหลายเรื่อง ที่ศึกษาความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยพบว่าผลการวิจัยที่สอดคล้องและใกล้เคียงกัน และก็มีผลการวิจัยบางส่วนที่ขัดแย้งอยู่เช่นกัน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของนายอำเภอ โดยศิริชัย เสรีนนท์ชัย (2537) ผลการวิจัยพบว่า อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับขวัญ ในการปฏิบัติงานของนายอำเภออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของนายอำเภอ ซึ่งเป็นผลงานวิจัยที่ บางส่วน สอดคล้อง และขัดแย้งกับผลการวิจัยของ กัลยาณี คุณาทร (2542) ซึ่งพบว่า เพศ อายุ อายุราชการ เงินเดือน หรือรายได้ และสวัสดิการในหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการในการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการ นายกรัฐมนตรี แต่ระดับการศึกษา ความพอใจในงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ความยุติธรรมในหน่วยงาน และความเพียงพอของรายได้ เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ใน

ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ในการศึกษาเดียวกันพบว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของขวัญในด้านความพอใจในงานสูงสุด รองลงมาคือ สวัสดิการในหน่วยงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความยุติธรรมในหน่วยงาน

ส่วน สุเทพ ไพบูลย์ผล (2540) ที่ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มี ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลารับราชการ และชั้นยศของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และสวัสดิการ บรรยากาศในหน่วยงาน และความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากงานวิจัยที่ได้กล่าวมานี้พบผลที่ตรงกันของนักวิชาการสองท่าน คือ ศิริชัย เสรีนนท์ชัย (2537) และกัลยาณี คุณาทร (2542) ว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด นอกจากนี้ยังพบความขัดแย้งกันของผลงานวิจัยแต่ละชิ้นว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านรายได้ และตำแหน่งงานนั้นบางงานวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจ แต่บางงานวิจัยกลับพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจ

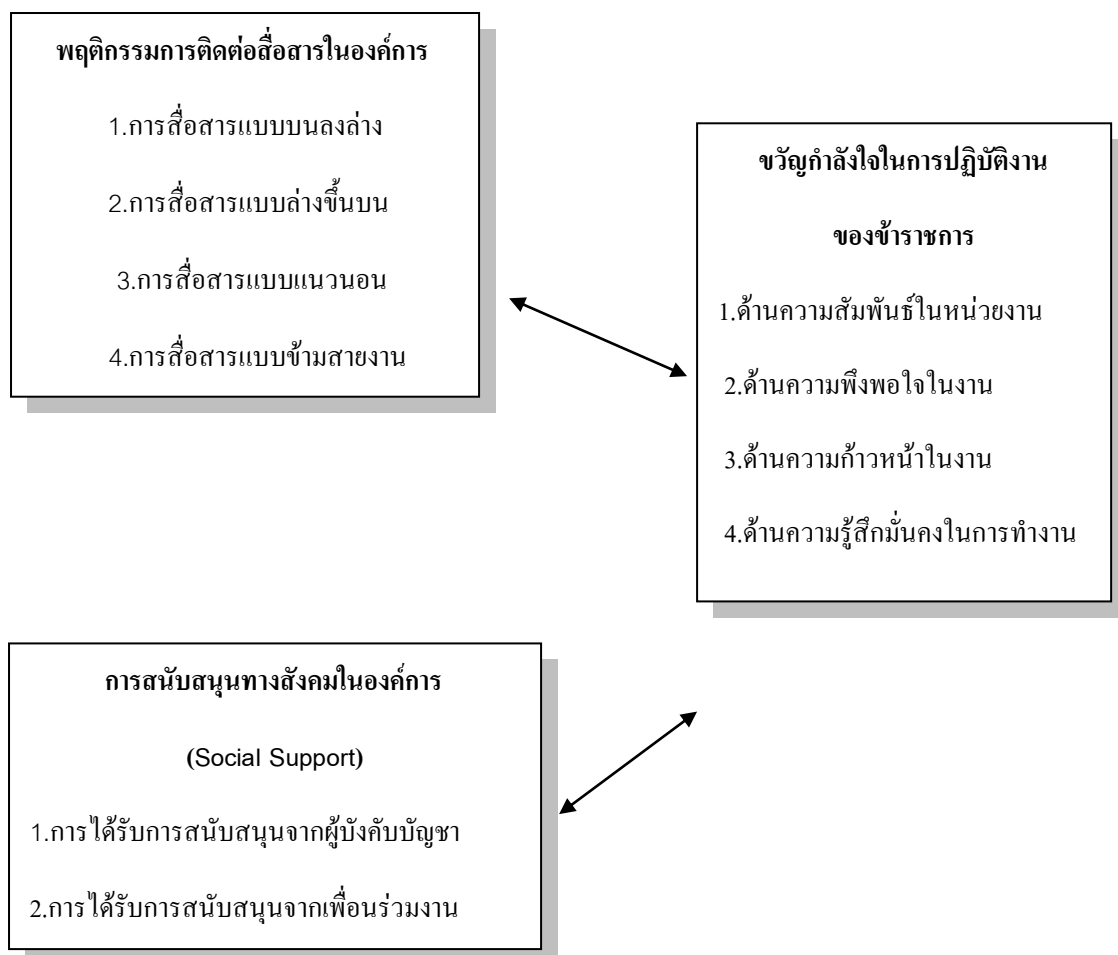
ส่วนงานวิจัยการศึกษาระหว่างผู้นำกับขวัญในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีข้าราชการสำนักงานงบประมาณ ของสงเสริม รุ่งรักสกุล (2542) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานงบประมาณระดับ 4-6 ส่วนใหญ่มีสภาพขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รูปแบบภาวะผู้นำทางการบริหารของข้าราชการระดับ 7 ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณระดับ 4-6 ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชา และมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและสูง และยังพบว่าภูมิหลังของข้าราชการสำนักงานงบประมาณระดับ 4-6 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง ระดับเงินเดือน และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงาน

สำหรับการศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้น จากการที่ได้ประมวลเอกสารงานวิจัยแล้ว งานวิจัยบางชิ้นพบความสัมพันธ์ และบางชิ้นไม่พบว่าปัจจัยส่วน

บุคคลมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้แม้ผู้วิจัยจะไม่ได้คาดหมายผลหรือให้ความสำคัญแก่ปัจจัยส่วนบุคคลมาก แต่จะได้ทำการศึกษาตรวจสอบผลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลในบางประการด้วย

จากการประมวลเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ สรุปเป็นสมมติฐานมาข้างต้น ทำให้ได้ กรอบแนวคิดในการวิจัยที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังภาพที่ 2.7

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.7 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.7 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ แต่ละแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมาก คือ มีพฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่างมาก แบบล่างขึ้นบนมาก แบบแนวนอนมาก และแบบข้ามสายงานมาก เป็นกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

สมมติฐานที่ 3 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย

สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย

บทที่ 3

วิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้พฤติกรรม การติดต่อสื่อสารกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน โดยในบทนี้จะอธิบายถึงวิธีการศึกษาที่ใช้ในการวิจัยใน 8 ด้าน คือ ประชากรที่ ศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษา นิยามศัพท์เฉพาะเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาคุณภาพของแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 ประชากรที่ศึกษา

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการ ที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมทั้งหมด 9 หน่วยงาน คือ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม รวมทั้งหมด 3,076 คน (ภาคินันท์ สุสังกรกาญจน์, 2553)

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จ รูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระบุขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมกับจำนวนประชากร โดยได้

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 500 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการระดับปฏิบัติการ และระดับชำนาญการที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยใช้วิธีสุ่มเลือกหน่วยงาน 5 หน่วยงาน จากทั้งหมด 9 หน่วยงาน อันได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรมและทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากจำนวนหน่วยงานที่เลือกมา โดยได้แบ่งสัดส่วนเป็นจำนวนเท่าๆกัน ได้เป็นหน่วยงานละ 100 คน (ดังแสดงในตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	100 คน
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	100 คน
กรมโรงงานอุตสาหกรรม	100 คน
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	100 คน
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	100 คน
รวม	500 คน

3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

3.3.1.1 การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบ คือ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน

3.3.1.2 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ โดยพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุน 2 แหล่ง คือ การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน

3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพอใจในงานที่ทำ ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน

3.4 นิยามศัพท์เฉพาะเชิงปฏิบัติการ

3.4.1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ซึ่งการศึกษานี้ได้ศึกษา 4 รูปแบบคือ

3.4.1.1 การสื่อสารแบบบนลงล่าง หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่า หรือการที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารในลักษณะต่างๆกับผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4.1.2 การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน หมายถึง การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังตำแหน่งสูงกว่า หรือการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารในลักษณะต่างๆกับผู้บังคับบัญชา

3.4.1.3 การสื่อสารแบบแนวนอน หมายถึง การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์การ

3.4.1.4 การสื่อสารแบบข้ามสายงาน หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลากรในองค์การที่ไม่ได้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของตน และไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน

3.4.2 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร

หมายถึง การที่ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรมรับรู้ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนในด้านต่างๆ โดยพิจารณาจากแหล่งการสนับสนุน 2 แหล่งคือ

3.4.2.1 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์และสังคมด้านข้อมูลข่าวสารและด้านวัตถุสิ่งของจากผู้บังคับบัญชา

3.4.2.2 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การได้รับการสนับสนุนทางสังคมทางด้านอารมณ์และสังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านวัตถุสิ่งของ จากเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกัน

3.4.3 ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

หมายถึง สภาพจิตใจ ความมั่นใจ ความรู้สึก ความนึกคิดของกลุ่มบุคคล รวมทั้งความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งต่อการทำงานและสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการวิจัยนี้ได้ศึกษา 4 ด้าน คือ

3.4.3.1 ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในทุกด้านระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

3.4.3.2 ด้านความพอใจในงานที่ทำ หมายถึง การทำงานที่มีผู้บังคับบัญชาที่คอยดูแลเอาใจใส่ ภายในหน่วยงานมีสภาพแวดล้อม เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิที่พอเหมาะต่อการทำงาน มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมที่จะทำงานได้ตลอดเวลา อีกทั้งมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามัคคีและคอยให้ความช่วยเหลือกัน ตลอดจนมีรายได้จากการทำงานที่เพียงพอต่อการเลี้ยงตนเองและครอบครัวได้

3.4.3.3 ด้านความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วง และได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง ก่อให้เกิดความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้ตนเองได้รับความก้าวหน้า โดยที่ไม่มีความรู้สึกท้อแท้ต่องานและเรื่องใดๆ ที่เกิดขึ้น

3.4.3.4 ด้านความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์และความร่วมมือที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ในการที่จะให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน และส่งผลถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเลื่อนขั้นและเงินเดือนที่จะได้รับในอนาคต

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วย 4 ส่วนโดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุดดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร โดยครอบคลุมทิศทางการสื่อสาร 4 รูปแบบคือ 1) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง 2) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน 3) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน และ 4) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามเรื่องรูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของ สุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) มาปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยเป็นข้อคำถามด้านบวกทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ดังนี้

- 1) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-5
- 2) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6-10
- 3) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-15
- 4) รูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16-20

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของแชฟเฟอร์และคณะ (Schaefer et al., 1981) และแนวคิดของทอท์ส (Thoits, 1982) ประกอบกับแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่ปรับปรุงมาจากแบบวัดของอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล(2533) มาพัฒนาแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยแบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรออกเป็น 2 แหล่งคือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยเป็นข้อคำถามด้านบวกทั้งหมดจำนวนทั้งสิ้น 19 ข้อดังนี้

- 1) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-10
- 2) ด้านการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-19

ชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างข้อคำถามเพื่อวัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยได้พัฒนาจากแบบสอบถามของบุญรักษ์ ยอดเพชร (2539)

