



รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
เขตวัฒนา

Format of Internal Organizational Communication, Morale and Motivation of
Personnel of Vadhana District Office

รุ่งรัตน์ พุทธพงษ์ และ อ.ดร.โมไนยพล รณเวช

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาหลักสูตรวารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะทางประชากรของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนามีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา โดยเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานเขตวัฒนา ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ทั้งในสำนักงานและภาคสนาม โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วนของกลุ่มบุคลากร จำนวนทั้งหมด 300 คน

ผลการศึกษาพบว่า ในด้านรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา พบว่า มีการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนามีขวัญกำลังใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด และพบว่าบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนามีขวัญกำลังใจด้านรายได้และสวัสดิการน้อยที่สุด

สำหรับการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศหญิงมีรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงานสูงกว่าเพศชาย เพศชายมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศหญิง และรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนามีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร, ขวัญกำลังใจ, บุคลากร, สำนักงานเขตวัฒนา, การสื่อสารภายในองค์กร

ABSTRACT

The objective of this independent research is to study the format of internal organizational communication, morale and motivation of the personnel of Vadhana District Office, as well as the relationship between the demographic profile and such format of internal organizational communication. It is a quantitative research with a survey research approach. The sampling population consists of 300 workers of the Vadhana District Office, proportionally divided between office and field staff.

The finding shows that the internal organizational communication of the personnel is mostly horizontal. Their work morale and motivation is found to be highest in work achievement and lowest when it comes to income and welfare.

The testing of the hypothesis reveals that the internal communication format of the female workers is more cross-sectional in their work than their male counterparts. The male workers, on the other hand, have higher morale and motivation. The format of the internal organizational communication of the workers of the Vadhana District Office has a positive relationship with their work morale and motivation.

Keywords : communication format, morale and motivation, personnel, Vadhana District Office, internal organizational communication

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการสื่อสารได้กลายมาเป็นปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานจัดการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญในการบริหารขององค์กรให้ดำเนินต่อไปและช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ในด้านการบริหารองค์กรการสื่อสารทำให้เกิดความหมาย เกิดการคาดคะเนความคิดซึ่งกันและกันได้ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลกัน

การสื่อสารภายในของสำนักงานเขตพัฒนาในรูปแบบต่างๆทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การสื่อสารจากระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกันหรือแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน อาจทำให้เกิดการตีความไม่ชัดเจน เกิดความคลาดเคลื่อนและล่าช้า ขาดการวางแผนการดำเนินงานสื่อสารในระยะยาว ซึ่งการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบบนลงล่างจึงทำให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานขาดการมีส่วนร่วม อาจทำให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานให้บริการประชาชนได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ

การวางแผนการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้มีความชัดเจน สร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร สามารถเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ก่อให้เกิดความร่วมมือและการประสานงานให้ปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งของการบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะสำนักงานเขตพัฒนาที่มีบุคลากรเป็นจำนวนมากหลากหลายกลุ่มจึงต้องดำเนินการสื่อสารภายในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจหรือขวัญกำลังใจที่จะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างเจตคติที่ดีต่อการทำงาน เป็นแรงจูงใจให้ทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจ มีขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสพผลสำเร็จด้วยดีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การสื่อสารภายในที่ดีกับผู้ปฏิบัติงานให้มีขวัญกำลังใจที่ดีเป็นสิ่งที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตพัฒนา
2. เพื่อศึกษาขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพัฒนา
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานเขตพัฒนา
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพัฒนา
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพัฒนา

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานเขตพัฒนาที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกัน

2. บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยวิธีการเก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว (Cross-Sectional Study) การวิจัยนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนบุคลากรของสำนักงานเขตวัฒนาสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ Independent Samples t-test, One-way ANOVA และ Pearson Correlation

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนาของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ในภาพรวม พบว่า มีการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน น้อยที่สุด ส่วนขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ในภาพรวม พบว่า ในด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด และด้านรายได้และสวัสดิการ น้อยที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้ สมมติฐานที่ 1 พบว่าบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนา ในรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงาน แตกต่างกัน

ในภาพรวมและรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน ไม่แตกต่างกัน โดยที่เพศหญิง มีการสื่อสารแบบข้ามสายงาน มากกว่าเพศชาย ตามที่พรทิพย์ วรกิจโกคาทร(2529)ได้สรุปไว้ว่า ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ เพศ อายุ การศึกษา มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงแตกต่างกัน แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน นอกจากนี้ ปรมะ สตะเวทิน(2553) ยังได้กล่าวสรุปไว้ว่า ผู้รับสารที่มีลักษณะทางประชากรต่างๆกันย่อมจะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึง ซึ่งผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมละสังคัมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของแต่ละเพศแต่ละวัยแตกต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนมีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ นอกจากนี้งานวิจัยหลายอันยังพบว่าผู้หญิงมักถูกชักจูงได้ง่ายกว่าผู้ชาย

บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่เป็นกลุ่มบุคลากรต่างกัน มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนา แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่เป็นกลุ่มบุคลากรแตกต่างกัน จะมีรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนา แบบการสื่อสารจากบนลงล่าง แบบการสื่อสารจากล่างขึ้นบน แบบการสื่อสารแบบแนวนอน แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กร มีลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการส่งและรับข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี และสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่างๆได้ ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ตามที่มัลลิกา ต้นสอน (2544) สรุปไว้ ได้แก่ การสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน การติดต่อสื่อสารระดับเดียวกันหรือตามแนวนอน และการติดต่อสื่อสารแบบข้ามสายงาน

บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนา แตกต่างกันพบว่า บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีผลต่อรูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนา ในภาพรวมและรูปแบบการสื่อสารจาก บนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบแนวนอน และรูปแบบการสื่อสารแบบข้ามสายงาน แตกต่างกัน โดยที่ตำแหน่งงานระดับผู้บริหารมีการสื่อสารภายใน มากกว่าตำแหน่งระดับผู้ปฏิบัติงาน ในทุกรูปแบบ

สมมติฐานที่ 2 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านความมั่นคงและโอกาส ไม่แตกต่างกัน ส่วนในภาพรวมและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานแตกต่างกัน โดยที่เพศชาย มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี คงดี (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาซึ่งพบว่าเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการศึกษามีผลต่อการแตกต่างเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ ในขณะที่เดียวกับพบอีกว่าเพศ อายุ ประสบการณ์และตำแหน่งไม่มีผลต่อความแตกต่างเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

นอกจากนั้นยังพบว่าบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาที่เป็นกลุ่มบุคลากรแตกต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความมั่นคงและโอกาส ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนบุคลากรสำนักงานเขต

วัฒนาที่เป็นกลุ่มบุคลากรแตกต่างกัน จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกียรติคุณ พลเยี่ยม (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งพบว่าขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขต จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุก ด้าน โดยเรียงระดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านผลสำเร็จในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า จากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตัวแปรได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลไม่แตกต่างกัน

ขณะที่ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ใน รายด้าน รูปแบบการสื่อสารภายในสำนักงานเขตวัฒนาของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบนการสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสาร แบบข้ามสายงาน ทั้งนี้เนื่องมาจาก ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน สุดแต่ว่าจะพิจารณาขวัญในสภาพใด ซึ่งปัจจัยทุกอย่างที่จัดอยู่ภายใต้ความต้องการ (needs) ต่างๆ ของบุคคลย่อมต้องส่งผลต่อขวัญของบุคลากรในองค์กรทั้งสิ้น การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถ นำมาใช้ในระบบราชการได้เป็นอย่างดีโดยการติดต่อสื่อสารภายในของบุคลากรต่างๆในองค์กรที่ดีจะ สร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร เชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เป็นเครื่องมือในการ บริหารงานของผู้บริหาร สร้างความเข้าใจที่ตรงกันและความไว้วางใจต่อกัน เปิดโอกาสให้บุคลากรใน ระดับต่างๆได้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน ช่วยให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการทำงาน เกิดการประสานงาน ระหว่างกัน พร้อมทั้งปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกัน อีกทั้ง ยังสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทำให้เกิดการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรม องค์กรแห่งการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาองค์กรได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรี คงดี (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริม การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ผลการ ศึกษาพบว่าเมื่อ เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าสภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการศึกษามีผลต่อการแตกต่างเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดนครสวรรค์ ในขณะที่เดียวกับพบอีกว่าตัวแปรต้นทางด้านเพศ อายุ ประสบการณ์และตำแหน่งไม่มีผลต่อความ แตกต่างสอดคล้องกับงานวิจัยของบริสุทธิ์ อธิจิต (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการ

ปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน สถานีตำรวจภูธรพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนสถานีตำรวจภูธรพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์ตามหลักพรหมวิหาร 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรในทุกรูปแบบทั้ง 4 รูปแบบ ได้แก่การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนาทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและโอกาส และด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานโดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวกหมายความว่า บุคลากรที่มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรสูง จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง บุคลากรที่มีรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรต่ำ จะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานภายในองค์กรต่ำ และในขณะเดียวกันบุคลากรที่มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงก็จะมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่สูง และหากมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่ำก็จะมีรูปแบบการสื่อสารในองค์กรที่ต่ำเช่นกัน โดยขนาดความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาวิจัย รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตวัฒนา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ควรเน้นเรื่องการสื่อสาร โดยให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานในการเสนอแนะความคิดเห็นต่อผู้บริหาร เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือการปฏิบัติงานบางด้านโดยการใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมาช่วย ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ในองค์กรอย่างต่อเนื่องให้มีความเข้าใจตรงกัน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้านอาคาร สถานที่ทำงาน โดยการให้มีการทำกิจกรรมเป็นหมู่คณะ ทั้งงานในหน้าที่และงานสันทนาการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะให้มากขึ้นตลอดจนจัดสวัสดิการอันเป็นปัจจัยพื้นฐานให้ทั่วถึง อย่างมีประสิทธิภาพและยุติธรรม
2. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานสร้างสรรค์ความเข้าใจอันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานให้มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยอยู่ร่วมกันอย่างพึ่งพาอาศัยกันด้วยความเป็นมิตรนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนควรให้สอดคล้องกับหน้าที่ราชการที่รับผิดชอบ หรือควรลดช่องว่างระหว่าง ข้าราชการระดับสูงกับระดับล่าง ให้มีช่องว่างน้อย

ที่สุด และมีการเพิ่มพูนความรู้ในการพัฒนาบุคลากร ให้มีการพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถ ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพ และใช้หลักการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความมั่นคงและโอกาส ควรให้โอกาสแก่บุคลากรได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ ความสามารถเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการสื่อสารเพื่อหาแนวทางในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรต่อไป

2. ควรมีการศึกษาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานของบุคลากรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

หนังสือ

ประมะ สตะเวทิน. (2533). หลักนิเทศศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์.

วิทยานิพนธ์

เกียรติคุณ พลเยี่ยม.(2556). ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบลสังกัด

องค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด . (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

พัชรี คงดี. (2556). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานส่งเสริม

การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

บริสุทธิ์ อธิจิต. (2556). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน

สถานีตำรวจภูธรพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์). มหาวิทยาลัย

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.