



อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิตเพลินในการทำงานต่อ
ความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดย

นางสาวผกาวัลย์ อินทรวิชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิตเพลินในการทำงานต่อ
ความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กำร

โดย

นางสาวผกาวัลย์ อินทรวิชัย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



THE EFFECTS OF COMMUNICATION FACTORS AND FLOW
AT WORK TO EMPLOYEE ENGAGEMENT AND
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR

BY

MISS PAKAWAL INTARAVICHAI



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS PROGRAM IN
CORPORATE COMMUNICATION MANAGEMENT
FACULTY OF JOURNALISM AND MASS COMMUNICATION
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาวพกาวัลย์ อินทวิชัย

เรื่อง

อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลนในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและ
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการการสื่อสารองค์กร)

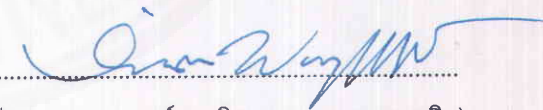
เมื่อ วันที่ ๑๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์กิติมา สุรสนธิ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา พรสกุลวานิช)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัชฎา ดำรงค์ศิริ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ไชคเหรียญสุขชัย)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์พรทิพย์ สัมปัตตะวานิช)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิตเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ชื่อผู้เขียน	นางสาวผกาวัลย์ อินทวิชัย
ชื่อปริญญา	วารสารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา พรสกุลวานิช
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษา อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิตเพลินในการทำงานที่มีต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการศึกษาเฉพาะ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (A cross-sectional study) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสนุน (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ผลการวิจัยโดยสรุป พบว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน กล่าวคือ ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 72 ส่วนความเพลิตเพลินในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน กล่าวคือ ความเพลิตเพลินในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 44 และความผูกพันของพนักงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ ความผูกพันของพนักงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 55

คำสำคัญ: ปัจจัยทางการสื่อสาร, ความเพลิตเพลินในการทำงาน, ความผูกพันของพนักงาน, พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Thesis Title	THE EFFECTS OF FACTORS AND FLOW AT WORK TO EMPLOYEE ENGAGEMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
Author	Miss Pakawal Intaravichai
Degree	Master of Arts
Department/Faculty/University	Corporate Communication Management Faculty of Journalism and Mass Communication Thammasat University
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Vikanda Pornsakulvanich
Academic Years	2015

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effects of communication factors and flow at work on employee engagement and organizational citizenship behavior. A survey research relied on a cross-sectoional study. This study was used to collect the data from staffs in Faculty of Medicine Siriraj Hospital excepting doctors and nurses. Four hundred samples participated in this study by filling the questionnaire.

The results showed that communication factors (Media exposure of internal communication, effectiveness of internal communication, and supportive communication climate) positively predicted employee engagement. Three major predictors were media exposure of internal communication, effectiveness of internal communication, and supportive communication climate that accounted for 72% of the variance in employee engagement. Flow at work positively predicted employee engagement. Flow at work accounted for 44% of the variance in employee engagement. Moreover employee engagement positively predicted organizational citizenship behavior. This result indicated that employee engagement accounted for 55% of the variance in organizational citizenship behavior.

Keywords: Communication Factors, Flow at Work, Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จากการช่วยเหลือและสนับสนุนจากหลาย ๆ ท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิกานดา พรสกุลวานิช ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ท่านเป็นผู้ที่ให้ทั้งคำปรึกษา คำแนะนำ ความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำวิจัยที่ดี รวมถึงคอยกระตุ้น และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์กิติมา สุรสนธิ ที่กรุณารับเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐชญา คำรงค์ศิริ และรองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา โชคเหรียญสุขชัย ที่กรุณารับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ และให้คำแนะนำที่ดีเพื่อใช้ในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉลองรัฐ เอมมาลย์ชลมารค ที่ให้คำแนะนำและรับพิจารณาบทความวิจัยของผู้วิจัยลงตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการ

ขอขอบคุณท่านคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ รองคณบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตลอดจนบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ขอขอบคุณคุณพ่อและคุณแม่ ที่ให้การสนับสนุนและโอกาสในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณน้องสาวที่คอยสนับสนุนและช่วยเหลือในทุกเรื่อง รวมถึงคุณย่าและครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยให้กำลังใจและห่วงใยมาโดยตลอด

ขอขอบคุณอาจารย์ทุกท่านในโครงการปริญญาโท ที่ให้ทั้งความรู้และความเมตตาให้กับผู้วิจัยมาโดยตลอด และที่ขาดไม่ได้ขอขอบคุณน้องป๋ม น้องไอ้ต น้องโบ๊ต น้องรส เพื่อนร่วมทีม อ.วิกานดา พี่เปียร์ น้องกีฟ น้องแอม น้องนิล พี่ไอ้ พี่ป๊อบ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจกันมาตลอดระยะเวลาของการทำเล่มจนสำเร็จออกมาเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ MCM และ MCA ทุกคนที่คอยให้กำลังใจและถามไถ่ทุกข์สุขกันเสมอ ๆ

ขอบคุณกำลังใจจากเพื่อน ๆ พี่ ๆ จาก MIOP 16 เพื่อน ๆ 6/4 สตรีวัดระฆัง และเพื่อนร่วมงานในฝ่ายทรัพยากรบุคคลทุกท่าน

กำลังใจจากทุกท่านเป็นแรงกระตุ้นและแรงผลักดัน ทำให้ผู้วิจัยมีพลังในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

นางสาวภาววัลย์ อินทรวิชัย

(5)

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 ปัญหานำวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
1.7 นิยามคำศัพท์	6
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	10

2.1.1 แนวคิดสำคัญของพฤติกรรมองค์กร	10
2.1.2 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	13
2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	14
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน	17
2.2.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงาน	17
2.2.2 องค์ประกอบและการวัดความผูกพันของพนักงาน	19
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการสื่อสารในการวิจัยครั้งนี้	20
2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร	20
2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร	21
2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร	23
2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน	25
2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเพลิตเพลินในการทำงาน	28
2.4.1 ความหมายของความเพลิตเพลินในการทำงาน	29
2.4.2 องค์ประกอบของความเพลิตเพลินในการทำงาน	29
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.5.1 ปัจจัยทางการสื่อสารกับความผูกพันของพนักงาน	31
2.5.2 ความเพลิตเพลินในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน	34
2.5.3 ความผูกพันของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	34
2.6 สรุปเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย	35
2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
 บทที่ 3 วิธีกรวิจัย	 38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.5 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	45

	(7)
บทที่ 4 ผลการวิจัย	46
4.1 ลักษณะประชากร	46
4.2 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร	47
4.3 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร	47
4.4 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน	48
4.5 ความยืดหยุ่นในการทำงาน	48
4.6 ความผูกพันของพนักงาน	49
4.7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	49
4.8 การทดสอบสมมติฐาน	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
5.1 สรุปผลการศึกษา	53
5.2 อภิปรายผล	54
5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	59
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	60
รายการอ้างอิง	62
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	72
ภาคผนวก ข แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	79
ภาคผนวก ค ตารางนำเสนอผลการวิเคราะห์	85
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ et al. (2006) และแนวคิดของ Jiing-Lih Fah et al. (2000)	16
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสังกัดหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	39
3.2 แสดงการให้คะแนนตามระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร	40
3.3 แสดงการแบ่งระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรตามค่าเฉลี่ย	40
3.4 แสดงการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
3.5 แสดงการแบ่งระดับการรับรู้/ระดับความเพลิดเพลิน/ระดับความผูกพัน/ระดับการแสดงพฤติกรรมตามค่าเฉลี่ย	43
3.7 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	45
4.1 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Stepwise ของปัจจัยทางการสื่อสารในการทำนายความผูกพันของพนักงาน (N = 400)	50
4.2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) ของความเพลิดเพลินในการทำงานในการทำนายความผูกพันของพนักงาน (N = 400)	51
4.3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) ของความผูกพันของพนักงานในการทำนายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (N = 400)	52

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์กร	10
2.2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์กร	11
2.3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร	26
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในสังคมปัจจุบัน แต่ละองค์การจะต้องมีการปรับเปลี่ยนตัวเองและบุคลากรในองค์การให้เข้ากับสภาพสังคมและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การจัดการองค์การและการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมกับการแข่งขันในระดับโลกได้ คุณวุฒิที่สำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ คือ ทรัพยากรมนุษย์ องค์การต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานหนัก มีความคิดสร้างสรรค์ และทำงานได้ดีที่สุด (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2005) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ที่เห็นว่า แม้ว่าเทคโนโลยีจะมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานในยุคการแข่งขันแบบไร้พรมแดน แต่ปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญเหนือกว่า คือ ทรัพยากรมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็นผู้ควบคุมเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้บริหารที่ได้มีการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างเหมาะสมก็ถือว่าเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

ดังนั้น พฤติกรรมของบุคลากรที่ผู้นำหรือผู้บริหารในองค์การปรารถนาที่นอกเหนือไปจากการที่พนักงานตั้งใจและทุ่มเททำงานให้องค์การแล้ว การเต็มใจทำพฤติกรรมหรือทำงานที่นอกเหนือจากภาระงานที่ได้รับมอบหมายและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้คาดหวังผลตอบแทนจากองค์การ หรือที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งหากองค์การต้องการจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การให้ยั่งยืน นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ก็สามารถทำได้โดยการพัฒนาให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สฎายุ ธีระวณิชตระกูล, 2547)

จากการศึกษาของนักวิจัยและนักวิชาการที่ให้ความสนใจในการศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นในระยะหลัง ก็พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังเป็นปัจจัยที่นำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ เช่น ผลการปฏิบัติงาน (MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, 1993 และ นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล, 2549) การวางเป้าหมายในการสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือกันทำงานเป็นกลุ่ม และสามารถธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์การ (MacKenzie, Podsakoff, & Fetter, 1993 และ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ความตั้งใจที่จะลาออกและความตั้งใจจะคงอยู่กับองค์การ (ชญาณิช นิลแจ้ง, 2550 และ Aakanksha Kataria, Pooja Garg, & Renu

Rastogi, 2013) ความสุขในการทำงาน (สุกัญญา อินตะโตด, 2550) และคุณภาพการให้บริการ (ทิพย์วิมล กลิ่นขจร, 2550) เป็นต้น

การบริหารจัดการด้านบุคลากรให้เกิดความรู้สึกรักผูกพันก็จะเป็นการสร้างมูลค่าของบุคลากร ส่งผลให้ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังจะเห็นได้จากผลงานวิจัยในประเทศไทยที่ให้ความสนใจทำการศึกษาค้นคว้าผลของความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement , Organizational Commitment) เช่น งานวิจัยของณัฐยา ไพโรสงบ (2546) เพียงภัทร์ เจริญพิทยา (2546) เพลินพิศ ศิริสมบุรณ์ (2547) อาภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) วรางคณา แก้วมณี (2554) และสุภาพร เฟ่งพิศ (2557) เป็นต้น นอกจากนี้ ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้ว บุคลากรจะเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และอยากทุ่มเททั้งร่างกาย แรงใจ ในการทำงานเพื่อบรรลุภารกิจขององค์กร ทำให้องค์กรมีผลประกอบการทั้งด้านการเงิน และผลิตภาพที่สูงขึ้นชัดเจน บุคลากรจะเกิดความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร หากองค์กรประสบปัญหาหรือเกิดภาวะวิกฤต พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพัน นอกจากจะไม่ละทิ้งองค์กรแล้ว ยังอยู่ทำงานและช่วยเหลือองค์กรให้ผ่านพ้นวิกฤตต่าง ๆ ไปได้ (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ, 2556)

การศึกษาในอดีตที่ผ่านมา มักจะศึกษาเพียงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยในการทำงาน เป็นต้น ยังไม่มีการศึกษาถึงปัจจัยที่จะทำให้พนักงานเกิดความผูกพันที่จะส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไป ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ในการบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบัน การสื่อสาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากในการบริหารจัดการองค์กร เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการนำความต้องการ ความคิด และความรู้สึกจากบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้องหรือตรงกับวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องยิ่งในการจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่ดี และสามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรได้อย่างเต็มที่ (วิชัย โสสุวรรณจินดา, 2535) เพราะองค์กรที่มีทักษะในการสื่อสารและการสื่อสารมีประสิทธิภาพจะยิ่งส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานโดยรวมที่ดีขึ้น และนำพาองค์กรประสบความสำเร็จ (Roebuck, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542) ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมิใช่เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารเท่านั้น แต่ยังมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดพลังกลุ่ม มีความรู้และทัศนคติที่จำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศในการสื่อสารแบบสนับสุนน

เพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพของการวางแผนการสื่อสารขององค์การที่เหมาะสมที่จะนำสารไปยังบุคลากรภายในองค์การ รวมถึงการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่สอดคล้องกับเป้าหมายของการสื่อสารองค์การ สามารถนำข้อมูลข่าวสารนั้น ไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อองค์การ เพราะถึงแม้ว่า องค์การจะมีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง แต่ก็ไม่สามารถรับรองได้ว่า การสื่อสารนโยบายหรือข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ จะมีประสิทธิภาพสูงสุด หากบุคลากรไม่เปิดรับสารจากช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ หรือบุคลากรเกิดความไม่พอใจในการนำเสนอข่าวสารหรือการรับสารจากช่องทางการสื่อสารนั้น ๆ (สวรยา ชัยกัมลาส, 2555) แต่หากองค์การมีการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์การที่เป็นไปอย่างเป็นกันเอง เปิดใจรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมการสื่อสารในระบบเปิดหรือการสื่อสารสองทาง ซึ่งถือเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibb (1961) ที่ว่า บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน (Supportive Communication) จะทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดี มีการช่วยเหลือปรึกษาหารือ และทำให้บุคลากรร่วมกันทำงานอย่างสร้างสรรค์ ทำให้งานประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2556) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อบุคลากรที่มีความผูกพันกับองค์การจะแสดงออกถึงการทำงานที่มุ่งมั่น กระตือรือร้น และทุ่มเทให้แก่การทำงานอย่างเต็มที่และเต็มกำลังความสามารถแล้ว บุคลากรเองก็ทำงานอย่างมีชีวิตชีวา เต็มไปด้วยความสุขและสนุกกับการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความเพลิดเพลินในการทำงาน (Flow at work) ของ Csikszentmihalyi (1990) และ Bakker (2008) ซึ่งเป็นแรงจูงใจภายในจากการที่ได้ทำงานที่ตนเองปรารถนา จึงทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ได้อย่างมีความสุข รู้สึกเพลิดเพลินไปกับงาน ไม่ว่าจะงานที่ทำจะมีปัญหาหรืออุปสรรคเพียงใด ก็ยังสามารถปฏิบัติงานนั้นต่อไปเพื่อให้งานสำเร็จ โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และไม่สนใจในเรื่องของเวลาด้วย

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เนื่องจากองค์การแห่งนี้ มีปรัชญาว่า “ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ” (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, 2558) ประกอบกับวัฒนธรรมสำคัญประการหนึ่งของศิริราช คือ มุ่งเน้นและปลูกฝังให้บุคลากร คำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่นและส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (Altruism) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการมีพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่บุคคลยินดีที่จะช่วยเหลือองค์การในทุกทางที่จะสามารถทำได้ และประโยชน์เพื่อสังคมรอบข้างด้วย และจากนโยบายของคณบดีที่กล่าวในงานคณบดี-ผู้บริหารพบประชาคมศิริราช เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559 ว่า ศิริราชเป็นมากกว่าคณะแพทย์หรือโรงเรียนแพทย์ เพราะมุ่งสู่สถาบันความเป็นเลิศระดับสากลทั้งด้านการศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการ

การบริการสุขภาพ และการบริหารด้วย เพื่อจะได้มีส่วนช่วยเหลือสังคม และยังเป็นประโยชน์ในระดับชาติ ดังนั้น เป้าหมายขององค์การจะสำเร็จได้ ก็ต้องเริ่มจากบุคลากรที่มีความรู้สึกรักที่อยากจะทำประโยชน์เพื่อองค์การ และเพื่อสังคมด้วย (คณบดี-ผู้บริหารพบประชาคม, 2559)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิตเพลินในการทำงานว่าจะสามารถทำนายความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีว่าได้มากน้อยเพียงใด และทำให้เกิดโมเดลในการวิจัยที่ยังไม่เคยมีการศึกษาเช่นเดียวกับในงานวิจัยครั้งนี้ และนอกจากนี้ องค์การต่าง ๆ ก็สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาหรือนำข้อมูลไปใช้เพื่อพัฒนา วางแผน และปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์การ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

1.2 ปัญหาวิจัย

1.2.1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) ความเพลิตเพลินในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรเป็นอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 ความเพลิตเพลินในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานหรือไม่ อย่างไร

1.2.4 ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยทางการสื่อสาร ประกอบไปด้วย การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

1.3.2 เพื่อศึกษาความเพลิตเพลินในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

1.3.3 เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความเพ็ดพิไลในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสุนน (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) ซึ่งเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 17 – 30 มิถุนายน 2559

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประกอบด้วย ช่องทางการสื่อสาร ซึ่งจะประกอบไปด้วยทั้งสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร และความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

1.6.2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตามแนวคิดของ เสนาะ ดิยาวี (2530) โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามของกาญจนา หาญศรีรวงษ์ (2551) ประกอบไปด้วย 2 ด้าน ได้แก่

- 1) การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร
- 2) ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

1.6.3 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน ตามแนวคิดของ Gibb (1961) โดยผู้วิจัย แปลและปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม Forward et al. (2011) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

- 1) การบรรยาย (Description)
- 2) การมุ่งเน้นด้านปัญหา (Problem Orientation)

- 3) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity)
- 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)
- 5) ความเสมอภาค (Equality)
- 6) ความยืดหยุ่น (Provisionalism)

1.6.4 ความเพลิดเพลินในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตามแนวคิดของ Bakker (2008) โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยแปลและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดความเพลิดเพลินในการทำงาน (The WOLF) แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)
- 2) ความเพลิดเพลินในงาน (Work enjoyment)
- 3) แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation)

1.6.5 ความผูกพันของพนักงาน ในการวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาตามแนวคิดของ The Gallup Organization (2015) โดยจะใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยแปลมาจากแบบสอบถาม Q¹²

1.6.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตามแนวคิดของ Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) โดยใช้แบบสอบถามที่ปรับปรุงและพัฒนามาจากแบบสอบถามของสุภาพร เพ่งพิศ (2557) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
- 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)
- 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

1.7 นิยามคำศัพท์

1.7.1 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร หมายถึง ความถี่ในการเปิดรับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและข่าวสารในองค์กรผ่านสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร

1.7.2 ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางการสื่อสารที่บุคลากรได้เปิดรับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและข่าวสารต่าง ๆ ในองค์กร ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อที่ไม่ใช่บุคคล

1.7.3 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ส่งผลให้การดำเนินงานและ

การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งประกอบด้วย การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร

1.7.4 บรรยากาศการสื่อสาร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรถึงสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร โดยในการวิจัยนี้ มุ่งศึกษาบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน ตามแนวคิดของ Gibb โดยแบ่งออกเป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1) การบรรยาย (Description) หมายถึง การอธิบายหรือบอกเล่าถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับข้อมูลข่าวสารมีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อเท็จจริงของสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดความเข้าใจมากขึ้น

2) การมุ่งเน้นด้านปัญหา (Problem Orientation) หมายถึง การอธิบายถึงปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าการพิจารณาข้อสรุปของปัญหา เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้มีการอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหานั้นร่วมกัน

3) การเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) หมายถึง การสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส มีความจริงใจต่อกันในการสื่อสาร โดยไม่มีแรงจูงใจอื่น ๆ ซ่อนเร้นในการสื่อสาร

4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้สื่อสารพยายามทำความเข้าใจและรับฟังความเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการยอมรับความรู้สึกและค่านิยมของผู้สื่อสาร

5) ความเสมอภาค (Equality) หมายถึง การปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ และเคารพในสิทธิของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่แสดงการดูถูกผู้อื่นที่มีปมด้อยกว่า หรือมีสถานภาพที่ด้อยกว่าเรา

6) ความยืดหยุ่น (Provisionalism) หมายถึง การเปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นแปลกใหม่ได้อย่างกว้างขวางและเต็มที่ เพื่อส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ขึ้น

1.7.5 ความเพลิดเพลินในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่สุดในช่วงเวลาใดช่วงเวลาที่หนึ่งขณะทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสนุกสนานและเพลิดเพลินไปกับการทำงาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ความเพลิดเพลินในงาน (Work enjoyment) และ แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation)

1.7.6 ความผูกพันของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังกายและพลังใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร

1.7.7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากงานที่มีหน้ารับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายโดยตรงเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจและความเต็มใจ ไม่ได้ถูกบังคับ และทำโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนหรือการสนับสนุนใด ๆ จากองค์กรเป็นพิเศษจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวยังเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กร ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 5 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์กร (Civic virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 องค์กรต่าง ๆ สามารถนำผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ไปพัฒนาและปรับปรุงให้เข้ากับบริบทขององค์กรตนเองได้ และทำการศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร นอกเหนือไปจากตัวแปรที่ผู้วิจัยหลายท่านมักนำไปทำการศึกษา เช่น แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยทางการสื่อสารซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสื่อสารองค์กรอย่างมากในปัจจุบัน ทั้งช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