ซึ่งใช้ประเมินขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา และจากแบบสอบถามของทองดี กุณศิริ (2550) ที่ใช้วัดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ โดยผู้วิจัยได้นำมาปรับและเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่ศึกษา ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับขวัญกำลังใจใน 4 ด้านซึ่งประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกลับมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ ดังนี้

- 1) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-9
- 2) ด้านความพึงพอใจในงาน จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 10-18
- 3) ด้านความรู้สึกลับมั่นคงในงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 19-25
- 4) ด้านความก้าวหน้าในงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 26-32

โดยเป็นข้อคำถามด้านบวกทั้งหมด และมีข้อคำถามด้านลบ 1 ข้อคือข้อที่ 21

ชุดที่ 4 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ อายุราชการ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จำนวน 8 ข้อ

3.5.1 เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อคำถามในส่วนที่ 1-3 เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับจากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 นั้นมีช่องคำตอบแยกเป็น 2 ส่วน (คอลัมน์) เพื่อวัดระดับที่เป็นจริงในปัจจุบันกับที่ปรารถนาให้เป็นหรือให้มี โดยแต่ละส่วน (คอลัมน์) มีมาตราให้เลือก 5 ระดับและมีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกัน ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ ตัวเลือกตอบ 5 ระดับ อันได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนน 5 ถึง 1 ตามลำดับ สำหรับข้อคำถามทางบวก ส่วนข้อคำถามทางลบให้คะแนนตรงกันข้าม คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ให้คะแนนเป็น 1 ถึง 5 ตามลำดับ แล้วรวมคะแนนข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบของแบบวัด รวมทั้งคะแนนรวมของแบบวัด โดยคะแนนมาก หมายถึง มีลักษณะของตัวแปรหรือองค์ประกอบของตัวแปรนั้นมาก คะแนนน้อย หมายถึง มีน้อยตามลำดับ

3.6 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ไปยังปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการตอบแบบสอบถาม จากนั้นจึงเข้าไปแจกแบบสอบถามแต่ละบุคคล รวมทั้งขอความกรุณาจากแผนกบุคคลของแต่ละหน่วยงานเป็นผู้เก็บให้จากกลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ และขอเข้าไปรับแบบสอบถามที่ตอบแล้วคืน จากที่แจกแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 650 ชุด โดยแบ่งเป็นหน่วยงานละ 130 ชุด จำนวน 5 หน่วยงาน หน่วยงานละเท่าๆกัน ใช้เวลาในการแจกแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทวงถามเพื่อเก็บแบบสอบถามเป็นจำนวน 8 ครั้งจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม และได้แบบสอบถามที่ส่งคืนจำนวนทั้งสิ้น 359 คน คิดเป็นร้อยละ 55.23 จึงยุติการรวบรวมข้อมูล

3.7 การสร้างและการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.7.1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาองค์ประกอบที่ชัดเจนของตัวแปรและเพื่อค้นหาแบบสอบถามที่ใช้วัดตัวแปรดังกล่าวที่มีมาก่อนเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือปรับพัฒนาข้อคำถามให้เหมาะสมกับการศึกษาครั้งนี้

3.7.2 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการเพื่อตรวจสอบว่าแบบสอบถามครอบคลุมและเหมาะสมตรงตามขอบเขตงานวิจัยหรือไม่ เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

3.7.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้กับข้าราชการที่สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม จำนวน 50 คน

3.7.4 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ มาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดย

3.7.4.1 ทำการวิเคราะห์หาอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยการทดสอบค่าที (T-Test) รายข้อ

3.7.4.2 นำข้อคำถามที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกแล้ว มาทดสอบความเที่ยงตรงของโครงสร้าง (Construct Validity) โดยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) เป็นรายด้าน เพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่าอยู่ในกลุ่มหรือปัจจัยเดียวกันหรือไม่

3.7.4.3 นำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach' Alpha Coefficient) ของแบบวัดแต่ละฉบับ ดังนี้ (1) แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสื่อสาร แยกเป็นรายด้าน คือแบบบนลงล่าง พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .863 แบบล่างขึ้นบนพบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .841

แบบแนวนอน พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .860 และแบบข้ามสายงาน พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .930 2) แบบสอบถามด้านการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ เท่ากับ .945 3) แบบสอบถามด้านขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ เท่ากับ .565

3.7.4.4 หลังจากการที่ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพของแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการแล้ว จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้จริง

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลหาผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้สถิติ ดังนี้ (ดังแสดงในตารางที่ 3.2)

3.8.1 วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารภายในองค์กร วิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และวิเคราะห์การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร โดยแจกแจงรายละเอียดของตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติพรรณนา คือค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.8.2 วิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปรที่ศึกษาในด้านขวัญกำลังใจและรูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์กร รวมถึงการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติอ้างอิงทดสอบ อันได้แก่ T-Test, Anova และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วย Correlation Coefficient

3.9 แสดงสมมติฐานและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ แต่ละแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	Pearson's product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2 ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมาก คือ มีพฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่างมาก แบบล่างขึ้นบนมาก แบบแนวนอนมาก และแบบข้ามสายงานมาก เป็นกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด	Anova / T-Test
สมมติฐานที่ 3 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ	Pearson's product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 4 ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย	Pearson's product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 5 ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย	Pearson's product Moment Correlation Coefficient

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 359 คน โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่าๆกันในแต่ละหน่วยงาน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสามารถแยกเป็นเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับเงินเดือน หน่วยงานที่สังกัด และระดับตำแหน่งงาน (ดังแสดงในตารางที่ 4-1) ได้ดังนี้

4.1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 193 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 และเป็นเพศหญิง 166 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4

4.1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 รองลงมา มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และมีช่วงอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 72 คน ซึ่งเป็นจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.1

4.1.3 สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 และสถานภาพแยกกันอยู่น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.1

4.1.4 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 227 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และมีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5

4.1.5 อายุราชการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และอายุราชการ 11-15 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.2

4.1.6 ระดับเงินเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 16,000 บาทขึ้นไป จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา มีระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.9 และระดับเงินเดือน 13,001-16,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.1

4.1.7 หน่วยงานที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาสังกัดหน่วยงาน 5 หน่วยงาน คือ กรมอุตสาหกรรมการพื้นฐานและการเหมืองแร่ สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กรมโรงงานอุตสาหกรรม และกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม ในจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 39-18.9 ตามลำดับ

4.1.8 ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับชำนาญการ จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นระดับปฏิบัติการจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 140)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	45.4
หญิง	196	54.6
อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	72	20.1
31-40 ปี	103	28.7
41-50 ปี	87	24.2
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	97	27.0
สถานภาพสมรส		
โสด	147	40.9
หย่าร้าง	11	3.1
สมรส	197	54.9
แยกกันอยู่	4	1.1

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	9.5
ปริญญาตรี	227	63.2
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	98	27.3
อายุราชการ		
น้อยกว่า 5 ปี	79	22.0
5-10 ปี	64	17.8
11-15 ปี	58	16.2
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	158	44.0
ระดับเงินเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	57	15.9
10,001-13,000 บาท	56	15.6
13,001-16,000 บาท	47	13.1
มากกว่า 16,000 บาทขึ้นไป	198	55.3
หน่วยงานที่สังกัด		
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	68	18.9
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	75	20.9
กรมโรงงานอุตสาหกรรม	69	19.2
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	73	20.3
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	74	20.6
ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	153	42.6
ระดับชำนาญการ	204	56.8

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแต่ละรูปแบบในทั้ง 4 รูปแบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม($r=.34, p<.01$) และสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s >.14, p_s <.01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.2 แถวแรก) 2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม($r=.44, p<.01$) และสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s >.21, p_s <.01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.2 แถวที่สอง) 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r=.31, p<.01$) และสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s >.13, p_s <.05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.2 แถวที่สาม) 4) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r=.28, p<.01$) และสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจแต่ละด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย($r_s >.12, p_s <.05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.2 แถวสุดท้าย) ดังนั้นผลการวิเคราะห์ที่ได้ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 1 ที่มีเนื้อความว่า “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบแต่ละแบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ตารางที่ 4.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตัวแปร ขวัญกำลังใจ พฤติกรรมสื่อสาร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	ความสัมพันธ์ ในหน่วยงาน	ความพึงพอใจ ในงาน	ความรู้สึกล้ม บากในงาน	ความก้าวหน้า ในงาน	รวม
แบบบนลงล่าง	.459**	.236**	.141**	.209**	.335**
แบบล่างขึ้นบน	.650**	.328**	.218**	.214**	.440**
แบบแนวนอน	.473**	.238**	.132*	.148**	.306**
แบบข้ามสายงาน	.387**	.247**	.134*	.123*	.279**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญกำลังใจตามพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ $2 \times 2 \times 2 \times 2$ ของขวัญกำลังใจตามพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่มาก 4 รูปแบบ ปรากฏว่าไม่พบความแตกต่างของขวัญกำลังใจตามความเกี่ยวข้องระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง(N) ในบางกลุ่ม(เซลล์) มีจำนวนน้อยเกินไปคือ 3-4 คน (ดังแสดงในตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 ค่าความแตกต่างของขวัญกำลังใจระหว่างกลุ่มที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรทั้ง 4 รูปแบบแตกต่างกัน

รูปแบบ	บนลงล่าง	ล่างขึ้นบน	แนวนอน	ข้ามสายงาน	$\bar{x}$	SD	N
1	น้อย	น้อย	น้อย	น้อย	94.36	19.035	55
2	น้อย	น้อย	น้อย	มาก	103.67	13.537	15
3	น้อย	น้อย	มาก	น้อย	94.50	14.843	6
4	น้อย	น้อย	มาก	มาก	110.88	17.529	8
5	น้อย	มาก	น้อย	น้อย	108.40	10.200	10
6	น้อย	มาก	น้อย	มาก	106.00	13.515	4
7	น้อย	มาก	มาก	น้อย	106.50	20.761	4
8	น้อย	มาก	มาก	มาก	127.13	26.392	15
9	มาก	น้อย	น้อย	น้อย	93.83	29.916	6
10	มาก	น้อย	น้อย	มาก	130.25	56.947	4
11	มาก	น้อย	มาก	น้อย	103.00	21.378	3
12	มาก	น้อย	มาก	มาก	110.29	11.814	7
13	มาก	มาก	น้อย	น้อย	124.36	27.469	8
14	มาก	มาก	น้อย	มาก	121.17	8.589	6
15	มาก	มาก	มาก	น้อย	117.38	15.629	8
16	มาก	มาก	มาก	มาก	129.72	39.569	58

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาจำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม(เซลล์) พบว่ากลุ่ม(เซลล์) ที่มีตัวอย่างจำนวนมาก คือกลุ่มที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้งแบบ ในระดับน้อย (จำนวน 55 คน) และที่มีพฤติกรรมการสื่อสารแบบ ในระดับมาก (จำนวน 58 คน) ในที่นี้จึงทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญกำลังใจระหว่างกลุ่มที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมากทั้ง 4 รูปแบบ กับกลุ่มที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารน้อยทั้ง 4 รูปแบบ

รูปแบบ ผลพบว่า กลุ่มที่มีพฤติกรรมติดตอสื่อสารมากมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มที่มีพฤติกรรมติดตอสื่อสารน้อยในทั้ง 4 รูปแบบเป็นนัยสำคัญทางสถิติ ($t=6.00, p<.01$) ดังแสดงในตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ที่ได้ สามารถกล่าวได้ว่าสนับสนุนกับสมมติฐานที่บางส่วน ที่มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่มีพฤติกรรมติดตอสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบมาก คือ มีพฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่างมาก แบบล่างขึ้นบนมาก แบบแนวนอนมาก และแบบข้ามสายงานมาก เป็นกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมติดตอสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบน้อย คือ มีพฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่างน้อย แบบล่างขึ้นบนน้อย แบบแนวนอนน้อย และแบบข้ามสายงานน้อย”

