

บทที่ 5

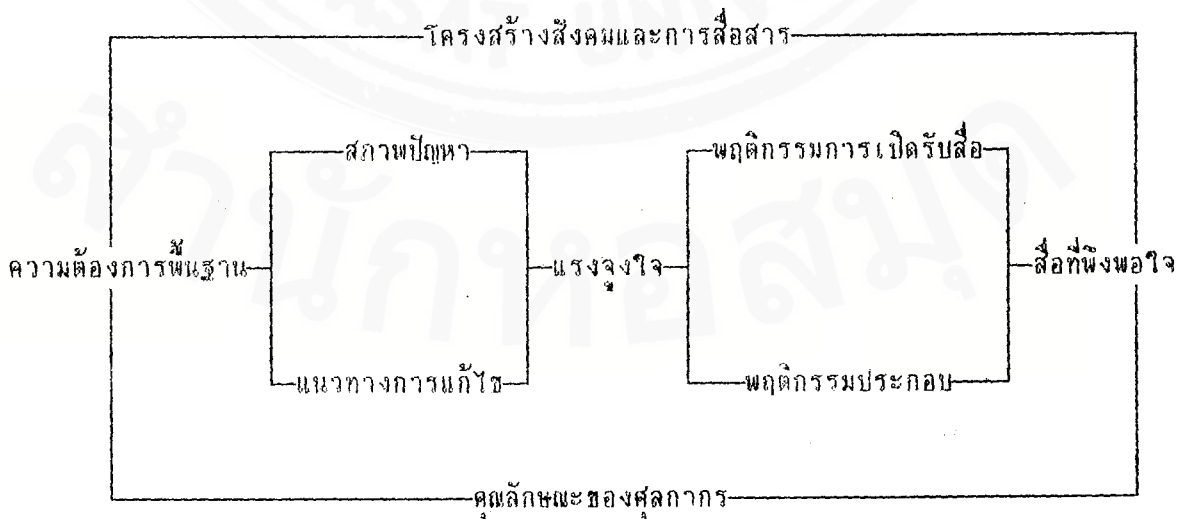
การอธิบายปรากฏการณ์ขององค์การด้วย
แบบจำลองการใช้และความพึงพอใจในสื่อ

การใช้และความพึงพอใจในสื่อ เป็นทฤษฎีที่มีการนำมาใช้อธิบายปรากฏการณ์ทาง การสื่อสารในสังคมที่นิยมมากทฤษฎีหนึ่งในระยะหลัง ๆ โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับการ การสื่อสารหันมาให้ความสนใจต่อตัวผู้รับสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้รับสารในปัจจุบัน มีความรู้ความสามารถในการเลือกเปิดรับสาร ประกอบกับประชาคมในปัจจุบันก็มีอัตรา การแข่งขันในด้านการสื่อสารมากยิ่งขึ้น แม้ว่าทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อจะเน้น การอธิบายปรากฏการณ์ของสมาชิกสังคมอื่นเนื่องมาจากสื่อมวลชนเป็นสำคัญ แต่แนวความ คิดนี้ก็สามารถนำมาเป็นกรอบความคิดในการอธิบายการสื่อสารในองค์การได้เช่นกัน โดย ที่ขอบเขตของการเปิดรับสื่อเพื่อสนองต่อการทำงานภายในองค์การ และอาจมีข้อจำกัดไม่ กว้างไกลดังเช่นสื่อมวลชน

ทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ มีโครงสร้างของกระบวนการหรือความเป็น ระบบดังที่ได้อธิบายไว้ในบทแรกแล้ว ในบทนี้จะประยุกต์ตัวแบบจำลองของการใช้และ ความพึงพอใจในสื่อภายในองค์การมาปรับใช้ตามแผนภาพ