1.8.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นด้านการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร และฝ่ายทรัพยากรบุคคล สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาปัจจัยทางการสื่อสารในการวิจัยนี้ ไปใช้ในการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรให้ตรงกลุ่มเป้าหมายหรือสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสื่อสารถึงนโยบายหรือข่าวสารต่าง ๆ ตลอดจนการเลือกใช้สื่อทั้งสื่อบุคคล และสื่อที่ไม่ใช่บุคคล รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น เพื่อทำให้พนักงานเกิดความผูกพันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

1.8.3 ทราบถึงปัจจัยที่จะทำนายความผูกพันของพนักงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้จากการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยนี้ เนื่องจากงานวิจัยส่วนใหญ่จะศึกษาเพียงอิทธิพลหรือความสัมพันธ์ของความผูกพันของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยนี้สามารถทำให้เข้าใจในความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้ ปัจจัยทางการสื่อสารภายในองค์กร กับความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการสื่อสารที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความเพลิดเพลินในการทำงาน และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

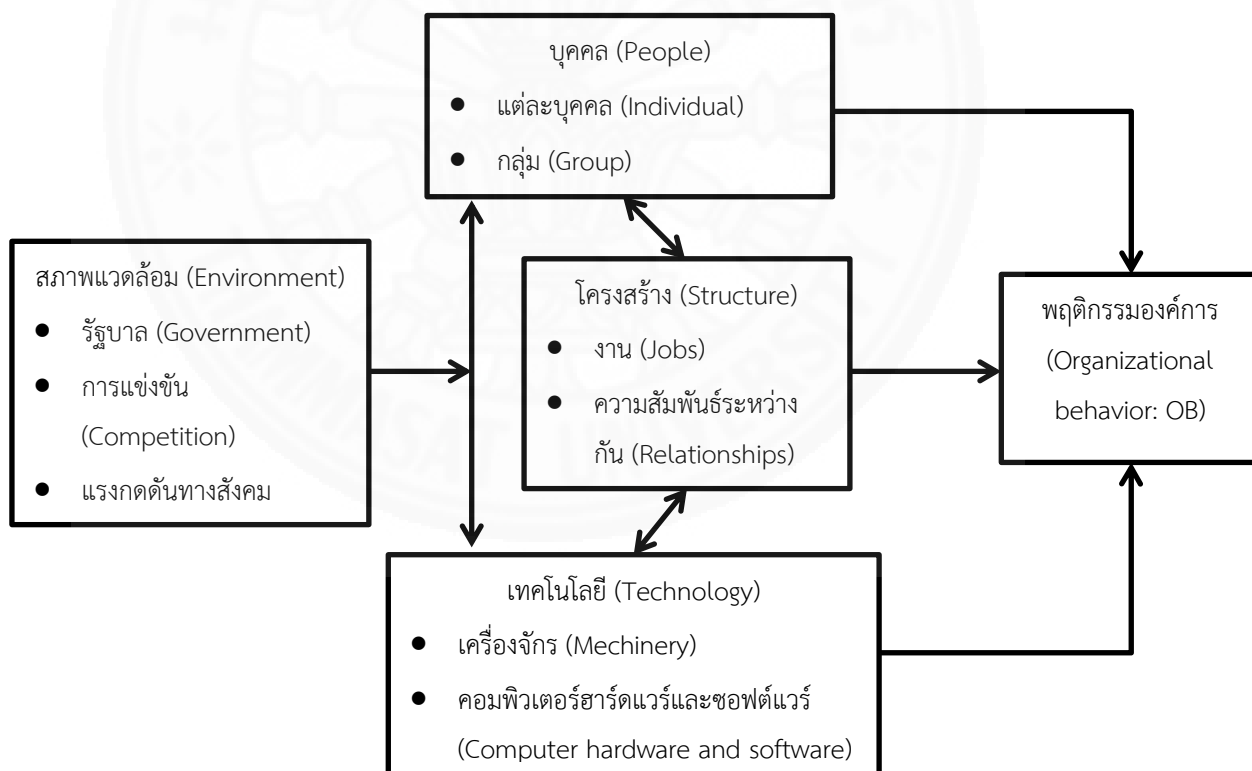
- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.1.1 แนวคิดสำคัญของพฤติกรรมองค์กร
 - 2.1.2 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน
 - 2.2.1 ความสำคัญของความผูกพันของพนักงาน
 - 2.2.2 ความหมายของความผูกพันของพนักงาน
 - 2.2.3 องค์ประกอบและการวัดความผูกพันของพนักงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการสื่อสารในการวิจัยครั้งนี้
 - 2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
 - 2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร
 - 2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร
 - 2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน
- 2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเพลิดเพลินในการทำงาน
 - 2.4.1 ความหมายของความเพลิดเพลินในการทำงาน
 - 2.4.2 องค์ประกอบของความเพลิดเพลินในการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.5.1 ปัจจัยทางการสื่อสารกับความผูกพันของพนักงาน
 - 2.5.2 ความเพลิดเพลินในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน
 - 2.5.3 ความผูกพันของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.6 สรุปเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย
- 2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.1.1 แนวคิดสำคัญของพฤติกรรมกรรมการ

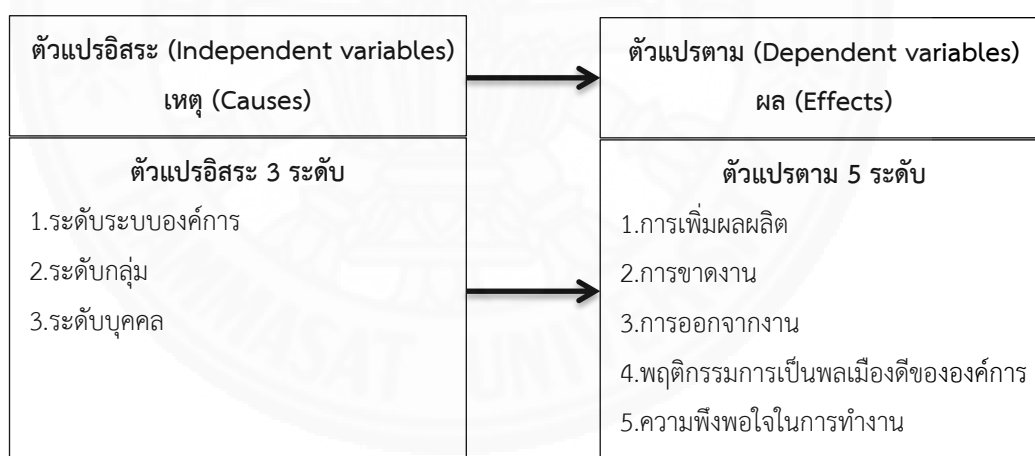
พฤติกรรมกรรมการ (Organizational behavior : OB) เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคล (Individual) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานขององค์การให้ดียิ่งขึ้น (Robbins, 2005, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) หรือเป็นการศึกษาถึงความรู้สึก ความคิด พฤติกรรมของบุคคล ที่มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ

โดยปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการนั้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) เห็นว่าปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการ ซึ่งจะประกอบด้วยบุคคล (People) โครงสร้าง (Structure) เทคโนโลยี (Technology) และสภาพแวดล้อม (Environment) (ดังภาพที่ 2.1)



ภาพที่ 2.1 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการ (Key forces affecting organizational behavior). การจัดการและพฤติกรรมกรรมการ (น. 252), โดยศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, กรุงเทพฯ: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

นอกจากนี้ ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ มีนักวิชาการที่ได้นำเสนอโมเดลพฤติกรรมองค์การที่น่าสนใจและสามารถใช้อธิบายพฤติกรรมองค์การได้เป็นอย่างดี เช่น Robbins and Judge (2015) ได้เสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์การ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับบุคคลแต่ละคน (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) โดยเริ่มจากแนวคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมในระดับกลุ่ม และกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมขององค์การ โดยในโมเดลพฤติกรรมองค์การดังกล่าวเป็นการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมาใช้ในการพิจารณาความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เพื่อศึกษาว่าบุคคลมีพฤติกรรมองค์การนั้น ๆ มาจากปัจจัยใด โดยมีความคาดหวังว่าความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นลักษณะการเป็นเหตุเป็นผล (Cause-effect relationship) แต่อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมองค์การที่เกิดขึ้นนั้นมีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ซึ่งมีความสลับซับซ้อน ไม่สามารถใช้ทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียวมาอธิบายได้ ดังนั้น โดยศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) จึงได้มีการนำเสนอโมเดล เพื่อกำหนดขอบเขตของการศึกษาพฤติกรรมองค์การ รวมถึงมีการระบุถึงปัจจัยใดเป็นตัวแปรอิสระหรือตัวแปรตาม (ดังภาพที่ 2.2)



ภาพที่ 2.2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (น. 252), โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550, กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

จากภาพมีรายละเอียดสามารถอธิบายได้ถึงความสัมพันธ์ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นเหตุที่นำไปสู่ผลของตัวแปรตาม (Dependent variables) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับ คือ ตัวแปรระดับบุคคล (Individual-

level variables) ซึ่งในแต่ละองค์การ บุคคลจะมีความแตกต่างกันไป เช่น ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติ เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ การตัดสินใจ การเรียนรู้ และการจูงใจ และจะส่งผลกระทบต่อองค์การในระดับกลุ่มและระบบองค์การต่อไป ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-level variables) เป็นตัวแปรที่จะทำให้การศึกษาพฤติกรรมองค์การมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากเมื่อบุคคลที่มีความแตกต่างกันมาทำงานร่วมกัน จะประสบความสำเร็จหรือไม่ เราก็ต้องทำการศึกษาพฤติกรรมกลุ่ม โดยศึกษาพื้นฐานกลไกของพฤติกรรมกลุ่ม การมีอิทธิพลต่อกันในกลุ่ม การตัดสินใจของกลุ่ม การเป็นผู้นำ และความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม รวมถึงการศึกษารูปแบบของการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำไปใช้ออกแบบทีมงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป สุดท้ายคือ ตัวแปรระดับระบบองค์การ (Organization system-level variables) เป็นระดับที่ซับซ้อนที่สุด เนื่องจากเป็นการรวมโครงสร้างที่เป็นทางการของพฤติกรรมในระดับบุคคลและระดับกลุ่มเข้าด้วยกัน โดยตัวแปรที่นำมาศึกษาได้ เช่น การออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน นโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ วัฒนธรรมองค์การ ตลอดจนความเครียดในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นผลซึ่งมีสาเหตุเกิดจากตัวแปรอิสระ ซึ่งพฤติกรรมองค์การมีหลายพฤติกรรมที่มีผู้นิยมศึกษา เช่น การเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยวัดผลการทำงานจากประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีต้นทุนที่ต่ำที่สุด เป็นต้น การขาดงาน (Absenteeism) หากพนักงานมีพฤติกรรมไม่มาปฏิบัติงาน ถือเป็นความล้มเหลวของการบริหารองค์การ องค์การจำเป็นต้องหาแนวทางในการจูงใจที่เหมาะสม เพื่อลดอัตราการขาดงานให้ลดลง เช่นเดียวกับการออกจากงาน (Turnover) องค์การที่มีอัตราการเข้าออกจากงานสูง จะทำให้สูญเสียค่าใช้จ่ายอย่างมากในการสรรหาคัดเลือก และการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานใหม่ รวมไปถึงการลาออกของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถจะยิ่งทำให้มีผลกระทบต่อการทำงานขององค์การ ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงในการธำรงรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์การ และพฤติกรรมที่เป็นพลเมืองที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior: OCB) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมายโดยตรง แต่เป็นการปฏิบัติงานเพื่อช่วยสนับสนุนองค์การเพื่อให้ประสบความสำเร็จ องค์การที่จะประสบความสำเร็จจะต้องมีพนักงานที่ยินดีที่จะปฏิบัติงานได้เกินความคาดหวังขององค์การจากงานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน แม้ว่าบางงานจะได้กำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน แต่พนักงานเองมีจิตสำนึกที่ดีที่จะทำเพื่อองค์การ

จากแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมองค์การดังกล่าว เราจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมองค์การที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากจะเป็นผลมา

จากปัจจัยระดับบุคคล ระดับกลุ่ม หรือระบบขององค์การแล้ว จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีผลมาจาก ความพึงพอใจในงาน (กัญญา กัญจา, 2550) และยังส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานอื่น ๆ เช่น ผลการ ปฏิบัติงาน (นิสสรณ์ ชัยวิจิตรลากุล, 2549) ความตั้งใจที่จะลาออก (ชยุตนิศ นิลแจ้ง, 2550) เป็นต้น ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นพฤติกรรมในองค์การที่สำคัญและน่าสนใจ ทำการศึกษาพฤติกรรมหนึ่ง ผู้วิจัยจึงอ้างอิงกรอบแนวคิดจากโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งตัวแปรอิสระที่เลือกมาทำการศึกษา คือ ตัวแปร ระดับบุคคล นั่นคือ ทักษะคนที่มีความต้องการที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การในระดับกลุ่มและระดับองค์การ ต่อไปได้ โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาความผูกพันของพนักงาน เนื่องจากความผูกพันของ พนักงานหรือความผูกพันต่อองค์การ เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ

2.1.2 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มีนักวิชาการและนักวิจัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศที่ให้ความสนใจศึกษา เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นจำนวนมาก เช่น Spector (1996), Muchinsky (2000) เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) อาภาพร ทักษะแสงสุรีย์ (2552) และสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) เป็นต้น โดยนักวิชาการที่ทำการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ส่วนใหญ่จะนิยาม ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่สอดคล้องและคล้ายคลึงกัน เช่น Spector (1996) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการทำงานที่ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การ ทำงานตรงต่อเวลา การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การอาสาทำงานโดยไม่ต้องมีการร้องขอ ให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการปรับปรุงองค์การ และไม่ทำเรื่องส่วนตัวในเวลางาน ซึ่งสอดคล้องกับ Muchinsky (2000) ที่กล่าวว่า เป็นลักษณะที่พนักงานได้แสดงถึงประสิทธิผลและความพอใจที่ได้รับ จากองค์การ โดยปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากที่องค์การกำหนดไว้ในหน้าที่หลักของเรา ซึ่งรวมถึง พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์การ (Prosocial organizational behavior) แล พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra role behavior) Jiing-Lih Farh, Chen-Bo Zhang, and Organ (2000) ได้อธิบายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมและการกระทำของ พนักงานในองค์การ ที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และ Organ et al. (2006) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เกิดจากการตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมนั่นเอง เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตนเอง และไม่ได้เกิดจากการถูกบังคับให้ทำ และ

ไม่ได้แสดงพฤติกรรมเพื่อหวังสิ่งตอบแทน หรือรางวัลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนขั้น การสนับสนุนต่าง ๆ จากองค์การ

จากนิยามของนักวิชาการข้างต้น Organ et al. (2006) เป็นผู้ที่มีความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ครอบคลุมนิยามของนักวิชาการท่านอื่น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Organ et al. (2006) มาใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงนิยามพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เกี่ยวข้องกับงานขององค์การ ซึ่งนอกเหนือจากงานที่มีหน้ารับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายโดยตรง เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจและความเต็มใจ ไม่ได้ถูกบังคับและทำโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนหรือการสนับสนุนใด ๆ จากองค์การเป็นพิเศษจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์การ

2.1.3 องค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในงานวิจัยส่วนใหญ่จะมีการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ กลุ่มที่ศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การตามแนวคิดของ Organ et al. และกลุ่มที่ศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การตามแนวคิดของ Jiing-Lih Fah et al. ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสรุปการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ของแนวคิดทั้ง 2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

Organ et al. (2006) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบไปด้วย พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) คือ พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในองค์การ โดยเฉพาะช่วยกันแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือ การให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ที่ยังไม่รู้วิธีการใช้งานอุปกรณ์ เป็นต้น พฤติกรรมความสุภาพ (Courtesy) คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีความใส่ใจต่อผู้อื่นรอบข้าง มีความเกรงใจ และเคารพในสิทธิของผู้อื่น พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportmanship) คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีความพยายามที่จะหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งในการทำงาน หรือการติดต่อประสานงานกับผู้อื่น รวมถึงไม่แสดงความไม่พึงพอใจออกมา พฤติกรรมให้ความร่วมมือกับองค์การ (Civic virtue) คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ เช่น ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายขององค์การ การแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมประชุมในวาระต่าง ๆ ขององค์การ เป็นต้น และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้ดีเกินความคาดหวังขององค์การ ไม่ว่าจะตรงต่อเวลา การประหยัด และการดูแลรักษาทรัพย์สิน หรือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานสนองนโยบายขององค์การ เป็นต้น

ส่วน Jiing-Lih Fah et al. (2000) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับตนเอง (Self-domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมใฝ่เรียนรู้ พัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำทักษะเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ให้กับองค์การ ความอุทิศตนในการทำงาน (Taking initiative) หมายถึง มีความตั้งใจและทุ่มเททำงานให้กับองค์การ เช่น การให้ความร่วมมือในการทำงาน ทำงานเกินเวลาโดยไม่บ่น มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นต้น และการรักษาความสะอาดของที่ทำงาน (Keeping workplace clean) หมายถึง การช่วยองค์การดูแลรักษาและทำความสะอาด

2. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม (The group domain) ซึ่งประกอบไปด้วย ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Interpersonal harmony) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในการร่วมมือร่วมใจกันทำงาน เพื่อให้เกิดความสมานฉันท์หรือความสามัคคีในที่ทำงาน และการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping co-workers) หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับงานหรือไม่เกี่ยวข้องกับงานก็ตาม

3. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การ (The organization domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การออกความเห็น (Voice) หมายถึง พฤติกรรมในการกล้าแสดงออกและมีความสามารถที่จะเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์การ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มในองค์การ (Participation in group activities) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความร่วมมือกับองค์การในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะจะเป็นกิจกรรมในหน่วยงานตนเอง หรือกิจกรรมระดับองค์การ การส่งเสริมองค์การ (Promotion company) หมายถึง พฤติกรรมในการมีส่วนส่งเสริม รักษา และปกป้องชื่อเสียงและภาพลักษณ์องค์การให้ดีในสายตาผู้อื่นเสมอ และการปกป้องและประหยัดทรัพยากรขององค์การ (Protecting and saving company resources) หมายถึง พฤติกรรมช่วยเหลือองค์การด้วยการประหยัดการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เช่น เงิน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงการช่วยเหลือและป้องกันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้กับองค์การ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม เป็นต้น

4. พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society domain) ซึ่งประกอบไปด้วย การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำสวัสดิการทางสังคม (Social welfare participation) หมายถึง การมีส่วนร่วมกับองค์การในการช่วยงานบริการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ เช่น เป็นอาสาสมัครขององค์การเพื่อไปร่วมทำกิจกรรมเพื่อชุมชน เป็นต้น และการยอมรับบรรทัดฐานทางสังคม (Compliance with social norms in the society) หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับบรรทัดฐาน หรือกฎระเบียบทางสังคม เช่น ความซื่อสัตย์ เป็นต้น

จากการเปรียบเทียบองค์ประกอบและจากข้อความคำตอบ พบความสอดคล้องกัน
ของทั้ง 2 แนวคิด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ
Organ et al. (2006) และแนวคิดของ *Jiing-Lih Fah et al. (2000)*

องค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การตามแนวคิดของ Organ et al. (2006)	องค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกขององค์การ ตามแนวคิดของ Jiing-Lih Fah et al. (2000)
1. พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)	2.2 การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping co-workers)
2. พฤติกรรมความสุภาพ (Courtesy)	4.2 การยอมรับบรรทัดฐานทางสังคม (Compliance with social norms in the society)
3. พฤติกรรมอดทนอดกลั้น (Sportmanship)	2.1 ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน (Interpersonal harmony)
4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือกับองค์การ (Civic virtue)	3.1 การออกความเห็น (Voice) 3.2 การมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่มในองค์การ (Participation in group activities) 3.3 การส่งเสริมองค์การ (Promotion company) 3.4 การปกป้องและประหยัดทรัพยากรขององค์การ (Protecting and saving company resources) 4.1 การเข้าร่วมกลุ่มเพื่อทำสวัสดิการทางสังคม (Social welfare participation)
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	1.1 การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) 1.2 ความริเริ่มในการทำงาน (Taking initiative) 1.3 การรักษาความสะอาดของที่ทำงาน (Keeping workplace clean)

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบองค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพิจารณาจากคำนิยามและข้อความถามในแบบสอบถาม และจัดกลุ่มโดยอาศัยหลักความเหมือนและความใกล้เคียงกันของความหมาย จึงทำให้เห็นว่า ในรายละเอียดทั้ง 2 แนวคิดก็มีมุมมองที่สอดคล้องกัน และประกอบกับในการค้นคว้างานวิจัยก็พบว่า งานวิจัยโดยส่วนมากจะใช้แบบสอบถามที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Organ ตัวอย่างเช่น ในงานวิจัยของ Podsakoff et al. (1990) Allen, Barnard, Rush, and Russell (2000) Koys (2001) วรรณดา หมวดเอียด (2550) และเมตตา คงหอม (2555) เป็นต้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจะศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ ที่มีการแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 องค์ประกอบจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การยินดีที่จะทำงานทั้งที่อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง และนอกเหนือความรับผิดชอบ แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้ปฏิบัติงานเพื่อคาดหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การที่สำคัญยิ่ง

