

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน
ที่พยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานองค์การขนส่ง

Supervisor Support and Kalyanamitta Characteristics of Coworkers Predicting
Cooperation at Work of Employees in Transport Organization

เมวิกา รุ่งฉัตร¹ และ มานพ ชูนิล²

Maywika Rungchant¹ and Manop Chunin²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน 3) เพื่อพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานด้วยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในองค์การขนส่ง จำนวน 332 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและคัดเลือกตามสะดวก ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานเท่ากับ .852 ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน เท่ากับ .889 และการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานเท่ากับ .905 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการไม่ชักจูงไปในทางเลื่อมเสียด้านลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่ารัก และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ด้านอารมณ์ร่วมกันพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานองค์การขนส่งได้ร้อยละ 30.4

คำสำคัญ: การสนับสนุนจากหัวหน้างาน กัลยาณมิตร ให้ความร่วมมือในการทำงาน

¹มหาวิทยาลัย สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

²ที่ปรึกษา ภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Abstract

The purposes of the research are : 1) to study the relationship between supervisor support and cooperation at work of employees 2) to study the relationship between Kalyanamitta characteristics and cooperation at work of employees 3) to predict cooperation at work of employees with supervisor support and Kalyanamitta characteristics. The sample group was 325 employees in Transportation organization. Proportional stratified random sampling and convenience sampling were used to select sample group. The data were collected by questionnaires. Reliabilities of questionnaires of supervisor support, Kalyanamitta characteristics of coworkers and cooperation at work were .852, .889 and .905 respectively. The data were analyzed with percentage, average, standard deviation, Pearson Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The research found 1) there was a positive relationship between supervisor support and cooperation at work of employees with a statically significant level of .01 2) there was a relationship between Kalyanamitta characteristics and cooperation at work of employees with a statically significant level of .01 3) supervisor support in Kalyanamitta characteristics of coworkers accounted for 30.4 percent of the variance to predict cooperation at work of employees.

Keywords: Supervisor Support, Kalyanamitta, Cooperation at Work

บทนำ

การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มจะก่อให้เกิดพลังงานในการทำงาน ซึ่งจะสามารถทำให้งานที่ยากและมีปริมาณมากให้สำเร็จได้โดยง่ายและรวดเร็ว ทั้งยังได้ผลมากกว่างานที่มีลักษณะต่างคนต่างทำ (พงษ์พันธ์ พงษ์ไอสถ, 2542) ดังนั้น ความร่วมมือกันทำงานในหน่วยงานต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นเพราะในการทำงานแต่ละครั้งจะต้องมีการประสานงานกับฝ่ายอื่นๆ ในหน่วยงานเพื่อให้งานนั้นดำเนินไปได้ เพราะถ้างานออกมาก็จะทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดูดีไปด้วย ยิ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันกันมาก หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังคมก็มีการพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อที่จะอยู่ในสังคมได้อย่างภาคภูมิใจและมั่นคง คนก็จะต้องมีการพัฒนาตนเองและงานที่ตนเองรับผิดชอบให้ดีขึ้นที่ทุกฝ่ายจะให้ความร่วมมือกันในการทำงานเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญและทำความเข้าใจให้มากขึ้นเพราะงานจะสำเร็จหรือไม่นั้น จะต้องมาจากการร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาหรือหน่วยงานของตนเอง (คะเนิงนิจ อินทร์อ่อง, 2548)

หัวหน้างานมีความจำเป็นมากในการที่จะทำให้ภารกิจในองค์การบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานและพัฒนาคน หัวหน้างานต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการสั่งการเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการ หัวหน้างานเองจะต้องมีคุณลักษณะในการทำงาน ตลอดจนการตัดสินใจที่สอดคล้องกับความรู้ในเนื้องานที่ทำรวมถึงมีบุคลิกภาพและการสื่อสารที่ดี (วินิจ เกตุขำ, 2535)

พฤติกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากมนุษย์ต้องมีการติดต่อสื่อสาร มีสังคม ดังนั้นคงจะหลีกเลี่ยงที่

จะไม่พูดคุยพบปะใครเลยไม่ได้ แต่สังคมรอบตัวของแต่ละคนก็แตกต่างกันออกไป ดังนั้นการที่เราได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะที่เป็นมิตรจะส่งผลให้เรามีความสุขในการทำงานและมีความมั่นใจในตนเองมากขึ้น ที่จะผ่านอุปสรรคงานต่างๆ ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นมิตรของเพื่อนร่วมงานสามารถสังเกตได้ตามหลัก “กัลยาณมิตร” พระธรรมปิฎก ให้ความหมายว่า กัลยาณมิตร คือ ผู้แนะนำสั่งสอน ที่ปรึกษา เพื่อนที่คบหาและบุคคลผู้แวดล้อมที่ดี ความรู้จักเลือกเสวนาบุคคล หรือเข้าร่วมอยู่กับท่านผู้ทรงคุณ ทรงปัญญา มีความสามารถ ซึ่งจะช่วยเหลือสนับสนุน ชักจูง ชี้ช่องทาง เป็นแบบอย่าง ตลอดจนเป็นเครื่องอุดหนุนเกื้อกูลแก่กันให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดีในการศึกษาอบรมการครองชีวิต การประกอบกิจการและธรรมปฏิบัติว่า ลักษณะของกัลยาณมิตรที่เรียกว่ากัลยาณมิตรธรรม 7 ประการ (ป.อ.ปยุตโต, 2545)

องค์การขนส่งในปัจจุบันก็มีอยู่หลายแห่งด้วยกัน ผู้วิจัยสนใจศึกษาบริษัท ขนส่ง จำกัด และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งองค์การทั้งสองนี้มีลักษณะในการทำงานที่ใกล้เคียงกัน รวมไปถึงมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ดังนั้น ทั้งสององค์การจึงส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้รับความสะดวก ประหยัด ปลอดภัย และประทับใจ

จากเหตุผลข้างต้น ทำให้ผู้ทำวิจัยสนใจศึกษาระดับการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานของพนักงานและการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับใด ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน และศึกษาการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานที่พยากรณ์ด้วยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานด้วยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้างานและพนักงานระดับปฏิบัติงานภายในสำนักงานใหญ่ของ บริษัท ขนส่ง จำกัด และ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 1,726 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 325 คน โดยใช้สูตรตามวิธีของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (Yamane, 1970)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. **ตัวแปรต้น** คือ การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน แบ่งออกเป็น 3 แบบ

- 1.1 แบบปฐมภูมิ
- 1.2 แบบทุติยภูมิ
- 1.3 ตติยภูมิ

2. **ตัวแปรตาม** คือ

2.1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน แบ่งเป็น 3 ด้าน

- 2.1.1 ด้านอารมณ์
- 2.2.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร
- 2.2.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์

2.2 ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน แบ่งออกเป็น 7 ด้าน

- 2.2.1 ด้านความน่ารัก
- 2.2.2 ด้านความน่าเคารพ
- 2.2.3 ด้านความน่ายกย่อง
- 2.2.4 ด้านการรู้จักพูดให้ได้ผล
- 2.2.5 ด้านการอดทนต่อถ้อยคำ
- 2.2.6 ด้านการแกล้งเรื่องล้อลี้กได้
- 2.2.7 ด้านการไม่ชักจูงไปในทาง

เสื่อมเสีย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน
2. ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน
3. การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานได้

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน จำนวน 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอารมณ์ ข้อมูลข่าวสาร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน จำนวน 31 ข้อ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่ารัก ด้านความน่าเคารพ ด้านความน่ายกย่อง ด้านการรู้จักพูดให้ได้ผล ด้านการอดทนต่อถ้อยคำ ด้านการแกล้งเรื่องล้อลึงได้ ด้านการไม่ชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน จำนวน 13 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่ แบบปฐมภูมิ แบบทุติยภูมิ แบบตติยภูมิ ลักษณะแบบสอบถามทั้ง 3 ด้าน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่อกับผู้ประสานงาน และนำแบบสอบถามไปแจกกับกลุ่มตัวอย่าง

3. รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 332 ฉบับ โดยใช้เวลาทั้งสิ้น 60 วัน แบบสอบถามมีความสมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 332 ฉบับ โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมานั้น มากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่รับคืนมาทั้งหมดมาวิเคราะห์ เพื่อให้ผลการวิเคราะห์ที่มีความสมบูรณ์และมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน และการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน และการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน

3. การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ 1 กับตัวแปรที่ 2 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมเพื่อทำนายตัวแปรที่จะศึกษาโดยพยากรณ์การให้ความร่วมมือใน

การทำงานของพนักงานด้วยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน ร้อยละ 63.55 มีอายุระหว่าง 19.00 ปี – 33.00 ปี จำนวน 128 คน ร้อยละ 38.55 มีสถานภาพโสด จำนวน 169 คน ร้อยละ 50.90 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน ร้อยละ 58.13 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 13 ปี จำนวน 184 คน ร้อยละ 55.42 รายได้ต่อเดือน 9,000 บาท – 29,333 บาท จำนวน 250 คน ร้อยละ 75.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานและการให้ความมือในการทำงานของพนักงาน

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานโดยรวม อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.60, SD = 0.66) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.73, SD = 0.74)

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.42, SD = 0.69)

การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านวัสดุอุปกรณ์ อยู่ในระดับสูง (\bar{x} = 3.50, SD = 0.78)

2.2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน พบว่า ลักษณะ

กัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.45, SD = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่ารัก อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.57, SD = 0.58) ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่าเคารพ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.37, SD = 0.72)

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่ายกย่อง อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.47, SD = 0.68)

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการรู้จักพูดให้ได้ผล อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.40, SD = 0.68)

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการอดทนต่อถ้อยคำ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.32, SD = 0.71)

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการแถลงเรื่องล้าลึกได้ อยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.34, SD = 0.70)

ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการไม่ชักจูงไปในทางเสีย อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.50, SD = 0.66)

2.3 ผลการวิเคราะห์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน พบว่า การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.95, SD = 0.62)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.1 การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($r = .391$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

3.2 ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .520$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p = .000$)

3.3 การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานได้

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่า หากหัวหน้างานให้การสนับสนุนทางด้านต่างๆ ก็จะทำให้หัวหน้าและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ ประจิมพันธุ์ (2551) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน บริษัทไฮเวย์ จำกัด เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับผู้บังคับบัญชาทำให้มีความร่วมมือในการทำงานของพนักงานดี ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยสัมพันธภาพระหว่างกันเป็นอย่างมาก เช่น ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหา ทั้งในเวลางานและนอกเหนือเวลาทำงานตลอดจนการแสดงออกถึงความเป็นกันเองกับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้

พนักงานมีความรู้สึกสบายใจ เกิดกำลังใจที่จะทำงานให้เต็มความสามารถส่งผลให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกสบายใจเกิดกำลังใจที่จะทำงานให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ขององค์กร ซึ่งถ้าพนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความยินดีที่จะให้ความร่วมมือกับหัวหน้างานอย่างเต็มที่ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานก็จะให้ความร่วมมือในการทำงาน โดยมีค่าความสัมพันธ์ที่ระดับ 0.391 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

2. ผลการวิจัยพบว่าลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่า พนักงานที่มีความสัมพันธ์ภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลให้มีความร่วมมือในการทำงานของพนักงานดี การทำงานที่ดีต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ ประจิมพันธุ์(2551) ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน บริษัทไฮเวย์ จำกัด เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นอันดับ 1 แสดงว่าพนักงานที่มีสัมพันธภาพดีกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้มีความร่วมมือในการทำงานของพนักงานดี การทำงานที่ดีต้องเกิดจากความร่วมมือจากหลายฝ่าย โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงาน หากทุกคนเข้าใจ และช่วยเหลือกันทำงาน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้การร่วมมือกันทำงานง่ายขึ้น ซึ่งพนักงานจะมีความสัมพันธ์ภาพดีกับเพื่อนร่วมงานได้นั้น