แผนภาพที่ 5.1

กรอบความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อ



จากแผนภาพจะเห็นได้ว่า กระบวนการใช้และความพึงพอใจในสื่อมีลักษณะครบวงจร ซึ่งมีความเป็นระบบโดยประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญและจำเป็น 9 ปัจจัยอันได้แก่ ความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในการปฏิบัติงาน สภาพปัญหาการหนีบุคลากร แนวทางการแก้ไขปัญหาการหนีบุคลากร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านนี้ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อการปฏิบัติงานบุคลากร พฤติกรรมประกอบการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร และสื่อที่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เชื่อมโยงกันด้วยรากฐานทางทฤษฎีตามที่ปรากฏในแผนภาพ ความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปร (ปัจจัย) ใดๆ จึงอาจเป็นความสัมพันธ์ได้ทั้งโดยตรง (ตามโครงสร้างของแผนภาพ) และโดยอ้อม (ไม่เป็นไปตามโครงสร้างของแผนภาพ) ซึ่งหมายถึง เป็นความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรที่มีตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variables) อยู่ระหว่างความสัมพันธ์นั้น ๆ ซึ่งทำให้การสรุปความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรดังกล่าว ไม่อาจสรุปได้โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่ เป็นทวิตัวแปร (bivariates) เช่น ตารางการแจกแจง แต่ต้องอาศัยการวิเคราะห์เส้นทาง (path analysis) แทน แต่แม้กระนั้นการศึกษาด้วยสถิติที่เน้นทวิตัวแปร อาทิ สหสัมพันธ์ (correlation) ก็สามารถทำให้เห็นความสัมพันธ์รวมอันเนื่องมาจากผลกระทบทั้งหลาย เช่น ผลกระทบโดยตรง ผลกระทบโดยอ้อม ตลอดจนผลกระทบที่ไม่ทราบสาเหตุได้พอสมควร อันจะนำไปสู่ความเข้าใจความสัมพันธ์ในลักษณะเส้นทางได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าวในหัวข้อถัดไป

โดยการพิจารณาแผนภาพข้างต้น ประกอบการพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ในตารางที่ 5.1 พบว่า ความต้องการพื้นฐานของเจ้าหน้าที่บุคลากรมีค่าสหสัมพันธ์ในระดับที่มีนัยสำคัญกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร แม้ว่าโดยทั่วไปค่าสหสัมพันธ์ที่พบในคู่สหสัมพันธ์ใดๆ จะมีค่าไม่สูงนักก็ตาม น่าสังเกตว่าความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพื้นฐานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่ใช่ เป็นความสัมพันธ์โดยตรง แต่เป็นความสัมพันธ์ที่ผ่านปัจจัยในด้านสภาพปัญหาของบุคลากร และแนวทางการแก้ไขการลักลอบหนีบุคลากร ซึ่งในส่วนนี้จะชัดเจนมากขึ้นเมื่อได้วิเคราะห์เส้นทางในหัวข้อถัดไป ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพื้นฐาน และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากรเป็นความสัมพันธ์ที่มีทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ยิ่งมีความต้องการในลำดับที่สูง เจ้าหน้าที่บุคลากรก็จะยิ่งมีการเปิดรับสื่อที่แคบหรือใกล้ตัว ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจัยแทรกซ้อนดังจะได้กล่าวต่อไป นอกจากนี้ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการพื้นฐาน กับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากรหรือโครงสร้างสังคมและการสื่อสาร กลับไม่มีความสัมพันธ์กันโดยตรง ทั้งๆ ที่ทฤษฎีแล้วน่าจะมีความสัมพันธ์ดังกล่าวปรากฏอยู่ ทั้งนี้ อาจ

เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นมีระยะเวลาที่ไปประจำการอยู่ไม่นานนัก เนื่องจากเป็นนโยบายของกรมบุคลากรที่ต้องการหมุนเวียนการปฏิบัติงานในพื้นที่เพื่อป้องกันการสร้างอิทธิพลตลอดจนการจู่โจมราชวัตรบ้างหลวงที่อาจเกิดขึ้นได้

ปัจจัยในด้านสภาพปัญหาของบุคลากร เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เป็นพิเศษไม่ว่ากับสื่อที่พึงพอใจในการเปิดรับ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากร และโครงสร้างสังคมและการสื่อสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่เป็นผลพวงหรือการย้อนกลับสาร (feedbacks) ของกระบวนการใช้และความพึงพอใจในสื่อทั้งสิ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพปัญหาบุคลากรตามทัศนะของเจ้าหน้าที่บุคลากร แต่ความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือความต้องการพื้นฐานกลับพบว่าไม่มีนัยสำคัญแต่อย่างใด

ปัจจัยแนวทางการแก้ไขการดักลอบหนีบุคลากร มีค่าสหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญเฉพาะกับพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อเท่านั้น แต่ก็มีค่าที่ไม่สูงนักโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ดังกล่าวก็ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์ทางตรงแต่อย่างใด