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน

ในการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่น่าสนใจศึกษา คือ ความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในปัจจุบัน การสร้างความผูกพันของพนักงาน เป็นแนวคิดที่สำคัญมาก ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การในระดับสูง ก็ย่อมเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งในด้านการเพิ่มผลผลิตเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการแล้ว พนักงานที่รักและหวงแหนขององค์การก็ยินดีที่จะทุ่มเทและพยายามทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถ เพื่อผลักดันให้องค์การดำเนินงานเป็นผลสำเร็จและลุล่วงไป แม้ว่าจะในช่วงที่องค์การประสบปัญหาหรือเกิดภาวะวิกฤตก็ตาม พนักงานกลุ่มนี้ก็จะอยู่ช่วยเหลือองค์การให้ผ่านพบสถานการณ์เหล่านี้ไปได้ ซึ่งผู้บริหารหลายองค์การยังมีความเข้าใจผิดว่า การทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในองค์การ (Employee satisfaction) คือการสร้างความรักและความผูกพันต่อองค์การ (Engagement) เพราะในความเป็นจริง ความพึงพอใจต่อองค์การเป็นเพียงความรู้สึกขั้นพื้นฐานของความผูกพัน (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556)

2.2.1 ความหมายของความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันของพนักงาน (Employee engagement) หรือความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (Organizational commitment) นั้น มีนักวิชาการ นักวิจัย และบริษัทที่ปรึกษา

ด้านทรัพยากรมนุษย์ชั้นนำของโลก ได้ทำการศึกษาและให้คำนิยามไว้หลายท่าน เช่น Mowday R. T., Porter L. W., and Steers R. M. (1982) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลอย่างมั่นคง และมีส่วนร่วมในองค์กรที่ได้แสดงออกมาให้ 3 ลักษณะ ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป The Gallup Organization (2015) ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาด้านทรัพยากรมนุษย์ได้ริเริ่มศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานว่า หมายถึง ความเป็นหุ้นส่วนกันระหว่างพนักงานกับองค์กร ทุกคนทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจขององค์กร และเป็นการบรรลุความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงาน โดยองค์กรมีภาระหน้าที่ในการช่วยเหลือสนับสนุนเชิงสร้างสรรค์ต่อสถานะที่เกิดขึ้น และ Hewitt Associates (2009) ซึ่งเป็นบริษัทปรึกษาด้านทรัพยากรบุคคลเช่นเดียวกับ Gallup ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ สภาพหรือลักษณะแต่ละบุคคลที่อุทิศเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและสติปัญญาแก่องค์กรหรือกลุ่มงาน พนักงานที่มีความผูกพันนั้นถือเป็นความต้องการส่วนบุคคล และทำอย่างจริงจังอันนำไปสู่การเพิ่มผลลัพธ์ทางธุรกิจขององค์กร

ซึ่งการนิยามเรื่องแนวความคิดของความผูกพันของพนักงานส่วนใหญ่จะมีความคล้ายคลึงกัน โดยความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเป็นสิ่งที่เริ่มตั้งแต่การมีทัศนคติ ความเชื่อต่อองค์กรในทางที่ดีอันจะนำไปสู่การเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งหมายถึง ความปรารถนาดี ความตั้งใจ ความเต็มใจที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถและเต็มศักยภาพเพื่อให้งานออกมาดีที่สุดในหลังกอนั้นพนักงานจะแสดงพฤติกรรมออกมาในหลายรูปแบบ ทั้งเรื่องการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี หรือการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และต้องการอยู่กับองค์กรตลอดไป ไม่ว่าจะองค์กรจะประสบภาวะล้มเหลวหรือประสบความสำเร็จ ซึ่งถ้าองค์กรประสบความล้มเหลวก็อยากอยู่ช่วยเหลือองค์กรให้รอดจากภาวะล้มเหลวนั้น ฉะนั้นความผูกพันจึงมิใช่แค่เพียงเรื่องของอารมณ์/ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร หรือการมีแรงจูงใจที่จะทำดีเพื่อองค์กรเท่านั้น แต่ความผูกพันนั้นต้องมีการแสดงพฤติกรรมที่ดีออกมาด้วย จึงจะเรียกได้ว่าเป็นความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า Gallup ได้นิยามความผูกพันของพนักงานไว้ค่อนข้างครอบคลุมและละเอียด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Gallup มาใช้ในการศึกษาคั้งนี้ โดยนิยามความผูกพันของพนักงานว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กร ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งทุ่มเทพลังกายและพลังใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือกันทำงานเพื่อให้บรรลุความปรารถนาส่วนบุคคลของพนักงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานขององค์กร

2.2.2 องค์ประกอบและการวัดความผูกพันของพนักงาน

องค์ประกอบของความผูกพันของพนักงานได้ถูกแบ่งไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้ Hewitt Associates (2015) ได้ให้มุมมองว่า ความผูกพันต่อองค์กรต่อองค์การของพนักงานนั้น จะแสดงพฤติกรรมออกมา 3 พฤติกรรม คือ การพูดถึงกับองค์กรในทางบวก ต่อผู้ร่วมงาน และมีแนวโน้มไปสู่การพูดกับลูกค้าขององค์กรด้วย (Say) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Stay) และการใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถ และทำตามหน้าที่ให้ดีที่สุด เพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ (Strive) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Porter, Lawler, and Hackman (1975) ที่มีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน

นักวิจัยของ Gallup ทำการศึกษาเกี่ยวกับการวัดความผูกพันของพนักงานขึ้น ในปี 2006 โดยได้มีการสร้างแบบวัดขึ้นมาจากการสัมภาษณ์และการอภิปรายกลุ่ม (Focus group) ในองค์กรจำนวนมาก ทำให้พบว่า พนักงานในองค์กรต่าง ๆ จะเกิดความรู้สึกผูกพันใจกับองค์กรได้ เมื่อความต้องการ 12 ประการนี้ ได้รับการตอบสนอง จึงมีการนำปัจจัยทั้ง 12 ประการดังกล่าว มาสร้างเป็นแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ ที่เรียกว่า Q¹² และนอกจากนี้ ผลจากการสำรวจความผูกพันของพนักงานจาก Q¹² นี้ทำให้สามารถแบ่งพนักงานออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ บุคคลที่ต้องการทราบว่าองค์กรคาดหวังสิ่งใดจากเขา เพื่อที่จะได้ตอบสนองให้ถูกต้องและสร้างผลงานสูงกว่าที่องค์กรต้องการ (เรียก Engaged employee) บุคคลที่ให้ความสำคัญกับงานมากกว่าเป้าหมายที่องค์กรคาดหวังจากเขา (เรียก Not-engaged employee) และสุดท้าย บุคคลที่ต่อต้านสังคม ซึ่งจะคอยขัดขวางความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานแล้ว จะเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรอีกด้วย (เรียก Actively Disengaged)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาความผูกพันของพนักงานตามแนวคิดของ Gallup เนื่องจาก Gallup ได้มีการพัฒนาแบบสอบถามที่มีการนำไปใช้กับองค์กรต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 87,000 แห่ง มีการเก็บข้อมูลจากพนักงานมากกว่า 1.5 ล้านคนทั่วไป (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2556) ซึ่งผู้วิจัยมองว่า เป็นแบบสอบถามที่มีความเป็นมาตรฐานและมีความน่าเชื่อถือ และเหมาะกับการนำมาใช้วัดความผูกพันของพนักงานในการวิจัยนี้

โดยสรุปจะเห็นว่า ความผูกพันของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารองค์กรและบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีการยอมรับ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการมีพฤติกรรมมองการณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไปได้ ดังนั้น ในการสร้างให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กรได้ย่อมศึกษาถึงตัวแปรที่สำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจ

ถึงปัจจัยทางการสื่อสาร และความเพลิดเพลินในการทำงาน เนื่องจากองค์การที่มีการวางแผนการสื่อสารที่ดี มีช่องทางการสื่อสาร และการให้ความสำคัญในการสื่อสารกับบุคลากรในองค์การ ย่อมส่งผลดีในการทำงานร่วมกันและเข้าใจเป้าหมายในการทำงาน นอกจากนี้ บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน มีความสุขในการทำงานที่ตนเองสนใจ ก็ทำให้สามารถทำงานได้เป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การและความผูกพันกับองค์การต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการสื่อสารในการวิจัยครั้งนี้

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์การ

ในองค์การปัจจุบัน การสื่อสารนับว่ามีความสำคัญยิ่ง เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยสร้างความเข้าใจตลอดจนสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน โดยเมื่อพนักงานเกิดความเข้าใจอันดีร่วมกัน สามารถร่วมกันทำงานให้องค์การได้ประสบผลสำเร็จ และก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การร่วมกัน ในการวิจัยนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทางด้านการสื่อสารภายในองค์การ ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1.1 ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ

การสื่อสารมีบทบาทอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์การ เพื่อให้การบริหารงานสามารถดำเนินไปอย่างสอดคล้องกับเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งหากองค์การต้องการมีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภายในองค์การจะเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การบริหารการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้เกิดทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างฝ่ายบริหารและพนักงาน นอกจากนี้ ยังช่วยให้วัฒนธรรมองค์การเข้มแข็ง สามารถทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ได้ (สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2549)

จากแนวคิดของ กริช สืบสนธิ์ (2537) เสนาะ ดิยาวัว (2530) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521) และ Myers and Myers (1982, อ้างถึงในเบญญาทิพย์ ภาณุวัฒนากกร, 2554) เกี่ยวกับความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ ทำให้ผู้วิจัยพบว่า การสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

ประการแรก การสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญต่อตัวพนักงาน เนื่องจาก การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร สามารถคาดเดาความคิดซึ่งกันและกันได้ โดยพิจารณาจากรูปแบบการสื่อสาร วิธีการเลือกคำพูด ลีลาและวิธีการสื่อสาร ที่เกิด

จากการเรียนรู้ของบุคคล ทำให้บุคคลสามารถคาดเดาพฤติกรรมระหว่างกันได้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ประสานงานทำงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ

ประการที่สอง การสื่อสารภายในองค์การมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากการสื่อสารภายในองค์การถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการบริหารจัดการองค์การ เมื่อพนักงานเกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ก็จะร่วมมือร่วมใจกันทำงาน ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์การ แต่สิ่งสำคัญในการสื่อสารภายในองค์การนั้น ผู้บริหารหรือผู้นำจำเป็นจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร นอกเหนือไปจากทักษะในการบริหารจัดการ ต้องเปิดใจรับฟัง และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการแสดงความคิดเห็น และที่สำคัญคือต้องมีความจริงจังในการสื่อสาร เพราะเมื่อพนักงานสามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย ก็จะเกิดความไว้วางใจกัน ย่อมนำไปสู่การพัฒนางาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้

2.3.1.2 รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ

จากการทบทวนวรรณกรรมของนักวิชาการที่มีการแบ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การนั้น มีความคล้ายคลึงกัน (สุธรรม รัตนโชติ (2552), สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542) และนิติพล ภูตะโชติ (2556) ผู้วิจัยจึงสรุปรูปแบบการสื่อสารภายในองค์การตามแนวคิดของนักวิชาการทั้ง 3 ท่าน ออกเป็น 2 รูปแบบหลัก ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal communication) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยมีรูปแบบและขั้นตอนในการสื่อสารที่ชัดเจน เช่น มีผังการสื่อสารตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ซึ่งจะแบ่งเป็นการสื่อสารจากบนลงสู่ล่าง (Downward communication) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward communication) การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal communication) และการสื่อสารตามแนวทแยงมุมหรือแนวเฉียง (Diagonal communication) อีกรูปแบบหนึ่ง ได้แก่ รูปแบบการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อให้ข่าวสารข้อมูลระหว่างบุคคล ระหว่างฝ่าย ระหว่างแผนก หรือต่างแผนกกัน ทั้งในระดับเดียวกันหรือต่างระดับ ซึ่งการติดต่อในลักษณะนี้ เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ไม่มีแบบแผน ไม่มีพิธีรีตอง ซึ่งในบางครั้งอาจเป็นเพียงข่าวลือหรือข่าวที่ถูกบิดเบือนก็ได้ ซึ่งการสื่อสารในลักษณะนี้ บุคคลจะมีความเชื่อถือเป็นอย่างมาก แม้ว่าจะไม่มีแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารที่แท้จริงก็ตาม

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร เป็นแนวคิดเบื้องต้นของกระบวนการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน ไม่ว่าในสังคมหรือที่ทำงาน เราจะได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก และยิ่งจะเพิ่มมากขึ้นไปเรื่อย ๆ คนเราจึงต้องมี

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่มากขึ้นเพื่อให้ประกอบการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ และก็มีความจำเป็นที่ต้องเลือกรับข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญหรือข้อมูลข่าวสารที่สอดคล้องกับคนเรามากที่สุด โดยมีนักวิชาการหลายท่านมีการกล่าวถึงความสำคัญของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เช่น Bakker (1978, อ้างถึงใน ประภาพรพรณ ลีมีสุขสิริ, 2546) ให้ความหมายของคำว่า การเปิดรับข่าวสารโดยจำแนกตามพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การแสวงหาข้อมูล (Information seeking) โดยคนเราจะมีการแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่เคยเกิดขึ้นใกล้เคียงเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง การเปิดรับข้อมูล (Information receptivity) ซึ่งเราก็มักที่จะสนใจเปิดรับข่าวสารที่อยู่ในความสนใจของตนเองหรือข่าวสารที่เราต้องการทราบ และการเปิดรับประสบการณ์ (Experience receptivity) คือการที่คนเราจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้หรือผ่อนคลาย และพรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2530) ได้ระบุถึงคุณสมบัติที่สำคัญของสื่อที่ผู้รับสารใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ ว่าบุคคลจะเลือกสื่อที่สามารถหาได้ง่าย (Availability) หรือเป็นสื่อที่สอดคล้องกับผู้รับสารในด้านความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ (Consistency) หรือเป็นสื่อที่ผู้รับสารสะดวกในการเปิดรับ (Convenience) เนื่องจากผู้รับสารโดยทั่วไปมักจะมีอคติในการเปิดรับทราบ จึงไม่ค่อยจะเปลี่ยนพฤติกรรมในการรับสาร แม้ว่าจะมีสื่อใหม่เกิดขึ้นแล้วก็ตาม

2.3.2.1 ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร

ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร มีความแตกต่างกันไปตามบริบท การสื่อสารขององค์กรแต่ละแห่ง เช่น เสรี วงษ์มณฑา (2542) และลัดดา จิตคุตตานนท์ (2542) ได้แบ่งช่องทางการสื่อสารที่มีความใกล้เคียงกัน กล่าวคือ แบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น สื่อบุคคล ซึ่งเป็นสื่อที่มีการรับรู้ข้อมูลกันแบบเผชิญหน้า ทั้งในรูปแบบการสนทนากลุ่มหรือการประชุม ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มากกว่า 1 คนขึ้นไป สื่อมวลชน ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร และอื่น ๆ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต อีเมล ซึ่งมีข้อดีตรงที่สามารถเห็นภาพ เสียง มิติในการเคลื่อนไหว แต่มีข้อจำกัดตรงที่ราคาค่อนข้างสูง และจำกัดในวงแคบ และ สื่อเฉพาะกิจ หมายถึงสื่อที่ทำมาเพื่อใช้ในการส่งสารที่เฉพาะเจาะจงและมีจุดมุ่งหมายในการสื่อสารที่ชัดเจน ไปยังบุคคลที่เฉพาะกลุ่ม เช่น คู่มือ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น นอกจากการแบ่งช่องทางการสื่อสารหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารข้างต้นแล้ว แอนนา เจียรวงค์วาณิช (2554) ได้กล่าวถึง การแบ่งสื่อหรือช่องทางในการส่งสารนั้น ควรให้ความสำคัญกับการเลือกใช้สื่อที่มีอิทธิพลต่อปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสาร และเนื้อหาข่าวสารที่สอดคล้องกับความสนใจของผู้รับสารที่แตกต่างกันด้วย โดยมีการแบ่งสื่อออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ สื่อบุคคล ซึ่งเป็นสื่อที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารจะมีระยะห่างค่อนข้างแคบ และเป็นการติดต่อกันโดยตรง ผ่านทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา และ สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ซึ่งเป็นช่องทางที่ไม่ใช่บุคคลในการติดต่อสื่อสารโดยตรง ซึ่งจะมี 3 แบบ คือ สื่อมวลชน (เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร โทรทัศน์ และ

ป้ายโฆษณา เป็นต้น) บรรยากาศ (หรือสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร) และเหตุการณ์ (เช่น กิจกรรมต่างที่จัดขึ้นตามช่วงเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย จึงได้นำแนวคิดในการแบ่งช่องทางการสื่อสารหรือสื่อของแอนนา เจียร์วงศ์วานิช (2554) มาประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์การที่ผู้วิจัยเลือก ทำการศึกษา โดยได้แบ่งประเภทของสื่อที่จะศึกษา เป็นดังนี้

1. สื่อบุคคล ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน และเพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน

2. สื่อที่ไม่ใช่บุคคล ได้แก่ การประชุม และการจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ (สัปดาห์วัฒนธรรม, งานกีฬาสัปดาห์ และการจัดประชุมวิชาการ เป็นต้น) วารสารศิริราช ประชาสัมพันธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน โปสเตอร์ โทรทัศน์ภายใน (SiTV) เสียงตามสาย เว็บไซต์ทางการขององค์การ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และจดหมายเวียนภายในองค์การ (SiNet)

โดยในการวัดพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารนั้น แม็คลอยด์และโอคาฟี (Meleod and O'kafe, 1972, อ้างถึงใน วรุสิริ มากแสง, 2552) กล่าวว่า iva โดยส่วนใหญ่การวัดที่ใช้เป็นตัวชี้วัดมี 2 ลักษณะ คือ (1) วัดจากเวลาที่ใช้สื่อ กับ (2) วัดจากความถี่ในการใช้สื่อแยกตามประเภทของเนื้อหาที่แตกต่างกัน ซึ่งการวัดจากเวลาที่ใช้สื่อนั้น มีข้อเสีย เนื่องจากคำตอบที่ได้ อาจเกิดจากหลายปัจจัยเช่น เวลาที่ใช้สื่อไม่ตรงกับเวลาว่าง หรือว่าสื่อนั้น ๆ อาจไม่ได้ยูทิลิตี้

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์การจากสื่อต่าง ๆ โดยใช้วิธีการวัดพฤติกรรมการเปิดรับสื่อ โดยวัดจากความถี่ที่ผู้รับสารเปิดรับสื่อในแต่ละประเภท

2.3.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ

ประสิทธิภาพของการสื่อสารองค์การเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้น เนื่องจากจะทำให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ้องค์การ (เสนาะ ตีเยาว์, 2530) ดังนั้น นอกจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารไม่ว่าจะเป็น องค์ประกอบของการสื่อสาร 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และการให้ข้อมูลป้อนกลับ ปัจจัยด้านการเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ที่มีภายใน้องค์การ รวมถึงบรรยากาศของการสื่อสารใน้องค์การ หากมีปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งด้อยประสิทธิภาพ เช่น หากผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจในสารเป็นอย่างดี แต่ปรากฏว่า ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ด้อยประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ เป็นต้น จึงจะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายใน้องค์การก็มีความสำคัญ

2.3.3.1 ความหมายของประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

โดยมีผู้ที่สนใจศึกษาถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ให้คำนิยามที่น่าสนใจ เช่น เพ็ญภา วัฒนเจษฎากุล (2551) ให้ความหมายของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ การสื่อสารโดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ตัวอย่างเช่น เวลาที่ผู้บริหารใช้ในการเรียกพนักงานประชุม ก็เป็นทรัพยากรที่ผู้บริหารใช้ในการสื่อสาร และบรรยงค์ โตจินดา (2542) ให้ความหมาย ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการสื่อสารที่ทำให้บุคคลได้ทราบวัตถุประสงค์และวิธีในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ช่วยจัดปัญหาระหว่างบุคคลและช่วยสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ และกาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการสื่อสารที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องตรงกัน และได้รับข่าวสารที่รวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับคำนิยามดังกล่าวข้างต้น ดังนั้น ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงให้นิยาม ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ส่งผลให้การดำเนินงานและการปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3.3.2 การเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

นอกจากเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารแล้ว ปัจจัยที่จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ ก็คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยองค์กรจะต้องกำหนดให้เป็นนโยบายด้านการสื่อสารในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเสนาะ ดิยาวี (2530) เสนอว่า นโยบายด้านการสื่อสารนั้นจะต้องครอบคลุมใน 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก คือ การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร จะต้องทำให้ข่าวสารกระจายไปทั่วถึงทั้งองค์กร โดยจะต้องกำหนดหัวข้อต่าง ๆ ให้ครอบคลุม ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร เครือข่ายที่ใช้ในการสื่อสาร ข้อมูลที่แท้จริงที่จะทำการสื่อสาร ช่วงเวลาในการจะส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงวิธีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร และผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูล ประการที่สอง คือ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย ความไว้วางใจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ความสนับสนุน บรรยากาศที่มีความจริงจัง ตรงไปตรงมา การเปิดเผยข้อมูลต่อการติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการมุ่งเป้าในการปฏิบัติงานที่สูง พนักงานทุกคนควรแสดงความผูกพันต่อเป้าหมาย เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูง คุณภาพสูง และค่าใช้จ่ายที่ต่ำ และ ประการสุดท้าย