เพื่อนร่วมงานควรมีความเป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับหลักกัลยาณมิตรที่หมายถึง ลักษณะของเพื่อนร่วมงานที่น่าคบหา ซึ่งจะช่วยแวดล้อมสนับสนุน ชักจูงซึ่งช่องทางเป็นแบบอย่างตลอดจนเป็นเครื่องอุทิศหนุนเกื้อกูลแก่กันให้ดำเนินก้าวหน้าไปด้วยดี หากพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะตามหลักกัลยาณมิตรก็ จะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือแก่เพื่อนร่วมงานด้วยโดยมีความสัมพันธ์ ที่ระดับ 0.52 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

3. ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรสามารถพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานได้ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้วิจัยที่คาดไว้ว่า การทำงานในองค์กรต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายและการให้ความร่วมมือที่ดีนั้น ก็ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงานหรือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วย เพราะในการทำงาน ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกันเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากหัวหน้ามีการสนับสนุนในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอารมณ์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านข่าวสาร ก็จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงานดี พนักงานก็จะพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน และหากพนักงานมีเพื่อนร่วมงานที่เป็นมิตร น่ารัก น่าเคารพ น่าเจริญใจ รู้จักพูดให้คำแนะนำตักเตือน อดทนต่อถ้อยคำ สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจ ไม่ชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย เป็นต้น ก็จะทำให้การทำงานร่วมกันมีความสุข ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานดี ส่งผลให้พนักงานให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. การวิจัยการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานพยากรณ์การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานมีด้วยกัน 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่ายกย่อง ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการไม่ชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านความน่ารัก และการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ ทั้ง 4 ตัวแปรนี้ สามารถพัฒนาเพื่อให้พนักงานให้ความร่วมมือได้ดีขึ้น ด้วยการจัดการฝึกอบรม สำหรับลักษณะของเพื่อนร่วมงานก็จะเป็นการฝึกอบรมเกี่ยวกับลักษณะเพื่อนร่วมงานที่ดี เพราะถ้ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี ก็จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานดี และให้ความร่วมมือที่ดีด้วย ส่วนหัวหน้างานควรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการสนับสนุนพนักงาน เห็นได้ชัดว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านอารมณ์ มีอิทธิพลกับการให้ความร่วมมือของพนักงาน ดังนั้นหัวหน้าควรใส่ใจพนักงานให้มากขึ้น ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในด้านต่างๆ การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน อาจจะเป็นกีฬา สานสัมพันธ์ เพื่อเป็นการสร้างการให้ความร่วมมือในองค์กรที่ดีมากขึ้นเพราะเมื่อพนักงานมีการให้ความร่วมมือมากขึ้น ก็จะทำให้ได้ผลงานที่ดีตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. จากผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากหัวหน้างานด้านข้อมูลข่าวสาร ข้อคำถาม “หัวหน้างานของท่านมีการลงโทษท่านเมื่อท่านกระทำผิดซ้ำๆ ที่เคยตักเตือนแล้ว” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ($\bar{x} = 3.00$, $SD = 1.03$)

ดังนั้น หากมีพนักงานในองค์กรมีการกระทำผิดหลังจากที่หัวหน้างานได้ตักเตือนแล้ว ควรมีการลงโทษที่เด็ดขาดเพื่อที่พนักงานคนอื่น จะได้ไม่เกิดความรู้สึกว่า บทลงโทษไม่มีผลอะไร ใครๆ ก็สามารถทำผิดได้ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรไม่กล้ากระทำความผิด และข้อคำถาม “หัวหน้างานของท่านให้รางวัลหรือชมเชยเมื่อท่านกระทำความดีหรือปฏิบัติงานดี” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยอันดับรองข้อที่ต่ำกว่าข้ออื่น ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.85$) การยกย่องชมเชยพนักงานจะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงาน เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการทำงาน ดังนั้น หัวหน้างานควรมีการยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อพนักงานกระทำความดีหรือปฏิบัติงานดี

3. จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานด้านการอดทนต่อถ้อยคำ ข้อคำถาม “เพื่อนร่วมงานของท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ไม่ฉุนเฉียว” เป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่น ($\bar{X} = 3.17$, $SD = 0.71$) ดังนั้นองค์กรสามารถหาทางออกได้โดยการจัดให้มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์เพื่อนำมาซึ่งมิตรภาพและการประสานความร่วมมือ เช่น กีฬาสีงานเลี้ยง เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีโอกาสทำความรู้จัก คั่นเคียงกัน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน เมื่อนักงานสนิทสนมคุ้นเคยกันแล้วก็จะทำให้กล้าที่จะบอกข้อเสียของเพื่อนร่วมงาน คอยเตือนเพื่อนร่วมงาน และอีกวิธีคือจัดการอบรมเรื่อง เกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะรวมไปถึงการควบคุมอารมณ์ด้วย พูดถึงข้อเสียของการไม่ควบคุมอารมณ์ เพราะการใช้อารมณ์ฉุนเฉียวจะส่งผลให้

บรรยากาศในการทำงานตึงเครียด พนักงานไม่มีความสุขในการทำงาน

4. จากผลการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน พบว่า ลักษณะกัลยาณมิตรของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ($r = .520$) ร้อยละ 27.04 สูงกว่าข้ออื่น แสดงว่าเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการให้ความร่วมมือ ดังนั้นองค์กรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานที่ดี หรือจัดให้มีกิจกรรมการสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรที่คาดว่าสามารถพยากรณ์ การให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานตัวอื่นด้วย เช่น สภาพแวดล้อมองค์การ วัฒนธรรมองค์การในด้านต่างๆ เป็นต้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การอื่นๆ บัจุบันและแรงจูงใจต่อการให้ความร่วมมือในการทำงานของพนักงานในการศึกษานี้ อาจเป็นลักษณะเฉพาะของพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของ บริษัท ขนส่ง จำกัด และองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งหากนำไปเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นๆ ผลการศึกษาวินิจฉัย อาจแตกต่างกันไปตามลักษณะของบุคลากรในบริษัทนั้นๆ

3. ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจะได้ผลที่ชัดเจนกว่าการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากอาจมีบางประเด็นที่หากใช้การสัมภาษณ์จะได้เหตุและที่มา ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงลึกกว่า

เอกสารอ้างอิง

- คณิงนิจ อินทร์อ่อง. (2548). **องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงานบริษัท กรุงเทพมหานครและวิทย์ จำกัด เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ กศ.ม. สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พงษ์พันธ์ พงษ์ไอสถ. (2542). **พฤติกรรมกลุ่ม = Group Behavior.** กรุงเทพฯ : วิไลทัศน์พัฒนา.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). (2545). **พุทธธรรม. ฉบับปรับปรุงและขยายความ.** กรุงเทพฯ : สหธรรมิก.
- พีรกร แก้วขจร. (2554). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหลังการควบรวมกิจการกับความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษาพนักงานของบริษัท เมืองไทยประกันภัย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วินิจ เกตุขำ. (2535). **หลักการสอนและการเตรียมประสบการณ์ภาคปฏิบัติ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อภิชาติ ประจิมพันธุ์. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน บริษัทไฮเวย์ จำกัด เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์ กศ.ม. สาขาจิตวิทยาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังสนา สำนสม. (2553). **คุณลักษณะของหัวหน้างานและความเชื่อใ้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- Yamane Taro. (1970). **Statistic : Introductory Analysis.** New York : Harper and Row.