อันที่จริงปัจจัยในเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับปัจจัย 4 ตัว อันได้แก่ สภาพปัญหาของบุคลากร แนวทางการแก้ไขการดักลอบหนีบุคลากร พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร และพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อ แต่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กลับมีความสัมพันธ์โดยตรงเฉพาะกับปัจจัยในด้านพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อเท่านั้น แม้ว่าจะมีสหสัมพันธ์กับความต้องการพื้นฐานแต่ก็เป็นเพียงความสัมพันธ์โดยอ้อมเท่านั้น

ในส่วนของปัจจัยพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร จะพบว่ามีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับปัจจัยสื่อที่พึงพอใจ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างคู่ตัวแปรดังกล่าวโดยสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากร ที่สอดคล้องกับสื่อที่พึงพอใจอย่างชัดเจน ทั้งนี้ไม่รวมสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานบุคลากรกับความต้องการพื้นฐานซึ่งเป็นความสัมพันธ์โดยทางอ้อม

พฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อ เป็นปัจจัยที่มีสหสัมพันธ์กับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากร และโครงสร้างสังคมและการสื่อสาร แต่ความสัมพันธ์เหล่านี้ก็ไม่ใช่เป็นความสัมพันธ์โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในสื่อเป็นตัวแปรที่แทรกซ้อนที่อยู่ระหว่างคู่ความสัมพันธ์ของตัวแปรเหล่านั้น แต่อย่างไรผลอิทธิพลของสหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากรก็มากพอที่จะทำให้มีความสัมพันธ์

เชิงเส้น ระหว่างสื่อที่พึงพอใจในการเปิดรับกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากรในกระบวนการใช้และความพึงพอใจในสื่อที่จะกล่าวต่อไปข้างหน้าในการวิเคราะห์เส้นทาง นอกจากนี้ พฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อ ยังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างแนวทางการ

ตารางที่ 5.1

สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้และความพึงพอใจในสื่อ

(ค่าบนคือสหสัมพันธ์ zero oder ส่วนล่างคือค่าความเป็นไปได้)

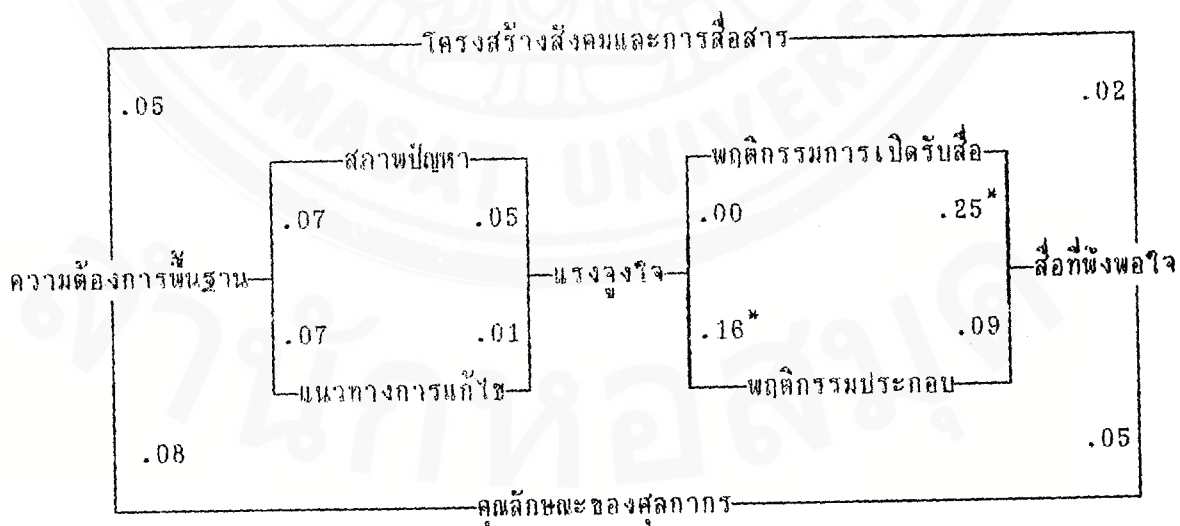
1. ความต้องการพื้นฐาน								
2. สภาพปัญหา	.07							
	.10							
3. แนวทางการแก้ไข	.07	.01						
	.10	.42						
4. แรงจูงใจ	.14	.05	.01					
	.00	.21	.43					
5. พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ	-.17	-.07	-.00	.00				
	.00	.11	.48	.46				
6. พฤติกรรมประกอบ	-.00	.05	-.09	.16	.09			
	.50	.22	.05	.00	.06			
7. สื่อที่พึงพอใจ	-.03	-.20	-.01	.06	.25	.09		
	.29	.00	.44	.17	.00	.06		
8. คุณลักษณะของบุคลากร	.08	-.17	.02	-.05	.04	-.14	.05	
	.09	.00	.35	.21	.27	.01	.19	
9. โครงสร้างสังคมและการสื่อสาร	.05	-.10	-.09	.07	.01	.12	.02	-.16
	.17	.05	.06	.12	.42	.02	.37	.00
	1	2	3	4	5	6	7	8

แก้ไขการลักลอบหนีศุลกากร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งได้ไว้ในประเด็นที่ผ่านมา สำหรับสื่อที่พึงพอใจในการเปิดรับ มีสหสัมพันธ์เฉพาะกับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานศุลกากรโดยได้กล่าวไว้ในตอนต้นแล้ว เช่นเดียวกับกับคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และโครงสร้างสังคมและการสื่อสารก็ได้กล่าวไว้ในประเด็นที่ผ่านมาแล้ว แต่มีข้อน่าสังเกตเพิ่มเติมคือว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ศุลกากร และโครงสร้างสังคมและการสื่อสารต่างก็มีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ แม้ว่าจะ เป็นสหสัมพันธ์ที่มีทิศทางตรงข้ามก็ตาม

โดยสรุป ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ในรูปของตัวแปรคู่ที่มีสหสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ จะมีความสัมพันธ์โดยตรงอยู่เพียง 2 คู่เท่านั้น กล่าวคือ คู่ตัวแปรระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อ และคู่ตัวแปรระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อปฏิบัติงานศุลกากรกับสื่อที่พึงพอใจในการเปิดรับ นอกนั้น เป็นสหสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรที่มีสหสัมพันธ์โดยตรงตามทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ ซึ่งอาจบรรจุค่าสหสัมพันธ์ลงบนแบบจำลองการใช้และความพึงพอใจในสื่อ โดยเห็นหน้าแสดงถึงสหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญ

แผนภาพที่ 5.2

ค่าสหสัมพันธ์ในกรอบความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อ



ในการวิเคราะห์เพื่อแสวงหาหรือยืนยันอันแบบจำลองที่เป็นความสัมพันธ์แบบเหตุ - ผล (causal model) จะอาศัยการวิเคราะห์เส้นทางที่พิจารณาความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรใน

แต่ละเส้นทางด้วยสมการถดถอย (regression) ซึ่งมีพื้นฐานของสมการดังนี้

$$Y_{(n,1)} = X_{(n,p)} B_{(p,1)} + e_{(n,1)}$$

เมื่อ Y เป็น vector of response functions หรือเป็น vector ของตัวแปรตาม โดย X เป็น matrix ของตัวแปรต้นซึ่งกำหนดโดยกรอบความคิดของผู้วิจัย (designed matrix) ส่วน B เป็น vector ของสัมประสิทธิ์เชิงเส้นในสมการถดถอย (regression coefficients) และ e เป็น vector ของค่าความคลาดเคลื่อนหรือเศษเหลือ ซึ่งอาจกระจายเป็นรายการณ์ (observations) ได้ดังนี้

$$y_{ip} = \sum_{j=1}^p b_{pj} x_{ip} + e_{ip}$$

เมื่อกำหนดให้ y เป็นตัวแปรตามของคนที่ i ที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรต้น X ซึ่งเป็นสาเหตุจำนวน p ตัวบนความสัมพันธ์ด้วยสัดส่วนของค่า b ซึ่งเป็นค่าสัมประสิทธิ์ของสมการ อย่างไรก็ตามโดยปกติความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล มักไม่อยู่ในรูปที่สมบูรณ์แต่จะมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลร่วมอยู่ด้วยเสนอในรูปของ e ดังที่สมการข้างต้นได้แสดงไว้ดังนี้

$$H_0 : CB = 0$$

เมื่อ C เป็น contrast matrix

ถ้าให้ response functions อยู่ในรูปของ probability และตัวแปรต้นเป็นมาตรฐานเชิงอันดับ แล้ว

$$B = (X' V^{-1} X)^{-1} X' V^{-1} Y$$

โดยที่ V เป็น variences-covariences matrix ของ response functions และ V' เป็น transposed matrix ของ V เช่นเดียวกับ X' เป็น transposed matrix ของ X

กำหนดให้ V_B เป็น variences-covariences matrix ของ B ซึ่งมีค่าเป็น

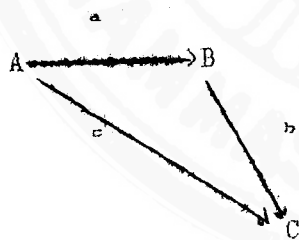
$$V_B = (X' V^{-1} X)^{-1}$$

ดังนั้น $B = V_B (X V^{-1} Y)$

โดยที่ B เป็น สัมประสิทธิ์เส้นทาง (path coefficients) และ V_B เป็น ค่าสหสัมพันธ์ เพราะฉะนั้น ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจึงเป็นส่วนหนึ่งกับ (หรือเป็นส่วนหนึ่งของ) ค่าสหสัมพันธ์ (ดูใน Forthofer & Lehnen 1981: chap. 3) ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ในการศึกษาการวิเคราะห์เส้นทางแล้ว ความแปรปรวนรวม (total covariance) ก็คือ ค่าของสหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปร ในขณะที่สัมประสิทธิ์เส้นทาง เป็นเพียงสาเหตุตรง (direct cause) ของคู่ตัวแปรเท่านั้น ในกรณีที่มีตัวแปรแทรกก็อาจจะมีส่วนเหตุอ้อม (indirect cause) ของคู่ตัวที่ผ่านตัวแปรแทรกนั้นเกิดขึ้นได้ (SPSS 1975: 389) ดังเช่น

แผนภาพที่ 5.3

สาเหตุและผลกระทบของตัวแปร



$$\text{coef}_{AC} = a * b + c$$

$$= \text{ind cause} + \text{dir cause}$$

โดยสรุปสาเหตุทั้งหมดมีค่าดังสมการ (decomposition)

$$\text{tot cov} = \text{tot cause} + \text{noncause}$$

หรือ $\text{tot cov} = \text{dir cause} + \text{ind cause} + \text{noncause}$

เมื่อ $\text{tot cause} = \text{dir cause} + \text{ind cause}$

noncause เป็นผลกระทบของตัวแปรตามซึ่งเกิดจากสาเหตุหรือตัวแปรต้นที่ไม่สามารถอธิบายได้ถึงความเป็นมา โดยแตกต่างจากสาเหตุตรงและสาเหตุอ้อมที่สามารถอธิบายความเป็นมาได้ตั้งแผนภาพข้างบน การอธิบายความสัมพันธ์ทั้งหมดของสาเหตุดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยค่า r^2

นอกจากนี้ ตัวแปรตามยังอาจเกิดขึ้นได้จากสาเหตุอื่น ๆ ที่ไม่ใช่มาจากตัวแปรต้น ซึ่งเป็นข้อกำหนดจากงานวิจัย อันอาจเป็นปัจจัยภายนอกที่เข้ามากระทำต่อตัวแปรตามดังกล่าวโดยไม่รู้สาเหตุที่แท้จริงคืออะไร การอธิบายในส่วนนี้สามารถทำได้เช่นกัน เนื่องจากมีค่าเป็นเศษเหลือจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดจากผู้วิจัย ทั้งนี้อาจเรียกได้ว่าเป็น residual cause โดยคำนวณได้จาก $1/(1-r^2)$ เมื่อ r^2 คือ ค่าความแปรปรวนของตัวแปรตามที่สามารถอธิบายได้ด้วยตัวแปรต้น

อย่างไรก็ตามในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาตัวแปรแทรก ดังนั้นจึงไม่มีการคำนวณหาสาเหตุอ้อมในที่นี้ ส่วนค่าความแปรปรวนรวมหรือค่าสหสัมพันธ์อันดับศูนย์ (zero order) ได้แสดงผลการคำนวณหรือกล่าวไว้ในตอนต้นแล้ว (ตารางที่ 5.1)

$$* \text{tot cov} = \text{dir cause} + \text{noncause} *$$

ในส่วนต่อไปจะเป็นผลการคำนวณเฉพาะค่าสาเหตุตรงและสาเหตุอื่น (noncause) ทั้งนี้จะตรวจสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ไว้ด้วย โดยคำนวณจาก

$$F = \frac{B' C [C(X' X)^{-1} C] C B / C}{(Y' Y - B' X' Y) / (n-p)}$$

c : number of independent rows in contrast matrix

n-p : degree of freedom

จากแผนภาพที่ 5.1 ของทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ สามารถเขียนเป็นสมการถดถอยเพื่อแสดงความสัมพันธ์ ได้ทั้งสิ้น 9 สมการ (ดูรายละเอียดของแต่ละสมการในหมายเหตุของท้ายบทนี้) ดังนี้

ก	โครงสร้างสังคมและการสื่อสาร	=	.03	สื่อที่พึงพอใจ	+ 1.65	
ข	คุณลักษณะของบุคลากร	=	.07	สื่อที่พึงพอใจ	+ 2.79	
ค	สื่อที่พึงพอใจ	=	.37	พฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อ		
				+ .10	พฤติกรรมประกอบ	+ 1.34
ง	พฤติกรรมประกอบ	=	.18	แรงจูงใจ	+ 1.25	
จ	พฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อ	=	.02	แรงจูงใจ	+ 1.78	
ฉ	แรงจูงใจ	=	.05	สภาพปัญหา		
				- .003	แนวทางการแก้ไข	+ 10.22
ช	แนวทางการแก้ไข	=	.09	ความต้องการพื้นฐาน	+ 2.40	
ญ	สภาพปัญหา	=	.04	ความต้องการพื้นฐาน	+ 2.11	
ฎ	ความต้องการพื้นฐาน	=	.31	คุณลักษณะของบุคลากร		
				+ .06	โครงสร้างสังคมของสื่อ	+ 2.80

ในจำนวนทั้งสิ้น 9 สมการ มีสมการที่มีความสัมพันธ์ระหว่างด้านซ้ายและด้านขวาของสมการอย่างมีนัยสำคัญอยู่เพียง 3 สมการ ได้แก่ สมการที่ ข ที่ ค และที่ ง โดยสมการ ข และ ง เป็นสมการที่มีตัวแปรด้านขวามือของสมการเพียงตัวแปรเดียว ซึ่งสะท้อนถึงการมีปัจจัยเหตุที่เป็นปัจจัยเดียว ดังเช่นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมอื่นที่ประกอบกับการเปิดรับสื่อของเจ้าหน้าที่บุคลากรมาจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับการแสดงออกซึ่งคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่บุคลากร ได้รับอิทธิพลจากสื่อที่เจ้าหน้าที่บุคลากรพึงพอใจในการเปิดรับ สำหรับในสมการ ค นั้น เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นว่า สื่อที่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่บุคลากร ก็เนื่องมาจากทั้งพฤติกรรมโดยตรงของการเปิดรับสื่อกับพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อของเจ้าหน้าที่บุคลากร

แต่แม้กระนั้นพฤติกรรมโดยตรงของการเปิดรับสื่อ ก็เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงมากกว่าพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อของเจ้าหน้าที่บุคลากรค่อนข้างมาก จนอาจกล่าวได้ว่าการเลือกเปิดรับสื่อของเจ้าหน้าที่บุคลากรในปัจจุบัน สอดคล้องกับความพอใจในสื่อตามการใช้และความพึงพอใจในสื่อที่เจ้าหน้าที่บุคลากรเปิดรับอยู่แล้ว อิทธิพลดังกล่าวข้างต้นจึงมีปัจจัยในพฤติกรรมอื่นที่ประกอบการเปิดรับสื่อ ทั้งที่ในตัวปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจไม่มากนัก

น่าสังเกตว่า จากตารางที่ 5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามเป็น

ตารางที่ 5.2
การเปรียบเทียบผลกระทบรวมและผลกระทบตรง

ตัวแปรตาม	R ²	ตัวแปรต้น	ความแปรปรวนรวม	สาเหตุตรง
โครงสร้างสังคมและการสื่อสาร	.00	สื่อที่พึงพอใจ	.08	.03
คุณลักษณะของบุคลากร	.05	สื่อที่พึงพอใจ	.05	.07*
สื่อที่พึงพอใจ	.09	พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ	.25*	.37*
		พฤติกรรมประกอบ	.00	.10
พฤติกรรมประกอบ	.05	แรงจูงใจ	.16*	.18*
พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ	.00	แรงจูงใจ	.00	.02
แรงจูงใจ	.00	สภาพปัญหา	.05	.05
		แนวทางการแก้ไข	.01	-.00
แนวทางการแก้ไข	.01	ความต้องการพื้นฐาน	.07	.09
สภาพปัญหา	.01	ความต้องการพื้นฐาน	.07	.04
ความต้องการพื้นฐาน	.01	คุณลักษณะของบุคลากร	.08	.31
		โครงสร้างสังคมของสื่อ	.05	.06

คู่ความสัมพันธ์ที่ไม่สามารถอธิบายความเป็นมาได้ทั้งหมด อาจเป็นเพราะว่ามีจำนวนตัวแปรแทรกซ้อนอยู่ (สาเหตุอื่น) หรือ มีอันตรกิริยาของตัวแปร (interaction effect) ภายในความสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรนั้นเกิดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากมี noncause (noncause = totcov - dir cause) ปรากฏอยู่แม้ว่าจะมีปริมาณไม่มากนัก

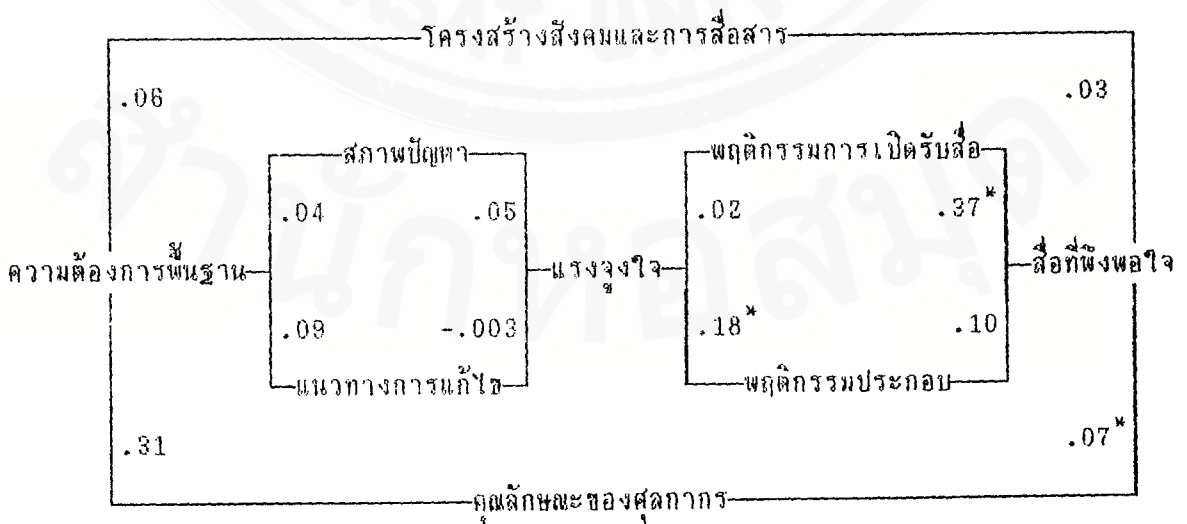
อย่างไรก็ตาม อิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีความชัดเจนในการส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อตัวแปรตามก็ไม่ได้หมายความว่า จะสามารถอธิบายทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ

ได้อย่างหนักแน่น เพียงแต่มีค่าความแปรปรวนเพื่อการอธิบายได้มากกว่า เมื่อเทียบกับค่าของความคลาดเคลื่อน (errors) แต่ทั้งนี้ค่าความแปรปรวนในการอธิบายความสัมพันธ์ (r^2) ของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามก็มีค่าไม่สูงนัก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของคู่ตัวแปรใดๆ ในแผนภาพหรือในสมการได้รับอิทธิพลจากสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบที่กำลังศึกษา กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเส้นทางที่วิเคราะห์มีตัวแปรอื่นซ่อนอยู่ (latent variable หรือ residual cause) ทั้งนี้เนื่องจากมีความคลาดเคลื่อนสูงมาก ($1-r^2$) โปรดดูรายละเอียดในตารางที่ 5.2

จากตารางข้างต้น สามารถนำมาอธิบายเชิงเส้นของแบบจำลองการใช้และความพึงพอใจในสื่อได้เพียง 3 คู่ตัวแปรจากทั้งหมด 12 คู่ตัวแปร ย่อมแสดงให้เห็นว่าทฤษฎีการใช้และความพึงพอใจในสื่อ นำมาอธิบายการปฏิบัติงานในองค์การชายแดนกึ่งเปิดได้ไม่สมบูรณ์ โดยสามารถอธิบายได้เพียงบางส่วนของวงจรการใช้และความพึงพอใจในสื่อ โดยเฉพาะในช่วงต่างๆ ของวงจร หรือใน loop หลังเท่านั้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลพวงจากปัจจัยภายนอก (residual cause) ตลอดจนปัจจัยที่อาจมาจากตัวแปรแทรก หรืออิทธิกริยาของตัวแปร (คือเป็น noncause) ที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงเส้นในการวิเคราะห์เส้นทางดังได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้ว โปรดดูแผนภาพที่ 5.4

แผนภาพที่ 5.4

การวิเคราะห์เส้นทางในกรอบความคิดการใช้และความพึงพอใจในสื่อ



ข้อสรุป จากสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า

"แบบจำลองของการใช้และความพอใจในสื่อที่เปิดรับ สามารถยืนยันต่อการอธิบายปรากฏการณ์ของการสื่อสารในองค์การชายแดนกึ่งเปิด"

เป็นข้อสรุปที่ไม่เป็นความจริง โดยสามารถสรุปเป็น ข้อสรุปใหม่ ได้ว่า

"การปฏิบัติงานบุคลากรโดยปรากฏการณ์ของการสื่อสารในองค์การ ไม่สามารถอธิบายได้อย่างครบวงจรด้วยแบบจำลองของการใช้และความพึงพอใจในสื่อ"

ทั้งนี้เพราะว่าแบบจำลองของการใช้และความพึงพอใจในสื่อ สามารถนำไปอธิบายหรือยืนยันได้เฉพาะบางส่วนบางเส้นทางเท่านั้น แม้ว่าในบางส่วนหรือบางเส้นทางนั้นจะมีความสำคัญโดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในสื่อที่เลือกเปิดรับแล้วของเจ้าหน้าที่บุคลากรก็ตาม แต่ในบริบทอื่นไม่อาจยืนยันได้ด้วยแบบจำลองดังกล่าว

ชำนาญกหอสมุด

หมายเหตุ รายละเอียดของสมการทั้งเก้า

ตารางที่ 5.3

หมายเหตุความแปรปรวนของสมการในการวิเคราะห์เส้นทาง

$$\text{โครงสร้างสังคมและการสื่อสาร} = .03 \text{ สื่อที่พึงพอใจ} + 1.65$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	.08	.09	.92	.03	.00		
ส่วนเหลือ	.92						
สื่อที่พึงพอใจ						.03	.69
ค่าคงที่						1.65	.00

$$\text{คุณลักษณะของสุลกากร} = .07 \text{ สื่อที่พึงพอใจ} + 2.79$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	1.28	5.46	.00	.22	.05		
ส่วนเหลือ	.23						
สื่อที่พึงพอใจ						.07	.00
ค่าคงที่						2.79	.00

$$\text{สื่อที่พึงพอใจ} = .37 \text{ พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ} + .10 \text{ พฤติกรรมประกอบ} + 1.34$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	8.87	10.96	.00	.31	.09		
ส่วนเหลือ	.81						
พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ						.37	.00
พฤติกรรมประกอบ						.10	.15
ค่าคงที่						1.34	.00

$$\text{พฤติกรรมประกอบ} = .18 \text{ แรงจูงใจ} + 1.25$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	8.29	11.45	.00	.23	.05		
ส่วนเหลือ	.72						
แรงจูงใจ						.18	.00
ค่าคงที่						1.25	.00

$$\text{พฤติกรรมกาารเปิดรับสื่อ} = .02 \text{ แรงจูงใจ} + 1.78$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	.16	.28	.60	.36	.00		
ส่วนเหลือ	117.04						
แรงจูงใจ						.02	.60
ค่าคงที่						1.78	.00

$$\text{แรงจูงใจ} = .05 \text{ สภาพปัญหา} - .003 \text{ แนวทางการแก้ไข} + 2080$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	.19	.15	.86	.04	.00		
ส่วนเหลือ	254.11						
สภาพปัญหา						.05	.58
แนวทางการแก้ไข						-.00	.96
ค่าคงที่						10.22	.00

$$\text{แนวทางการแก้ไข} = .09 \text{ ความต้องการพื้นฐาน} + 2.40$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
ส่วนการทดลอง	3.36	1.83	.18	.09	.01		
ส่วนเหลือ	387.30						
ความต้องการพื้นฐาน						.09	.18
ค่าคงที่						2.40	.26

$$\text{สภาพปัญหา} = .04 \text{ ความต้องการพื้นฐาน} + 2.11$$

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
ส่วนการทดลอง	.86	1.38	.24	.08	.01		
ส่วนเหลือ	.62						
ความต้องการพื้นฐาน						.04	.24
ค่าคงที่						2.11	.00

ความต้องการพื้นฐาน=.31 คุณลักษณะของศัลยกรรม+.06 โครงสร้างสังคมของสื่อ+2.80

การวิเคราะห์ความแปรปรวน

	MS	F	prob.	R	R ²	B	sig T
สมการถดถอย	2.54	1.22	.30	.11	.01		
ส่วนเหลือ	2.08						
คุณลักษณะของศัลยกรรม						.31	.13
โครงสร้างสังคมของสื่อ						.06	.55
ค่าคงที่						2.79	.00

สำนักหอสมุด