คือ ความพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งหมายถึง ความพอใจในการสื่อสารที่พนักงานมีต่อองค์กร ที่องค์กรให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอในการปฏิบัติงานแก่พนักงานทุกคน

ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของเสนาะ ตีแยว ดังกล่าว เป็นการศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่ครอบคลุมทุกองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งผู้รับสาร ผู้ส่งสาร และผลสะท้อนกลับจากการสื่อสาร จึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพของการสื่อสาร ซึ่งจะประกอบได้ด้วย 2 ด้าน ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร สำหรับด้านบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ที่ควรศึกษาอย่างลึกซึ้งอีกหนึ่งตัวแปร ซึ่งจะอธิบายถึงความสำคัญ และแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรต่อไป

2.3.4 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อสื่อสาร และประสานงานกันในทุกองค์การ เพื่อให้งานต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร ดังนั้น ประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรก็ขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้เกิดการสื่อสารที่ดีด้วย

2.3.4.1 ความหมายของบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

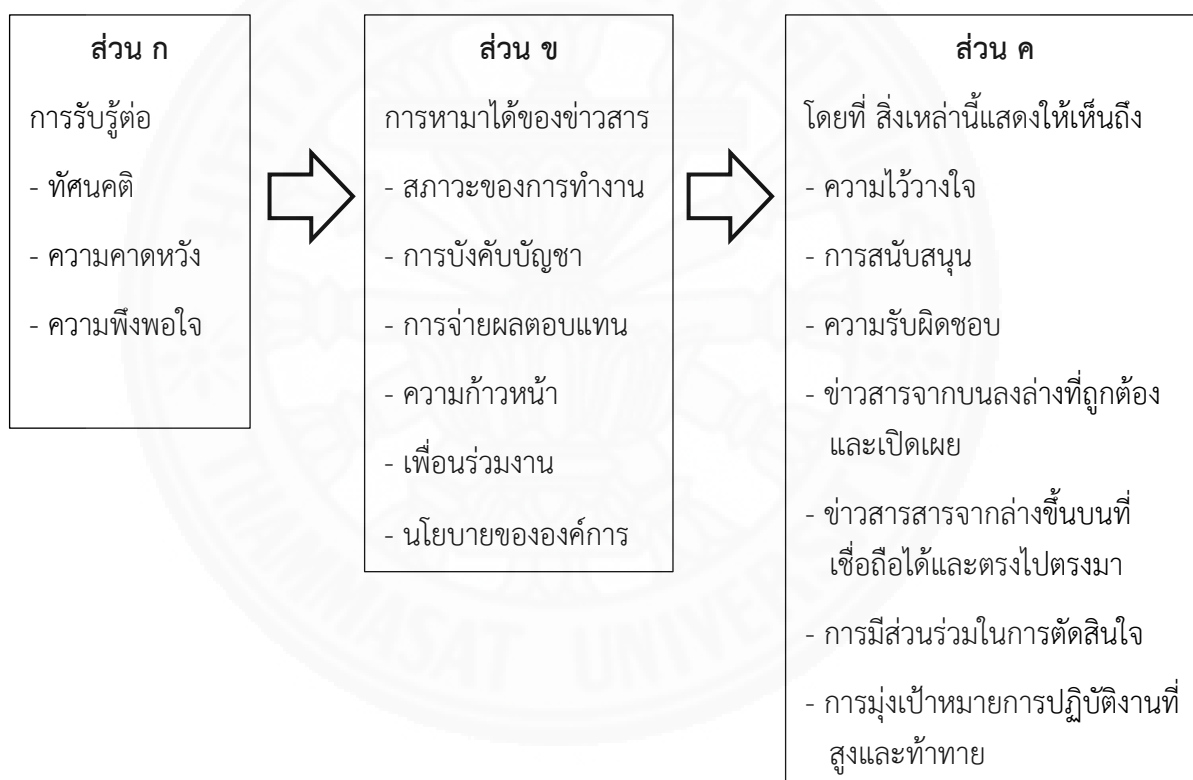
ในการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบว่า มีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร โดยมีความหมายใกล้เคียงกันหลายท่าน เช่น กริช สืบสนธิ (2525) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นความคิดของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้สึกสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับการสื่อสาร ซึ่งความคิดนี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร สมยศ นาวิการ (2527) ให้ความหมายว่า บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นสิ่งแสดงให้เห็นถึงทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในองค์กร Pace and Faules (1994) อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรว่า เป็นการรับรู้และประเมินถึงสถานการณ์ของการสื่อสารที่เกิดขึ้น พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อกัน และ Bushra Hassan, Aneela Maqsood, and Muhammad Naveed Riaz (2011) ได้อธิบายถึงบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรว่า เป็นการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน มีการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และสื่อสารกันอย่างอิสระ รวมถึงร่วมกันหาทางแก้ปัญหาความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้ บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรถึงสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร

2.3.4.2 ความสำคัญของบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร

บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารในองค์กรประกอบด้วย พฤติกรรมของ คนในองค์กร ที่มีต่อการรับรู้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการตอบสนอง ระหว่างบุคคล ความคาดหวัง และโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหากเป็นบรรยากาศ ทางด้านวัตถุจะกระทบกับการปฏิบัติโดยตรง แต่เมื่อเป็นบรรยากาศการสื่อสารแล้วนั้น จะมีผลต่อ พฤติกรรมของคนในองค์กร รวมถึงความรู้สึก ความคิดเห็น การแสดงออก ความกระตือรือร้นในการ ทำงาน (เสนาะ ตีแยวี, 2530)

ทั้งนี้ สมยศ นาวิการ (2527) ได้นำเสนอปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ บรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในองค์กร. การติดต่อสื่อสารขององค์กร (น.100), โดยสมยศ นาวิการ, 2527, กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

จากแผนภาพ แสดงให้เห็นถึง บรรยากาศการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจาก ที่สมาชิกในองค์กรรับรู้ต่อคุณลักษณะต่าง ๆ ขององค์กร โดยคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านั้น จะทำให้ สมาชิกขององค์กรเห็นว่า องค์กรมีความไว้วางใจ ให้การสนับสนุน ให้อิสระในการทำงานที่ได้รับ

มอบหมาย มีการสื่อสารข้อมูลที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาลงมา และเปิดใจรับฟังความต้องการข้อมูลข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย

การสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารมีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากมีผลกระทบโดยตรงกับประสิทธิภาพขององค์การ ดังนั้น องค์การจะต้องสร้างบรรยากาศทางการสื่อสารที่สร้างความพอใจให้แก่สมาชิกในองค์การ ซึ่งการสร้างคามพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ตามที่เสนาะ ดิเยาว์ (2530) เสนอนั้น มีได้หลายประการ อาทิเช่น การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงาน ไม่ว่าจะป็นคำตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม ความก้าวหน้าในงาน และการมอบหมายงานที่ตรงกับความสามารถ เพราะเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในบรรยากาศการสื่อสารองค์การด้วย หรือจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญ ๆ ขององค์การแก่พนักงาน เช่น การเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร นโยบายใหม่ขององค์การ การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน เป็นต้น รวมไปถึงการวางแผนการสื่อสารภายในองค์การที่มีคุณภาพ ทั้งการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสม และเวลาในการสื่อสารที่เหมาะสม ทันทต่อสถานการณ์ และการสนับสนุนในพนักงานได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทั้งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกัน เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน

2.3.4.3 องค์ประกอบของบรรยากาศการสื่อสาร

Goldhaber (1979, อ้างถึงใน เจษฎาณี เอี่ยมศุภสวัสดิ์, 2548) ได้อธิบายถึง บรรยากาศการสื่อสารที่ดีในองค์การ ว่าประกอบไปด้วย 5 ประการ ได้แก่ บรรยากาศที่สนับสนุนการสื่อสาร การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ของแหล่งข่าวสาร การเปิดกว้างทั้งในการพูดและการฟังด้วยอย่างตั้งใจ และการสื่อสารเป้าหมายของงานให้แก่พนักงาน

Pace and Faules (1994) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศในการสื่อสารองค์การไว้ 6 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ ความไว้วางใจ (Trust) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participative decision making) การสนับสนุนช่วยเหลือกัน (Supportiveness) การสื่อสารอย่างเปิดเผยจากการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Openness in downward communication) การรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน (Listening in upward communication) และการคำนึงถึงเป้าหมายในการปฏิบัติงานสูงสุด (Concern for high-performance goals)

Gibb (1961) ได้ทำการศึกษาเป็นระยะเวลานานเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์การต่าง ๆ และได้ทำการสรุป และแบ่งบรรยากาศการสื่อสารออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1. บรรยากาศแบบสนับสนุน (Supportiveness communication) ซึ่งมีการมีแบ่งองค์ประกอบย่อยออกเป็น 6 ด้าน คือ การบรรยาย (Description) การมุ่งเน้นด้านปัญหา (Problem Orientation) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ความเสมอภาค (Equality) และความยืดหยุ่น (Provisionalism)

2. บรรยากาศแบบป้องกัน (Defensive communication) ซึ่งมีการแบ่งองค์ประกอบย่อยออกเป็น 6 ด้าน คือ การประเมินผล (Evaluation) การควบคุม (Control) การวางกลยุทธ์ (Strategy) ความเฉยเมย (Neutrality) การมีอำนาจเหนือกว่า (Superiority) และความยึดมั่นถือมั่น (Certainty)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ตามแนวคิดของ Gibb (1961) เนื่องจากเป็นบรรยากาศของการสื่อสารในองค์การที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงความจริงใจ และความน่าเชื่อถือในการสื่อสาร ซึ่งจะส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อองค์การ และจากการพิจารณาข้อคำถามของ Gibb ก่อนข้างที่จะครอบคลุมการแบ่งองค์ประกอบของแนวคิดอื่น

2.4 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเพลิดเพลินในการทำงาน

Csikszentmihalyi (1975, อ้างถึงใน Carr, 2011) เป็นนักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ทางบวกของมนุษย์มานานหลายทศวรรษ รวมถึงความเพลิดเพลินด้วย ว่าเมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องในชีวิต ซึ่งในการใช้ชีวิตของเราโดยปกติ จะมีข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามายังกระบวนการทางจิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งกระบวนการดังกล่าวจะช่วยจัดการและควบคุมการทำงานของจิตสำนึกคนเราให้อยู่ในสภาวะปกติ แต่เมื่อเรามีการเรียนรู้และเข้าใจข้อมูล จะถูกนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายหรือทิศทางในชีวิตได้ ซึ่งหากเรามีการกำหนดเป้าหมายในการทำงานหรือเป้าหมายในชีวิตได้ และเราสามารถทำกิจกรรมเหล่านั้นได้ ก็จะทำให้เราเกิดความสุข การทำงานมีความท้าทาย น่าสนุก และส่งผลต่อให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตส่วนตัวและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีด้วย ซึ่งการที่คนเรามีความสุขนั้น คนเราก็จะมีประสบการณ์ที่ได้รับมาแตกต่างกันไปตามการรับรู้ ความคิดของบุคคล ดังนั้น ความรู้สึกมีความสุข จึงเป็นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งก็สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจในการทำงานของ Porter, Steers, Mowday, and Boulian (1994) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผลของแรงจูงใจนั้นทำให้คนเราเกิดความรู้สึกดี มีความสุขในการทำงานที่ต้องการ ก็ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีกับองค์การ ความรักและผูกพันต่อองค์การ และสะท้อนออกมา

ด้วยการทำงานอย่างกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน อุทิศตนทำงานเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

2.4.1 ความหมายของความเพลิดเพลินในการทำงาน

ความเพลิดเพลินในการทำงานเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นมาไม่นานมานัก ทำให้มีการศึกษาเกี่ยวกับความเพลินเพลินในการทำงานไม่มากนัก เช่น Csikszentmihalyi (1990) ได้อธิบาย ความเพลิน (Flow) ในมุมมองของคำว่า “ประสบการณ์ที่ดีที่สุด” (Optimal experience) ว่าเป็นช่วงเวลาที่เราารู้สึกว่าเรากำลังเบิกบานใจ มีความรู้สึกลุ่มลึกไปกับความเพลินเพลินในการทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยคนเราจะทะนุถนอมความรู้สึกนี้ไว้เป็นระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งจะช่วยให้กลายเป็นเป้าหมายในการดำเนินชีวิตของเราต่อไป ขณะที่ Bloch (2000) ได้นิยามความเพลินไว้ว่า หมายถึงประสบการณ์ชนิดพิเศษซึ่งแสดงลักษณะของความรู้สึกที่มีการหลอมรวมกันของกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่อง โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก และยังทำให้เกิดความเพลินได้อย่างง่ายดาย Pace (2003) ให้ความหมายของความเพลินว่า เป็นสภาวะของจิตสำนึก ซึ่งคนเราจะพบกับความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมอย่างลึกซึ้งในกิจกรรมที่ตนเองสนใจอย่างสนุกสนานและเพลินเพลิน และ Bakker (2008) ได้นิยาม ความเพลินเพลินในการทำงาน ว่าเป็นประสบการณ์สูงสุดที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ ขณะทำงาน

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นมีความเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ความเพลินเพลินในการทำงานในการอธิบายถึงความรู้สึกของบุคคลในการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนิยามของความเพลินเพลินในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่สุดในช่วงเวลาใดช่วงเวลาที่หนึ่งขณะทำงาน ที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสนุกสนานและเพลินเพลินไปกับการทำงาน โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมาก

2.4.2 องค์ประกอบของความเพลินเพลินในการทำงาน

จากการค้นคว้า ผู้วิจัยพบว่า ในการศึกษาถึงองค์ประกอบของความเพลินเพลินในการทำงาน มี 2 แนวคิดหลัก ๆ ที่มีผู้ใช้ในการศึกษาและวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

Csikszentmihalyi (1990) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทักษะในงานและความท้าทายว่าเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจภายในของบุคคลในการทำงาน โดยความเพลินนั้นเป็นอารมณ์ทางบวกของแรงจูงใจภายใน โดย ซิกเซนตมิฮาย ได้เคยแบ่งองค์ประกอบของความเพลินในงานที่ให้ออกเป็น 9 ด้าน ประกอบด้วย ความสมดุลระหว่างความท้าทายและทักษะ (Challenge-skill balance) ซึ่งความสมดุลระหว่างความท้าทายและทักษะของงานเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดความเพลิน การผสมผสานระหว่างการกระทำและการรับรู้ (Action-awareness merging) จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความเพลิน เมื่อบุคคลเกิดความเพลินจะรู้สึกว่าเป็นส่วน

หนึ่งกับงานที่ทำ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน (Clear goals) การเตรียมตัว การวางแผน การทำความเข้าใจในรายละเอียดของเป้าหมายจะส่งผลให้บุคคลประสบความสำเร็จ ข้อมูลป้อนกลับที่ไม่คลุมเครือ (Ambiguous feedback) ถือว่าเป็นอีกองค์ประกอบที่สำคัญที่จะช่วยสะท้อนผลการปฏิบัติงานของงานที่บุคคลได้กระทำว่าเป็นอย่างไร การมีสมาธิจดจ่ออยู่กับงาน (Concentration on the task) เมื่อบุคคลจดจ่ออยู่กับงาน โดยไม่สนใจสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง จะทำให้เกิดสภาวะของความเพลินเกิดขึ้น ความรู้สึกถึงการควบคุม (Sense of control) บุคคลจะรู้สึกได้ถึง การควบคุมจากงานที่ทำหาย ความรู้สึกตัวหายไป (Loss of self-consciousness) เมื่อบุคคลตกอยู่ในภวังค์ของงานที่ทำ โดยไม่สนใจสิ่งต่าง ๆ รอบข้างนั้น รวมถึงการรู้สึกตัวของตนเองด้วย การเปลี่ยนแปลงของเวลา (The transformation of time) บุคคลที่จดจ่ออยู่กับงาน จะไม่สนใจว่าเวลาที่กำลังทำงานนั้น เวลาผ่านไปอย่างไร เพราะมีความเพลิดเพลินกับงานที่ทำอยู่ และ ประสบการณ์ที่มีเป้าหมายเป็นตนเอง (Autotelic experience) เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของทั้ง 8 องค์ประกอบข้างต้น ซึ่งจะถูกแสดงออกมาเมื่อบุคคลทำงานด้วยขีดความสามารถในระดับสูง

Bakker (2008) ก็ได้แบ่งองค์ประกอบของความเพลินในงานที่ทำด้วย โดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง สภาวะมุ่งความสนใจทั้งหมดไปกับงานที่กำลังทำ ทำให้บุคคลรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็วและ กระทั่งสิ่งต่าง ๆ รอบตัว ความเพลินเพลินในงาน (Work enjoyment) หมายถึง บุคคลรู้สึกมีความสุขกับงานที่ทำ ทำให้มีการประเมินไปในทางบวกถึงคุณภาพในชีวิตการทำงาน และ แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation) หมายถึง ความต้องการที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยมีจุดมุ่งหมายในการทำเพื่อความสนุกและความพอใจของตนเอง

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การแบ่งองค์ประกอบของทั้ง 2 แนวคิดนั้น เป็นแนวคิดที่มีนักวิชาการนักวิจัยนำไปใช้ในการศึกษา แต่จากการค้นคว้างานวิจัย พบว่า งานวิจัยส่วนมากจะนิยมใช้แนวคิดของ Bakker มากกว่าแนวคิดของ Csikszentmihalyi ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงจะศึกษาความเพลินเพลินในการทำงานตามแนวคิดของ Bakker (2008) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) ความเพลินเพลินในงาน (Work enjoyment) และ แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ปัจจัยทางการสื่อสารกับความผูกพันของพนักงาน

2.5.1.1 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารเพื่อใช้ในการอธิบาย ร่วมกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ซึ่งได้งานวิจัยจะพบว่ารูปแบบของการสื่อสารนั้นมีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในทางบวก ดังนี้

ศรียวิภา แสงเรือง (2549) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ ตำรวจนครบาล” จากผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการสื่อสารเกือบทุกรูปแบบมีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ การสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน การสื่อสารแบบข้ามสายงาน การสื่อสารแบบวิจันภาษา และการสื่อสารแบบอวิจันภาษา โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

กัลยิมา โดกะคุณะ (2541) ศึกษาถึง “รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศ การสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

วรรณภา รักไทย (2550) ศึกษาถึง “การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการกับบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการสื่อสารไม่เป็นทางการกับบุคคลทั้งเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่สื่อสารกับบุคคลที่เป็นเพื่อนเท่านั้น

นันทมาส เกตุแก้ว (2552) ศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ภายในกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ” ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความต้องการในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

2.5.1.2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารซึ่งเป็นองค์ประกอบย่อยด้านหนึ่งของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในงานวิจัยส่วนมากจะพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร และความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงาน และในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณก็พบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารสามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศราวรรณ นอนันต์ (2552) ศึกษาถึง “ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)” จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารฯ โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวกปาน ความพึงพอใจต่อการสื่อสารรายด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากผู้บริหารไปสู่พนักงาน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้บริหาร การสื่อสารระหว่างกลุ่มงาน/เพื่อนร่วมงาน การสื่อสารด้านรูปแบบการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารฯ โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก

กัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบการสื่อสารบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยภายในบริษัททั้ง 3 ประเทศ ได้แก่ ประเทศอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ในทางบวก และจากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารสามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้

ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์ (2542) ศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธ์ภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข” พบว่า ตัวแปรทางการสื่อสาร ด้านคุณภาพการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

วัฒนา พัฒนวงศ์ (2551) ศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา พนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร

ประทุม ฤกษ์กลาง (2538) ศึกษาถึง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารและสัมพันธภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

2.5.1.3 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนกับความผูกพันของพนักงาน

ผู้วิจัยทบทวนงานวิจัยแล้วพบว่า มีหลายงานวิจัยที่ทำการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างบรรยากาศการสื่อสารกับความผูกพันของพนักงาน และบางงานวิจัยมีการศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสารนั้น สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อาจารย์ นาคศุภรังษี (2540) ทำการศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม” ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ลักษณะการบริหารจัดการ และรางวัลจากการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงแรม ซึ่งทำการศึกษาในกลุ่มโรงแรมระดับกลาง และระดับสูง โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และการได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อโรงแรมทั้งในโรงแรมระดับกลาง และระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

กัลยิมา โตะกะคุณะ (2541) ศึกษาเกี่ยวกับ “รูปแบบการสื่อสารบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศในการสื่อสารของพนักงานทั้ง 3 บริษัท ได้แก่ ประเทศอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในทางบวก และจากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการสื่อสาร สามารถร่วมทำนายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้

ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์ (2542) ศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธภาพกับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข” พบว่า ตัวแปรทางการสื่อสาร ด้านบรรยากาศการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

Hooff and Ridder (2004) ทำการศึกษา การมีอิทธิพลต่อกันของความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศการสื่อสารองค์กร และการใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการสื่อสารเพื่อแบ่งปันความรู้ ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการสื่อสารองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการแบ่งปันความรู้และความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร

2.5.2 ความเพิดเพลินในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

จากที่ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความเพิดเพลินในการทำงานว่าเป็นตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน จึงมีการศึกษาปัจจัยทางด้านแรงจูงใจร่วมด้วย ซึ่งจากการทบทวนงานวิจัยส่วนใหญ่ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของความเพิดเพลินในการทำงานและแรงจูงใจกับความผูกพันของพนักงาน ซึ่งก็พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานค่อนข้างสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ณัฐยา ไพรสบ (2546) ทำการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการศึกษาในโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง และสุภาพร เฟงพิศ (2557) ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งทำงานอยู่ในกลุ่มบริษัทมหาชน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งพบว่า ทั้ง 2 งานวิจัย มีผลการศึกษาเหมือนกัน คือแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก

2.5.3 ความผูกพันของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความผูกพันของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีนักวิจัยและนักวิชาการให้ความสนใจทำการศึกษาเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากผลการศึกษาก็จะพบว่า ความผูกพันของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยเป็นไปในทางบวก และยังสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ตัวอย่างเช่น

วรรณ บุญล้อม (2551) ศึกษาถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้” และศึกษาความสามารถในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก และนอกจากนี้ ยังสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 27.7

อาภาพร ทศนแสงสุรย์ (2552) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมผลิตถุงพลาสติก” และสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” โดยมีผล

การศึกษาเหมือนกัน คือ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางบวก

ซัวร์วา ซึ่นภักดี (2557) ศึกษาเกี่ยวกับ “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านความผูกพันใจของพนักงาน (Employee engagement) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization citizenship behavior) กรณีศึกษาบริษัทค้าปลีกชั้นนำแห่งหนึ่งในประเทศไทย” จากผลการศึกษา สามารถสรุปผลได้ว่า ความผูกพันใจของพนักงานใน 4 มิติ ได้แก่ ความผูกพันใจทางร่างกาย และการแสดงออก ความผูกพันใจด้านความคิดต่อองค์กรระหว่างการทำงานในองค์กร สัมพันธภาพระหว่างพนักงานในองค์กร และการได้รับการสนับสนุนจากผู้นำและการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

2.6 สรุปเหตุผลและการตั้งสมมติฐาน

2.6.1 ปัจจัยทางการสื่อสารกับความผูกพันของพนักงาน

ตามที่กัลยิมา โตะกะคุณะ (2541) ทำการศึกษาแล้วพบว่า บรรยากาศการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hooff and Ridder (2004) ที่ศึกษาพบว่า บรรยากาศการสื่อสารขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร

ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยทางการสื่อสารด้านการเปิดรับข่าวสารในรูปแบบการสื่อสารต่าง ๆ ก็พบว่า มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (ศรีวิภา แสงเรือง, 2549 และ วรณนภา รักไทย, 2550) รวมถึงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ไม่ว่าจะตัวแปรทางการสื่อสารและความพึงพอใจในการสื่อสารก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (ศรารวรรณ นอนันต์, 2552; ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์, 2542; วัฒนา พัฒนวงศ์, 2551; และประทุม ฤกษ์กลาง, 2538) และบรรยากาศการสื่อสารเองก็มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร (ปรานอม กิตติสุขภูธรธรรม, 2538 และ อาจารย์ นาคศุภรังสี, 2540) แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาในครั้งนี้ที่มีต่อทัศนคติต่อการทำงานและความรู้สึกรักที่มีต่องาน ประกอบกับการศึกษาของกัลยิมา โตะกะคุณะ (2541) ยังพบอีกว่า ตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารสามารถร่วมทำนายความยึดมั่นต่อองค์กรได้ สามารถสรุปได้จากผลการวิจัยข้างต้นว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน)

มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยทางการสื่อสารยังทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ จึงเป็นที่มาของการตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

2.6.2 ความเพิดเพลินในการทำงานกับความผูกพันของพนักงาน

จากการทบทวนงานวิจัย พบว่า ยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเพิดเพลินในการทำงานและความผูกพันของพนักงานโดยตรง แต่เนื่องจากความเพิดเพลินในงานซึ่งเป็นตัวแปรทางด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีงานวิจัยที่พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ (ณัฐยา ไพโรสงบ (2546) และสุภาพร เพ่งพิศ (2557)

ซึ่งความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ ก็เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีผลกระทบจากงานที่ทำ และจากการบริหารจัดการองค์การที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน เช่นเดียวกับตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ดังนั้น เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าทำงานด้วยความสิ้นใจ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับงาน แล้วจะทำให้พนักงานเกิดผูกพันกับองค์การไปด้วย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความเพิดเพลินในการทำงานทำนายความผูกพันของพนักงาน

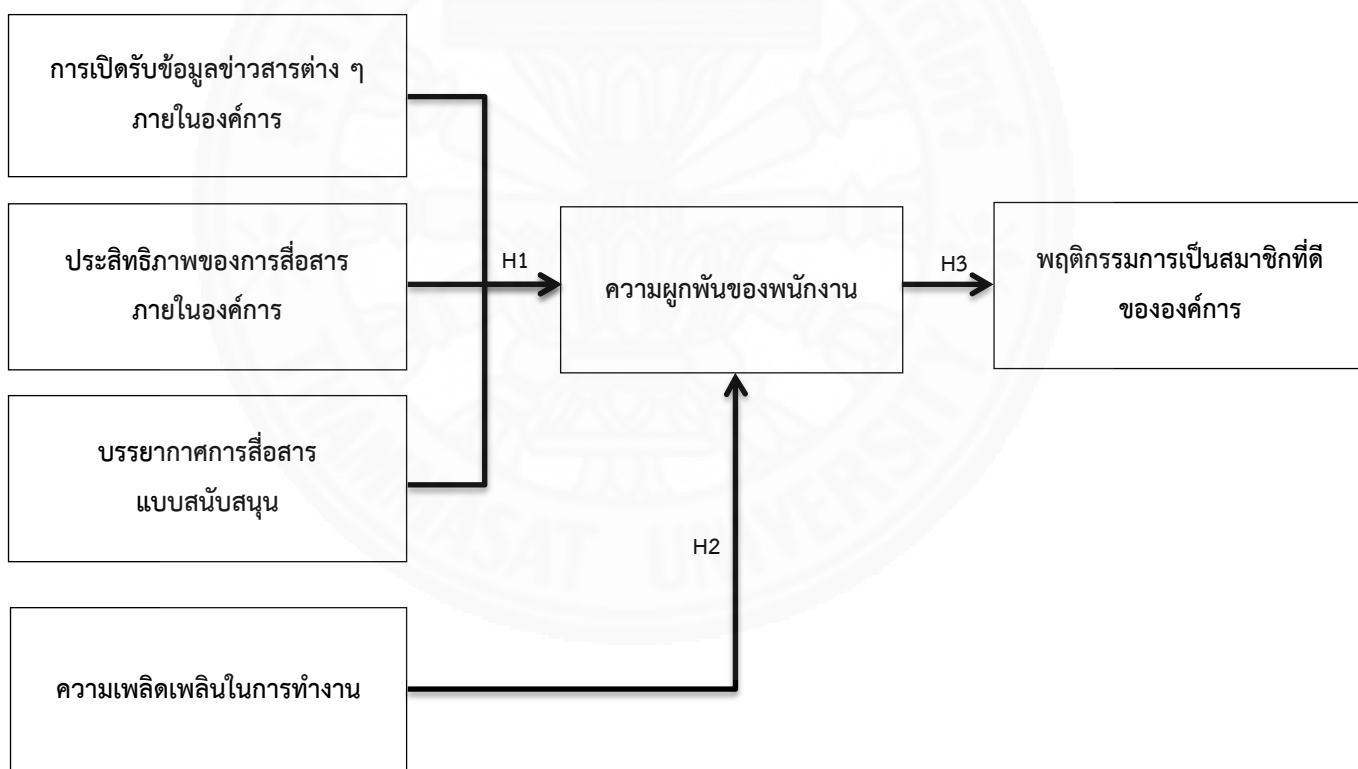
2.6.3 ความผูกพันของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทบทวนงานวิจัยทั้งในไทยและต่างประเทศ พบว่า มีผลการวิจัยที่สอดคล้องกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นรายด้านหรือความผูกพันของพนักงานโดยรวม (สิรินาด ตามวงษ์วาน, 2554; ชัยรา ชื่นภักดี, 2557; วรวรรณ บุญล้อม, 2551; สุภาพร เพ่งพิศ, 2557; อาภาพร ทัดแสนแสงสุรย์, 2552; และชญานิศ นิลแจ้ง, 2550) และจากผลการศึกษา ก็ยังพบว่า ความผูกพันของพนักงานหรือความผูกพันต่อองค์การยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากเหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นที่มาของกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากตัวแปรความผูกพันของพนักงาน ซึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความผูกพันของพนักงานที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยแล้วพบว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า แต่ละปัจจัยดังกล่าวจะสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บข้อมูลกับบุคลากร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อศึกษาปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) และความยืดหยุ่นในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน และความผูกพันของพนักงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แบบสอบถามและงานวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามวัดการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลและการศึกษาเฉพาะ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (A cross-sectional study) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

บุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสนุน (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) จำนวน 5,907 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร จึงคำนวณจากสูตรการหาขนาดตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (เท่ากับ 0.05)

ซึ่งสามารถแทนค่าในสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{5,907}{1 + (5,907)(0.05)^2}$$

$$n = 374.6$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ คือ 375 คน ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 400 คน

จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสังกัดหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ได้แก่ สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดภาควิชา/สถาน/โรงเรียน/ศูนย์ สังกัดโรงพยาบาลศิริราช และสังกัดหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1 หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะนำรายชื่อของบุคลากรมาเรียงตามลำดับรหัสพนักงาน จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน และเลือกบุคลากรทุก ๆ ลำดับที่ 15 มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามสังกัดหน่วยงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สังกัดหน่วยงานใน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	N (คน)	n (คน)
สำนักงานคณบดี	1,932	131
ภาควิชา/สถาน/โรงเรียน/ศูนย์	1,504	102
โรงพยาบาลศิริราช	2,451	166
อื่น ๆ (เช่น ศูนย์บริการพิเศษต่าง ๆ)	20	1
รวม	5,907	400

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended questionnaires) และชนิดปลายเปิด (Open-ended questionnaires) จำนวน 400 ชุด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ที่มีคำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.80 ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนไว้ 4 ระดับ มีจำนวนทั้งหมด 14 ข้อตามจำนวนช่องทางการสื่อสารภายในองค์การ ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงการให้คะแนนตามระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ

ระดับความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ	การให้คะแนน
เป็นประจำ/สม่ำเสมอ	4
บ่อยครั้ง	3
นาน ๆ ครั้ง	2
แทบไม่เคย	1

จากนั้นจึงกำหนดให้แบ่งระดับค่าเฉลี่ย ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงการแบ่งระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การตามค่าเฉลี่ย

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ
3.41 - 4.00	มากที่สุด
2.81 - 3.40	มาก
2.21 - 2.80	ปานกลาง
1.61 - 2.20	น้อย
1.00 - 1.60	น้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ อยู่ในระดับใด ให้พิจารณาค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามของกาญจนา หาญศรีวรพงศ์ (2551) ตามแนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของเสนาะ ติเยาว์ (2530) มีทั้งหมด 10 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.91 แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

- 1) การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร จำนวน 5 ข้อ
- 2) ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน ผู้วิจัยแปลและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ Forward et al. (2011) ตามแนวคิดของ Gibb (1961) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 18 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.96 แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

- 1) การบรรยาย (Description) จำนวน 3 ข้อ
- 2) การมุ่งเน้นด้านปัญหา (Problem orientation) จำนวน 3 ข้อ
- 3) ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity) จำนวน 3 ข้อ
- 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) จำนวน 3 ข้อ
- 5) ความเสมอภาค (Equality) จำนวน 3 ข้อ
- 6) ความยืดหยุ่น (Provisionalism) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเพลิดเพลินในการทำงาน ผู้วิจัยแปลและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความเพลินในงานที่ทำ (Work-related flow – WOLF) ตามแนวคิดของ Bakker (2008) โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.83 แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption) จำนวน 4 ข้อ
- 2) ความเพลินเพลินในงาน (Work enjoyment) จำนวน 4 ข้อ
- 3) แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน ผู้วิจัยแปลและปรับปรุงจากแบบสอบถาม Q¹² ของ The Gallup Organization ซึ่งมีข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.88

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ สุภาพร เฟ่งพิศ (2557) ตามแนวคิดของ Organ (2006) มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้เท่ากับ 0.95 แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) จำนวน 4 ข้อ
- 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) จำนวน 4 ข้อ
- 3) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) จำนวน 4 ข้อ
- 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) จำนวน 4 ข้อ
- 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) จำนวน 4 ข้อ

ซึ่งแบบสอบถามส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 6 เป็นข้อคำถามปลายปิดที่มีคำตอบเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ของ Likert ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	การให้คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

จากนั้นจึงกำหนดให้แบ่งระดับค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ดัง ตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงการแบ่งระดับการรับรู้/ระดับความเพลิดเพลิน/ระดับความผูกพัน/ระดับการแสดงพฤติกรรมตามค่าเฉลี่ย

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับการรับรู้/ระดับความเพลิดเพลิน/ระดับความผูกพัน/ ระดับการแสดงพฤติกรรม
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่ามึระดับการรับรู้/ระดับความเพลิดเพลิน/ระดับความผูกพัน/ระดับการแสดงพฤติกรรมอยู่ในระดับใด ให้พิจารณาค่าเฉลี่ยว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 7 คำถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสังกัดหน่วยงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ แบบสอบถามเป็นลักษณะของการเลือกคำตอบ (Multiple choice) ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

3.3 การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการกำหนดการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจริง ดังต่อไปนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการร่างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และจัดเตรียมข้อมูลเพื่อขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อดำเนินการเข้าขั้นตอนการพิจารณารูปแบบและโครงสร้างของแบบสอบถาม ความเหมาะสมของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับประเด็นที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนจะนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างสำหรับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแปลมาจากแบบสอบถามภาษาอังกฤษ ได้แก่ แบบสอบถามส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน และแบบสอบถามส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเพลิดเพลินในการทำงาน ผู้วิจัยนำไปให้อาจารย์พิเศษของคณะศิลปศาสตร์ ตรวจสอบการแปลก่อนจึงจะนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

2. การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่วนที่ 1-6 ไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pretest) กับประชากรที่มีลักษณะทางประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง เป้าหมาย จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบว่าคำถามที่ใช้ในแบบสอบถามสามารถตอบคำถามได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการและข้อคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่ ด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Alpha's Cronbach Coefficient) ซึ่งสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2550) กล่าวว่า หากได้ค่าความเชื่อมั่นออกมาตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่น ซึ่งจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งจากการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 1 – 6 พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นค่าค่อนข้างสูง และมากกว่า 0.70 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อคำถามทั้งหมดมาจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 400 คน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือต่าง ๆ และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำเอกสารเพื่อขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาใช้เป็นเอกสารประกอบการขอหนังสือรับรองจากงานบัณฑิตศึกษา คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการขออนุญาตทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เมื่อได้หนังสือรับรองขั้นตอนที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเสนอเอกสารทั้งหมดไปยังคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเข้าสู่กระบวนการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
3. หลังจากที่ได้รับผลการพิจารณาอนุมัติการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับการรับรองแล้ว ใส่ซองเอกสารส่งถึงกลุ่มตัวอย่างโดยตรง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administrated)
4. ผู้วิจัยชี้แจงไว้ในแบบสอบถามว่า หากผู้ตอบแบบสอบถามยินดีให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัย โปรดตอบแบบสอบถามตรงตามเป็นจริง ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผลโดยสรุปเป็นภาพรวม ไม่มีการรายงานเป็นรายบุคคล และเมื่อดำเนินการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ขอให้ส่งแบบสอบถามไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยใส่ไว้ในกล่องรับแบบสอบถามที่ตั้งอยู่ ณ เคาน์เตอร์ One stop service ตึกศรีสังวาลย์ (เล็ก) ชั้น 4

3.5 สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวนเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องของชุดข้อมูลทั้งหมด แล้วทำการลงรหัส (Coding) แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ เพื่อคำนวณค่าสถิติและทดสอบสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กลุ่มผู้วิจัยใช้สถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) โดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปนี้

1.1 ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และสังกัดหน่วยงาน ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

1.2 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ความยืดหยุ่นในการทำงาน ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) โดยการใช้สถิติในการทำนายตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Multiple regression analysis และ Simple linear regression analysis เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	Multiple regression analysis
สมมติฐานที่ 2 ความยืดหยุ่นในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน	Simple linear regression analysis
สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) จำนวน 400 คน หลังจากนั้นนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 8 ส่วน ดังนี้

4.1 ลักษณะทางประชากร

จากการศึกษาข้อมูลลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้
เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 71 เป็นเพศหญิง และส่วนที่เหลือร้อยละ 29 เป็นเพศชาย (ดังตารางที่ 7 ภาคผนวก ค)

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.1 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี รองลงมา ร้อยละ 23.4 มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 16.1 มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี ร้อยละ 15.3 มีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 9.3 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี และร้อยละ 8.8 มีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี ตามลำดับ (ดังตารางที่ 8 ภาคผนวก ค)

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.5 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รองลงมา ร้อยละ 36 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 9 มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า และร้อยละ 1.5 มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือต่ำกว่า ตามลำดับ (ดังตารางที่ 9 ภาคผนวก ค)

อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 41.9 มีอายุงานมากกว่า 10 ปี รองลงมา ร้อยละ 31.3 มีอายุงานระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 25.6 มีอายุงานระหว่าง 6 – 10 ปี และร้อยละ 1.3 มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ (ดังตารางที่ 10 ภาคผนวก ค)

สังกัดหน่วยงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.9 อยู่ในสังกัดโรงพยาบาล รองลงมา ร้อยละ 33.1 อยู่ในสังกัดสำนักงานคนบตี ร้อยละ 25.8 อยู่ในสังกัดภาควิชา/สถาน/โรงเรียน/หน่วยงานที่เทียบเท่า และร้อยละ 0.3 ปฏิบัติงานอยู่ในสังกัดอื่น ๆ (เช่น ศูนย์บริการพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น) (ดังตารางที่ 11 ภาคผนวก ค)

4.2 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ

จากการศึกษาระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.66$, $SD = 0.42$) ซึ่งเมื่อแบ่งเป็นสื่อบุคคล และสื่อที่ไม่ใช่บุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับผ่านสื่อบุคคลอยู่ในระดับมาก ($M = 2.96$, $SD = 0.42$) ซึ่งสูงกว่าการเปิดรับผ่านสื่อที่ไม่ใช่บุคคลซึ่งมีระดับการเปิดรับปานกลาง ($M = 2.54$, $SD = 0.51$) และเมื่อพิจารณาการเปิดรับแต่ละประเภท ดังนี้

สื่อบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ มากที่สุด ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ($M = 3.71$, $SD = 0.63$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ($M = 3.29$, $SD = 0.63$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารของคณะ ($M = 2.59$, $SD = 0.65$) และเพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน ($M = 2.24$, $SD = 0.61$) มีการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

สำหรับสื่อที่ไม่ใช่บุคคลกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ มากที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมพิเศษ ($M = 2.91$, $SD = 0.84$) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ทางการขององค์การ ($M = 2.87$, $SD = 0.84$) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ($M = 2.87$, $SD = 1.13$) โปสเตอร์ ($M = 2.85$, $SD = 0.75$) ตามลำดับ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับอยู่ในระดับมาก ส่วนจดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (SiNet) ($M = 2.60$, $SD = 1.00$) วารสารศิริราชประชาสัมพันธ์ ($M = 2.46$, $SD = 0.75$) คู่มือการปฏิบัติงาน ($M = 2.44$, $SD = 0.82$) การประชุม ($M = 2.29$, $SD = 0.72$) ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนช่องทางการเปิดรับนอกจากดังกล่าวข้างต้น มีค่าเฉลี่ยของการเปิดรับอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ โทรทัศน์ภายใน (SiTV) ($M = 2.07$, $SD = 0.87$) และเสียงตามสาย ($M = 2.00$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 1 ในภาคผนวก ค)

4.3 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ

จากการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับมาก ($M = 3.69$, $SD = 0.66$) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้มากที่สุด

3 ประเด็นแรก ได้แก่ “หน่วยงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การให้หมุนเวียนและกระจายไปทั่วถึงทั้งองค์การ” ($M = 3.96$, $SD = 0.81$) รองลงมา คือ “หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในข้อเท็จจริงและความถูกต้องในเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์การทราบ” ($M = 3.91$, $SD = 0.86$) และ “หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการทำงานแผนงานในอนาคตขององค์การและการเปลี่ยนแปลงพนักงานและผู้บริหารภายในองค์การเสมอ” ($M = 3.84$, $SD = 0.85$) มีเพียงประเด็นเดียวที่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ “หน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสายสนับสนุนเสมอ” ($M = 3.35$, $SD = 0.97$) (ดังตารางที่ 2 ในภาคผนวก ค)