ตารางที่ 4.4 ความแตกต่างระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีการรับรู้พฤติกรรมการติดตอสื่อสารทั้ง 4 ด้านมากกับทั้ง 4 ด้านน้อย

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	พฤติกรรมการติดตอสื่อสาร	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
รวม 4 ด้าน	น้อยทั้ง 4 รูปแบบ	94.36	19.035	111	6.001	.000
	มากทั้ง 4 รูปแบบ	129.72	39.569			

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้งโดยรวม ($r=.47, p<.01$) และในรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r > .16, p < .05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.5 แถวแรก) ทั้งนี้เมื่อวิเคราะห์แยกการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน ผลที่พบ คือ (1) การสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทั้งโดยรวม ($r=.46, p<.01$) และรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r > .18, p < .05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.5 แถวสอง) (2) พฤติกรรมการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม ($r=.66, p<.01$)

และรายด้านทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($s > .10$, $ps < .05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.5 แถวสุดท้าย) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ที่ได้ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ว่า “การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ตารางที่ 4.5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ตัวแปร ขวัญกำลังใจ การสนับสนุน สังคมในองค์การ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	ความสัมพันธ์ ในหน่วยงาน	ความพึงพอใจ ในงาน	ความรู้สึกลึก มั่นคงในงาน	ความก้าวหน้า ในงาน	รวม
จากผู้บังคับบัญชา และ จากเพื่อนร่วมงาน	.798**	.417**	.170**	.185**	.469**
จากผู้บังคับบัญชา	.743**	.379**	.189**	.194**	.456**
จากเพื่อนร่วมงาน	.651**	.351**	.106*	.128*	.361**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้ง 4 รูปแบบมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กับความแตกต่างระหว่างระดับความปรารถนา กับระดับที่มีอยู่ในปัจจุบันของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้ง 4 รูปแบบ นั่นคือ ข้าราชการที่มีความปรารถนาให้มี

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในแต่ละรูปแบบมากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยิ่งมากขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการก็ยิ่งน้อย โดยพบว่า 1) ความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างที่มากกว่าพฤติกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.24, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบในขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน คือ ความปรารถนาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างที่มากกว่าพฤติกรรมในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $t(15) = -1.5, p < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.6 แถวแรก) 2) ความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนที่มากกว่าพฤติกรรมที่มีในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.46, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน ทั้งด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s < -.33, p < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.6 แถวที่สอง) (3) ความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนที่มากกว่าพฤติกรรมที่มีในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.29, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน ทั้งด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย($r_s < -.19, p < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.6 แถวที่สาม) (4) ความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานที่มากกว่าพฤติกรรมที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = .20, p < .01$) และพบความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน ทั้งด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติด้วย ($r_s < -.14, p < .05$, ดังแสดงในตารางที่ 4.6 แถวที่สี่) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ที่ได้ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 4 ที่มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ตารางที่ 4.6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบที่มากกว่าได้รับในปัจจุบันกับขวัญกำลังใจรวม และในแต่ละด้าน

ตัวแปร ขวัญกำลังใจ ความปรารถนา พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ที่สูงกว่าระดับที่ได้รับในปัจจุบัน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	ความสัมพันธ์ ในหน่วยงาน	ความพึง พอใจใน งาน	ความรู้สึกลึก มั่นคงใน งาน	ความก้าวหน้า ในงาน	รวม
แบบบนลงล่าง	-.263**	-.215**	-.218**	-.154**	-.243**
แบบล่างขึ้นบน	-.444**	-.419**	-.430**	-.329**	-.455**
แบบแนวนอน	-.260**	-.297**	-.256**	-.194**	-.288**
แบบข้ามสายงาน	-.138*	-.218**	-.200**	-.152**	-.197**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กับ ความแตกต่างระหว่างความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมใน องค์การกับการได้รับการสนับสนุนในปัจจุบัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ พบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กับความแตกต่างระหว่างระดับความปรารถนาที่มียู่ในปัจจุบันของการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน นั่นคือ ข้าราชการที่มีความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน

มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ยิ่งมากขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการก็ยิ่งน้อย โดยพบว่า ความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงาน ที่มากกว่าการสนับสนุนที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.50, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบในขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน คือ ความปรารถนาได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานที่มากกว่าในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s < -.35, p_s < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.7 แถวแรก) และเมื่อวิเคราะห์แยกเป็นจากผู้บังคับบัญชา และแยกเป็นจากเพื่อนร่วมงาน ปรากฏผลดังนี้ 1) ความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาที่มากกว่าการสนับสนุนที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.46, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบในขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน คือ ความปรารถนาได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาที่มากกว่าในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน และด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r_s < -.35, p_s < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.7 แถวสอง) 2) ความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากเพื่อนร่วมงานที่มากกว่าการสนับสนุนที่มีอยู่ในปัจจุบัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($r = -.37, p < .01$) โดยพบความสัมพันธ์ทางลบกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน ทั้งด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r_s < -.22, p_s < .01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.6 แถวที่สาม) ดังนั้น ผลการวิเคราะห์ที่ได้ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 5 ที่มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่ปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ตารางที่ 4.7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร โดยรวมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานที่มากกว่าได้รับในปัจจุบัน กับขวัญกำลังใจรวม และในแต่ละด้าน

ตัวแปร ขวัญกำลังใจ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์				
	ความ สัมพันธ์ ในหน่วย งาน	ความพึง พอใจใน งาน	ความรู้สึ มั่นคงใน งาน	ความก้าว หน้าใน งาน	รวม
ความปรารถนาได้รับการ สนับสนุนทางสังคมในองค์กรของ ระดับที่สูงกว่าระดับที่ได้รับในปัจจุบัน					
โดยรวมจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน	-.510**	-.443*	-.446**	-.353**	-.497**
จากผู้บังคับบัญชา	-.463**	-.386**	-.421**	-.350**	-.457**
จากเพื่อนร่วมงาน	-.402**	-.352**	-.305**	-.224**	-.370**

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างหรือความแปรปรวนตามปัจจัยส่วนบุคคล กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้น่าสนใจว่าปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งน่าจะนำมาสรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับขวัญกำลังใจด้วยหรือไม่อย่างไร นอกจากนี้ยังควรพิจารณาเพิ่มเติมว่าตัวแปรที่ศึกษาตัวใดสามารถทำนายขวัญกำลังใจได้ดีที่สุด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำไปทำนายขวัญกำลังใจของข้าราชการ และปรับใช้ในองค์กรให้ข้าราชการมีขวัญกำลังใจที่ดีหรือสูงอยู่เสมอ โดยในที่นี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม และพบผลดังต่อไปนี้

4.7.1 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในที่นี้ได้ทำการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการชายเปรียบเทียบกับของข้าราชการหญิง ผลปรากฏว่า ไม่พบว่าข้าราชการเพศชายมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับข้าราชการเพศหญิงทั้งโดยรวมและรายด้านที่ถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($t_s < 1.6$, $p_s > .10$, ดังแสดงในตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีเพศต่างกัน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	ชาย	31.65	5.608	357	1.563	.119
	หญิง	30.67	6.126			
ความพึงพอใจในงาน	ชาย	32.02	9.250	357	1.234	.218
	หญิง	30.85	8.790			
ความรู้สึกรับประกันในงาน	ชาย	24.81	11.354	357	.112	.911
	หญิง	24.68	10.837			
ความก้าวหน้าในงาน	ชาย	24.38	4.236	357	-.459	.646
	หญิง	25.02	17.216			
รวม	ชาย	112.87	21.243	357	.571	.568
	หญิง	111.21	31.400			

4.7.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

เมื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีอายุต่างกัน พบว่า ข้าราชการที่มีอายุต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน คือพบว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกรับประกันในงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของอายุกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีอายุต่างกัน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	อายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	p
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	น้อยกว่า 31 ปี	32.64	5.509	2.693*	.046
	31-40 ปี	31.39	5.888		
	41-50 ปี	30.45	6.489		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	30.30	5.504		
ความพึงพอใจในงาน	น้อยกว่า 31 ปี	33.13	12.440	1.259	.288
	31-40 ปี	30.68	6.010		
	41-50 ปี	31.45	11.607		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	30.77	5.090		
ความรู้สึกมั่นคงในงาน	น้อยกว่า 31 ปี	24.50	3.064	4.109**	.007
	31-40 ปี	23.15	4.422		
	41-50 ปี	23.23	4.361		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	27.96	19.834		
ความก้าวหน้าในงาน	น้อยกว่า 31 ปี	26.29	11.945	.820	.483
	31-40 ปี	23.26	4.665		
	41-50 ปี	24.66	10.457		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	25.19	20.036		
รวม	น้อยกว่า 31 ปี	116.56	23.284	1.661	.175
	31-40 ปี	108.48	19.126		
	41-50 ปี	109.78	22.366		
	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	114.22	38.610		

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์ต่อเนื่อง(Post hoc)โดยสถิติแบบเชฟเฟ(Scheffe')เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	อายุ			
		1	2	3	4
น้อยกว่า 31 ปี (1)	32.64	-		2.191*	2.340*
31-40 ปี (2)	31.39		-		
41-50 ปี (3)	30.45			-	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป (4)	30.30				-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความรู้สึกล้มเหลวในงานระหว่างกลุ่มอายุต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกล้มเหลวในงานสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุ 31-40 ปีและอายุ 41-50 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกมั่นคงในงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุแตกต่างกัน

อายุ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	อายุ			
		1	2	3	4
น้อยกว่า 31 ปี (1)	24.50	-			
31-40 ปี (2)	23.15		-		
41-50 ปี (3)	23.23			-	
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป (4)	27.96		4.813*	4.729*	-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระหว่างข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่าง ข้าราชการที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ($t=4.56$, $p<.01$, ดังแสดงในตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	อายุราชการ	$\bar{x}$	S.D.	F	p
ความสามัคคีในหน่วยงาน	น้อยกว่า 5 ปี	32.99	5.462	4.562**	.004
	5-10 ปี	31.58	6.251		
	11-15 ปี	30.90	6.175		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	30.08	5.684		
ความพึงพอใจในงาน	น้อยกว่า 5 ปี	33.24	11.826	1.781	.150
	5-10 ปี	31.05	6.353		
	11-15 ปี	29.81	6.180		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	31.16	9.097		
ความรู้สึกล้มเหลวในงาน	น้อยกว่า 5 ปี	24.66	3.064	1.831	.141
	5-10 ปี	23.14	4.422		
	11-15 ปี	22.86	4.361		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	26.11	19.834		
ความก้าวหน้าในงาน	น้อยกว่า 5 ปี	26.18	11.483	.844	.470
	5-10 ปี	23.44	4.950		
	11-15 ปี	23.19	4.028		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	25.09	17.404		
รวม	น้อยกว่า 5 ปี	117.06	22.404	1.878	.133
	5-10 ปี	109.20	20.010		
	11-15 ปี	106.76	19.402		
	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	112.44	33.447		

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อวิเคราะห์ต่อเนื่อง(Post hoc)โดยสถิติแบบเชฟเฟ(Scheffe')เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มอายุราชการต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุราชการ มากกว่า 15 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีอายุราชการแตกต่างกัน

อายุราชการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	อายุราชการ			
		1	2	3	4
น้อยกว่า 5 ปี (1)	32.99	-			2.911*
5-10 ปี (2)	31.58		-		
11-15 ปี (3)	30.90			-	
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป (4)	30.08				-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.4 ผลการวิเคราะห์แปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระหว่างข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน คือพบว่า ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=2.69$, $p<0.5$, ดังแสดงในตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน

ขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน	ระดับเงินเดือน	$\bar{x}$	S.D.	F	p
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท	32.09	5.899	2.690*	.046
	10,001-13,000 บาท	32.36	6.759		
	13,001-16,000 บาท	31.46	5.022		
	16,000 บาทขึ้นไป	30.32	5.763		
ความพึงพอใจในงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท	33.02	13.920	.907	.438
	10,001-13,000 บาท	31.45	6.161		
	13,001-16,000 บาท	31.60	5.178		
	16,000 บาทขึ้นไป	30.80	8.609		
ความรู้สึกล้มเหลวในงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท	23.82	2.827	.258	.855
	10,001-13,000 บาท	24.27	4.304		
	13,001-16,000 บาท	25.51	14.847		
	16,000 บาทขึ้นไป	24.93	12.686		
ความก้าวหน้าในงาน	น้อยกว่า 10,000 บาท	26.67	14.658	1.227	.300
	10,001-13,000 บาท	24.48	4.423		
	13,001-16,000 บาท	27.66	28.177		
	16,000 บาทขึ้นไป	23.81	7.822		
รวม	น้อยกว่า 10,000 บาท	114.60	26.336	.992	.397
	10,001-13,000 บาท	112.55	19.895		
	13,001-16,000 บาท	116.40	46.039		
	16,000 บาทขึ้นไป	109.87	23.061		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อวิเคราะห์ต่อเนื่อง(Post hoc)โดยสถิติแบบเชฟเฟ (Scheffe')เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10 ,000 บาท และ 10,001-13 ,000 บาท มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่า ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 16 ,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน

ระดับเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ระดับเงินเดือน			
		1	2	3	4
น้อยกว่า 10,000 บาท (1)	32.09	-			1.764*
10,001-13,000 บาท (2)	32.36		-		2.034*
13,001-16,000 บาท (3)	31.46			-	
มากกว่า 16,000 บาทขึ้นไป(4)	30.32				-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.5 ผลการวิเคราะห์แปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระหว่างข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F=4.3$, $p<0.1$, ดังแสดงในตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน

ขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{x}$	S.D.	F	p
ความสัมพันธ์ใน หน่วยงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	33.50	6.269	4.303**	.002
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	31.40	5.662		
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	30.80	5.588		
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	29.86	5.561		
	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	30.18	5.927		
ความพึงพอใจ ในงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	34.31	13.139	2.252	.063
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	30.57	5.274		
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	30.74	5.008		
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	30.81	12.325		
	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	30.68	5.315		
ความรู้สึกรับ ในงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	24.47	4.068	.908	.459
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	23.79	3.779		
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	24.07	4.128		
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	24.44	12.360		
	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	26.86	19.938		
ความก้าวหน้า ในงาน	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	26.37	12.472	.809	.520
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	24.19	4.420		
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	25.16	2.354		
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	25.99	25.143		
	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	23.05	4.560		
ขวัญกำลังใจใน การปฏิบัติงาน	หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{x}$	S.D.	F	p
รวม	กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	118.65	25.519	1.297	.271
	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่	109.95	16.700		
	กรมโรงงานอุตสาหกรรม	109.77	17.132		
	สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม	111.10	41.870		
	สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	110.77	26.517		

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อวิเคราะห์ต่อเนื่อ (post hoc) โดยสถิติแบบเชฟเฟ (Scheffe) เพื่อเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มหน่วยงานที่สังกัดต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า ข้าราชการที่สังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการที่สังกัดหน่วยงานสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดังแสดงในตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานระหว่างกลุ่มที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน

หน่วยงานที่สังกัด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	หน่วยงานที่สังกัด				
		1	2	3	4	5
กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (1)	33.50	-			3.637*	3.324*
กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ (2)	31.40		-			
กรมโรงงานอุตสาหกรรม(3)	30.80			-		
สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (4)	29.86				-	
สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม (5)	30.18					-

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.7.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการระหว่างข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

เมื่อวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างถึงระดับนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อวิเคราะห์ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าข้าราชการระดับปฏิบัติการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่าข้าราชการระดับชำนาญการ (31.65>30.67, ดังแสดงในตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	S.D.	df	t	p
ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	ระดับปฏิบัติการ	31.65	5.898	355	3.007**	.003
	ระดับชำนาญการ	30.67	5.827			
ความพึงพอใจในงาน	ระดับปฏิบัติการ	32.02	9.603	355	1.453	.147
	ระดับชำนาญการ	30.85	8.555			
ความรู้สึกมั่นคงในงาน	ระดับปฏิบัติการ	24.81	3.919	355	-1.175	.241
	ระดับชำนาญการ	24.68	14.260			
ความก้าวหน้าในงาน	ระดับปฏิบัติการ	24.38	9.012	242.665	-.065	.948
	ระดับชำนาญการ	25.02	15.440			
รวม	ระดับปฏิบัติการ	113.05	21.377	355	.672	.502
	ระดับชำนาญการ	111.09	31.049			

หมายเหตุ: ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.8 ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการของตัวแปรที่ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุดคือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ที่ทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุด ถึง 38.8 % ($F = 226.675$, $p < .01$) รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวนอนที่ทำนายขวัญกำลังใจได้ 1.9% ($F = 11.38$, $p < .01$) และการสื่อสารแบบบนลงล่างเพิ่มค่าทำนายด้วยอีก 0.8% รวมเป็น 43.4% ($F = 83.908$, $p < .01$) ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ (วิธี Stepwise) ของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร 4 รูปแบบ

ตัวพยากรณ์	R ² (%) ทำนาย	B	Beta	T	Sig T
พฤติกรรมการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	38.8	2.406	.485	9.130	.000
พฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน	1.9	.722	.136	2.634	.009
พฤติกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่าง	0.8	.640	.109	2.145	.033
Constant		44.731		9.528	.000

หมายเหตุ: R² = .415, F = 83.908, p < .01

เมื่อนำตัวแปรในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร จากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมาวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุดคือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีค่าอำนาจในการทำนายมากที่สุด คือ 50.9 % (F = 369.782, p < .01) และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพิ่มค่าทำนายด้วยอีก 8.7% และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเพิ่มค่าทำนายด้วยอีก 1.5 % รวมเป็น 61.1% (F = 185.122, p < .01) ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์อำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการ (วิธี Stepwise) ของพฤติกรรมการสื่อสาร 4 รูปแบบ และการสนับสนุน
ทางสังคมในองค์การ

ตัวพยากรณ์	R ² (%) ทำนาย)	B	Beta	T	Sig T
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	50.9%	.931	.340	8.664	.000
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	8.7%	1.002	.396	7.337	.000
พฤติกรรมการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	1.5%	.903	.182	3.657	.000
Constant		32.771		9.753	.000

หมายเหตุ: R² = .610, F = 185.122, p < 0.1

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน” ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการจำนวนทั้งสิ้น 359 คน จากการประมวลเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ 5 ข้อ ซึ่งในส่วนนี้จะได้สรุป และอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานแต่ละข้อ รวมทั้งข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 การสรุป และอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.1.1 การสรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 มีเนื้อความว่า “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

การทดสอบสมมติฐานส่วนนี้ได้จากการแยกทดสอบสมมติฐานย่อย 4 ประการ คือ

5.1.1.1 สมมติฐานย่อยที่ 1.1 “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานย่อยที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างในระดับมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้าน

ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในงานมากตามไปด้วย ผลการศึกษานี้จึงสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีการติดต่อสื่อสารมายังผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประจำ ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงานโดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ตามที่สมชาย หิรัญภิตติ(2542) ได้กล่าวว่าการสื่อสารแบบบนลงล่าง มีรูปแบบอย่างเป็นทางการทำให้แหล่งที่มาของข่าวสารเชื่อถือได้ และทำให้เกิดการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชามาที่ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

5.1.1.2 สมมติฐานย่อยที่1.2 “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบล่างขึ้นบนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานย่อยที่ตั้งไว้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนในระดับมาก ก็เป็นผู้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมากด้วยทั้งขวัญกำลังใจโดยรวมและในทุกๆด้าน คือด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในงาน ส่วนผู้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนน้อย เป็นผู้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทีกฤษ สืบสน (2537: 82) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารจากล่างขึ้นบนเป็นสิ่งสำคัญมากสำหรับตำแหน่ง หรือส่วนต่างๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและทัศนคติของบุคลากร สารจากบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความค่าแก่ผู้บริหาร เพราะจะช่วยชี้ให้เห็นว่าบุคลากรมีความรู้ และความเข้าใจในสารที่เขาได้รับจากผู้บังคับบัญชาเพียงใด

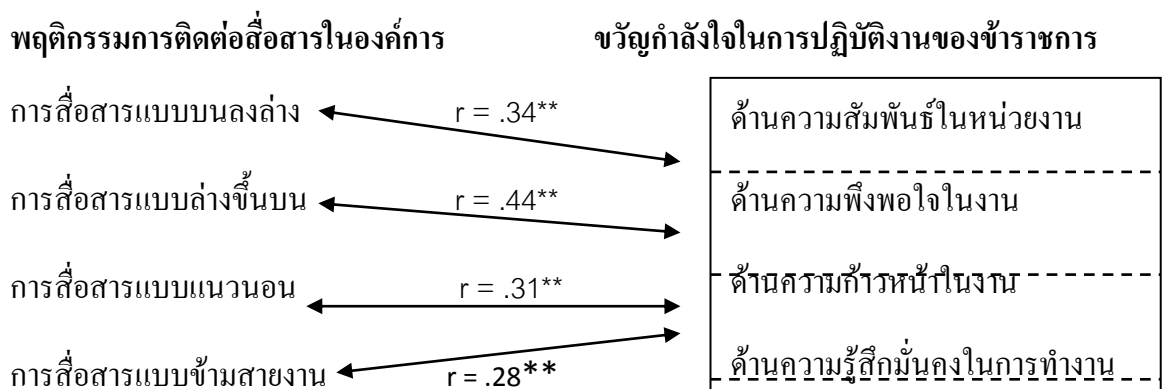
5.1.1.3 สมมติฐานย่อยที่1.3 “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ในทำนองเดียวกัน ผลการศึกษพบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบแนวนอนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานย่อยที่ตั้งไว้ ผลดังกล่าวบ่งชี้ว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้านมากตามไปด้วย

5.1.1.4 สมมติฐานย่อยที่1.4 “พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแบบข้ามสายงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานย่อยที่ตั้งไว้ นั่นคือ ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้านมากขึ้นเท่านั้น

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ 1 ทั้งหมดที่ตั้งไว้ (ดังแสดงในภาพที่ 5.1) ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า หากข้าราชการที่รายงานว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบอยู่ในระดับมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมากด้วยทั้งขวัญกำลังใจโดยรวม และทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความรู้สึกมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในงาน ซึ่งได้ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ที่ได้ทำการ ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน



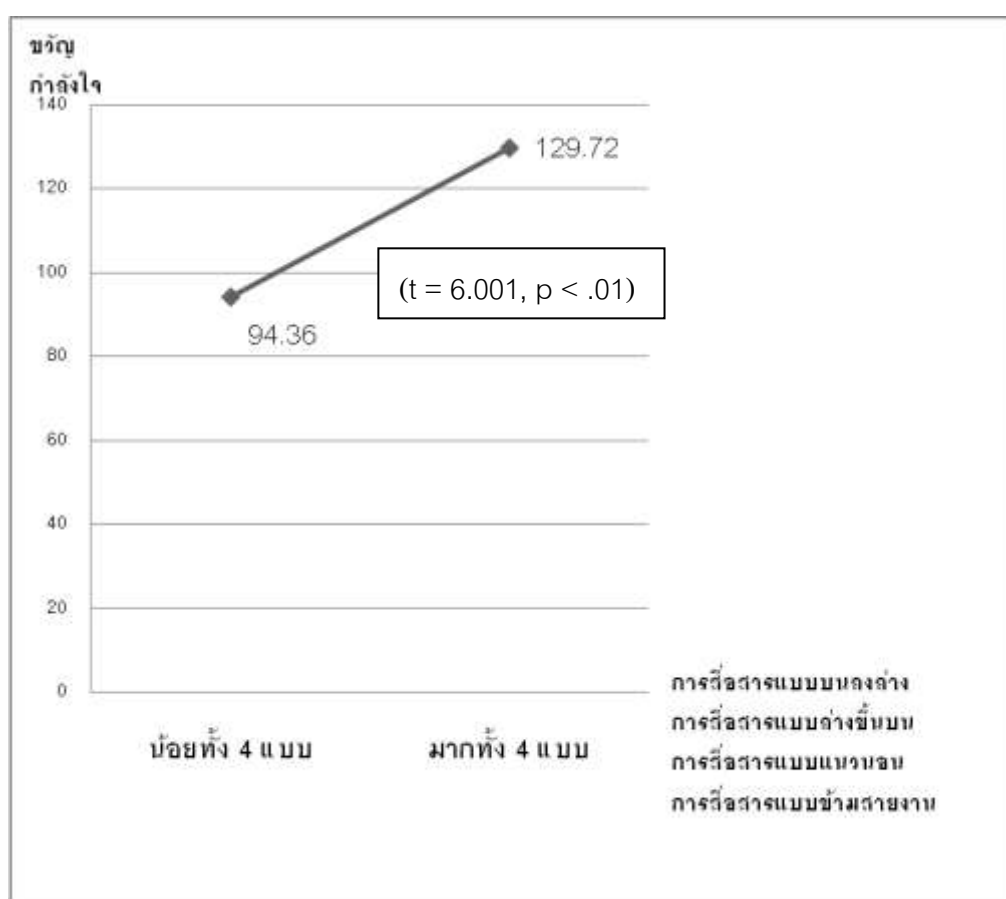
ภาพที่ 5.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ (สมมติฐานที่ 1)

5.1.2 การสรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร 4 รูปแบบมาก คือ แบบบนลงล่างมาก แบบล่างขึ้นบนมาก แบบแนวนอนมาก และแบบข้ามสายงานมาก เป็นกลุ่มที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด”

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่พบว่า ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบในระดับที่มากน้อยต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันถึงระดับที่เชื่อถือได้ทางสถิติ

อย่างไรก็ตามเมื่อทำการเปรียบเทียบเฉพาะกลุ่มที่มีตัวอย่างมากกว่า 50 คนขึ้นไปซึ่งมีเพียง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่รายงานว่ามีความถี่ของการติดต่อสื่อสารน้อยในทุกรูปแบบ กับกลุ่มที่รายงานว่ามีความถี่ของการติดต่อสื่อสารที่มากในทุกรูปแบบ ผลปรากฏว่า ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมากในทุกรูปแบบมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารน้อยในทุกรูปแบบ และผลที่พบ แสดงให้เห็นว่า การมีพฤติกรรมการสื่อสารมาก คือ มีทุกรูปแบบมาก ส่งผลเกี่ยวข้องให้มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมาก ซึ่งแตกต่างอย่างชัดเจนกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารน้อย (ดังแสดงในภาพที่ 5.2) ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นั้นสอดคล้องกับสุบัญญัติ (2548) ที่ทำการวิจัยพบว่าข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์ที่รายงานว่ามีความถี่ของการสื่อสารทุกรูปแบบยังมากมีขวัญในการปฏิบัติงานทุกด้านและโดยรวมมากตามไปด้วย



ภาพที่ 5.2 แสดงการเปรียบเทียบขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมากทั้ง 4 รูปแบบกับน้อยทั้ง 4 รูปแบบที่แตกต่างกัน (สมมติฐานที่ 2)

5.1.3 การสรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 มีเนื้อความว่า “การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงาน มากตามไปด้วย ผลการศึกษานี้จึงสนับสนุนให้มีการส่งเสริมการสนับสนุนทางสังคมในองค์การทั้งจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานเป็นประจำสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้ข้าราชการนั้นเกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุเทพ ไพบุญย์ผล (2540) ที่ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของข้าราชการตำรวจระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ได้แก่ การสนับสนุนและความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน และพบว่าข้าราชการที่มีการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานในระดับมาก จะมีขวัญในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานน้อย

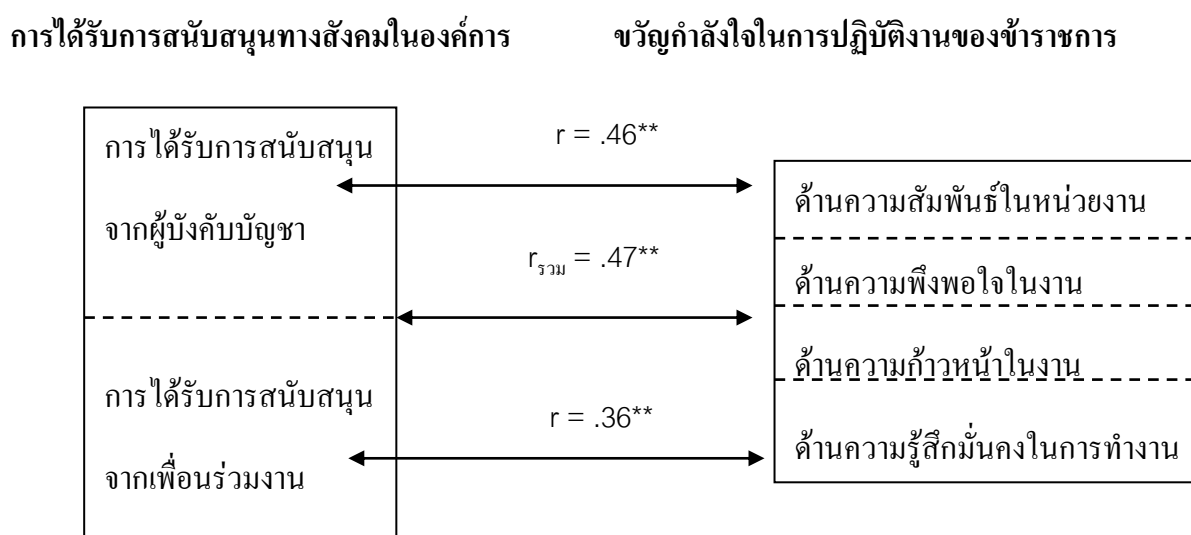
ทั้งนี้ในสมมติฐานข้อที่ 3 ผู้วิจัยขอแยกทดสอบเป็นสมมติฐานย่อย 2 ประการ คือ

5.1.3.1 สมมติฐานย่อยที่ 3.1 “การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบผลสอดคล้องว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชามากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานมากตามไปด้วย

5.1.3.2 สมมติฐานย่อยที่ 3.2 “การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ”

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานมากเท่าใด ก็มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงาน (ดังแสดงในภาพที่ 5.3)



ภาพที่ 5.3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานข้าราชการ (สมมติฐานที่ 3)

5.1.4 การสรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 4 มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การทั้ง 4 รูปแบบมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากเท่าใดยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงาน ยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับที่สุรางค์ จันทน์อม(2529) ได้กล่าวว่า หากความคาดหวังนั้นประสบความสำเร็จหรือเป็นไปตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะมีเจตคติที่ดีหรือมีความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าหากความคาดหวังนั้นเป็นไปไม่ได้หรือไม่สมดังหวังก็จะทำให้บุคคลหมดกำลังใจและทำให้รู้สึกไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้นๆ

ทั้งนี้ในสมมติฐานข้อที่ 4 ผู้วิจัยได้แยกทดสอบเป็นสมมติฐานย่อย 4 ประการ คือ

5.1.4.1 สมมติฐานย่อยที่ 4.1 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบความสัมพันธ์ทางลบ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบว่าข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่างมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในรายด้านทุกด้าน ยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4.2 สมมติฐานย่อยที่ 4.2 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวม และในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบเช่นกันว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงานยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4.3 สมมติฐานย่อยที่ 4.3 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบเช่นกันว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงานยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.4.4 สมมติฐานย่อยที่ 4.4 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน

มากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบเช่นกันว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมาก ยังมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงานยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5 การสรุป และอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 5 มีเนื้อความว่า “ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

จากการทดสอบสมมติฐานโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ จึงสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่าข้าราชการที่ปรารถนาได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใดยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย

ทั้งนี้ในสมมติฐานข้อที่ 5 ผู้วิจัยได้แยกทดสอบเป็นสมมติฐานย่อย 2 ประการ คือ

5.1.5.1 สมมติฐานย่อยที่ 5.1 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การจากผู้บังคับบัญชามากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และ

ความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบเช่นกันว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงานยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.1.5.2 สมมติฐานย่อยที่ 5.2 “ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน ยิ่งมากยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการยิ่งน้อย”

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ซึ่งสนับสนุนกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งบ่งชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมากเท่าใด ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมและในทุกๆด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความรู้สึกมั่นคงในงานยิ่งน้อยตามไปด้วย ซึ่งเมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน ก็พบเช่นกันว่า ข้าราชการที่ปรารถนาให้ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าที่ได้รับในปัจจุบันยิ่งมาก ยิ่งมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความมั่นคงในงานยิ่งน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2 การสรุปผลเพิ่มเติมนอกเหนือสมมติฐาน

5.2.1 ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์ผล พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ อายุราชการ รายได้ หน่วยงาน และตำแหน่งงานที่สังกัดของข้าราชการที่ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างเชื่อได้ทางสถิติ และเมื่อแยกวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลกับขวัญกำลังใจเป็นรายด้าน โดยวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแยกเป็นแต่ละปัจจัย ปรากฏผลดังนี้

5.2.1.1 ปัจจัยด้านอายุ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความรู้สึกมั่นคงในงาน และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ข้าราชการที่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้าน

ความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าช่วงอายุอื่น และข้าราชการที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าช่วงอายุอื่นด้วย บ่งชี้ได้ว่าข้าราชการที่มีอายุน้อยจะมีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการที่มีอายุมากกว่า ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าข้าราชการที่อายุน้อย เป็นวัยที่เพิ่มเริ่มทำงานใหม่ๆ ไฟแรง มีความกระฉับกระเฉง มีการปรับตัว มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีภาระที่รับผิดชอบทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวน้อย และมีเรื่องกังวลน้อยกว่าข้าราชการที่อายุมาก ทำให้มีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมากกว่า ส่วนข้าราชการที่มีอายุมาก ทำงานมานานก็จะเกิดความรู้สึกว่างานที่ตนทำอยู่มีความมั่นคง สามารถทำงานได้จนครบอายุเกษียณโดยไม่กลัวว่าจะตกงาน

5.2.1.2 ปัจจัยด้านอายุราชการ พบว่า ข้าราชการที่มีอายุราชการต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกัน โดยที่ข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าช่วงอายุราชการอื่น บ่งชี้ได้ว่าข้าราชการที่มีอายุราชการน้อยจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูง ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าข้าราชการที่เพิ่งเข้ามารับราชการใหม่ๆ ยังมีความมุ่งมั่นในการทำงาน และเป็นช่วงที่มีการปรับตัว ทำความคุ้นเคยกับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างาน จึงมีการสร้างความสนิทสนม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานจึงมีมากในคนกลุ่มนี้

5.2.1.3 ปัจจัยด้านระดับเงินเดือน พบว่า ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ข้าราชการที่มีระดับเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท และ 10,001-13,000 บาท มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าระดับเงินเดือนอื่นซึ่งสนับสนุนกับสุเทพ ไพบุรย์ผล(2540) ที่พบเช่นกันว่า ข้าราชการตำรวจที่มีเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าข้าราชการที่มีเงินเดือนอยู่ในช่วงดังกล่าวเป็นช่วงที่มีระดับตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงอาจจะมีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนม พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำให้ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันในหน่วยงานสูงกว่าช่วงเงินเดือนอื่นๆ

