

**ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุน
ทางสังคมในองค์การกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา
ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล
Relationship between Communication and Support from the
Society within the Organization and Working Morale : A Case
Study of Supportive Staff of Mahidol University**

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา¹ คำรณ โชนะโชติ²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนทางสังคมและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การติดต่อสื่อสารกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 362 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้สูตร ทาโร ยามานะ (Taro Yamane) กำหนด ค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และ คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของส่วนงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งระดับชั้น (Stratified Sampling) แล้วทำการเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรแต่ละ กลุ่มมาให้ครบทุกกลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับ โครงสร้างและมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 สถิติที่

¹นักทรัพยากรบุคคล (ผู้ชำนาญการพิเศษ) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
272 ถ.พระราม 6 พุทพญาไท ราชเทวี กรุงเทพฯ email : aphisit.kun@mahidol.ac.th

²เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ชำนาญการพิเศษ) คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
272 ถ.พระราม 6 พุทพญาไท ราชเทวี กรุงเทพฯ email : khamron.cho@mahidol.ac.th

ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) การทดสอบค่าเอฟ (F -test) ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบข้ามสายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.49 และ 3.45 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 คะแนน)

2. ผู้ปฏิบัติงานมีการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.31 คะแนน ตามลำดับ)

3. ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ใน ส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และ ด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54, 3.52, 3.46 และ 3.34 คะแนน ตามลำดับ)

4. ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.456$)

6. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.488$)

คำสำคัญ : พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนทางสังคมในองค์การ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

This research aims to study the communication behavior, social support and work morale; study the relationship of communication behavior and work morale, and study the relationship of social support and work morale. The sample in this study included 362 supportive staff of Mahidol University, select with simple random sampling and determine the sample size via Taro Yamane formular with $\alpha = 0.05$, the sample is selected from each affiliation with stratified sampling and select the sample to include all affiliation. The data was collected using the structured questionnaire with the reliability of 0.98, and analyze the data using the frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F-test, and Pearson's product-moment correlation at $p = 0.05$. It was found that :

1. The overall level of communication behavior of the participants is in a high level (3.50). Considering each aspect, the horizontal communication, downward communication and diagonal communication levels are high (average value of 3.75, 3.49 and 3.45, respectively), while the upward communication level is medium (3.29).

2. The overall level of social support level of the participants is in a high level (3.40), and when each aspect is considered, both the support from colleagues and support from supervisors are in a high level (3.49 and 3.31, respectively.)

3. The overall level of work morale of the participants is in a high level (3.47), when each aspect is considered, the levels of affiliation engagement, work satisfaction, security, and career progression are high (3.54, 3.52, 3.46, and 3.34, respectively).

4. Personal factors, which include gender, age, education, work period, and personnel status significantly affect the work morale at $p=0.05$.

5. Communication behavior within the organization and work morale has a moderate positive relationship ($r=0.456$) at $p = 0.05$.

6. Social support within the organization and work morale has a moderate positive relationship ($r=0.488$) at $p = 0.05$.

Keywords : Communication Behavior, Social Support within Organization, Work Morale, Mahidol University

บทนำ

ท่ามกลางปัญหาท้าทายหลากหลายที่เป็นอุปสรรคสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ เป็นที่ตระหนักร่วมกันในทุกภาคส่วนว่าการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในระยะยาว ได้นั้น ประเทศต้องเร่งพัฒนาปัจจัยพื้นฐานเชิงยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ได้แก่

การเพิ่มการลงทุนเพื่อการวิจัยและพัฒนา การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2559) ซึ่งต้องดำเนินการควบคู่กับการเร่งยกระดับทักษะฝีมือแรงงานกลุ่มที่กำลังจะเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลุ่มที่อยู่ในตลาดแรงงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับสาขาการผลิตและบริการเป้าหมาย และการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมให้เป็นผู้ปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ในทุกช่วงวัยที่สามารถบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เป็นสภาพแวดล้อมการดำเนินชีวิตได้อย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาทุนมนุษย์จากการยกระดับคุณภาพการศึกษา การเรียนรู้ การพัฒนาทักษะและยกระดับคุณภาพบริการสาธารณสุขให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ พร้อมทั้งต้องส่งเสริมบทบาทสถาบันทางสังคมในการกล่อมเกลาสรางคนดี มีวินัย มีค่านิยมที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ในช่วงเวลาต่อจากนี้การพัฒนาต้องมุ่งเน้นการพัฒนาเชิงพื้นที่และเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของเมืองต่าง ๆ ให้สูงขึ้นภายใต้การใช้นาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม ลักษณะการใช้ที่ดิน การจัดระเบียบผังเมืองและความปลอดภัยตามเกณฑ์เมืองน่าอยู่ที่เหมาะสมเพื่อกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจ และสังคมให้ทั่วถึงและเป็นการสร้างฐานเศรษฐกิจและรายได้จากพื้นที่เศรษฐกิจใหม่มากขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่นักบริหารให้ความสนใจ คือ คนหรือทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ซึ่งการบริหารงานตามแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับปัจจัยในเรื่องคนหรือทรัพยากรมนุษย์นั้น ผู้บริหารอาจมุ่งที่จะสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นสำคัญ เพราะเป็นที่ตระหนักว่าขวัญกำลังใจเปรียบเสมือนสุขภาพของมนุษย์ ซึ่งต้องการให้เอาใจใส่ และการดูแลรักษาให้มีขวัญกำลังใจที่ดี ไม่ว่าจะเป็นขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือขวัญกำลังใจขององค์กรอันเป็นส่วนรวม และมีการมองว่าขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มือทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง การบริหาร

งานที่ดีจึงต้องดำเนินการให้ได้ทั้งผลงาน และขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน (อุทัย หิรัญโต, 2520) ซึ่งส่งผลให้เกิดความศรัทธาและความพอใจในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจพยายามทำหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด เพื่อให้ได้ผลงานทั้งปริมาณ และคุณภาพ ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน มีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพยายามที่จะให้มีขึ้น ในองค์กรอยู่ตลอดเวลา นอกจากขวัญกำลังใจจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ ในการปฏิบัติงานแล้ว ผู้ปฏิบัติงานยังได้ใช้ศักยภาพของตนให้เกิดผลอย่างเต็มที่ เป็นการเกื้อหนุนให้เกิดระเบียบข้อบังคับเกิดผลในด้านการควบคุมความประพฤติของคนในสวนงาน ทั้งยังก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ เกื้อหนุน และจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ และทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความเชื่อมั่น และศรัทธาในองค์กร

ผู้วิจัยจึงให้ความสนใจศึกษาขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยเน้น ศึกษารายละเอียด ของขวัญกำลังใจในมิติต่าง ๆ รวมถึงศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และบำรุงรักษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียู่ตลอดเวลา สำหรับตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ประมวลความรู้และพิจารณาว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจ คือ พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นปัจจัยที่องค์การให้ความสำคัญและมีการจัดกระทำอยู่ตลอดเวลา เพราะองค์การเป็นสถาบันที่มีโครงสร้างการปฏิบัติงานเป็นลำดับขั้น มีการแบ่งงานกันทำ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกันอย่างสม่ำเสมอ การสื่อสารในองค์กรยังเป็นการกระทำเพื่อหาข้อมูลที่จะสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นด้วย เพื่อใช้ในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหาร รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร นั่นคือการสื่อสารมีบทบาทสำคัญที่ทำให้กิจกรรมและหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรดำเนินการต่อเนื่องกัน ทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน้าที่ต่าง ๆ ภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในกระบวนการบริหาร

งาน กล่าวได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อนำความคิด ความต้องการ ความรู้สึก ไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างกันของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การบริหารงาน ดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ก่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการบริหารงาน ทั้งเป็นที่ตระหนักว่า พฤติกรรมการติดต่อ สื่อสารที่ดีของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างพนักงานด้วยกันนั้นย่อมจะช่วยให้เกิดความร่วมมือและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การมีสถานะสมดุลสามารถพัฒนาต่อไปได้ เนื่องจาก โครงสร้างองค์การจะมีการแบ่งตำแหน่ง และอำนาจตามเงื่อนไขของแต่ละ องค์การ ซึ่งจะปรากฏ 2 ลักษณะทุก ๆ องค์การ คือ ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับ บัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ดังนั้น ความสัมพันธ์ของทั้งสองกลุ่ม ตามบทบาทและหน้าที่จะมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา (เบญจพร ยิฐธรรม, 2553) จึงจำเป็นต้องมีการไหลเวียนของข่าวสารอย่างอิสระที่จะก่อให้เกิด ความร่วมมือกัน โดยพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีหลายรูปแบบไม่ว่าจะเป็น

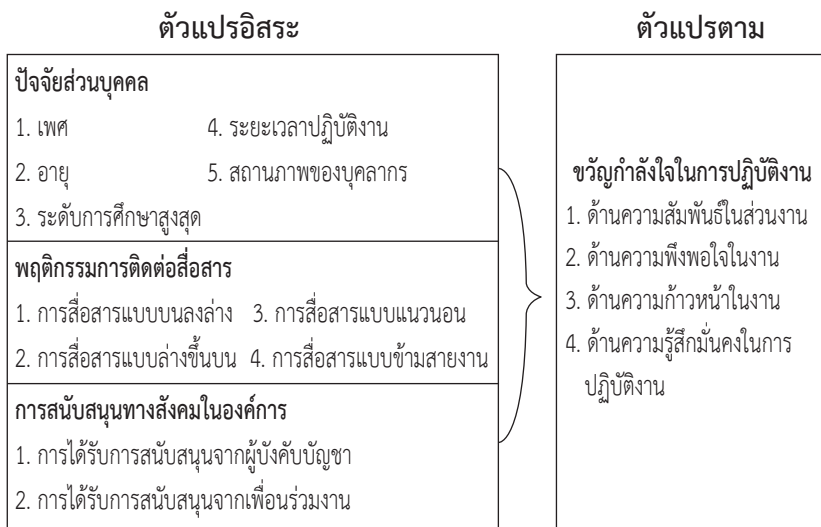
- 1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มี ตำแหน่งสูงกว่าลงมายังตำแหน่งที่ต่ำกว่าหรือการที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสาร เพื่อบอกกล่าวแจ้งข่าวสารหรือสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา
- 2) พฤติกรรมการ ติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การส่งข่าวสารจากผู้ที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยัง ตำแหน่งสูงกว่า หรือการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสาร เพื่อบอกกล่าวแจ้ง ข่าวสาร หรือขอเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา
- 3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแบบ แนวนอน เช่น การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ใน ระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์การ และ
- 4) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร แบบข้ามสายงาน เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้เป็นผู้ใต้บังคับ บัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของตน และไม่ได้อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่ง พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบนี้ เป็นความสนใจของการศึกษาใน ครั้งนี้ว่า การรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแต่ละรูปแบบนั้นจะมีความสัมพันธ์

กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร นอกจากพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 4 รูปแบบดังกล่าวที่ผู้วิจัยมองเห็นว่า มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแล้ว ในเรื่องของ การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ในองค์กรทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานก็น่าจะเป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้เช่นกัน เนื่องจากการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับการช่วยเหลือด้านอารมณ์และสังคม สิ่งของและข้อมูล ซึ่งการสนับสนุนนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกล้า ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน สามารถเผชิญและตอบสนองต่ออุปสรรคปัญหา รวมถึงความเจ็บป่วยและความเครียดต่าง ๆ ได้ (Thoits, 1982) หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม ก็น่าจะมีผลต่อขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการได้รับการสนับสนุนทั้งจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานน่าจะมีเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน จึงได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการได้รับการสนับสนุนภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยเลือกศึกษาผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน เพื่อเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพ และมีความยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณศึกษา ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานมหาวิทยาลัยชั่วคราว และพนักงานวิทยาลัย จำนวน 3,756 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2561)

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 362 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ด้วยวิธีสุ่ม (Simple Random Sampling) และใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยมีระดับความเชื่อมั่นในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% และคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสัดส่วนของส่วนงาน ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งระดับชั้น (Stratified Sampling) ซึ่งเป็นแผนการสุ่มตัวอย่างที่มีการแบ่งส่วนงานต่าง ๆ ในประชากรออกเป็นกลุ่ม แล้วทำการเลือกหน่วยตัวอย่างจากประชากรแต่ละกลุ่มมาให้ครบทุกกลุ่ม

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจ

ใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล

1) ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากร และพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน

2) ตัวแปรตาม คือ ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 6 เดือน (ตั้งแต่เดือนมีนาคม-สิงหาคม พ.ศ. 2561)

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร การสนับสนุนทางสังคมในองค์กร และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนตามระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วย 5 ส่วนโดยมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละชุด ดังนี้

1. ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสรุปผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามและดำเนินการสร้างแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC : Index of item objective congruence) และนำแบบสอบถามไปทำ try-out กับผู้ปฏิบัติงานคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลที่ได้มาตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช โดยได้ค่าความเชื่อมั่น 0.98

2. ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล 2) พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร 3) ลักษณะการปฏิบัติงานในองค์กร 4) ความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และ 5) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ย โดยใช้วิธีการอิงเกณฑ์ในการแปลความออกเป็น 5 ระดับ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 5 ช่วง เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	คะแนน หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	คะแนน หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	คะแนน หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	คะแนน หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	คะแนน หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลผลของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Davis's Descriptors (อ้างใน ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรารณ, 2541) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.70 หรือสูงกว่า	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์สูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.50-0.69	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์สูง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.30-0.49	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.10-0.29	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.01-0.09	หมายถึง	ระดับความสัมพันธ์ต่ำมาก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (IOC) ก่อนนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try Out)

2. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงภาควิชา/งานต่าง ๆ ภายในคณะวิทยาศาสตร์ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม เพื่อทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 30 ชุด

3. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดทำหนังสือถึงส่วนงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) พร้อมแนบบแบบสอบถามเพื่อแจกให้กับผู้ประสานงานในส่วนงานต่าง ๆ ตามจำนวนที่สัมพันธ์อย่าง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล (วิทยาเขตศาลายา) ตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลคืนตามเวลาที่กำหนด

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2561 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบหาความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล โดยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลได้ จำนวน 362 ชุด คิดเป็น 100% และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิธีการประมวลผลข้อมูล ภายหลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน จนได้แบบสอบถามทั้งหมด 362 ชุด จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t -test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) ทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารและการสนับสนุนทางสังคมในองค์การกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและนำเสนอผลการวิจัยในรูปของตารางและการบรรยายประกอบ โดยเรียงลำดับผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 71.27) มีอายุเฉลี่ย 40.06 ปี อายุน้อยสุด 23 ปี อายุมากที่สุด

60 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.97) มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 13.30 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยสุด 1 ปี มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากที่สุด 37 ปี และมีสถานภาพเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (ร้อยละ 70.72)

2. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระดับที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบข้ามสายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.49 และ 3.45 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 คะแนน) และพบว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระดับที่ปรารถนาให้มีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27 และ 4.22 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.15 คะแนน ตามลำดับ)

3. การสนับสนุนทางสังคมระดับที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.31 คะแนน ตามลำดับ) และพบว่า การสนับสนุนทางสังคมระดับที่ปรารถนาให้มีโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.11 คะแนน ตามลำดับ)

4. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านความ

ก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54, 3.52, 3.46 และ 3.34 คะแนนตามลำดับ)

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อของขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1) เพศ พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันในด้านความพึงพอใจในงาน แต่มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

2) อายุ พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

3) ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกล้มเหลวในการปฏิบัติงาน

4) ระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน

5) ตามสถานภาพของบุคลากร พบว่า โดยรวมผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน

6. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.456$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านการสื่อสารแบบบนลงล่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันสูง ($r=0.543$)

2) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.439$)

3) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านการสื่อสารแบบแนวนอน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันต่ำ ($r=0.173$)

4) พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารด้านการสื่อสารแบบข้ามสายงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันต่ำ ($r=0.252$)

7. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.488$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันสูง ($r=0.563$)

2) การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การด้านการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.318$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระดับที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.50 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบบนลงล่าง และการสื่อสารแบบข้ามสายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75, 3.49 และ 3.45 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29 คะแนน) และพบว่าพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารระดับที่ปรารถนาให้มีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบบนลงล่างอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.27 และ 4.22 คะแนน ตามลำดับ) ส่วนการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบข้ามสายงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 4.15 คะแนน ตามลำดับ) เนื่องจากการสื่อสารภายในบางครั้งพบปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่สื่อสารกัน อาจเป็นเพราะเนื้อหาสารบางครั้งได้รับสารมาไม่ครบถ้วน เวลาที่สื่อสารไปยังบุคลากรภายในก็อาจสื่อความหมายคลาดเคลื่อน ทำให้งานที่มอบหมายไม่บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญรักษ์ ยอดเพชร (2539) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในโรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านผู้ส่งข่าวสาร ด้านการใช้สื่อ ด้านผู้รับสารและด้านการใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร

2. การสนับสนุนทางสังคมระดับที่เป็นจริงในปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.49 และ 3.31 คะแนน ตามลำดับ) และพบว่าการสนับสนุนทางสังคมระดับที่ปรารถนาให้มีโดยรวมอยู่ในระดับมาก

(ค่าเฉลี่ย 4.15 คะแนน) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18 และ 4.11 คะแนน ตามลำดับ) เนื่องจากผู้บริหารควรมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาได้มีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ มากขึ้น เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็นสำรวจทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องต่าง ๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมวาระพิเศษ การพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.47 คะแนน) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสัมพันธ์ในส่วนงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54, 3.52, 3.46 และ 3.34 คะแนน ตามลำดับ) เนื่องจากการบริหารงานขององค์การผู้บริหารควรที่จะเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และการจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ขวัญและกำลังใจเป็นเสมือน เครื่องกระตุ้นให้เกิดพลังในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จต่อไป สอดคล้องกับผลงานวิจัยของบุญรักษ์ ยอดเพชร (2539) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารในโรงเรียน และขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย จากผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจของครูอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบประสบความสำเร็จและความมั่นใจในงานที่ทำ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุปัญญา หุ่นแก้ว (2548) ที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวง

พาณิชย์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยสามารถเรียงลำดับขวัญแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความรู้สึกต่อเพื่อนร่วมงานและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและความรู้สึกเกี่ยวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และด้านความพอใจในงานและความรู้สึกว่าจะมีความก้าวหน้าในงาน

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานภาพของบุคลากรแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากขวัญกำลังใจเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพราะถ้าการบำรุงขวัญที่ดีจะทำให้มีการสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน จึงต้องมีการเสริมสร้างขวัญและบำรุงขวัญของพนักงาน เพื่อรักษาเสถียรภาพของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงตามความต้องการ และส่งผลไปถึงประสิทธิภาพของงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.456$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยมีความสัมพันธ์กันต่ำถึงสูง เนื่องจากขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานซึ่งแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกที่มีต่อผู้บังคับบัญชาผู้ร่วมงานผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งก็คือ พลังรวมกลุ่มที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยดี หากองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจดี จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องขวัญกำลังใจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และหาแนวทางในการเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจของ

พนักงานในองค์การให้อยู่ในสภาพที่เป็นขวัญกำลังใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารแต่ละรูปแบบใน 4 รูปแบบยิ่งมาก มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานมากตามไปด้วย โดยพบว่าความสัมพันธ์ทางบวกนี้ทั้งในกลุ่มรวมและในองค์ประกอบย่อยทุกด้านของขวัญกำลังใจ คือ ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความรู้สึกรับผิดชอบในงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน

6. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยรวมการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ($r=0.488$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์กันปานกลางถึงสูง เนื่องจากขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งที่มิใช่ประโยชน์และมีความสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารทุกระดับจะต้องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การของตน อีกทั้งยังต้องคำนึงถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจอีกด้วย ซึ่งขวัญและกำลังใจเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมุ่งหวังถึง ความก้าวหน้า รายได้ ความมั่นคงในอาชีพที่รับผิดชอบ เป็นต้น ซึ่งเป็นการต้องการที่มีอยู่ในทุกคน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของเบญจพร ยิฐธรรม (2553) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์การ กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ผลการวิจัย

พบว่า การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์อย่างเชื่อถือได้ทางสถิติกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและทั้ง 4 ด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาความดี ความชอบ ในรูปของการทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน และคณะกรรมการประเมิน 1 ใน 3 มาจากผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และพิจารณาความดีความชอบ โดยยึดหลักคุณธรรม ความรู้ความสามารถ และผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก

2. ผู้บังคับบัญชาควรส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีโอกาสเข้าพัฒนาตนเอง ผ่านการประชุมสัมมนาเชิงวิชาการและเสริมทักษะการทำงาน ส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพัฒนาตนเองอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตามแผนพัฒนาด้านทรัพยากรบุคคล

3. ด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน การเปลี่ยนประเภทการจ้าง การจัดสวัสดิการให้กับผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ให้มีความเหมาะสมและเป็นธรรม

แนวทางการพัฒนา

1. องค์กรควรพัฒนา ออกแบบ และกำหนดปริมาณพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารให้มีมากขึ้นในทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน เนื่องจากเห็นได้ว่ายังมีการสื่อสารมากเท่าใดผู้ปฏิบัติงานก็ยังมีขวัญกำลังใจมากตามไปด้วย

2. องค์กรควรสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันไม่ว่าจะเป็นด้านการสนับสนุนทางด้านอารมณ์และสังคม สนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้สนับสนุนและจากเพื่อนร่วมงานเป็นผู้สนับสนุน

เมื่อในองค์กรมีการสนับสนุนช่วยเหลือกันมากขึ้นก็จะเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้นได้

3. องค์การควรมีการจัดกิจกรรมหรือส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความเป็นกันเอง ความสามัคคีเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน เกิดการช่วยเหลือสนับสนุนกันภายในองค์กร เพื่อนำมาซึ่งขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่ง และยังเป็นโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้เห็นมุมมองความคิดใหม่ ๆ ที่ปรับมุมมองความคิดและเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

4. ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีการรายงานความคืบหน้า หรือซักถามข้อสงสัยกับผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้มีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบนด้วยความเป็นกันเอง และผู้บังคับบัญชาควรมีการสื่อสารมายังผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พูดคุยให้คำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอเช่นกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีขวัญกำลังใจที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กริช สืบสน. (2537). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร**.

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.

ชัยทวี เสนะวงศ์. (2547). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. ค้นวันที่ 26

มีนาคม พ.ศ. 2561 จาก <http://www.consultthai.com>.

จริยาวัตร คมพุกข์. (2531). **แรงสนับสนุนทางสังคม : มโนทัศน์และการนำไปใช้**. วารสารพยาบาลศาสตร์. 6(1) กรุงเทพมหานคร.

จำเนียร สารนาค. (2516). **มนุษยสัมพันธ์ในธุรกิจเบื้องต้น**. หัตถ์ศิลป์.

กรุงเทพมหานคร.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). **องค์การและการบริหาร การศึกษาการจัดการ
แผนใหม่**. สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). **ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และ
สังคมศาสตร์**. สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี.
- บุญรักษ์ ยอดเพชร. (2539). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
ของผู้บริหารโรงเรียนและขวัญกำลังใจของครูในโรงเรียนประถม
ศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองคาย**.
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร
และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการ
ปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม**.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
ในองค์กร) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- ผุสดี สัตยามานะ. (2520). **การบริหารรัฐกิจ**. โรงพิมพ์มณฑลการพิมพ์.
กรุงเทพมหานคร.
- ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล และสุภาพ ฉัตรภรณ์. (2541). **การออกแบบการ
วิจัย ประชาชน**. กรุงเทพมหานคร.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2545). **ภาวะผู้นำและการจูงใจ**. จามจุรีโปรดักท์.
กรุงเทพมหานคร.
- ภิญโญ สาร. (2516). **หลักการบริหารการศึกษา**. ไทยวัฒนาพานิช.
กรุงเทพมหานคร.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์การ**. ด่านสุทธาการพิมพ์.
กรุงเทพมหานคร.

- สมชาย หิรัญกิตติ และคณะ. (2542). **องค์การและการจัดการ**. Diamond in Business World. กรุงเทพมหานคร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). **การบริหาร**. ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2523). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. ไทยวัฒนาพานิช. กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. (2522). **การบริหาร**. ดวงกมล. กรุงเทพมหานคร.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การติดต่อสื่อสารขององค์การ**. บรรณกิจ 1991 จำกัด. กรุงเทพมหานคร.
- สุปัญญา หุ่นแก้ว. (2548). **ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดกระทรวงพาณิชย์**. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพมหานคร.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2529). **จิตวิทยาสังคม**. อักษรบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). **การบริหารงานบุคคล**. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2559). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564)**. กรุงเทพมหานคร.
- อรุณ รักธรรม. (2526). **พฤติกรรมองค์การ**. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร.
- อารี เพชรผุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. เนติกุลการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.
- อุทัย หิรัญโต. (2520). **ศิลปศาสตร์ของนักบริหาร**. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพมหานคร.

- Allen. Richard K. (1997). *Organizational Management Ththrough Communication*. Harper & Row Publishers.
- Cronbach, Lee J. (1984). **Essential of Psychological Testing**. 2nd ed., New York : Harper and Row.
- Ferguson, George A. (1981). **Statistical Analysis in Psychology and Education**. 3rd New York : McGraw-Hill Book Company.
- Thoits, P, A. (1982). **Concequal and Theoretical Problem in Studying Social Support as a Buffer Against Life Stress**. *Journal of Health and Behavior*. 23 (June)