4.4 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน

จากการศึกษาบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนอยู่ในระดับมาก ($M = 3.72$, $SD = 0.688$) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนอยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้มากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ “ฉันรู้สึกมีอิสระที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของฉัน” ($M = 4.09$, $SD = 0.756$) และ “เพื่อนร่วมงานของฉันมีความยืดหยุ่นในการทำงาน” ($M = 4.09$, $SD = 0.781$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้เท่ากัน รองลงมา คือ “เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ฉันใช้ความคิดสร้างสรรค์เท่าที่จะเป็นไปได้ในการทำงาน” ($M = 4.04$, $SD = 0.817$) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ “เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามอธิบายถึงความคิดเห็นของเขาได้ โดยไม่ถูกตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี” ($M = 3.44$, $SD = 0.665$) และ “เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าใจถึงปัญหาที่ฉันพบในการทำงาน” ($M = 3.44$, $SD = 0.921$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากัน (ดังตารางที่ 3 ในภาคผนวก ค)

4.5 ความผลิตเพลินในการทำงาน

จากการศึกษาความผลิตเพลินในการทำงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความผลิตเพลินในการทำงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.47$, $SD = 0.49$) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความผลิตเพลินในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้มากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ “เมื่อฉันได้รับมอบหมายงานบางอย่าง ฉันจะทำงานนั้นด้วยตนเอง” ($M = 3.95$, $SD = 0.71$) รองลงมา คือ “ฉัน

กระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง” ($M = 3.88$, $SD = 0.77$) และ “ฉันมีแรงจูงใจในการทำงานจากตัวงาน มีใบรางวัลหรือผลตอบแทน” ($M = 3.83$, $SD = 0.78$) ส่วนประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่น้อยที่สุด คือ “ฉันพบว่า ฉันต้องการที่จะทำงานในช่วงเวลาว่างของฉัน” ($M = 3.02$, $SD = 0.92$) (ดังตารางที่ 4 ในภาคผนวก ค)

4.6 ความผูกพันของพนักงาน

จากการศึกษาความผูกพันของพนักงาน ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($M = 3.56$, $SD = 0.59$) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันของพนักงานมากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ “ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน” ($M = 4.35$, $SD = 0.74$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความผูกพันอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ “ฉันทราบว่าการคาดหวังอะไรจากงานของฉัน” ($M = 3.91$, $SD = 0.60$) และ “เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ” ($M = 3.88$, $SD = 0.72$) ซึ่งมีความผูกพันอยู่ในระดับมาก (ดังตารางที่ 5 ในภาคผนวก ค)

4.7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

โดยรวมกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ($M = 3.56$, $SD = 0.59$) ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด 3 ประเด็นแรก ได้แก่ “ฉันเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานเสมอ” ($M = 4.51$, $SD = 0.61$) รองลงมา คือ “ฉันพยายามทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน” ($M = 4.40$, $SD = 0.63$) และ “เวลาทำงาน ฉันจะคำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของฉันต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ” ($M = 4.29$, $SD = 0.64$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ประเด็น (ดังตารางที่ 6 ในภาคผนวก ค)

4.8 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบมีขั้นตอน (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 72 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($R = 0.85$, $R^2 = 0.72$, $F(3, 396) = 330.56$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 กล่าวคือ ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และจากผลการศึกษา จะเห็นว่า ปัจจัยทางการสื่อสารทั้ง 3 ปัจจัยมีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันของพนักงานในทิศทางเดียวกัน คือ ทิศทางบวก โดยบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนมีอิทธิพลในการทำนายสูงที่สุด ($\beta = 0.64$, $p < .01$) รองลงมา คือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ($\beta = 0.30$, $p < .01$) และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ($\beta = 0.16$, $p < .01$) ตามลำดับ (ดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple regression analysis) ด้วยวิธี Stepwise ของปัจจัยทางการสื่อสารในการทำนายความผูกพันของพนักงาน ($N = 400$)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรพยากรณ์	B	SE _b	β
				$R^2 = 0.72^{**}$
ความผูกพัน ของพนักงาน	บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน	0.55	0.03	0.64**
	การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร	0.42	0.04	0.30**
	ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร	0.15	0.03	0.16**

** $p < .01$

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 ความเพลิตเพลินในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) พบว่า ความเพลาิตเพลาิตในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($R = 0.66$, $R^2 = 0.44$, $F(1, 398) = 314.03$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ ความเพลาิตเพลาิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และจากผลการศึกษา จะเห็นว่า ความเพลาิตเพลาิตในการทำงานมีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันของพนักงานในทิศทางบวก ($\beta = 0.66$, $p < .01$) (ดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) ของความเพลาิตเพลาิตในการทำงานในการทำนายความผูกพันของพนักงาน ($N = 400$)

ตัวแปรตาม	ตัวแปรพยากรณ์	B	SE _b	β
				$R^2 = 0.44^{**}$
ความผูกพันของพนักงาน	ความเพลาิตเพลาิตในการทำงาน	0.80	0.05	0.66

** $p < .01$

การทดสอบสมมติฐานที่ 3 ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) พบว่า ความผูกพันของพนักงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ถึงร้อยละ 55 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($R = 0.74$, $R^2 = 0.55$, $F(1, 398) = 491.87$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจากผลการศึกษา จะเห็นว่า ความผูกพันของพนักงานมีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในทิศทางบวก ($\beta = 0.55$, $p < .01$) (ดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple linear regression analysis) ของความผูกพันของพนักงานในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (N = 400)

ชื่อตัวแปร	ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β
				$R^2 = 0.55^{**}$
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ความผูกพันของพนักงาน	0.66	0.03	0.74

** p < .01

จากผลการวิเคราะห์ถดถอย พบว่า ยอมรับทั้ง 3 สมมติฐานการวิจัย กล่าวคือ ปัจจัยทางการสื่อสารทั้ง 3 ประการ ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน และความเพ็ดเพลินในการทำงานต่างก็มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน และความผูกพันของพนักงานก็มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน) ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

2. เพื่อศึกษาความเพลิดเพลินในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

3. เพื่อศึกษาความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับแนวคิดที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงาน แนวคิดเกี่ยวกับความเพลิดเพลินในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน รวมถึงงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวข้างต้น

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ทำการศึกษาเฉพาะ ณ ช่วงเวลาหนึ่ง (A cross-sectional study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-administrated) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เฉพาะสายสนับสุนน (ไม่นับรวมแพทย์และพยาบาล) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลในเดือนมิถุนายน 2559 มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบได้ด้วย คำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended questionnaires) และชนิดปลายเปิด (Open-ended questionnaires) โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ส่วน ได้แก่ ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน ความเพลิดเพลินในการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และลักษณะทางประชากร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุ งาน สังกัดหน่วยงาน การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพการสื่อสาร ภายในองค์กร บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันของ พนักงานต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) คือ Multiple regression และ Simple linear regression เพื่อใช้ในการสร้างสมการ พยากรณ์ทำนายตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ 3 สมมติฐาน ผู้วิจัยพบว่า มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ทั้ง 3 สมมติฐาน ดังนี้

1. ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญ
3. ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ปัจจัยทางการสื่อสาร (การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน) มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางการสื่อสารทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน สามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 72 อย่างมีนัยสำคัญ และทั้ง 3 ปัจจัยก็ยังมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน คือ ทิศทางบวก โดยบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนมีอิทธิพลในการทำนายความผูกพันของพนักงานได้มากที่สุด รองลงมาคือ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งในสอดคล้องกับงานวิจัยของอาจารย์ นาคศุภรังษี (2540) ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์ (2542) และ Hoof and Ridder (2004) ที่พบว่า บรรยากาศองค์กรในการสื่อสาร เช่น ด้านการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ด้านการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ด้านบรรยากาศ

การสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน งานวิจัยของศรีวิภา แสงเรือง (2549) วรรณภา รักไทย (2550) และนันทมาส เกตุแก้ว (2552) ที่พบว่า รูปแบบของการสื่อสาร หรือความต้องการในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายใน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันขององค์กร และงานวิจัยของศรารวรรณ นอนันต์ (2552) ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์ (2542) วัฒนา พัฒนวงศ์ (2551) และประทุม ฤกษ์กลาง (2538) โดยพบว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารซึ่งเป็นผลที่เกิดจากการประสิทธิภาพของการสื่อสารนั้น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยิมา โตกะคุณะ (2541) ที่พบว่า ตัวแปรบรรยากาศในการสื่อสาร รูปแบบของการสื่อสารที่ใช้ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร และความพึงพอใจในการสื่อสารที่เกิดจากประสิทธิภาพของการสื่อสาร สามารถร่วมทำนายความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรได้

จึงกล่าวได้ว่า หากบุคลากรมีการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนในเชิงบวกในระดับสูง ก็จะส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันในระดับสูงขึ้นไป และยิ่งหากบุคลากรมีระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรในระดับสูงด้วย จะยิ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ปัจจัยทางการสื่อสารมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากหากพนักงานมีการรับรู้ปัจจัยทางการสื่อสารในระดับสูง จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการมีทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นต่อองค์กร และนำไปสู่ความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทั้งของ กริช สีบสนธิ (2537) เสนาะ ดิยาว (2530) ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2521) และ Myers and Myers (1982, อ้างถึงในเบญญาทิพย์ ภาณุวัฒนากร, 2554) ที่กล่าวว่า การสื่อสารจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างคู่สื่อสาร ทำให้บุคคลสามารถคาดเดาพฤติกรรมระหว่างกันได้ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ประสานงานทำงานเพื่อองค์กร

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของสื่อที่บุคลากรมีการเปิดรับข่าวสารมากที่สุด จะเป็นสื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน และผู้บังคับบัญชา แต่กลับเกิดช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้บริหารองค์กรกับบุคลากรในองค์กร สอดคล้องกับผลของการรับรู้ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่น้อยที่สุด คือ หน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรบุคลากรในสายสนับสนุนเสมอ และผลการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนที่น้อยที่สุด ได้แก่ ประเด็น เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามอธิบายถึงความคิดเห็นของเขาได้ โดยไม่ถูกตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี และเพื่อนร่วมงานของฉันเข้าใจถึงปัญหาที่ฉันพบในการทำงาน ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารในองค์กรนี้ มักจะมีเปิดรับข้อมูลข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานมากกว่าผู้บริหาร แต่ในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมก็ไม่ได้เป็นไปอย่างลึกซึ้ง หรือเกี่ยวข้องกั้งงานเท่าที่ควร เพราะไม่ค่อยมีการพูดคุยหรือปรึกษากันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกั้งงานหรือการแก้ปัญหาในงาน ซึ่งเป็นไปได้ที่บุคลากร

ส่วนใหญ่มักจะเปิดรับข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนร่วมงานมากกว่า เพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานมากกว่า 10 ปี ย่อมมีสัมพันธภาพและความผูกพันต่อกันค่อนข้างแน่นแฟ้นอยู่แล้ว ซึ่งจะเห็นได้จากเหตุผลที่พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร เพราะมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน มากกว่าการได้รับคำชมเชย หรือโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ดังนั้น การวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรจึงมีความสำคัญ ไม่ว่าจะบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน และสื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร หากองค์กรวางแผนการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องเหมาะสมกัน ก็จะทำให้การสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานในการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร มีความจริงใจในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งการรับรู้ปัจจัยทางการสื่อสารดังกล่าว จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร มององค์กรในด้านบวก มีความรู้สึกรัก และต้องการปกป้ององค์กร ซึ่งพนักงานที่มีความรู้สึกเหล่านี้จะเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และพร้อมที่จะช่วยเหลือองค์กร เมื่อองค์กรประสบปัญหาต่อไป และนอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพแล้ว จะยังส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันของพนักงานมากขึ้นด้วย

5.2.2 ความเพลิดเพลินในการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จากผลการวิจัย พบว่า ความเพลิดเพลินในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ถึงร้อยละ 44 อย่างมีนัยสำคัญ โดยความเพลิดเพลินในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงาน โดยความเพลิดเพลินในการทำงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Porter, Steers, Mowday, and Boouliau (1994) ที่ว่า แรงจูงใจในการทำงานคือความรู้สึกที่มีต่อการทำงานในทางบวก และเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐยา ไพโรสงบ (2546) และสุภาพร เพ่งพิศ (2557) ที่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นมีผลต่อความผูกพันของพนักงาน

จึงกล่าวได้ว่า หากพนักงานที่มีความเพลิดเพลินในการทำงานในระดับสูง จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันในระดับสูงด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาก็พบว่า ความเพลิดเพลินในการทำงานโดยเฉพาะในด้านที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานภายใน คือ การที่ได้รับมอบหมายงานและสามารถรับผิดชอบงานนั้นได้ด้วยตนเอง และความต้องการที่จะทำงานโดยไม่ได้คาดหวังถึงรางวัลและค่าตอบแทน ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นให้ความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ แรงจูงใจในการทำงานที่เกิดจากภายใน (Intrinsic motivation) ซึ่งเกิดจากแรงขับภายในตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความสนใจ ความต้องการต่าง ๆ เป็นต้น ย่อมจะมีความคงทนถาวรและเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าแรงจูงใจในการทำงานที่เกิดขึ้นจากภายนอก (Extrinsic motivation) ซึ่งเกิดจากแรงผลักดันจากภายนอก

บุคคลจะตอบสนองต่อแรงจูงใจเหล่านั้นเฉพาะไป เช่น บุคคลที่ทำงานเพื่อต้องการให้ได้เงินเดือนหรือรางวัล ดังนั้น หากไม่มีสิ่งดังกล่าว บุคคลก็จะไม่ทำงาน เป็นต้น แต่หากเป็นแรงขับจากภายใน เช่น บุคคลมีความภาคภูมิใจในตนเองที่มีความสามารถทำงานได้ หรือมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กรแล้วนั้น หากไม่มีรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เป็นวัตถุใด ๆ บุคคลก็ยังคงมีความทุ่มเทและตั้งใจทำงานให้กับองค์กรต่อไป แต่ในทางกลับกัน การที่พนักงานมีความรู้สึกเพลิดเพลินในการทำงานนั้นสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข สนุกสนานกับงานนั้น ก็ต้องมีความสมดุลในชีวิตระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว เนื่องจากจะเห็นได้ว่า พนักงานมีความต้องการทำงานในช่วงเวลาว่างค่อนข้างน้อยนั้นแสดงว่า ในการที่พนักงานทำงานที่รัก มีความสุขในการทำงาน แต่ก็ยังคงต้องการเวลาชีวิตส่วนตัว ซึ่งเป็นหน้าที่ขององค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปวางแผนด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ดังนั้น หากพนักงานที่มีความรู้สึกเพลิดเพลินในขณะที่ทำงาน จะมีความรู้สึกดี และมีความสุขยามที่ได้ทำงาน รู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงานที่ทำ สามารถจดจ่ออยู่กับงานที่ทำโดยไม่ได้สนใจในเรื่องของเวลาเลย เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานแล้วย่อมส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรด้วย ความเพลิดเพลินในการทำงานจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่องค์กรต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญ ซึ่งแนวทางที่องค์กรจะสามารถนำมาสร้างทำให้พนักงานเกิดความเพลิดเพลินในการทำงานได้จากข้อมูลในการศึกษานี้ ได้แก่ การมอบหมายงานหรือภาระหน้าที่ที่สอดคล้องกับบุคคล ซึ่งในองค์กร ผู้ที่ดูแลรับผิดชอบ ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคลหรือฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ที่มีหน้าที่ในการวิเคราะห์งานและออกแบบงาน การวัดหรือการประเมินด้านบุคลิกภาพ เพื่อประกอบการพิจารณาของหัวหน้าในการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับพนักงาน ที่เรียกว่า Put the right man in right job

5.2.3 ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 55 อย่างมีนัยสำคัญ โดยความผูกพันมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ชีรวา ชื่นภักดี (2557) รวรวรรณ บุญล้อม (2551) สุภาพร เพ่งพิศ (2557) และอาภาพร ทัศนแสงสุรย์ (2552) ที่พบว่า ความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์และอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จึงสามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานมีความผูกพันอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับสูงด้วย ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทำให้พนักงานรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความกระตือรือร้นในการทำงาน พร้อมทั้งจะทุ่มเทพลังกายและพลังใจในการทำงาน และให้ความร่วมมือกัน

ทำงานเป็นอย่างดีเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์การ ดังนั้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ดังกล่าว ก็จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานในการทำงาน ร่วมมือร่วมใจกันทำงาน พร้อมทั้งจะช่วยเหลือองค์การในทุก ๆ ทาง เช่น พนักงานเคารพสิทธิของผู้อื่น และใส่ใจเพื่อนร่วมงานรอบข้าง พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่นรวมถึงองค์การ เมื่อประสบปัญหา จะพยายามหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือปัญหาในการทำงาน และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายหรือกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด พยายามที่จะปกป้องและรักษาชื่อเสียงขององค์การต่อบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การ และจะให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การด้วยความกระตือรือร้น เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับโมเดลพฤติกรรมมององค์การ (ศิริรัตน์ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) ที่กล่าวถึงตัวแปรระดับบุคคล ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความผูกพันของพนักงาน จะส่งผลกระทบต่อองค์การในระดับกลุ่มและระดับองค์การได้

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการต่อยอดองค์ความรู้จากงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา ที่ศึกษาเพียงปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งจากการค้นคว้าผู้วิจัยก็พบว่า ความผูกพันของพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญมากที่สุดปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ แต่ในการบริหารจัดการองค์การก็ไม่ใช่ว่าเรื่องงานที่จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงาน จะทำให้สามารถนำผลการศึกษามาบริหารจัดการได้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการศึกษาก็ยังพบว่า ปัจจัยทางการศึกษาทั้ง 3 ประการ ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน และความเพลิดเพลินในการทำงาน สามารถอธิบายถึงความผูกพันของพนักงานได้ และสำหรับองค์การเอง ก็ได้ทราบถึงสภาวะการณ์ปัจจุบันขององค์การตามการรับรู้ของพนักงาน ว่าพนักงานมีความผูกพันและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ แต่ในส่วนของปัจจัยทางการสื่อสาร พบว่า มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางถึงมากเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น จึงเป็นโอกาสดีที่องค์การจะนำผลการศึกษานี้ ไปปรับปรุงและวางแผนการสื่อสารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาในองค์การที่มีลักษณะแตกต่างจากการวิจัยในครั้งนี้ เช่น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือองค์การเอกชน เป็นต้น เนื่องจากองค์การที่มีลักษณะสายการบังคับบัญชาและวัฒนธรรมองค์การที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลกระทบต่อรูปแบบและวิธีการสื่อสารภายใน

องค์การ รวมถึงเทคโนโลยีในการสื่อสารที่ถูกนำมาใช้มีความแตกต่างกันไป เพื่อจะได้ทราบว่า ในองค์การที่มีบริบทแตกต่างกันนั้น ปัจจัยทางการสื่อสารทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ และบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน จะสามารถนำไปอธิบายถึงความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้เช่นเดียวกันหรือไม่

5.3.2 เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาที่ใช้ในการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเพียงตัวแปรระดับบุคคลจากโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2550) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อปัจจัยทางการสื่อสาร รวมถึงความเพลิดเพลินในการทำงาน และความผูกพันของพนักงาน โดยจากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่า ปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้แต่ไม่ทั้งหมด แสดงว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ที่สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป น่าจะมีการศึกษาตัวแปรระดับกลุ่ม เช่น การศึกษาสัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม รูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์การ การทำงานเป็นทีม เป็นต้น ตัวแปรระดับองค์การ เช่น นโยบายขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น หรือตัวแปรระดับบุคคลอื่น เช่น อายุงาน ระดับการศึกษา เป็นต้น เพื่อทำการศึกษาว่า ปัจจัยใดอีกบ้างที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5.3.3 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีสำรวจด้วยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น สื่อที่พนักงานเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ เช่น การประชุม และวารสารประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีการเปิดรับค่อนข้างน้อย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากสถานที่ทำงานหรือลักษณะงานที่ทำไม่เอื้ออำนวยต่อการเข้าถึงสื่อดังกล่าว เป็นต้น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป อาจเพิ่มเติมการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง หรือการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดมากยิ่งขึ้น และนำผลมาอธิบายร่วมกับข้อมูลจากการวิจัยเชิงปริมาณได้ แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ จำเป็นต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก ผู้ทำการวิจัยควรจะมีการวางแผนการวิจัยอย่างรอบคอบด้วย

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากการวิจัยครั้งนี้ จะเห็นได้ว่า ความผูกพันของพนักงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การค่อนข้างมาก และปัจจัยทางการสื่อสารมีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานค่อนข้างมาก รวมถึงความเพลิดเพลินในการทำงานก็สามารถทำนายความผูกพันได้มากเช่นกัน ซึ่งจะ