5.2.1.4 ปัจจัยด้านหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่า ข้าราชการที่สังกัดหน่วยงานกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการที่สังกัดหน่วยงาน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.2.1.5 ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน พบว่า ข้าราชการระดับปฏิบัติการมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูงกว่าข้าราชการระดับชำนาญการ บ่งชี้ได้ว่า ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานน้อยจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับปฏิบัติการ ส่วนมากจะเป็นกลุ่มคนที่มีอายุน้อย และอายุราชการก็น้อย ซึ่งจากผลการวิจัยก็พบว่าคนกลุ่มนี้จะมีขวัญกำลังใจในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานสูง นั่นคือเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงการปรับตัว เริ่มทำงานใหม่ๆ อยู่ในระยะที่ต้องพึ่งพาคณะรอบข้าง ต้องการกำลังใจ และเป็นช่วงที่ให้ความสำคัญกับคนรอบข้าง กับเพื่อนร่วมงาน กับหัวหน้างานมาก ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจึงมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ในงานสูงกว่าระดับชำนาญการ

5.2.2 การศึกษาตัวแปรทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในการพิจารณาอำนาจในการทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุดคือ การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน รองลงมาคือการสื่อสารแบบบนลงล่างที่เพิ่มค่าทำนายด้วย และเมื่อนำตัวแปรในด้านพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณร่วมกัน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ตัวทำนายที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุดคือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่ทำนายขวัญกำลังใจได้มากที่สุด รองลงมาคือการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และตามด้วยการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนที่ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน เป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งชี้ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์นี้ และจากผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ตั้งไว้ เห็นได้ว่า ข้าราชการมีความปรารถนาที่จะได้รับการสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานมาก และยังได้รับการสนับสนุนมากยิ่งมีขวัญกำลังใจมาก และในส่วนของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารก็เช่นกัน ข้าราชการก็ปรารถนาที่จะให้มีการสื่อสารที่มากในทุกรูปแบบ และการสื่อสารทุกรูปแบบก็มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจได้ดีที่สุด คือการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน ซึ่งผลที่

พบนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอย่างเด่นชัดและทำให้มองเห็นว่าการที่ข้าราชการสามารถสื่อสารถึงผู้บังคับบัญชา สามารถเข้าพบเพื่อพูดคุย ชักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องงาน และขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้ข้าราชการคลายความสงสัย ทำงานได้สะดวกรวดเร็ว มีความสบายใจ และรู้สึกถึงความสนิทสนม ใกล้ชิด ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชาของตน จึงทำให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดี

5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

5.3.1 การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคม กับขวัญกำลังใจ ดังนั้นข้อมูลที่พบจึงเป็นการแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่ศึกษาเท่านั้น ซึ่งผลของการวิจัยนี้ยังไม่ได้มีการพิสูจน์เพิ่มอีกว่ายังมีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่ที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.3.2 การวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มข้าราชการ ดังนั้นผลที่ได้อาจจะไม่สามารถนำไปเปรียบเทียบ และปรับใช้ในองค์กรที่เป็นเอกชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันได้ในบริบทขององค์ประกอบทางด้านขวัญกำลังใจในบางด้าน เช่น ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน เนื่องจากหน่วยงานที่เป็นราชการจะมีความมั่นคงในงานที่บุคคลจะรับรู้ถึงความมั่นคงอยู่แล้วว่าสามารถทำงานได้จนครบอายุเกษียณ และได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งตามระยะเวลาที่ถูกกำหนดไว้อย่างเป็นระบบ แต่ในหน่วยงานที่เป็นเอกชนอาจจะมีความแตกต่างกันกับหน่วยงานราชการในส่วนนี้บ้าง

5.3.3 การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับความปรารถนาในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานที่สัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งยังไม่ได้มีการศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไปถึงรายละเอียดว่า ข้าราชการต้องการการสนับสนุนในเรื่องใด ในด้านใดมากที่สุด

5.4 ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

5.4.1 ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และยังพบด้วยว่าข้าราชการที่รายงานว่ามีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร

มากทั้ง 4 รูปแบบมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารน้อยในทุกรูปแบบ ในที่นี้จึงเสนอแนะได้ว่า องค์การสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นี้ไปพัฒนา ออกแบบ และกำหนดปริมาณพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้นในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน เพราะเห็นได้ว่ายังมีการสื่อสารมากเท่าใด ข้าราชการก็ยิ่งมีขวัญกำลังใจมากตามไปด้วย

5.4.2 การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงานนั้น ผลการวิจัย พบว่า เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการอยู่ร่วมกันในองค์การอันนำมาซึ่งขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนนี้จะก่อให้เกิดความสัมพันธ์และความร่วมมืออันดีต่อกัน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการทำงานและการอยู่ร่วมกันในองค์การได้เป็นอย่างดี ภายในองค์การจึงควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่ว่าจะเป็นด้านการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม สนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการทำงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สนับสนุน และจากเพื่อนร่วมงานเป็นผู้สนับสนุน ทั้งนี้เมื่อในองค์การมีการสนับสนุนช่วยเหลือกันมากขึ้นก็จะเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ข้าราชการให้เพิ่มสูงขึ้นได้

5.4.3 จากในส่วนการวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า อายุ อายุราชการ รายได้ หน่วยงาน และตำแหน่งงานที่สังกัดของข้าราชการที่ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในองค์การข้าราชการส่วนใหญ่เห็นความสำคัญในเรื่องของความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งองค์การควรมีการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงาน หรือส่งเสริมให้ข้าราชการมีการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อเสริมสร้างความเป็นกันเอง ความสามัคคี เพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เกิดการช่วยเหลือสนับสนุนกันภายในองค์การเพื่อนำมาซึ่งขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่ง รวมทั้งยังเป็นโอกาสที่ข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้เห็นมุมมองความคิดใหม่ๆ อันอาจเป็นการปรับมุมมองความคิดและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

5.4.4 จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบนเป็นตัวทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการได้เป็นอย่างดี รองลงมาคือการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง จึงเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสาร 2 แบบนี้มีความสำคัญที่ควรที่จะเพิ่มปริมาณการสื่อสารในรูปแบบนี้ให้มากขึ้น ดังนั้นเสนอแนะได้ว่า ผู้บังคับบัญชาควรที่จะสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือลูกน้องได้มีการรายงานความคืบหน้า หรือซักถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนด้วยความเป็นกันเอง

นอกจากนี้ตัวผู้บังคับบัญชาเองก็ควรมีการสื่อสารมายังลูกน้อง ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พุดคุยให้คำปรึกษาแก่ลูกน้องอย่างสม่ำเสมอเช่นกัน เพื่อที่ข้าราชการจะได้รู้สึกมีขวัญกำลังใจที่ดี ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

5.4.5 การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติม พบว่า อายุ อายุราชการ รายได้ หน่วยงาน และตำแหน่งงานที่สังกัดของข้าราชการที่ต่างกัน มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานใน ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำผลที่ได้นี้ไปใช้ในการทำนายขวัญ กำลังใจของข้าราชการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน และสามารถหาวิธีป้องกันไม่ให้ข้าราชการ เหล่านี้รู้สึกมีขวัญกำลังใจที่ไม่ดี เพื่อรักษา และปรับเปลี่ยนขวัญกำลังใจของข้าราชการให้ดียิ่งขึ้น ได้

5.4.6 ในองค์การควรมีการสำรวจขวัญกำลังใจของข้าราชการเป็นประจำสม่ำเสมอ และ ค้นหาเหตุที่ทำให้ขวัญกำลังใจของข้าราชการเพิ่มหรือลดน้อยลง เพื่อจะได้หาวิธีบำรุงรักษาหรือ ป้องกัน แก้ไข ให้ข้าราชการมีขวัญกำลังใจที่ดีอยู่เสมอ และยังเป็นการจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคที่ ทำลายขวัญกำลังใจได้ทันก่อนที่จะลุกลามจนยากที่จะแก้ไขได้

5.4.7 การวิจัยครั้งนี้ได้มีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ในจำนวนที่มากพอควร เพื่อทำการวิเคราะห์ผลการศึกษาที่พบจึงมีความเจาะจงเฉพาะกลุ่ม และสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนาเรื่องพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบให้เหมาะสมกับข้าราชการที่มีความปรารถนาให้มีการสื่อสารในปริมาณมากในทุกรูปแบบ และนำไปส่งเสริมพัฒนาในเรื่องของการสนับสนุนภายในองค์การ เพื่อรักษา และบำรุงขวัญ ข้าราชการให้ดีขึ้น

5.4.8 แบบวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ ส่วนหนึ่งเป็นการนำแบบวัดของผู้อื่นมาใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีคุณภาพสูงตรงตามวัตถุประสงค์ อีกส่วนหนึ่งเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลง ปรับปรุงให้เหมาะสมกับการวิจัยครั้งนี้ยิ่งขึ้น โดยผ่านขั้นตอนการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และได้มีการหาค่าอำนาจจำแนก และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งแสดงถึงคุณภาพของ เครื่องมือวัดที่ให้ผลในการวัดที่น่าเชื่อถือได้ และอาจนำไปใช้ในการวัดและพัฒนาต่อไป

5.4.9 ผลจากการศึกษาโดยใช้สถิติขั้นสูง คือการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ ทำให้พบ ผลชัดเจนขึ้น โดยพบว่า ตัวแปรที่สามารถเป็นตัวทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการได้ดีที่สุด คือพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการได้รับการสนับสนุนจาก เพื่อนร่วมงานที่สามารถเป็นตัวทำนายขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ดีที่สุด ซึ่ง

องค์การสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการวางแผน พัฒนาตัวแปรทั้ง 2 ด้านดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการสร้างขวัญกำลังใจที่ดีได้

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาที่พบ และจากวิธีการวิจัยที่น่าจะมีการพัฒนาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอเสนอแนะการวิจัยที่ควรทำต่อไป ดังนี้

5.5.1 ควรมีการศึกษาในเรื่องเดียวกันนี้ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มข้าราชการในระดับสูง หรือระดับผู้บริหาร เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมภายในองค์การได้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์การ และเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.5.2 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงรูปแบบพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงน่าจะมีการศึกษาในตัวแปรอื่นๆที่น่าสนใจว่าจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจได้เช่นกัน อาทิ เนื้อหาของการสื่อสาร ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าอาจเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญมากตัวแปรหนึ่ง ที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการได้

5.5.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการทำวิจัยเพื่อหาสาเหตุของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์การ เช่น รูปแบบของวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

5.5.4 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว บางครั้งอาจทำให้ผลการศึกษาแตกต่างจากข้อเท็จจริงได้ เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถาม อาจจะตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง ดังนั้นจึงควรใช้วิธีการอื่นประกอบการศึกษาวิจัยด้วย เช่น มีการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมจะทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กริช สืบสน. 2537. วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยาณี คุณาทร. 2542. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ. 2540. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกียรติพันธ์ หนูทอง. 2549. ขวัญการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- จริยวัตร คมพยัคฆ์. 2531. แรงสนับสนุนทางสังคม: มโนทัศน์และการนำไปใช้. วารสารพยาบาลศาสตร์. 6 (1): 96-106.
- จำเนียร สารนาท. 2516. มนุษยสัมพันธ์ในธุรกิจเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: หัดดีศิลป์.
- ฉัตรชัย อรุณนนท์. 2524. หลักการบริหารโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาลิน นานา. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองดี กุลศิริ. 2550. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2533. องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2543. ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

- นวพรรษ วุฒิชัย. 2545. การสนับสนุนทางสังคมต่อการมีส่วนร่วมในกลุ่มผู้สูงอายุ กรณีศึกษา
ชมรมผู้สูงอายุ โรงพยาบาลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ภาคนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญรวม เกิดแก่น. 2539. ขวัญในการปฏิบัติงานของนายสถานีรถไฟชั้นเสมียนพนักงาน สังกัดงาน
เดินรถแขวง ฝ่ายการเดินรถ การรถไฟแห่งประเทศไทย วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญรักษ์ ยอดเพชร. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร
โรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุสดี สัตยมานะ. 2520. การบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มณฑลการพิมพ์.
- พรทิพย์ สุรโยธิน ราชสีมา. 2537. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล สิ่งแวดล้อมในการทำงานและ
แรง สนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของ
พยาบาล โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวง
สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรนพ พุกกะพันธ์. 2545. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- เพชร หาลาภ. 2538. ความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาระดับกลางที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของ
ผู้บังคับบัญชาระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติก. วิทยานิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภิญโญ สาร. 2516. หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- มัลลิกา ดันสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- ยุพิน รุ่งประพันธ์. 2549. การรับรู้พฤติกรรมการสื่อสารของผู้นำกับความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากร ศึกษากรณีสำนักงานส่วนกลาง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.
สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รสวลีย์ อักษรวงศ์. 2536. ความคาดหวังในความสามารถทางอาชีพของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปี
ที่ 6 จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- รสสุคนธ์ อธิชาจำรัส. 2545. ความวิตกกังวลของพนักงานต่อการปรับเปลี่ยนองค์การ: ศึกษากรณี
ฝ่ายพัฒนาบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิตอลองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิจิตร อวาทกุล. 2528. เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร: โอเอส พรินติ้ง เฮาส์.
- วิชชุดา งามปลอด. 2540. ความคาดหวังของผู้ปกครองที่มีต่อการจัดการการศึกษาในโรงเรียน
อนุบาลเอกชน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริชัย เสรีนนท์ชัย. 2537. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับขวัญในการปฏิบัติงานของนายอำเภอ วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สังเสริม รุ่งรักสกุล. 2542. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณี
ข้าราชการสำนักงานประมง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมชาย ศิลาเจริญธนกิจ. 2547. กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำบริษัทตัดเย็บ
เสื้อผ้า จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก.
- สมชาย หิรัญกิตติ และคณะ. 2542. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: Diamond in
Business World.
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2521. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สมพงศ์ เกษมสิน. 2523. การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ. 2522. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ดวงกมล.
- สมยศ นาวิการ. 2544. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- สมรพันธ์ ดอกไม้ทอง. 2522. กำลังขวัญของเจ้าหน้าที่กรมทางหลวงที่ปฏิบัติงานในเขตอุทยาน
ของผดก: ศึกษาเฉพาะกรณีภาคเหนือกับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สันติชัย คำสมาน. 2534. ความคาดหวังของศึกษาธิการอำเภอกับผู้ประสานงานการศึกษานอก
โรงเรียนอำเภอเกี่ยวกับการบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน. วิทยานิพนธ์ปริญญา
โทมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภาคินันท์ สุสังกรกาญจน์. ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม. 2553 (15
กุมภาพันธ์). การสัมภาษณ์.

- สุดฤทัย เตชะไตรภพ. 2541. ผลกระทบของการสนับสนุนทางสังคมที่มีผลต่อความเครียดและ
การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุเทพ ไพบูลย์ผล. 2540. ขวัญในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ
ข้าราชการตำรวจ ระดับชั้นประทวนในสังกัดตำรวจภาค 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนีย์ เจริญกุล. 2543. ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์
สระบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- สุปัญญา หุ่นแก้ว. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรกับ
ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์.
สารนิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ .
- สุมิตร สุวรรณ. 2546. การวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการ
เรียนการสอนคณิตศาสตร์ระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนดาราวิทยาลัย
จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- สุรางค์ จันทน์เฒ. 2529. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต.
- เสนาะ ดิยาว. 2543. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณ รักธรรม. 2526. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- อจันรา วงศ์วัฒนมงคล. 2533. ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาต่อในระดับ
บัณฑิตศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- อารี เพชรผด. 2530. มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. 2520. ศิลปศาสตร์ของนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- Adnan, Arif. 2008. Business Communication and Its Types. Retrieved January 15, 2010
from www.rizwanashraf.com

- Allen, Richard K. 1977. **Organizational Management Through Communication**.
New York: Harper & Row.
- Barnlund, Dean C. 2007. **Barnlund's Transaction Model of Communication**. Retrieved
August 22, 2010 from [http://davis.foulger.info/research/
unifiedModelOfCommunication.htm](http://davis.foulger.info/research/unifiedModelOfCommunication.htm)
- Beach, Dale S. 1980. **Personnel: The Management of People at Work**. 4 th Ed.
New York: MacMillan.
- House, J. S. 1981. **Work Stress and Social Support**. New Jersey: Prentice Hall.
- Kahn, R. L. 1979. In **Aging from Birth to Death: Inter Disciplinary Perspective**.
Colorado: Westview Press.
- Kaplan, B. H.; Cassel J. C. and Gore S. 1977. **Social Support and Health Medical Care**.
May, 15 1997.
- Cohen, S. and Will, T.A. 1985. Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis.
Journal of Nurse. 2 (April – June): 310-357.
- Maslow, Abraham. 1954. **Administration Relationships**. New York: Harper and Row
- Mondy, R. W.; Shaplin, A. and Premeaue, R.S. 1990. **Management and Organization
Behavior**. London: Allyn and Saron.
- Pace, W. R. and Faules, D. F. 1994. **Organization Communication**. 3 rd ed.
Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Redding, W. Charles and Sanborn, George A. 1973. **Business and Industrial
Communication : A Source Book**. New York: Harper & Row.
- Schaefer, C.; Coyne, J. C. and Lazarus, R. S. 1981. **The Health Related Functions of
Social Support**. Retrieved August 22, 2010 from [www.blackwell –
synergy.com](http://www.blackwell-synergy.com)
- Thoits, P. A. Conceptual and Theoretical Problem in Studying Social Support as a
Buffer Against Life Stress. **Journal of Health and Behavior**.
23 (June): 1982: 145 -159.
- Thoits, P. A. 1986. Social Support as Coping Assistance. **Journal of Consulting and
Critical Psychology**. 54: 416 - 423.

- Varolii Company. 2008. **Cross–Channel Communication**. Retrieved March 7, 2010
from http://www.varolii.com/Products/Features/Cross_Channel.aspx
- Webster. 1976. **Webster Dictionary**. New York: The World Publishing Company.
- Weihrich, Heinz and Koontz, Harold. 1993. **Management a Global Perspective**.
10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Yoder, D. 1959. **Personal Principles and Policies**. Tokyo: Maruzen.

ภาคผนวก ก

การตอบแบบสอบถาม

คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เรื่อง ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉันนางสาวเบญจพร ยิฐธรรม กำลังศึกษาระดับปริญญาโท คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาลและองค์การสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ขณะนี้อยู่ระหว่างทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน”

เพื่อให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นไปตามเป้าหมาย จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาในท้ายนี้ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อ การเสนอผลการวิจัยในครั้งนี้จะอยู่ในขอบเขตและความเป็นไปตามหลักวิชาการเท่านั้น คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยใดๆเป็นรายบุคคล โดยจะนำมาวิเคราะห์และสรุปเป็นรายกลุ่มเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาและพัฒนาองค์การเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวเบญจพร ยิฐธรรม

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะพัฒนาศาสตร์พยาบาล

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แบบสอบถามการวิจัย

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามมีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานในองค์กร

ตอนที่ 3 ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

ตอนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ในการตอบแบบสอบถาม

2.1 โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น หรือตามความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.2 โปรดตอบคำถามทุกข้อ เพื่อการใช้ประโยชน์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์

ตอนที่ 1 พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถาม แล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบัน และที่ท่านปรารถนาให้มี (ทำเครื่องหมาย2 แห่งในแต่ละข้อดังตัวอย่าง)

[illegible]

[illegible]

ตอนที่ 2 ลักษณะการทำงานในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถาม แล้วทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งในส่วนที่เป็นจริงในปัจจุบัน และที่ท่านปรารถนาให้มี (ทำเครื่องหมาย2 แห่งในแต่ละข้อดังตัวอย่าง)

[illegible]

ข้อความ	ระดับที่เป็นจริงในปัจจุบัน					ระดับที่ปรารถนาให้มี				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.เพื่อนร่วมงานของท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อท่านมีปัญหา										
15.เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นกับท่าน										
16.เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถไว้วางใจได้จนสามารถคุยปัญหาด้วยได้										
17.เพื่อนร่วมงานของท่านแบ่งเบาภาระงานของท่านเมื่อเห็นว่าท่านมีภาระงานมาก										
18.เพื่อนร่วมงานของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน										
19.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ท่านยืมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเมื่อท่านขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้										

ตอนที่ 3 ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดอ่านและพิจารณาข้อคำถาม แล้วทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อละ 1 คำตอบ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ท่านสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างสบายใจ					
2.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานของท่าน					
3.เพื่อนร่วมงานของท่านต่างสนับสนุนซึ่งกันและกันให้ได้ดี					
4.ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความร่วมมือกันทำงานของผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
5.ท่านสามารถหารือหรือขอคำแนะนำในเรื่องงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้					
6.ท่านรู้สึกยินดีเมื่อได้ร่วมกิจกรรม สังสรรค์ สนทนา กับผู้บังคับบัญชาของท่าน					
7.ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บังคับบัญชาของท่าน					
8.ท่านรู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงานภายใต้ผู้บังคับบัญชานี้					
9.ผู้บังคับบัญชามักชื่นชมให้กำลังใจแก่ท่านในการปฏิบัติงานเสมอ					
10.ท่านรู้สึกว่าผู้บังคับบัญชามีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่พนักงานด้วยความยุติธรรม					

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.ท่านรู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานในหน่วยงานนี้					
12.ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน					
13.ท่านสามารถทำงานปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย					
14.ท่านมีความสุขกับการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นี้					
15.ท่านรู้สึกว่าการทำงานของท่านในขณะนี้ตรงตามความถนัดของท่าน					
16.ท่านรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน					
17.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่กับการทำงานในหน่วยงานนี้					
18.ท่านรู้สึกพึงพอใจในนโยบายและระบบการบริหารของหน่วยงานนี้					
19.หน่วยงานที่ท่านอยู่มีความมั่นคง แม้หากต้องเผชิญกับปัญหาภาวะวิกฤติใดๆก็ตาม					
20.ท่านรู้สึกว่าผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม					
21.ท่านเคยคิดที่จะขอโอนย้ายหรือลาออกจากหน่วยงานนี้					
22.ท่านรู้สึกว่าได้รับการพิจารณาผลงาน ความดี ความชอบด้วยความยุติธรรม					
23.ท่านมั่นใจว่าเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี					
24.ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานด้วยความปลอดภัยไม่ต้องเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพของท่าน					
25.ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่องค์กรนี้จนเกษียณอายุราชการ					
26.ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาของท่านว่าจะทำให้หน่วยงานก้าวหน้า					
27.ท่านรู้สึกว่าท่านจะได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม					
28.ท่านรู้สึกว่า เป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการปรับเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
29.ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความก้าวหน้า					
30.ท่านมีกำลังใจที่ดีที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถของท่าน					
31.ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านยังมีโอกาสก้าวหน้าได้อีกมาก					
32.ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงต่อไป

.....

.....

ตอนที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย	() 2. หญิง
------------	-------------
2. อายุ

() 1. น้อยกว่า 31 ปี	() 2. 31-40 ปี
() 3. 41-50 ปี	() 4. มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ

() 1. โสด	() 2. หย่าร้าง
() 3. สมรส	() 4. แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	() 2. ปริญญาตรี
() 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า	
5. อายุราชการ

() 1. น้อยกว่า 5 ปี	() 2. 5-10 ปี
() 3. 11-15 ปี	() 4. มากกว่า 15 ปีขึ้นไป
6. ระดับเงินเดือน

() 1. น้อยกว่า 10,000 บาท	() 2. 10,001-13,000 บาท
() 3. 13,001-16,000 บาท	() 4. มากกว่า 16,000 บาทขึ้นไป
7. หน่วยงานที่สังกัด

() 1. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	() 2. กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่
() 3. กรมโรงงานอุตสาหกรรม	() 4. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน
() 5. สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม	() 6. สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม
() 7. สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	() 8. สำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย
8. ระดับตำแหน่งงาน

() 1. ระดับปฏิบัติการ	() 2. ระดับชำนาญการ
------------------------	----------------------

ภาคผนวก ข

การทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination): ใช้กับแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำออกเป็นกลุ่มละ 25 % แล้วคำนวณโดยใช้ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ซึ่งค่าจะถือว่าข้อคำถามมีอำนาจจำแนกรายข้อก็ต่อเมื่อ t-test มีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant)
2. ความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัก (Cronbach) ทั้งฉบับ รายด้าน และรายข้อ

การสื่อสาร (Communication)

รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่าง (รายด้าน .863)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	5

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
รูปแบบพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบบนลงล่าง	1.ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ออกคำสั่งในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	+	t = 4.263** .002	.572
	2.ผู้บังคับบัญชาของท่านแจ้งข่าวสารที่จำเป็นเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติงานให้ท่านทราบอยู่เสมอ	+	t = 5.710** .000	.776
	3.ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแจ้งข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อการปฏิบัติงาน	+	t = 3.902** .003	.784
	4.ผู้บังคับบัญชาของท่านคอยให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ท่านในเรื่องงานอยู่เสมอ	+	t = 6.773** .000	.691
	5.ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่กำหนดคน โยบายและแผนงานต่างๆของหน่วยงาน	+	t = 4.260** .002	.601

รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (รายด้าน .841)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน	6.ท่านมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็น คัดสินใจ และร่วมแก้ไขปัญหากับผู้บังคับบัญชาของท่าน	+	t = 8.204** .000	.675
	7.ท่านสามารถโต้แย้งหรือแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาได้ถ้าท่านเห็นว่าคำสั่งหรือนโยบายนั้นไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	+	t = 4.074** .001	.570
	8.ท่านสามารถเข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาแนะนำในเรื่องเกี่ยวกับงานจากผู้บังคับบัญชาได้	+	t = 3.647** .003	.695
	9.หากท่านมีปัญหาในการทำงานท่านสามารถแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้ตลอดเวลา	+	t = 7.990** .000	.723
	10.ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทันที โดยไม่ต้องนัดหมายล่วงหน้า	+	t = 2.530* .024	.589

รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน (รายด้าน .860)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

องค์ประกอบ	ข้อความ	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบแนวนอน	11.ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ	+	t = 3.371** .005	.434
	12.ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมปรึกษาหารือกันในเรื่องงานเป็นกลุ่มเล็กๆอย่างเป็นกันเองเสมอ	+	t = 4.569** .000	.704
	13.เพื่อนร่วมงานขอท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี	+	t = 7.192** .000	.840
	14.เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	+	t = -4.416** .001	.810
	15.ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	+	t = 5.706** .002	.608

รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบข้ามสายงาน (รายด้าน .930)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.930	5

องค์ประกอบ	ข้อความ	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
รูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารแบบข้ามสายงาน	16.ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน	+	t = 2.956* .011	.790
	17.เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานกับท่าน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน	+	t = 2.706* .018	.862
	18.ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานได้	+	t = 3.873** .002	.807
	19.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสำคัญในเรื่องการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ	+	t = 3.480** .004	.828
	20.หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมืออย่างดีจากหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง	+	t = 3.122** .008	.833

การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร (ทั้งฉบับ .945)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	19

การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (รายด้าน .929)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.929	10

องค์ประกอบ	ข้อความถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	1.เมื่อท่านมีปัญหาท่านสามารถปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาได้	+	t = 6.711** .000	.751
	2.ท่านรู้สึกที่ผู้บังคับบัญชาคอยสนับสนุนส่งเสริมให้ท่านเจริญก้าวหน้า	+	t = 4.747** .000	.822
	3.ผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้ท่านสบายใจได้	+	t = 4.747** .000	.696
	4.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนิทสนมเป็นกันเองกับท่าน	+	t = 6.719** .000	.788
	5.ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความชื่นชมท่านเมื่อท่านทำในสิ่งที่ถูกต้อง	+	t = 6.935** .000	.807
	6.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน	+	t = 4.478** .001	.790
	7.ผู้บังคับบัญชาของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน	+	t = 4.595** .001	.679
	8.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาเมื่อท่านมีปัญหาในการทำงาน	+	t = 7.324** .000	.778
	9.ผู้บังคับบัญชาของท่านลดภาระงานของท่านเมื่อเห็นว่าท่านมีภาระงานมาก	+	t = 4.671** .000	.627
	10.ผู้บังคับบัญชาของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน	+	t = 4.671** .000	.569

การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (รายด้าน .943)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	9

องค์ประกอบ	ข้อความคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	1.ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือท่านในยามที่ท่านต้องการ	+	t = 3.814** .002	.832
	2.ท่านรู้สึกว่าคุณในหน่วยงานของท่านช่วยให้ท่านสบายใจได้	+	t = 3.005** .009	.763
	3.เพื่อนร่วมงานของท่านเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของท่าน	+	t = 1.581 .136	.826
	4.เพื่อนร่วมงานของท่านแสดงความเห็นอกเห็นใจเมื่อท่านมีปัญหา	+	t = 1.284 .220	.872
	5.เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นกับท่าน	+	t = 1.911 .077	.786
	6.เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถไว้วางใจได้จนสามารถคุยปัญหาด้วยได้	+	t = 2.533* .024	.669
	7.เพื่อนร่วมงานของท่านแบ่งเบาภาระงานของท่านเมื่อเห็นว่าท่านมีภาระงานมาก	+	t = 2.291* .038	.818
	8.เพื่อนร่วมงานของท่านอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน	+	t = 2.778* .015	.854
	9.เพื่อนร่วมงานของท่านให้ท่านยืมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานเมื่อท่านขาดแคลนเครื่องมือเครื่องใช้	+	t = 2.827* .013	.664

ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน (ทั้งฉบับ .565)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.565	32

ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน (รายด้าน .920)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	9

องค์ประกอบ	ข้อความ	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	1.ท่านสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานภายในหน่วยงานได้อย่างสบายใจ	+	t = 3.413** .005	.640
	2.ท่านรู้สึกพึงพอใจกับความสัมพันธ์ของบุคลากรในหน่วยงานของท่าน	+	t = 4.266** .001	.749
	3.เพื่อนร่วมงานของท่านต่างสนับสนุนซึ่งกันและกันให้ได้ดี	+	t = 5.339** .000	.717
	4.ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความร่วมมือกันทำงานของผู้ร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	+	t = 6.632** .000	.823
	5.ท่านสามารถหาหรือขอคำแนะนำในเรื่องงานจากผู้บังคับบัญชาของท่านได้	+	t = 7.488** .000	.783
	6.ท่านรู้สึกยินดีเมื่อได้ร่วมกิจกรรม สังสรรค์ สนทนา กับผู้บังคับบัญชาของท่าน	+	t = 3.695** .003	.765
	7.ท่านรู้สึกเชื่อมั่นในความสามารถของผู้บังคับบัญชาของท่าน	+	t = 4.410** .001	.704
	8.ท่านรู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงานภายใต้ผู้บังคับบัญชานี้	+	t = 3.914** .002	.671
	9.ผู้บังคับบัญชามักชื่นชมให้กำลังใจแก่ท่านในการปฏิบัติงานเสมอ	+	t = 3.122** .008	.618

ด้านความพึงพอใจในงาน (รายด้าน .149)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.149	9

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
ด้านความพึงพอใจในงาน	10.ท่านรู้สึกว่ามีผู้บังคับบัญชาที่มีการจัดสรรเงินเดือนให้แก่พนักงานด้วยความยุติธรรม	+	t = 5.751** .000	.372
	11.ท่านรู้สึกพึงพอใจในบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการทำงานในหน่วยงานนี้	+	t = 6.632** .000	.348
	12.ท่านรู้สึกว่าหน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอในการปฏิบัติงาน	+	t = 3.104** .008	.291
	13.ท่านสามารถทำงานปัจจุบันนี้ต่อไปเรื่อยๆ โดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	+	t = 1.138 .298	.212
	14.ท่านมีความสุขกับการทำงานในตำแหน่งหน้าที่นี้	+	t = 7.389** .000	.367
	15.ท่านรู้สึกว่าการทำงานของท่านในขณะนี้ตรงตามความถนัดของท่าน	+	t = 3.480** .004	.052
	16.ท่านรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่าน	+	t = 6.719** .000	.323
	17.ท่านรู้สึกภูมิใจที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่กับการทำงานในหน่วยงานนี้	+	t = 3.289* .017	.019
	18.ท่านรู้สึกพึงพอใจในนโยบายและระบบการบริหารของหน่วยงานนี้	+	t = 3.611** .003	.390

ด้านความรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน (รายด้าน .768)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	7

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
ด้านความรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน	19.หน่วยงานที่ท่านอยู่มีความมั่นคง แม้หากต้องเผชิญกับปัญหาภาวะวิกฤติใดๆก็ตาม	+	t = 4.360** .001	.486
	20.ท่านรู้สึกว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความยุติธรรม	+	t = 4.180** .001	.718
	21.ท่านเคยคิดที่จะขอโอนย้ายหรือลาออกจากหน่วยงานนี้	-	t = 2.027 .064	.153
	22.ท่านรู้สึกว่าได้รับการพิจารณาผลงาน ความดี ความชอบด้วยความยุติธรรม	+	t = 4.110** .001	.667
	23.ท่านมั่นใจว่าเมื่อท่านได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงาน ท่านจะได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี	+	t = 6.245** .000	.686
	24.ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานด้วยความปลอดภัยไม่ต้องเสี่ยงต่อชีวิตหรือสุขภาพของท่าน	+	t = 3.438** .004	.498
	25.ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรนี้จนเกษียณอายุราชการ	+	t = 2.664* .019	.412

ด้านความก้าวหน้าในงาน (รายได้ .897)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	7

องค์ประกอบ	ข้อคำถาม	ทิศทาง	อำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
ด้านความก้าวหน้าในงาน	26. ท่านมีความเชื่อมั่นในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาของท่านว่าจะทำให้หน่วยงานก้าวหน้า	+	t = 3.556** .003	.633
	27. ท่านรู้สึกว่าคุณจะได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งตามความเหมาะสม	+	t = 7.249** .000	.809
	28. ท่านรู้สึกว่าเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการปรับเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น	+	t = 10.500** .000	.835
	29. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความก้าวหน้า	+	t = 7.829** .000	.789
	30. ท่านมีกำลังใจที่ดีที่จะทำงานให้องค์กรอย่างเต็มความสามารถของท่าน	+	t = 5.328** .000	.698
	31. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านยังมีโอกาสก้าวหน้าได้อีกมาก	+	t = 4.026** .001	.451
	32. ท่านรู้สึกว่าท่านเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี	+	t = 4.973** .000	.702

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวเบญจพร ยิฐธรรม

ภูมิลำเนา 425 หมู่ 2 ถนนเทศบาล 2 ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

ประวัติการศึกษา นิเทศศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ปีการศึกษา 2549

ที่อยู่ปัจจุบัน 425 หมู่ 2 ถนนเทศบาล 2 ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี

โทรศัพท์ 084-0855776