เห็นได้ว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรจะให้ความสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือการวางแผนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสร้างบรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุนเพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการสื่อสารกันมากขึ้น ทั้งระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหัวหน้า หรือพนักงานกับผู้บริหาร โดยจะเห็นได้ว่า การที่องค์กรจะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการสื่อสารแบบสนับสนุนนั้น จะต้องมีการวางแผนไปพร้อมกับช่องทางการสื่อสาร หรือสื่อที่องค์กรเลือกใช้ในการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ลงไปสู่พนักงานได้อย่างกว้างขวางและทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นนโยบายทางการบริหาร นโยบายในการทำงาน กลยุทธ์ องค์กร ระเบียบ/แนวปฏิบัติในการทำงาน ข่าวประชาสัมพันธ์ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการร่วมมือกันในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เป็นต้น จากผลการศึกษานี้ จะเห็นได้ว่าช่องทางการสื่อสารที่ผ่านสื่อบุคคลนั้น พนักงานมีการรับรู้มากกว่าสื่อที่ไม่ใช่บุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาที่มีการเปิดรับค่อนข้างมาก

ดังนั้น ในการวางแผนการสื่อสาร องค์กรควรต้องให้ความสนใจในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มาก และข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านทางตัวพนักงานหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นข้อมูลที่มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะสื่อสารออกมา มิเช่นนั้น อาจทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อองค์กรได้ ไม่ว่าจะเป็นข่าวลือในองค์กร และการต่อต้านนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ในองค์กร เป็นต้น หรือการเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งที่เป็นทางการ เช่น การประชุมรายงานความก้าวหน้าของงานเป็นประจำทุกเดือน และไม่เป็นทางการ เช่น การจัด Morning Talk แต่ละหน่วยงานย่อยเพื่อพบปะพูดคุยในเรื่องทั่วไป เป็นการลดช่องว่างทางการสื่อสารระหว่างกัน เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ใกล้ชิด เปิดเผย และจริงใจต่อกันมากขึ้น สอดคล้องกับแนวทางปรับปรุงการติดต่อสื่อสารของธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2548) ที่เสนอว่า การจัดให้มีโปรแกรมการดื่มชา กาแฟ ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นการเพิ่มความสนิทสนมและเป็นกันเองได้ สำหรับสื่อที่ไม่ใช่บุคคลนั้น จะเห็นได้ว่า องค์กรมีการใช้สื่อประเภทนี้มากกว่าสื่อที่เป็นบุคคล แต่บางสื่อพนักงานมีการเปิดรับน้อย เช่น เสียงตามสาย โทรทัศน์ภายใน หรือวารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์ เป็นต้น องค์กรอาจเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารด้วยวิธีการติดต่อสื่อสารหลายวิธี (นิติพล ภูตะโชติ, 2556) เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพราะลดปัญหาหรืออุปสรรคจากการสื่อสารได้มาก ดังนั้น องค์กรอาจต้องทบทวนการวางแผนการสื่อสารใหม่หรือผสมผสานสื่อต่าง ๆ เช่น วารสารศิริราชประชาสัมพันธุ์ ที่พนักงานมีการเปิดรับค่อนข้างน้อย อาจต้องทำการปรับรูปแบบใหม่เป็นวารสารประชาสัมพันธุ์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์ทางการขององค์กร ซึ่งพนักงานมีการเปิดรับค่อนข้างมาก นอกจากจะทำให้พนักงานเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่าย และสามารถที่จะลดต้นทุนในการตีพิมพ์วารสารเป็นเล่มได้อีกด้วย

กล่าวโดยสรุป ในการวางแผนการสื่อสารองค์กรนั้น องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสารที่ชัดเจน รวมถึงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร และจึงนำข้อมูลมาวางแผนและเลือกใช้สื่อรวมถึงวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย หรือความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารของกลุ่มเป้าหมายนั้น ๆ ด้วย เพื่อที่องค์กรจะสามารถสื่อสารกับบุคลากรในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย



รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กรีซ สืบสนธิ์. (2525). *การสื่อสารภายในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.: ม.ป.พ..
- กรีซ สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรยงค์ ไตจินดา. (2542). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: รวมสาสน์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2521). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2530). *การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์*. ม.ป.ท.: ม.ป.พ..
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2535). *ความลับขององค์กร : พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรม-นิติ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2527). *การติดต่อสื่อสารขององค์กร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ตีทยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2530). *การสื่อสารในองค์กร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2556). *Employee Engagement in Practice: ผูกใจพนักงานอย่างไรให้ได้ทั้งใจทั้งงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. (2549). *พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การประชาสัมพันธ์: ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- อีเวนเซอร์วิช, จอห์น เอ็ม, โคนพาส์ก, โรเบิร์ต, และแม็ททีสัน, ไมเคิล ที. (2552). *พฤติกรรมองค์กรและการจัดการ [Organizational behavior and management]* (สุธรรม รัตนโชติ, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.

วิทยานิพนธ์

กัญญา กัญญา. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ศูนย์บริการจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

กัลยิมา โตกะคุณะ. (2541). รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานไทย ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์, ภาควิชาการประชาสัมพันธ์, สาขาวิชานิเทศศาสตร์พัฒนาการ.

กาญจนา หาญศรีวรพงศ์. (2551) ผลกระทบของประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักสรรพากรพื้นที่สาขาในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, สาขาวิชาการบัญชี.

ขวัญจิตต์ จุฬาพิพัฒน์. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารและสัมพันธภาพกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.

เจษฎาณี เอี่ยมสุขสวัสดิ์. (2548). วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ กรณีศึกษา กลุ่มการสื่อสารบริษัทซีเมนส์ จำกัด (ประเทศไทย). (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.

ชญาณิช นิลแจ้ง. (2550). การศึกษา การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความตั้งใจที่จะลาออก ของพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ชวีรา ชื่นภักดี. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านความผูกพันใจมั่นของพนักงาน (Employee engagement) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization citizenship behavior) กรณีศึกษาบริษัทค้าปลีกชั้นนำแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (การ

- ค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, สาขาบริหารธุรกิจ
- ณัฐยา ไพรสงบ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- ทิพย์วิมล กลิ่นขจร. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- นันทมาส เกตุแก้ว. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารในการประชาสัมพันธ์ภายในกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ*. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์.
- นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากุล. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- เบญญาทิพย์ ภาณุวัฒนการ. (2554). *การเปิดรับสื่อ การรับรู้ และความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ของพนักงานใน บมจ. กสท โทรคมนาคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาการบริหารการศึกษา.
- ประภาพรรณ ลิ้มสุขศิริ. (2546). *พฤติกรรมการเปิดรับ และการเลือกใช้ประโยชน์จากข่าวเศรษฐกิจ ในหนังสือพิมพ์ของนักธุรกิจภาคอุตสาหกรรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน.
- เพลินพิศ ศิริสมบุญ. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ*.

- (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ภาควิชามนุษยศาสตร์, ภาควิชามนุษยศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เพ็ญภา วัฒนเจษฎากุล. (2551). รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร กรณีศึกษา บริษัท ชัมมิท อีเล็คโทรนิค คอมโพเนนท์ จำกัด ฝ่ายการผลิต EMS 1. (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, คณะบริหารธุรกิจ, โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA).
- เพียงภัทร์ เจริญพิทยา. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในเครือบริษัท สเปเชียลตี้กรุ๊ป จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- เมตตา คงหอม. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ บรรยากาศองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัทในเครือกลุ่มเจริญสิน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ลัดดา จิตตคุตตานนท์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร และการใช้ประโยชน์จากข่าวสารด้านการเกษตร ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในเขตภาคเหนือ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาสื่อสารมวลชน.
- วสุสิริ มากแสง. (2552). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ หลักสูตรภาษาไทย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- วณันดา หมวดเอียด. (2550). รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สาขาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา.

- วรรณภา รักไทย. (2550). *การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและความผูกพันต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณี พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, ภาควิชามนุษยศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วรางคนา แก้วมณี. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- วัฒนา พัฒนวงศ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ: กรณีศึกษา พนักงานสายการบินแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- ศรารวรรณ นอนันต์. (2552). *ความพึงพอใจต่อการสื่อสารและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)*. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์การ.
- ศรียวิภา แสงเรือง. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์.
- สวรรณยา ชัยกัมลาส. (2555). *ความต้องการด้านสื่อและข้อมูลข่าวสาร เพื่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไทยออยล์ จำกัด (มหาชน)*. (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์การ.
- สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2554). *อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันที่มีต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.

สุกัญญา อินตะโอด. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สุภาพร เฟ่งพิศ. (2557). *อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ.

อาจารย์ นาคศุภรังษี. (2540). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานในธุรกิจโรงแรม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

อาภาพร ทศนแสงสุรย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์พลาสติก*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

แอนนา เจียรวงศ์วานิช. (2554). *การเปิดรับการสื่อสารการตลาดและพฤติกรรมซื้อผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางสำหรับผู้ชาย ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์.

บทความวารสาร

สฎายุ ชีระวนิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

คณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2559). *คณบดี-ผู้บริหารพบประชาคม*. สืบค้นจาก http://www.si.mahidol.ac.th/th/hotnews_detail.asp?hn_id=1867

- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานประจำปี 2557 คณะ
แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นจาก <http://www.si.mahidol.ac.th/annualreport/2014/files/002.pdf>
- Gallup. (2006). *Who's Driving Innovation at Your Company?* Retrieved from <http://www.gallup.com/businessjournal/24472/whos-driving-innovation-your-company.aspx>
- Gibb J. R. (1961). *Defensive communication*. Retrieved from <http://reagle.org/joseph/2010/conflict/media/gibb-defensive-communication>
- Hewitt Associates. (2009). *Engagement and culture: Engaging talent in turbulent times*. Retrieved from http://www.aon.com/attachments/thought-leadership/hewitt_pov_engagement_and_culture.pdf
- Hewitt Associates. (2015). *Say, Stay, or Strive? Unleash the engagement outcome you need*. Retrieved from http://www.aon.com/unitedkingdom/attachments/trp/Drivers_of_Say_Stay_Strive_White_Paper_2015.pdf
- The Gallup Organization. (2015). *Gallup study: engaged employees inspire company innovation : national survey finds that passionate workers are most likely to drive organizations forward, The Gallup Management Journal*. Retrieved from http://gmj.gallup.com/content/24880/Gallup-Study_Engaged-Employees-Inspire-Company.aspx

Books

- Carr, A. (2011). *Positive psychology: The science of happiness and human strengths*. New York: Routledge.
- Csikszentmihalyi, P. (1990). *Flow – the psychology of optimal experience*. New York: Harper.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages : the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.

- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work : an introduction to industrial and organizational psychology*. California: Brooks Cole Publishing Company.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: its nature, antecedents, and consequences*. New York: Sage.
- Robbins, S. P., & Judge, T. (2015). *Organizational behavior*. Harlow: Pearson Education.
- Roebuck, C. (1998). *Effective communication: the essential guide to thinking and working smarter*. London: Marshall Pub.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and organizational psychology: research and practice*. New York: Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

Articles

- Allen, T. D., Barnard S., Rush M. C., & Russell J. E. A. (2000). Ratings of organizational citizenship behavior: dose the source make a difference?. *Human Resource Management Review*, 10(1), 97-114.
- Ankanksha Kataria, Pooja Garg, & Renu Rastogi. (2013). Employee engagement and organizational effectiveness: The role of organizational citizenship behavior. *Interanational Journal of Business Insights & Transformation*, 6(1), 102-113.
- Bakker, A. (2008). The work-related flow in inventory: Construction and initial validation of the WOLF. *Journal of Vocational Behavior*, 72, 400-414.
- Bakker, A., Oerlemans, W., Demerouti, E., Bruins, B., & Karamat, D. (2011). *Flow and performance: A study among talented Dutch soccer players*. *Psychology of Sport and Exercise*, 12, 442-450.
- Bloch, C. (2000). Flow beyond fluidity and rigidity: A phenomenological investigation. *Human Studies*, 23, 43-61.

- Bushra Hassan, AneelaMaqsood, & Muhammad Naveed Riaz. (2011). Relationship between organizational communication climate and interpersonal conflict management. *Pakistan Journal of Psychology, 42(2)*, 1-20.
- Forward, G. L., Kathleen Czech, & Carmen M. Lee. (2011). Assessing Gibb's supportive and defensive communication climate: An examination of measurement and construct validity. *Communication Research Reports, 28*, 1-15.
- Hooff, B., & Riddr, J. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of Knowledge Management, 8*, 117-130.
- Jiing-Lih Farh, Chen-Bo Zhang, & Organ, D. W. (2000). Organizational citizenship behavior in the people's republic of china, *Organization Science, 15(2)*, 241-253.
- Koys, D. J. (2001). The Effects of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology, 54*, 101-114.
- MacKenzie, S. B., Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). The impact of organizational citizenship behavior on evaluations of salesperson performance. *Journal of Marketing, 57*, 70-80.
- Pace, S. (2004). A Grounded Theory of the flow experiences of web users. *International Journal Human-Computer Studies, 60*: 327-363.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82(2)*, 262-270.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie S. B., Moorman R. H., & Fetter R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly, 1(2)*, 107-142.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1994). Organizations commitment job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology, 59*, 603-609.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของปัจจัยทางการสื่อสารและความเพลิดเพลินในการทำงานต่อความผูกพันของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยทางการสื่อสาร และความเพลิดเพลินในการทำงานสามารถทำนายความผูกพันของพนักงานได้ และความผูกพันของพนักงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

คำชี้แจง

1. หากท่านยินดีที่จะเข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้ อาจทำให้ท่านเสียเวลาประมาณ 15-20 นาทีในการตอบแบบสอบถามนี้ หากท่านไม่สะดวกให้ข้อมูล ก็จะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่าน
2. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลไปใช้ในการวิจัยเพื่อเป็นวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เท่านั้น ข้อมูลที่ท่านตอบผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับและไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยเป็นข้อมูลส่วนรวม
3. ในระหว่างการตอบแบบสอบถามหากมีข้อสงสัย สามารถติดต่อได้ที่ น.ส.ผกาวัลย์ อินทวิชัย นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หมายเลขโทรศัพท์ 084-110-8099
4. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ
 - ส่วนที่ 1 ระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร มีข้อความจำนวน 14 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร มีข้อความจำนวน 10 ข้อ
 - ส่วนที่ 3 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน มีข้อความจำนวน 18 ข้อ
 - ส่วนที่ 4 ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีข้อความจำนวน 13 ข้อ
 - ส่วนที่ 5 ความผูกพันของพนักงาน มีข้อความจำนวน 12 ข้อ
 - ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีข้อความจำนวน 20 ข้อ
 - ส่วนที่ 7 ข้อมูลทั่วไปทางประชากร มีข้อความจำนวน 5 ข้อ
5. การตอบแบบสอบถามกระทำโดย
 - ส่วนที่ 1-6 ให้เติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด
 - ส่วนที่ 7 ให้กรอกข้อมูลที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ

ท่านมีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารขององค์การผ่านสื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์การต่อไปนี้อยู่ในระดับใด

ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่ในการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ			
	เป็นประจำ/ สม่ำเสมอ (4)	บ่อยครั้ง (3)	นาน ๆ ครั้ง (2)	แทบไม่เคย (1)
สื่อบุคคล				
ผู้บริหารของคณะ				
ผู้บังคับบัญชา				
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน				
เพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน				
สื่อที่ไม่ใช่บุคคล				
การประชุม				
การจัดกิจกรรมพิเศษ (สัปดาห์วัฒนธรรม, งานกีฬา บุคลากร และการจัดประชุมวิชาการ เป็นต้น)				
วารสารศิริราชประชาสัมพันธ์				
คู่มือการปฏิบัติงาน				
โปสเตอร์				
โทรทัศน์ภายใน (SiTV)				
เสียงตามสาย				
เว็บไซต์ทางการขององค์การ				
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)				
จดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (SiNet)				

คำอธิบายเพิ่มเติมในส่วนที่ 2-5

ระดับความเห็นเป็น	5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	4	หมายถึง	เห็นด้วย
	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
	2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
	1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร					
1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรให้หมุนเวียนและกระจายไปทั่วถึงทั้งองค์กร					
2. หน่วยงานมุ่งเน้นการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา					
3. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในข้อเท็จจริงและความถูกต้องในเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรทราบ					
4. หน่วยงานมุ่งเน้นเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสม ตรงเวลา และทันต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน					
5. หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่มีการกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสาร					
ความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร					
6. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริม และพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงานในระดับบริหารเสมอ					
7. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการทำงานแผนงานในอนาคตขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กรเสมอ					
8. หน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กร ให้มีความชัดเจน ทันการณ์ และมีเนื้อหาสาระครบถ้วน					
9. หน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสายสนับสนุนเสมอ					
10. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ถูกประเมินเสมอ					

ส่วนที่ 3 บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสนุน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
การบรรยาย (Description)					
1. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามอธิบายถึงความคิดเห็นของเขาได้ โดยไม่ถูกตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี					
2. เพื่อนร่วมงานของฉันแสดงความรู้สึกและการรับรู้ โดยไม่ได้คาดหวังว่าจะต้องได้รับการตอบสนองที่คล้ายกันจากฉัน					
3. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามที่จะสื่อสารให้ชัดเจน และปราศจากอคติ					
การมุ่งเน้นด้านปัญหา (Problem Orientation)					
4. เพื่อนร่วมงานของฉันสามารถบอกถึงปัญหาของเขาให้ผู้อื่นเข้าใจ โดยไม่ได้คาดหวังว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย					
5. ฉันรู้สึกมีอิสระที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของฉัน					
6. เพื่อนร่วมงานของฉันระบุปัญหาและนำเสนอให้ทีมได้ตระหนักรู้ถึงปัญหานั้นได้					
ความเปิดเผยจริงใจ (Spontaneity)					
7. เพื่อนร่วมงานของฉันติดต่อหรือทำงานกับฉัน โดยไม่มีเจตนาแอบแฝง					
8. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานของฉันได้					
9. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงาน					
ความเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy)					
10. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าใจถึงปัญหาที่ฉันพบในการทำงาน					
11. เพื่อนร่วมงานของฉันเคารพความรู้สึกและค่านิยมของฉัน					
12. เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังปัญหาของฉันด้วยความสนใจ					
ความเสมอภาค (Equality)					
13. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ทำให้ฉันรู้สึกด้อยกว่า					
14. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าร่วมประชุมกัน โดยไม่แสดงท่าทีว่ามีสถานะและอำนาจเหนือกว่าคนอื่น					
15. เพื่อนร่วมงานของฉันปฏิบัติต่อฉันด้วยการให้เกียรติกัน					
ความยืดหยุ่น (Provisionalism)					
16. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ฉันใช้ความคิดสร้างสรรค์เท่าที่จะเป็นไปได้ในการทำงาน					
17. เพื่อนร่วมงานของฉันมีความยืดหยุ่นในการทำงาน					
18. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีที่จะลองทำตามความคิดใหม่ ๆ และยอมรับในมุมมองที่แตกต่าง					

ส่วนที่ 4 ความเพลิดเพลินในการทำงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption)					
1. ในขณะที่ทำงาน ฉันจะไม่คิดถึงเรื่องอื่นนอกเหนือจากงาน					
2. ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง					
3. ในขณะที่ทำงาน ฉันมักจะลืมทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัว					
4. ฉันให้ความสนใจทั้งหมดจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ					
ความเพลิดเพลินในงาน (Work enjoyment)					
5. งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกดี					
6. ฉันทำงานของตนเองด้วยความเพลิดเพลิน					
7. ฉันมีความสุขเมื่อได้ทำงาน					
8. ฉันรู้สึกเบิกบานใจ ขณะทำงาน					
แรงจูงใจในการทำงานภายใน (Intrinsic work motivation)					
9. ฉันยังคงทำงานที่โรงพยาบาล แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนน้อย					
10. ฉันพบว่า ฉันต้องการที่จะทำงานในช่วงเวลาว่างของฉัน					
11. ฉันทำงานเพราะสนุกกับงาน					
12. เมื่อฉันได้รับมอบหมายงานบางอย่าง ฉันจะทำงานนั้นด้วยตนเอง					
13. ฉันมีแรงจูงใจในการทำงานจากตัวงาน มิใช่รางวัลหรือผลตอบแทน					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ฉันทราบว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากงานของฉัน					
2. ฉันมีข้อมูลและเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อใช้ในการทำงาน					
3. ฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดในทุกวัน					
4. ในช่วง 7 วันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องชมเชยจากงานที่ทำออกมาได้ดี					
5. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉันเป็นอย่างดี					
6. ฉันได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากผู้บังคับบัญชา					
7. ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ					
8. จากพันธกิจหรือเป้าหมายขององค์กรทำให้ฉันรู้สึกว่าการทำงานของฉันมีความสำคัญ					
9. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ					
10. ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน					
11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันได้ยืนผู้อื่นพูดกับฉันเกี่ยวกับความก้าวหน้าของฉัน					
12. เมื่อปีที่ผ่านมามีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตในหน้าที่การงาน					

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)					
1. ฉันเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
2. ฉันยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานหนัก					
3. ฉันให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเสมอ โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ					
4. ฉันเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานเสมอ					
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)					
5. ฉันพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน					
6. ฉันเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
7. ฉันพยายามทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
8. เวลาทำงาน ฉันจะคำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของฉันต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ					
พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)					
9. ฉันอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน					
10. ฉันหลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับผู้อื่น					
11. ฉันหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา					
12. ฉันไม่เรียกร้องสิทธิ์หรือร้องเรียนปัญหาเล็กน้อย โดยไม่จำเป็น					
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)					
13. ฉันมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ					
14. ฉันให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่เหมาะสมกับองค์กร					
15. ฉันพร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร					
16. ฉันให้ความสนใจและหาข้อมูลข่าวสารขององค์กรเป็นประจำ					
พฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)					
17. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเป็นอย่างดี					
18. ฉันขยันทำงานและตรงต่อเวลา					
19. ฉันใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า					
20. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเสมอ แม้ว่าไม่มีใครเห็น					

ส่วนที่ 7 ข้อมูลทั่วไปทางประชากร

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุของท่าน

<input type="checkbox"/> 18 – 25 ปี	<input type="checkbox"/> 26 – 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 – 35 ปี	<input type="checkbox"/> 36 – 40 ปี
<input type="checkbox"/> 41 – 45 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 46 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. อาศัยงาน

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 – 5 ปี
<input type="checkbox"/> 6 – 10 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ปี
5. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่ในปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> สำนักงานคนปกติ	<input type="checkbox"/> ภาควิชา/สถาน/โรงเรียน
<input type="checkbox"/> โรงพยาบาล	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (เช่น ศูนย์บริการพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ภาคผนวก ข
แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร

ช่องทางการสื่อสาร	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สื่อบุคคล		
ผู้บริหารของคณะ	.29	.80
ผู้บังคับบัญชา	.16	.80
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	.15	.80
เพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน	.54	.78
สื่อที่ไม่ใช่บุคคล		
การประชุม	.35	.79
การจัดกิจกรรมพิเศษ (สัปดาห์วัฒนธรรม, งานกีฬาสัปดาห์ และการจัดประชุมวิชาการ เป็นต้น)	.55	.77
วารสารศิริราชประชาสัมพันธ์	.39	.79
คู่มือการปฏิบัติงาน	.39	.79
โปสเตอร์	.62	.77
โทรทัศน์ภายใน (SiTV)	.61	.77
เสียงตามสาย	.50	.78
เว็บไซต์ทางการขององค์กร	.60	.77
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	.44	.79
จดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (SiNet)	.28	.80
แบบสอบถามการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์กร จำนวน 14 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .80		

ส่วนที่ 2 ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรให้หมุนเวียนและกระจายไปทั่วถึงทั้งองค์กร	.49	.91
2. หน่วยงานมุ่งเน้นการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา	.33	.92
3. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในข้อเท็จจริงและความถูกต้องในเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์กรทราบ	.73	.90
4. หน่วยงานมุ่งเน้นเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสม ตรงเวลา และทันต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน	.81	.90
5. หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่มีการกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสาร	.82	.89
6. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริม และพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงานในระดับบริหารเสมอ	.70	.90
7. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคโนโลยี ใหม่ ๆ ของการทำงานแผนงานในอนาคตขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงพนักงานและผู้บริหารภายในองค์กรเสมอ	.60	.90
8. หน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในองค์กร ให้มีความชัดเจน ทันการณ์ และมีเนื้อหาสาระครบถ้วน	.73	.90
9. หน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสายสนับสนุนเสมอ	.82	.90
10. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ถูกประเมินเสมอ	.64	.90
แบบสอบถามประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 10 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .91		

ส่วนที่ 3 บรรยายการสื่อสารแบบสนับสนุน

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามอธิบายถึงความคิดเห็นของเขาได้ โดยไม่ถูกตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี	.62	.96
2. เพื่อนร่วมงานของฉันแสดงความรู้สึกและการรับรู้ โดยไม่ได้คาดหวังว่าจะต้องได้รับการตอบสนองที่คล้ายกันจากฉัน	.76	.96
3. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามที่จะสื่อสารให้ชัดเจน และปราศจากอคติ	.77	.96
4. เพื่อนร่วมงานของฉันสามารถบอกถึงปัญหาของเขาให้ผู้อื่นเข้าใจ โดยไม่ได้คาดหวังว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย	.62	.96
5. ฉันรู้สึกมีอิสระที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของฉัน	.67	.96
6. เพื่อนร่วมงานของฉันระบุปัญหาและนำเสนอให้ทีมได้ตระหนักถึงปัญหานั้นได้	.63	.96
7. เพื่อนร่วมงานของฉันติดต่อหรือทำงานกับฉัน โดยไม่มีเจตนาแอบแฝง	.71	.96
8. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานของฉันได้	.76	.96
9. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงาน	.74	.96
10. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าใจถึงปัญหาที่ฉันพบในการทำงาน	.79	.96
11. เพื่อนร่วมงานของฉันเคารพความรู้สึกและค่านิยมของฉัน	.82	.96
12. เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังปัญหาของฉันด้วยความสนใจ	.85	.96
13. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ทำให้ฉันรู้สึกด้อยกว่า	.74	.96
14. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าร่วมประชุมกัน โดยไม่แสดงท่าทีว่ามีสถานะและอำนาจเหนือกว่าคนอื่น	.72	.96
15. เพื่อนร่วมงานของฉันปฏิบัติต่อฉันด้วยการให้เกียรติกัน	.73	.96
16. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ฉันใช้ความคิดสร้างสรรค์เท่าที่จะเป็นไปได้ในการทำงาน	.71	.96
17. เพื่อนร่วมงานของฉันมีความยืดหยุ่นในการทำงาน	.81	.96
18. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีที่จะลองทำตามความคิดใหม่ ๆ และยอมรับในมุมมองที่แตกต่าง	.85	.96
แบบสอบถามบรรยายการสื่อสารแบบสนับสนุน จำนวน 18 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .96		

ส่วนที่ 4 ความเพลิดเพลินในการทำงาน

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Correlated Item-Total Correlation
1. ในขณะที่ทำงาน ฉันจะไม่คิดถึงเรื่องอื่นนอกเหนือจากงาน	.05	.64
2. ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง	.50	.71
3. ในขณะที่ทำงาน ฉันมักจะลืมทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัว	.67	.59
4. ฉันให้ความสนใจทั้งหมดจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ	.47	.70
5. งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกดี	.74	.79
6. ฉันทำงานของตนเองด้วยความเพลิดเพลิน	.72	.84
7. ฉันมีความสุขเมื่อได้ทำงาน	.79	.78
8. ฉันรู้สึกเบิกบานใจ ขณะทำงาน	.78	.78
9. ฉันยังคงทำงานที่โรงพยาบาล แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนน้อย	.61	.63
10. ฉันพบว่า ฉันต้องการที่จะทำงานในช่วงเวลาว่างของฉัน	.04	.51
11. ฉันทำงานเพราะสนุกกับงาน	.63	.77
12. เมื่อฉันได้รับมอบหมายงานบางอย่าง ฉันจะทำงานนั้นด้วยตนเอง	.12	.14
13.ฉันมีแรงจูงใจในการทำงานจากตัวงาน มีใช้รางวัลหรือผลตอบแทน	.49	.40
แบบสอบถามความเพลิดเพลินในการทำงาน จำนวน 13 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .83		

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Correlated Item-Total Correlation
1. ฉันทราบว่างค์การคาดหวังอะไรจากงานของฉัน	.39	.88
2. ฉันมีข้อมูลและเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อใช้ในการทำงาน	.43	.87
3. ฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดในทุกวัน	.39	.88
4. ในช่วง 7 วันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องชมเชยจากงานที่ทำออกมาได้ดี	.77	.85
5. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉันเป็นอย่างดี	.78	.85
6. ฉันได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากผู้บังคับบัญชา	.77	.85
7. ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ	.70	.86
8. จากพันธกิจหรือเป้าหมายของค์การทำให้ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีความสำคัญ	.47	.87
9. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ	.49	.87
10. ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน	.13	.89
11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันได้ยินผู้อื่นพูดกับฉันเกี่ยวกับความก้าวหน้าของฉัน	.63	.86
12. เมื่อปีที่ผ่านไป ฉันได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตในหน้าที่การงาน	.78	.85
แบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .88		

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อความ	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	
	Correlated Item-Total Correlation	Correlated Item-Total Correlation
1. ฉันเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	.70	.95
2. ฉันยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานหนัก	.57	.95
3. ฉันให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเสมอ โดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ	.79	.95
4. ฉันเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานเสมอ	.70	.95
5. ฉันพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	.75	.95
6. ฉันเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานเสมอ	.57	.95
7. ฉันพยายามทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	.70	.95
8. เวลาทำงาน ฉันจะคำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของฉันต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ	.79	.95
9. ฉันอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	.60	.95
10. ฉันหลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับผู้อื่น	.65	.95
11. ฉันหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา	.87	.95
12. ฉันไม่เรียกร้องสิทธิ์หรือร้องเรียนปัญหาเล็กน้อย โดยไม่จำเป็น	.53	.95
13. ฉันมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร และเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ	.70	.95
14. ฉันให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่เหมาะสมกับองค์กร	.81	.95
15. ฉันพร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร	.68	.95
16. ฉันให้ความสนใจและหาข้อมูลข่าวสารขององค์กรเป็นประจำ	.78	.95
17. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเป็นอย่างดี	.59	.95
18. ฉันขยันทำงานและตรงต่อเวลา	.61	.95
19. ฉันใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า	.68	.95
20. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเสมอ แม้ว่าไม่มีใครเห็น	.66	.95
แบบสอบถามความผูกพันของพนักงาน จำนวน 20 ข้อ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .95		

ภาคผนวก ค
ตารางนำเสนอผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 1

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ

การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการเปิดรับ
สื่อบุคคล	2.96	0.42	มาก
ผู้บริหารของคณะ	2.59	0.65	ปานกลาง
ผู้บังคับบัญชา	3.29	0.63	มาก
เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.71	0.63	มากที่สุด
เพื่อนร่วมงานนอกหน่วยงาน	2.24	0.61	ปานกลาง
สื่อที่ไม่ใช่บุคคล	2.54	0.51	ปานกลาง
การประชุม	2.29	0.72	ปานกลาง
การจัดกิจกรรมพิเศษ (สัปดาห์วัฒนธรรม, งานกีฬาสัปดาห์ และการจัดประชุมวิชาการ เป็นต้น)	2.91	0.84	มาก
วารสารศิริราชประชาสัมพันธ์	2.46	0.75	ปานกลาง
คู่มือการปฏิบัติงาน	2.44	0.82	ปานกลาง
โปสเตอร์	2.85	0.75	มาก
โทรทัศน์ภายใน (SiTV)	2.07	0.87	น้อย
เสียงตามสาย	2.00	0.71	น้อย
เว็บไซต์ทางการขององค์การ	2.87	0.84	มาก
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	2.87	1.13	มาก
จดหมายเวียนอิเล็กทรอนิกส์ (SiNet)	2.60	1.00	ปานกลาง
การเปิดรับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยรวม	2.66	0.42	ปานกลาง

ตารางที่ 2

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ

ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการกำหนดวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การให้หมุนเวียนและกระจายไปทั่วถึงทั้งองค์การ	3.96	0.81	มาก
2. หน่วยงานมุ่งเน้นการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์การเป็นไปตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา	3.82	0.63	มาก
3. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในข้อเท็จจริงและความถูกต้องในเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่แจ้งให้บุคลากรทุกฝ่ายในองค์การทราบ	3.91	0.861	มาก
4. หน่วยงานมุ่งเน้นเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การถึงผู้รับในเวลาที่เหมาะสม ตรงเวลา และทันต่อการนำไปใช้ปฏิบัติงาน	3.60	0.92	มาก
5. หน่วยงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่มีการกำหนดบุคคลที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.58	0.99	มาก
6. หน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการส่งเสริม และพัฒนาภาวะผู้นำให้กับพนักงานในระดับบริหารเสมอ	3.69	0.87	มาก
7. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของการทำงานแผนงานในอนาคตขององค์การ และการเปลี่ยนแปลงพนักงานและผู้บริหารภายในองค์การเสมอ	3.84	0.85	มาก
8. หน่วยงานให้ความสำคัญกับคุณภาพของสื่อต่าง ๆ ที่ใช้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์การ ให้มีความชัดเจน ทันการณ์ และมีเนื้อหาสาระครบถ้วน	3.51	0.96	มาก
9. หน่วยงานให้ความสำคัญและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสายสนับสนุนเสมอ	3.35	0.97	ปานกลาง
10. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการแจ้งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การที่ถูกประเมินเสมอ	3.62	1.01	มาก
ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์การโดยรวม	3.69	0.66	มาก

ตารางที่ 3

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน

บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการรับรู้
1. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามอธิบายถึงความคิดเห็นของเขาได้ โดยไม่ถูกตัดสินว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดี	3.44	0.67	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของฉันแสดงความรู้สึกและการรับรู้ โดยไม่ได้คาดหวังว่าจะต้องได้รับการตอบสนองที่คล้ายกันจากฉัน	3.57	0.85	มาก
3. เพื่อนร่วมงานของฉันพยายามที่จะสื่อสารให้ชัดเจน และปราศจากอคติ	3.48	0.97	มาก
4. เพื่อนร่วมงานของฉันสามารถบอกถึงปัญหาของเขาให้ผู้อื่นเข้าใจ โดยไม่ได้คาดหวังว่าทุกคนจะต้องเห็นด้วย	3.68	0.86	มาก
5. ฉันรู้สึกมีอิสระที่จะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานของฉัน	4.09	0.76	มาก
6. เพื่อนร่วมงานของฉันระบุปัญหาและนำเสนอให้ทีมได้ตระหนักถึงปัญหานั้นได้	3.86	0.83	มาก
7. เพื่อนร่วมงานของฉันติดต่อหรือทำงานกับฉัน โดยไม่มีเจตนาแอบแฝง	3.73	1.06	มาก
8. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงานของฉันได้	3.46	0.95	มาก
9. ฉันรู้สึกว่า ฉันสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมากับเพื่อนร่วมงาน	3.47	0.98	มาก
10. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าใจถึงปัญหาที่ฉันพบในการทำงาน	3.44	0.92	มาก
11. เพื่อนร่วมงานของฉันเคารพความรู้สึกและค่านิยมของฉัน	3.48	0.96	มาก
12. เพื่อนร่วมงานของฉันรับฟังปัญหาของฉันด้วยความสนใจ	3.61	0.88	มาก
13. เพื่อนร่วมงานของฉันไม่ทำให้ฉันรู้สึกด้อยกว่า	3.88	0.98	มาก
14. เพื่อนร่วมงานของฉันเข้าร่วมประชุมกัน โดยไม่แสดงท่าทีว่ามีสถานะและอำนาจเหนือกว่าคนอื่น	3.75	1.00	มาก
15. เพื่อนร่วมงานของฉันปฏิบัติต่อฉันด้วยการให้เกียรติกัน	4.01	0.86	มาก
16. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีให้ฉันใช้ความคิดสร้างสรรค์เท่าที่จะเป็นไปได้ในการทำงาน	4.04	0.82	มาก
17. เพื่อนร่วมงานของฉันมีความยืดหยุ่นในการทำงาน	4.09	0.78	มาก
18. เพื่อนร่วมงานของฉันยินดีที่จะลองทำตามความคิดใหม่ ๆ และยอมรับในมุมมองที่แตกต่าง	3.96	0.90	มาก
บรรยากาศการสื่อสารแบบสนับสุนนโดยรวม	3.72	0.69	มาก

ตารางที่ 4

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ในขณะที่ทำงาน ฉันจะไม่คิดถึงเรื่องอื่นนอกเหนือจากงาน	3.39	1.20	มาก
2. ฉันกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง	3.88	0.77	มาก
3. ในขณะที่ทำงาน ฉันมักจะลืมทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัว	3.14	0.80	ปานกลาง
4. ฉันให้ความสนใจทั้งหมดจดจ่ออยู่กับงานที่ทำ	3.45	0.76	มาก
5. งานของฉันทำให้ฉันรู้สึกดี	3.58	0.73	มาก
6. ฉันทำงานของตนเองด้วยความพึงพอใจ	3.38	0.79	มาก
7. ฉันมีความสุขเมื่อได้ทำงาน	3.61	0.840	มาก
8. ฉันรู้สึกเบิกบานใจ ขณะทำงาน	3.30	0.88	ปานกลาง
9. ฉันยังคงทำงานที่โรงพยาบาล แม้ว่าจะได้รับค่าตอบแทนน้อย	3.32	0.90	ปานกลาง
10. ฉันพบว่า ฉันต้องการที่จะทำงานในช่วงเวลาว่างของฉัน	3.02	0.92	ปานกลาง
11. ฉันทำงานเพราะสนุกกับงาน	3.33	0.86	ปานกลาง
12. เมื่อฉันได้รับมอบหมายงานบางอย่าง ฉันจะทำงานนั้นด้วยตนเอง	3.95	0.71	มาก
13.ฉันมีแรงจูงใจในการทำงานจากตัวงาน มิใช่รางวัลหรือผลตอบแทน	3.83	0.78	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม	3.47	0.49	มาก

ตารางที่ 5

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความผูกพันของพนักงาน

ความผูกพันของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความผูกพัน
1. ฉันทราบว่าองค์กรคาดหวังอะไรจากงานของฉัน	3.91	0.60	มาก
2. ฉันมีข้อมูลและเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อใช้ในการทำงาน	3.73	0.71	มาก
3. ฉันมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ฉันทำได้ดีที่สุดในทุกวัน	3.49	0.63	มาก
4. ในช่วง 7 วันที่ผ่านมา ฉันได้รับการยกย่องชมเชยจากงานที่ทำออกมาได้ดี	3.04	1.22	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานคอยดูแลเอาใจใส่ฉันเป็นอย่างดี	3.50	0.97	มาก
6. ฉันได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากผู้บังคับบัญชา	3.49	1.07	มาก
7. ในที่ทำงาน ความคิดเห็นของฉันได้รับการยอมรับ	3.40	0.90	ปานกลาง
8. จากพันธกิจหรือเป้าหมายองค์กรทำให้ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีความสำคัญ	3.65	0.96	มาก
9. เพื่อนร่วมงานของฉันมุ่งมั่นทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ	3.88	0.72	มาก
10. ฉันมีเพื่อนสนิทในที่ทำงาน	4.35	0.74	มากที่สุด
11. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ฉันได้ยื่นผู้อื่นพูดกับฉันเกี่ยวกับความก้าวหน้าของฉัน	3.04	1.15	ปานกลาง
12. เมื่อปีที่ผ่านมา ฉันได้มีโอกาสที่จะเรียนรู้และเติบโตในหน้าที่การงาน	3.28	0.96	ปานกลาง
ความผูกพันของพนักงานโดยรวม	3.56	0.59	มาก

ตารางที่ 6

แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการแสดงพฤติกรรม
1. ฉันเต็มใจปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	4.21	0.69	มากที่สุด
2. ฉันยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานหนัก	4.26	0.57	มากที่สุด
3. ฉันให้คำแนะนำ/ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาเสมอโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ	4.13	0.68	มาก
4. ฉันเต็มใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานเสมอ	4.18	0.69	มาก
5. ฉันพยายามแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.18	0.74	มาก
6. ฉันเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.51	0.61	มากที่สุด
7. ฉันพยายามทำงานเพื่อไม่ให้เกิดข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	4.40	0.63	มากที่สุด
8. เวลาทำงาน ฉันจะคำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของฉันต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.29	0.64	มากที่สุด
9. ฉันอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน	4.21	0.63	มากที่สุด
10. ฉันหลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับผู้อื่น	4.09	0.87	มาก
11. ฉันหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา	4.22	0.76	มากที่สุด
12. ฉันไม่เรียกร้องสิทธิหรือร้องเรียนปัญหาเล็กน้อย โดยไม่จำเป็น	4.21	0.68	มากที่สุด
13. ฉันมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การ และเข้าร่วมด้วยความเต็มใจ	3.80	0.96	มาก
14. ฉันให้ความสนใจและมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายที่เหมาะสมกับองค์การ	3.72	0.93	มาก
15. ฉันพร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ	4.20	0.69	มาก
16. ฉันให้ความสนใจและหาข้อมูลข่าวสารขององค์การเป็นประจำ	3.66	0.74	มาก
17. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเป็นอย่างดี	4.05	0.77	มาก
18. ฉันขยันทำงานและตรงต่อเวลา	3.86	0.76	มาก
19. ฉันใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดและคุ้มค่า	3.86	0.66	มาก
20. ฉันปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเสมอ แม้ว่าไม่มีใครเห็น	4.08	0.69	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	4.11	0.522	มาก

ตารางที่ 7

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	116	29.00
หญิง	284	71.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 8

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18 – 25 ปี	35	8.79
26 – 30 ปี	64	16.08
31 – 35 ปี	108	27.14
36 – 40 ปี	61	15.33
41 – 45 ปี	37	9.29
มากกว่า 45 ปี	93	23.37
รวม	398	100.00

ตารางที่ 9

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมปลายหรือต่ำกว่า	6	1.50
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	214	53.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	144	36.00
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	36	9.00
รวม	400	100.00

ตารางที่ 10

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	5	1.25
1 – 5 ปี	125	31.34
6 – 10 ปี	102	25.26
มากกว่า 10 ปี	167	41.85
รวม	400	100.00

ตารางที่ 11

แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละ จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานคณบดี	127	33.07
ภาควิชา/สถาน/โรงเรียน/หน่วยงานที่เทียบเท่า	99	25.78
โรงพยาบาล	157	40.89
อื่น ๆ (เช่น ศูนย์บริการพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น)	1	0.26
รวม	384	100.00

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวผกาวัลย์ อินทวิชัย
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2526
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2548 - 2549 เจ้าหน้าที่บริหารโครงการ โครงการรัสเซียศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน นักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล