



พฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อ
พฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

โดย

กัลยา นามสงวน และคณะ



สนับสนุนงบประมาณโดย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2557

Leader Behavior, Perception, Attitudes of Peers and Organizational Climate
Affecting Work Responsibility and Effectiveness of Rajamangaly University
of Technology Rattanakosin Personnel

By

Kanlaya Namsanguan and the others

Granted by

Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Fiscal year 2014



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่จัดสรรงบประมาณอุดหนุนเป็นทุนในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษา อาจารย์ทั้ง 4 วิทยาเขต ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณนักศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณเพื่อนๆ อาจารย์ทุกคนที่ให้อำนาจใจและให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและเอกสารในการศึกษาในครั้งนี้

กัลยา นามสงวน และคณะ

ธันวาคม 2557



บทคัดย่อ

รหัสโครงการ : Uni 006/2557

ชื่อโครงการ: พฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อ พฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานใน หน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ชื่อนักวิจัย: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา นามสงวน นางจินตนา ฉัตรบุราณันท์ นางสาวอังคณา ชัยเดชโกสิน และ นายสมชาย นิลบดี

การศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มี ผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 7 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศขององค์กร ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 5 ข้อมูลทางการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ และตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้นำ และพฤติกรรมความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงาน และการรับรู้เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

คำสำคัญ: การรับรู้ เจตคติ ภาวะผู้นำ บรรยากาศขององค์กร ความรับผิดชอบ

E-mail: kanlaya.nam@rmutr.ac.th, jintana.c@rmutr.ac.th, gakana.cha@rmutr.ac.th,
somchai.nil@rmutr.ac.th

ระยะเวลาโครงการ: 1 ตุลาคม 2556- 30 กันยายน 2557

Abstract

Code of Project: Uni006/2557

Project Name: Leader Behavior, Perception, Attitudes of Peers and Organizational Climate Affecting Work Responsibility and Effectiveness of Rajamangaly University of Technology Rattanakosin Officials

Researcher Name: Asst.Prof.Dr.Kanlaya Namsanguan, Mrs. Jintana Chatburapanun, Miss Angkana Chaidejkosin, Mr.Somchai Nilbodee

The purposes of this research were to 1) study leadership behavior, perception, attitude of colleagues and organizational climate of Rajamangala University of Technology Rattanakosin officials and 2) to study related of, perception, attitudes of peers and organizational climate affecting work responsibility and effectiveness of Rajamangaly University of Technology Rattanakosin Officials

The instrument used in this research was a seven-section questionnaire. This questionnaire consisted of Section 1) Officials ' General Information, Section 2) Work Habit, Section 3 Organizational climate, Section 4 Work effectiveness, Section 5 Self perceptioint, Section 6 Work responsibility and Section 7 Attitudes of peers.

The research results revealed that the leader behavior and the work responsibility are related to the work effectiness. In addition, the perception, the attitude of peers and the organizational climate are related to the work responsibility and efftiveness.

Keywords: Perception, Attitudes, Leadership behavior, Organizational climate, Work responsibility

E-mail: kanlaya.nam@rmutr.ac.th, jintana.c@rmutr.ac.th, angakana.cha@rmutr.ac.th,
somchai.nil@rmutr.ac.th

Period of project: 1 October 2013 – 30 September 2014

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
3. สมมติฐานการวิจัย.....	3
4. ขอบเขตการวิจัย.....	4
5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
6. ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.....	8
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ.....	9
2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ.....	9
2.2 องค์ประกอบและหลักของการเป็นผู้นำ.....	11
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ.....	11
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	14
3.1 ความหมายของการรับรู้.....	14
3.2 ความสำคัญของการรับรู้.....	16

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
	3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	16
	4. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ.....	18
	4.1 ความหมายของความรับผิดชอบ.....	18
	4.2 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ.....	19
	5. แนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการปฏิบัติงาน.....	20
	5.1 ความหมายของเจตคติ.....	20
	5.2 องค์ประกอบของเจตคติ.....	21
	5.3 ลักษณะของเจตคติ.....	22
	6. แนวความคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	23
	6.1 ความหมายของแรงจูงใจ.....	23
	6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	23
	7. แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์กร.....	38
	7.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร.....	38
	7.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร.....	40
	8. ประสิทธิภาพการทำงาน.....	46
	8.1 ความหมายและประสิทธิภาพในการทำงาน.....	46
	8.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48
	8.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน.....	48
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
	1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
	ประชากร.....	51
	กลุ่มตัวอย่าง.....	51
	2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
	3. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	57
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน.....	59
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร.....	63
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน..	71
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง.....	73
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ.....	74
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน.....	75
ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	77
5 บทสรุป.....	88
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	88
2. สมมติฐานการวิจัย.....	89
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	89
4. เครื่องมือในการวิจัย.....	90
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	90
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
7. สรุปผลการวิจัย.....	91
8. การอภิปรายผลการวิจัย.....	95
9. ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	108
ประวัติผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร.....	44
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์.....	52
3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	54
4	จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	58
5	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพฤติกรรมผู้นำใน การทำงาน.....	59
6	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบรรยากาศองค์กร	63
7	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน.....	71
8	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ศักยภาพ ของตนเอง	73
9	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพฤติกรรมความ รับผิดชอบ.....	74
10	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของเจตคติของ ผู้ร่วมงาน.....	75
11	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อ การทำงาน จำแนกตามเพศ.....	77
12	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อ การทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง.....	79
14	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	80
15	ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ.....	80
16	ความสัมพันธ์ของเพศต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ.....	81
17	ความสัมพันธ์ของเพศต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	82
18	ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ.....	82
19	ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	83
20	ความสัมพันธ์ของตำแหน่งต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ.....	84
21	ความสัมพันธ์ของตำแหน่งต่อประสิทธิภาพการทำงาน.....	85
22	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน.....	86
23	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน.....	87



สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
1	สามเหลี่ยมแสดงองค์ประกอบของเจตคติ.....	22
2	ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	25
3	ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom.....	34
4	ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก.....	36
5	ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง.....	37



บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

องค์การที่เกิดขึ้นมากในปัจจุบันล้วนต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เมื่อได้รับสินค้าหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วก็เพิ่มความต้องการในปัจจัยอื่นๆ เรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ที่กล่าวว่า “ความต้องการของคนเรานั้นไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเพียงพอ แล้วย่อมที่จะมีความต้องการหรือโยยหาอีกอย่างหนึ่งและความต้องการนั้นจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีที่สิ้นสุด” จากแนวคิดทฤษฎีนี้เองทำให้เชื่อได้ว่าความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุดเป็นบ่อเกิดขององค์การในรูปแบบที่แตกต่างกันไป (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2553)

วัฒนธรรมขององค์การมีความสัมพันธ์กับการบริหารการศึกษาในหลายๆ ด้าน เป็นต้นว่า โครงสร้างขององค์การ แรงจูงใจ ผู้นำ และการเปลี่ยนแปลง มิติของวัฒนธรรมองค์การภายใต้ทฤษฎีระบบสังคม (Social system theory) และทฤษฎีระบบเปิด (Open system theory) องค์การได้รับปัจจัยมาจากสิ่งแวดล้อมในรูปแบบของข้อมูลข่าวสาร บุคคลและวัสดุอุปกรณ์ ปัจจัยดังกล่าวจะเชื่อมโยงมาเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อเป้าหมายขององค์การและทำให้สมาชิกในองค์การประสบผลตามที่ต้องการ ส่วนกระบวนการบริหาร เช่น แรงจูงใจ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การสื่อสาร การเปลี่ยนแปลง และโครงสร้างขององค์การ ได้แก่ คำอธิบายงาน ระบบคัดเลือก ระบบประเมินผล ระบบการควบคุม และระบบการให้รางวัลมีความสำคัญต่อวัฒนธรรมขององค์การ (ศิริพงษ์ เศษเกษม, 2552) องค์การทางการศึกษาเป็นองค์การหนึ่งที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดวัฒนธรรม ความรู้ ความสามารถ เจตคติ ค่านิยม เพื่อหล่อหลอมสมาชิกของสังคมให้ไปในทิศทางที่สังคมคาดหวัง (ยนต์ ชุ่มจิต, 2546) ผู้มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การทางการศึกษาให้ประสบความสำเร็จนั้นก็คือ ผู้นำขององค์การ และบุคลากร

ผู้นำขององค์การเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อสถานภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลงานขององค์การที่สังกัด ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นผู้ที่มีอิทธิพลเหนือผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาและมีอิทธิพลซึ่งสามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้นำเป็นส่วนประกอบที่สำคัญขององค์การ โดยทางองค์การมุ่งหวังที่จะให้ผู้นำมีบทบาทในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป จากผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการแสดงความคิดริเริ่ม ความรับผิดชอบต่อการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งยังมุ่งหวังว่าผู้นำจะสามารถปฏิบัติตนให้เพื่อนร่วมงานทั้งหมดยอมรับนับถือในตำแหน่งหน้าที่และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานโดยไม่ต้องใช้อำนาจเป็นองค์ประกอบในการดำเนินการ โดยเฉพาะต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและต่อผลงานโดยส่วนรวม ความสามารถและลักษณะของผู้นำมีส่วนสัมพันธ์ใกล้ชิดกับคุณภาพและคุณค่าขององค์การที่จะสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ (ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ, 2546)

นอกจากพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลประสิทธิภาพการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว สภาพความรู้สึภายในตัวบุคคลที่ใช้ประเมินหรือตัดสินสิ่งต่างๆ สภาพดังกล่าวเป็นสภาพที่เกี่ยวกับความรู้

ลึกซึ้งหรือไม่ชอบต่อคน วัตถุประสงค์ของ เหตุการณ์ และอื่นๆ สำหรับในองค์การ ความรู้สึกหรือเจตคติ ถือว่ามีความสำคัญมากเพราะจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานอันจะส่งผลไปสู่การปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องส่วนบุคคลหรือเจตคติต่องานซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบแล้ว แต่กรณี ซึ่งปัจจัยหลักที่กระทบต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ งานมีความหลากหลาย ไม่จำเจ ช้าชาก มีอิสระ ในการปฏิบัติงานพอสมควร และมีโอกาสรับรู้การปฏิบัติว่าได้รับผลดีมาน้อยเพียงใด

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานและนโยบายการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่มีความยุติธรรม ชัดเจนและเป็นไปได้ในทิศทางที่คาดหวัง ในองค์การที่มีการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมโดยยึดหลักการด้านปริมาณงาน ความทุ่มเทเสียสละ อุทิศเวลา กำลังกาย กำลังสติปัญญาให้แก่องค์การความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคลและผลงานที่ได้มาตรฐานมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน การทำงานในองค์การใดๆ ก็ตาม บุคลากรจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ 2 ประการคือ 1) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสะดวกสบายในการทำงาน และ 2) สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน นอกจากนี้บุคลากรโดยทั่วไปยังมีความชื่นชอบ และพึงพอใจ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ไม่เป็นอันตรายและไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกอึดอัดในการทำงาน สภาพแวดล้อมรอบข้างประกอบด้วย อุณหภูมิ แสง เสียง สี สถานที่ทำงานสะอาดสะอ้าน เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากความต้องการเป็นตัวเงินตอบแทน หรือความสำเร็จจากการปฏิบัติงานที่เห็นเด่นชัดสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมแล้ว บุคลากรส่วนใหญ่ ยังมีความต้องการการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในด้านสังคม ดังนั้นจึงไม่ใช่เรื่องแปลกที่ความเป็นกันเอง มิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความรัก ความสามัคคี ความรู้สึกดีๆ ที่เกิดจากประสบการณ์การทำงานร่วมกันจะเป็นสัญญาณผู้มิดใจและเพิ่มระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้น (สวัสดี เพชรโชติวงศ์, 2549)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ สถาปนาขึ้นในตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยที่ตั้งของวิทยาเขต 4 แห่งรวมเข้าด้วยกันได้แก่ วิทยาเขตศาลายา วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาเขตวังไกลกังวล และวิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาลัยของมหาวิทยาลัยคือ เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาวิชาชีพสู่ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปกรรม การบริการและบริหารธุรกิจสู่สังคมการประกอบการเพื่อก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ การที่จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด ผู้บริหารและบุคลากรจะต้องมีความรับผิดชอบในการทำงาน หากผู้บริหารมีลักษณะขาดความเป็นผู้นำ ไม่มีความรับผิดชอบ มีเจตคติที่ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยด้านจิตลักษณะของบุคลากร พฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมรับผิดชอบและประสิทธิผลของงาน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

และประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

3. สมมติฐานการวิจัย

1. เพศมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
3. ตำแหน่งมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
5. ปัจจัยด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
6. ปัจจัยด้านตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
7. พฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
8. การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยทฤษฎีเส้นทางการสู่เป้าหมาย (Path-goal Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ เป็นแนวทางเบื้องต้นในการประมวลเอกสารและกำหนดตัวแปรเชิงเหตุในการอธิบายพฤติกรรมความรับผิดชอบของบุคลากร โดยแบ่งกลุ่มปัจจัยเชิงสาเหตุออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. ปัจจัยด้านลักษณะจิต หมายถึง ลักษณะจิตที่ผลักดันให้เกิดพฤติกรรมรับผิดชอบต่องานของบุคลากรที่เป็นลักษณะที่สะสมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำ หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้บริหาร เพราะผู้บริหารเป็นผู้ที่มีอิทธิพลและสามารถใช้อำนาจในการสั่งการ ควบคุมให้เกิดความสำเร็จของงาน ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 4 แบบ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบบงการ ภาวะผู้นำแบบให้การสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ
3. ปัจจัยทางด้านสภาวะแวดล้อมและสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศขององค์กร
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน
บรรยากาศขององค์กร
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงาน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความข้อมูล เกิดเป็นความเข้าใจ หรือความรู้สึกภายในของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวที่บุคคลนั้นๆ ที่ได้รับสัมผัสมาจากประสาทสัมผัสโดยผ่านกระบวนการคิด ความเข้าใจและสุดท้ายของการตีความในการรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ออกมาในรูปของการกระทำ
2. เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกด้านต่างๆ ของบุคลากรที่มีต่อผู้ร่วมงาน การทำงานรวมทั้งองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่
3. ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนาจการโดยใช้กระบวนการสื่อความหมายหรือการติดต่อกันและกันให้ร่วมใจกับตนดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่กำหนดไว้
4. พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะภาวะผู้นำในการจัดการองค์การ การแก้ปัญหา การสื่อสาร การวางตัวในสถานการณ์ต่างๆ และการที่ผู้นำใช้อิทธิพลในการสั่งการหรือควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาหรือใช้การจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ตนต้องการ โดยมีกระบวนการติดต่อกันและกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ การแสดงออกของภาวะผู้นำมี 4 แบบ คือ
 - 4.1 ภาวะผู้นำแบบงการ หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะที่ผู้นำมีลักษณะเป็นผู้บอกหรือสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งที่ต้องการโดยไม่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ร่วมตัดสินใจ
 - 4.2 ภาวะผู้นำแบบให้การสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะที่ผู้นำมีความเป็นกันเองให้ความเอาใจใส่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและสนับสนุนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานและคำนึงถึงความเป็นอยู่ รวมทั้งความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา ประกอบด้วย การจัดสวัสดิการต่างๆ ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา การยกย่องให้กำลังใจ การแสดงถึงความห่วงใย และการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาประสบปัญหา
 - 4.3 ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะที่ผู้นำเป็นผู้ที่แสวงหาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ ประกอบด้วยการร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชากำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการเสนอแนะ การตัดสินใจสั่งการในเรื่องที่จะต้องขอมติเห็นชอบของกลุ่มการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงานและร่วมกันทำงานเป็นทีม
 - 4.4 ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะของผู้นำที่มีลักษณะมุ่งผลสำเร็จของงานด้วยการกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การคาดหวังให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้สูงสุด การแสดงความมั่นใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำงานไปสู่มาตรฐาน

ระดับสูงได้ การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง การเน้นความเป็นเลิศของผลงาน การสนองตอบต่อความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชาที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

5. บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ถึงลักษณะทั่วไปของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบในหน้าที่ การเลื่อนขั้นเงินเดือน มิตรภาพความอบอุ่นในองค์กร การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

6. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี มีความรวดเร็วมีคุณภาพ ได้ผลสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์

7. ความรับผิดชอบ หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งความสำเร็จของงาน ไม่จำเป็นต้องคอยตรวจสอบดัดสนใจในทุกเรื่องปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกรับผิดชอบในงาน

8. บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ชายและหญิงของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

6. ผลการวิจัยที่คาดว่าจะได้รับ

ผลของการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง เจตคติต่อการปฏิบัติงาน พฤติกรรมของผู้นำ บรรยากาศขององค์กร เพื่อจะได้เป็นข้อมูลแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำผลของการศึกษาไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไข หรือส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความรับผิดชอบและประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่อไปนี้

1. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ
 - 2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ
 - 2.2 องค์ประกอบและหลักของการเป็นผู้นำ
 - 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
 - 3.1 ความหมายของการรับรู้
 - 3.2 ความสำคัญของการรับรู้
 - 3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ
 - 4.1 ความหมายของความรับผิดชอบ
 - 4.2 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการปฏิบัติงาน
 - 5.1 ความหมายของเจตคติ
 - 5.2 องค์ประกอบของเจตคติ
 - 5.3 ลักษณะของเจตคติ
6. แนวความคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
 - 6.1 ความหมายของแรงจูงใจ
 - 6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ
7. แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์กร
 - 7.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร
 - 7.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร
 - 7.3 ทฤษฎีบรรยากาศองค์กร
8. ประสิทธิภาพการทำงาน

- 8.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน
- 8.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน
- 8.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

1. ประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ สถาปนาขึ้นในตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ที่ประกาศในพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยที่ตั้งของวิทยาเขต 4 แห่งรวมเข้าด้วยกัน ได้แก่

1. วิทยาเขตศาลายา (จัดตั้งเมื่อ พ.ศ. 2538) ปัจจุบันเป็นที่ตั้งสำนักงานอธิการบดีและศูนย์กลางมหาวิทยาลัย คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบตลอดจนจัดการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของวิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม อย่างยั่งยืนรัตนโกสินทร์ และวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

2. วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ เป็นที่ตั้งคณะบริหารธุรกิจและคณะศิลปศาสตร์

3. วิทยาเขตเพาะช่าง จัดการศึกษาคณะศิลปกรรมศาสตร์

4. วิทยาเขตวังไกลกังวล เป็นที่ตั้งคณะอุตสาหกรรมเทคโนโลยีและคณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและท่องเที่ยว

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำในการจัดการศึกษาวิชาชีพสู่ความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ศิลปกรรม การบริการและบริหารธุรกิจสู่สังคมการประกอบการเพื่อก้าวเข้าสู่มหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ

พันธกิจ (Mission)

1. จัดการศึกษามุ่งเน้นวิชาชีพบนพื้นฐานด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและมีความสามารถพร้อมเข้าสู่อาชีพและการเป็นผู้ประกอบการที่มีคุณธรรม

2. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมบนพื้นฐานของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสังคมศาสตร์สู่การผลิตและการบริการที่สามารถถ่ายทอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ประเทศ

3. ให้บริการงานวิชาการและการศึกษาที่มีแนวคิดเชิงสร้างสรรค์เพื่อการมีอาชีพอิสระและพัฒนาอาชีพสู่การแข่งขัน

4. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ค่านิยม คุณธรรม จริยธรรมและรักษาสีงแวดล้อม

5. บริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล ส่งเสริมบุคลากรทุกคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ปณิธาน

เป็นมหาวิทยาลัยแห่งสังคมการประกอบการ (SMART Entrepreneur)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ

- 2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำและการบริหารจัดการที่เข้มแข็งจะทำให้การบริหารจัดการในองค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยเฉพาะภายใต้ภาวะของโลกที่มีพลวัตสูง ย่อมต้องการได้ผู้นำที่กล้าท้าทายต่อการดำรงสถานภาพเดิม มีความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์และสามารถในการคลอบคลุมสมาชิกทั้งองค์กรให้มุ่งต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์นั้น

กวี วงศ์พุม (2536) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือการที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกัน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

กิติ ตยัคคานนท์ (2543) กล่าวว่า ผู้นำคือบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือได้รับการยกย่องขึ้นเป็นหัวหน้าและเป็นผู้ตัดสินใจ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความสามารถในการปกครองบังคับบัญชาและจะพาผู้ใต้บังคับบัญชาหรือหมู่ชนไปในทางดีหรือทางไม่ดีก็ได้หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าผู้นำคือผู้ที่มีศิลปะที่สามารถมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นและนำบุคคลเหล่านั้นไปโดยได้รับความไว้วางใจ เชื่อใจอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังได้รับความเคารพนับถือ ความร่วมมือและความมั่นใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาเหล่านั้นอย่างจริงจัง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำ” คือ คุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถของบุคคลที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน และพากันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งาม

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนใดที่แก่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared goal) หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared purposes) หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2544) ที่กล่าวว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่กำหนด วิจัย ตัดสิน สั่งการ สร้างแรงจูงใจหรือแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรและนโยบายทิศทางขององค์กร บ้างเป็นผู้นำระดับกลาง บ้างเป็นผู้นำระดับสูง

มัลลิกา ต้นสอน (2545) ที่กล่าวถึงผู้นำว่า เป็นบุคคลที่ทำให้กลุ่มดำเนินงานอย่างก้าวหน้า และบรรลุผลสำเร็จโดยใช้อิทธิพลที่มีในการชักจูงผู้อื่นให้ปฏิบัติตามทิศทางที่ตนต้องการโดยที่ผู้นำยังมีส่วนสร้างวิสัยทัศน์ สร้างค่านิยมร่วมของกลุ่มและสมาชิก สร้างความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มและความผูกพันที่สมาชิกจะต้องปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น

เนตรพัฒนา ยาวีราช (2546) กล่าวว่า ผู้นำหมายถึงบุคคลที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งขึ้นมาหรือได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้าในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ต้องอาศัยบุคคลที่เป็นผู้นำ มีความเป็นผู้นำจึงจะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และนำพาหน่วยงานไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์ (2548) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นศิลปะอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เป็นความสามารถของบุคคลในการโน้มน้าวใจสมาชิกในกลุ่มหรือสถาบันอุดมศึกษาให้ยอมรับและทำตามได้ซึ่งมีองค์ประกอบหลัก 3 ปัจจัย คือ ผู้นำ (Leader) ผู้ตาม (Followers) และสถานการณ์ (Situation)

สุพรรณิ มาตรโพธิ์ (2549) กล่าวว่า ผู้นำคือ บุคคลที่ได้รับการยกย่องให้เป็นหัวหน้า อาจเป็น บุคคลที่ได้รับมอบหมายโดยการเลือกตั้ง หรือแต่งตั้งให้นำกลุ่มมีอิทธิพลต่อสมาชิกและกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มมีบทบาทสำคัญในการนำกลุ่มให้สามารถดำเนินงานจนบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ธิติพร ตันยโชติ (2549) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถที่จะใช้อิทธิพลบังคับ และชักจูงผู้อื่นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งอิทธิพลบังคับนั้น อาจจะได้รับมาอย่างเป็นทางการ

ชาญชัย อาจิสมจาร (2550) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถในการขับเคลื่อนหรือสร้างอิทธิพลต่อผู้อื่นสู่การทำให้เป้าประสงค์ของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จ ผู้นำเป็นที่ต้องการในสถานที่ทำงาน องค์กร ชุมชน และประเทศ ผู้นำในกลุ่มไม่ได้จำกัดจำนวน ผู้นำที่แท้จริงช่วยทางกลุ่มให้บรรลุในสิ่งที่เขาเชื่อว่ามีมีความสำคัญ

ภารตี อนันต์นาวิ (2552) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการและสถานการณ์ที่บุคคลให้แก่งได้เป็นที่ยอมรับให้เป็นผู้นำในกลุ่มและมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มบุคคลนั้น สมาชิกในกลุ่มเชื่อว่ามีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่กลุ่มเผชิญอยู่ได้ โดยอำนาจหน้าที่หรือการกระทำของผู้นำในการชักจูงหรือชี้นำบุคคลอื่นให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2.2 องค์ประกอบและหลักของการเป็นผู้นำ

องค์ประกอบหลักของการเป็นผู้นำ มี 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2542)

1. ความสามารถในการใช้อำนาจให้ เกิดประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับ
2. ความสามารถในการใช้แรงจูงใจบุคคลในทุกระดับและในทุกสถานการณ์เป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคลสามารถใช้ทฤษฎีการจูงใจชนิดของอิทธิพลการจูงใจลักษณะของระบบการจูงใจสามารถประยุกต์ใช้ความรู้บุคคลและสถานการณ์ผู้บริหารจะต้องเข้าใจทฤษฎีการจูงใจ และเข้าใจส่วนประกอบในการจูงใจและสามารถประยุกต์ ใช้ได้
3. ความสามารถในการชักนำ ความสามารถที่จะให้ผู้อื่น ตามใช้ความสามารถในการทำงานของกลุ่มในขณะที่การใช้ผู้จูงใจจะเป็นจุดกลางของผู้ใต้บังคับบัญชา และต้องการอาจจะมีคุณภาพ
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ

หลักของการเป็นผู้นำ พรนพ พุกกะพันธ์ (2544) ได้กล่าวว่า หลักของการเป็นผู้นำ

มีดังนี้

L = Love คือ รักความยุติธรรม หน้าที่ การงาน ความก้าวหน้า ผู้ใต้บังคับบัญชา และความ รักเยี่ยงมนุษย์

E = Education & Experience คือ ผู้นำต้องมีคุณสมบัติด้านการศึกษาและประสบการณ์

A = Adaptability คือความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม

รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

D = Decisiveness คือ มีความเชื่อมั่นในตัวเอง สามารถตัดสินใจได้รวดเร็ว

E = Enthusiasm คือ มีความตั้งอกตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และจริงจัง
 R = Responsibility คือ มีความรับผิดชอบในผู้อื่น แม้จะโดนตำหนิกก็ตาม และรับผิดชอบงาน
 S = Sacrifice & Sincere คือ เสียสละอุทิศผลประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ส่วนรวมด้วยความ
 ความจริงใจ และจริงจัง
 H = Harmonize คือ เสริมสร้างความสามัคคี และความเข้าใจอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน
 I = Intellectual Capacity คือ มีความคิดริเริ่ม ฉลาดมีไหวพริบทันคนทันเหตุการณ์
 P = Persuasiveness คือ ความสามารถในการจูงใจคน

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำ

ในสมัยก่อนมีความเชื่อว่า การเป็นผู้นำเป็นเรื่องของความสามารถที่เกิดขึ้นเฉพาะวงศ์สกุล หรือเฉพาะบุคคลและสืบเชื้อสายกันได้ บุคลิกและลักษณะของการเป็นผู้นำ เป็นสิ่งที่มีมาแต่กำเนิดและเป็นคุณสมบัติเฉพาะตัวที่สามารถถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ ผู้ที่เกิดในตระกูลของผู้นำย่อมจะต้องมี ลักษณะภาวะผู้นำด้วย แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำเริ่มเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ (Leadership) นักวิชาการได้มีการศึกษาและรวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำมากมายซึ่งสามารถแบ่ง การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำตามระยะการพัฒนาได้ดังนี้ คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories) ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) และทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ (Situational or Contingency Leadership Theories)

1. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories)

ทฤษฎีนี้มีแนวคิดเชื่อว่าคนบางคนเกิดมาเพื่อการเป็นผู้นำ ซึ่งได้สรุปว่าภาวะผู้นำจะมี คุณลักษณะที่เฉพาะ 6 ประการได้แก่ คุณลักษณะทางด้านร่างกาย (Physical Characteristics) ภูมิหลัง ทางสังคม (Social Background) สติปัญญาและความสามารถ (Intelligence and Ability) บุคลิกภาพ (Personality) คุณลักษณะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Task-related Characteristics) และคุณลักษณะ ทางสังคม (Social Characteristics) รายละเอียดดังนี้

คุณลักษณะทางด้านร่างกาย (Physical Characteristics) ประกอบด้วย ความแข็งแรง รูปร่าง ความสูง น้ำหนัก ซึ่งการศึกษาต่อมาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลกับกับคุณลักษณะทางร่างกายให้ผลลัพธ์ที่ขัดแย้งกัน

คุณลักษณะภูมิหลังทางสังคม (Social Background) ประกอบด้วย การศึกษา สถานะ ทางสังคม และการเปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคม พบว่า บุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจสังคมที่ดีจะทำให้เกิด การได้เปรียบต่อการเข้าสู่สถานะของความเป็นผู้นำ และจะสามารถก้าวเข้าสู่ผู้นำในระดับที่สูงได้มากกว่าผู้ ที่มีสถานะทางเศรษฐกิจสังคมที่ต่ำกว่า และผู้นำที่มีการศึกษาดีจะมีโอกาสเข้าสู่ตำแหน่งของผู้นำได้มากกว่า

คุณลักษณะสติปัญญาและความสามารถ (Intelligence and Ability) พบว่า ผู้ที่มีความรู้ มีดุลยพินิจในการตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารที่คล่องแคล่ว มีไหวพริบดี ซึ่งสิ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็น ปัจจัยหนึ่งที่บ่งชี้ความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลคุณลักษณะบุคลิกภาพ(Personality)

คุณลักษณะทางด้านบุคลิกภาพที่ต้องนำมาศึกษาในเรื่องของความเป็นผู้นำ พบว่า คุณสมบัติที่สำคัญของผู้นำทางด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ ความอดทนต่อสภาวะการณ์อันตึงเครียด การควบคุมอารมณ์ ความกระตือรือร้น ความกระฉับกระเฉงตื่นตัว ความเป็นผู้ริเริ่ม ความสามารถในการปรับตัว และความเป็นบุคคลที่มีบุคลิกเปิดเผย

คุณลักษณะที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Task-related Characteristics) พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญ ประกอบด้วย แรงขับที่ต้องการความสำเร็จ ความรับผิดชอบ การมุ่งมั่นต้องการเอาชนะอุปสรรค มีความมุ่งมั่นสูงต่อความสำเร็จ และเป็นผู้ริเริ่ม

คุณลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญประกอบด้วย การได้รับความนิยม มีทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความตั้งใจในการให้ความร่วมมือ ชอบมีส่วนร่วมในสังคม และการเป็นนักการทูต ซึ่งคุณลักษณะที่กล่าวมาเป็นคุณลักษณะที่มีส่วนในการสร้างความสามัคคี ความไวเนื้อเชื่อใจ และการแสดงให้เห็นว่ากลุ่มสามารถยึดเหนี่ยวได้

2. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories)

จากการศึกษาภาวะผู้นำเชิงคุณลักษณะ (Trait Theories) ที่ยังไม่สามารถจะตอบคำถามในบางเรื่องได้ และการพบข้อขัดแย้งในแต่ละคุณลักษณะดังกล่าว ทำให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำที่เกิดขึ้นจริง โดยกลุ่มนักวิจัยด้านพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาว่าบุคคลที่เป็นผู้นำ “ทำอะไรบ้าง” และ “ทำอย่างไร” โดยนักวิจัยกลุ่มนี้ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกับผู้นำที่ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่าภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้นต้องใช้พฤติกรรมในการนำเพื่อทำให้กลุ่มบรรลุเป้าหมาย และพฤติกรรมในการนำที่ค้นพบนั้นสามารถที่จะนำไปใช้ได้ในทุกๆ สถานการณ์นักวิจัยกลุ่มนี้ได้พยายามศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่ดีที่สุดในการนำ (Lead) เพื่อจะได้นำไปพัฒนาบุคคลให้มีรูปแบบพฤติกรรมตามที่ต้องการและนำไปสู่การได้ผู้นำที่มีคุณภาพ ซึ่งสมมุติฐานนี้มีความเชื่อตรงกันข้ามกับสมมุติฐานแรกโดยมีความเชื่อว่าผู้นำสามารถที่จะสร้างขึ้นได้ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด จากการศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมที่หลากหลาย สรุปลงได้ดังนี้การศึกษาของมหาวิทยาลัยไอโอวา Lewin และคณะ (1939) ได้จำแนกแบบหรือพฤติกรรมของผู้นำโดยพิจารณาจากการที่ผู้นำใช้อำนาจหน้าที่ (Authority) มากน้อยเพียงใดซึ่งจากการศึกษาได้แบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) แบบอัตตาธิปไตย (Autocratic Leader) ผู้นำแบบนี้เน้นการใช้คำสั่งกับผู้ใต้บังคับบัญชาและไม่ชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาซักถามและแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยกับผู้นำ มีการควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการให้รางวัลและการลงโทษ

2) แบบประชาธิปไตย (Democratic Leader หรือ Participative Leader) ผู้นำแบบนี้จะยินยอมให้สมาชิกภายในกลุ่มมีการแสดงความคิดเห็นและการปรึกษาหารือร่วมกัน และกระตุ้นให้สมาชิกได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ผู้นำจะยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม และส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

3) แบบตามสบาย (Laissez-faire หรือ Free Rein) ผู้นำแบบนี้ปล่อยให้ใต้บังคับบัญชาตั้งเป้าหมายและวิธีการทำงานด้วยตัวเอง โดยที่ผู้นำจะไม่พยายามเข้าไปควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานเสมือนปราศจากการควบคุม ผู้นำอาจจะมีใช้อำนาจหน้าที่เพียงเล็กน้อยหรือไม่ได้ใช้อำนาจหน้าที่กับผู้ใต้บังคับบัญชาเลย

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

3.1 ความหมายของการรับรู้

Luthans (1995) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการในการเข้าใจสิ่งต่างๆ ของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจ การรับรู้ของบุคคลมีความสำคัญต่อสถานการณ์ต่างๆ ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรม

Zimbardo & Gerrig (1999) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการแปลความของข้อมูลจากการสัมผัสสิ่งต่าง ๆ ภายนอกที่อยู่รอบตัวโดยแปลเป็นความเข้าใจ

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็น มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลได้รับและตีความหมายข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์กรการรับรู้ในสถานการณ์ของพนักงานจะถือเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการรับรู้ ตีความหมายการรับรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพในสมองให้เป็นภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืน

ขั้นตอนของการรับรู้ มี 4 ขั้นตอนดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542)

1. การเปิดรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่ตัวเอง เช่น การเลือกที่จะศึกษารายละเอียดของประกาศกระทรวงสาธารณสุขฉบับที่ 18 ว่ามีความแตกต่างกับฉบับที่ 17 อย่างไร

2. การตั้งใจรับข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกที่จะตั้งใจรับสิ่งกระตุ้นอย่างใดอย่างหนึ่ง

3. ความเข้าใจในข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Comprehension) แม้ว่าผู้บริโภคจะตั้งใจรับข่าวสาร แต่มิได้หมายความว่าข่าวสารนั้นถูกตีความไปในทางที่ถูกต้อง ในขั้นนี้จึงเป็นการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาว่า มีความเข้าใจตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าเข้าใจก็จะนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป การตีความขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อ และประสบการณ์

4. การเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร (Selective Retention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคจดจำข้อมูลบางส่วนที่ได้เห็น ได้อ่าน หลังจากเกิดการเปิดรับและเกิดความเข้าใจแล้ว

ระดับของการรับรู้ (Threshold of Awareness) แบ่งออกเป็น 3 ระดับดังนี้

1. ระดับต่ำที่สุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Lower Threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้น้อยมาก
2. ระดับสูงสุดที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Upper Threshold) คือ เป็นคนที่มีการรับรู้เรื่องต่างๆ ได้สูงมาก
3. ความแตกต่างที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ (Difference Threshold) คือ เป็นคนที่การรับรู้เรื่องต่างๆ แตกต่างจากผู้อื่น

การรับรู้ของมนุษย์นั้นไม่ได้รับรู้เฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองด้วย การรับรู้ที่บุคคลมีต่อตนเองเกิดจากการที่บุคคลนั้นสังเกตปฏิกิริยาที่ผู้อื่นมีต่อตนและเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับอันจะก่อให้เกิดการรับรู้ว่าตนเป็นคนอย่างไรมีความสามารถมากน้อยเพียงไร ต้องการทำอะไร ซึ่งรวมถึงสุขภาพอนามัยของตนเอง การรับรู้ของคนแต่ละคนจึงมีผลต่อ

สิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550) อธิบายถึงการรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความความรู้สึกประทับใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การรับรู้ของบุคคลอาจตีความได้แตกต่างจากความเป็นจริงการรับรู้ที่แตกต่างกันของบุคคลเกิดจาก ผู้รับรู้ (Perceiver) ความมุ่งหมายหรือเป้าหมายที่รับรู้ (Target) ลักษณะสถานการณ์ (Situation)

1. ผู้รับรู้ (The perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามที่จะตีความหมายถึงสิ่งที่เขามองว่าเป็นอะไร การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะ (Attitudes) คือแนวโน้มของบุคคลที่จะเข้าใจ (Cognitive) รู้สึกและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

2. เป้าหมาย (Target) คือสิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ ลักษณะของของเป้าหมายประกอบด้วย (1) ความใหม่ (Novelty) (2) การเคลื่อนไหว (Motion) (3) น้ำเสียง (Sounds)(4) ขนาด (Size) (5) ภูมิหลัง (Background) (6) ความใกล้ชิด (Proximity) บุคคล วัตถุประสงค์หรือเหตุการณ์ซึ่งคล้ายกันมีแนวโน้มที่จะถูกรวมเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ความคล้ายคลึงมีมากเท่าไรความน่าจะเป็นที่เราจะรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกันก็มากขึ้นเท่านั้นซึ่งเราจะรับรู้ว่าเป็นเหมือนกลุ่มธรรมดาไม่ได้เป็นเป้าหมายที่เด่นชัดซึ่งถูกสังเกตและรับรู้

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบด้วย (1) เวลา (Time) (2) สภาพงาน (Work setting) และ (3) สภาพสังคม (Social setting)

วิภาวี มหารักษ์กะ (2550) ได้สรุปความหมายของการรับรู้ไว้ว่า การรับรู้ คือ การประมวลหรือการตีความข้อมูล เกิดเป็นความเข้าใจ หรือความรู้สึกภายในของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวที่บุคคลนั้นๆ ได้รับสัมผัสมาจากประสาทสัมผัสโดยผ่านกระบวนการคิด ความเข้าใจและท้ายที่สุดของการตีความในการรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ออกมาในรูปของการกระทำนั่นเอง ซึ่งกล่าวได้ว่าการรับรู้เป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดพฤติกรรมบุคคล

3.2 ความสำคัญของการรับรู้

การรับรู้ของบุคคลากรในองค์กรที่มีต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรนั้นถือว่ามีสำคัญอย่างยิ่ง ในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการทำงานทั้งทางบวกและทางลบซึ่งจะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร ลูธานส์กล่าวว่าสิ่งที่บ่งบอกความหมายของการรับรู้คือการตีความของสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งจัดได้ว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนในกระบวนการคิดและความเข้าใจที่มีต่อภาพที่เห็นหรือการมองโลกซึ่งอาจแตกต่างจากโลกของความเป็นจริง ความแตกต่างของโลกแห่งการรับรู้กับโลกแห่งความเป็นจริงนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นในการทำความเข้าใจอย่างกระจ่างเพื่อการรับรู้ที่เที่ยงตรงซึ่งจะมีผลไปสู่พฤติกรรมองค์กร (Luthans, 1995) ส่วนมัลลิกา ตันสอน (2544) กล่าวว่า เป็นขบวนการที่บุคคล ตีความ และให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวเขาซึ่งจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลและจะมีผลต่อพฤติกรรมซึ่งสอดคล้องกับ เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ที่กล่าวว่า การรับรู้ที่แตกต่างกันนี้จะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไปซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น สถานการณ์ ความต้องการ และหน้าที่รับผิดชอบของบุคคล เป็นต้น ส่วนศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การรับรู้โดยทั่วไปเราจะมีความเชื่อว่าบุคคลจะตีความสภาพการทำงาน สภาพเกี่ยวกับงานด้วยความพึงพอใจ เพราะจะมีอิทธิพลต่อผลผลิต จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรและการจัดการสรุปได้ว่าการรับรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการที่บุคคลจะสนองตอบต่อความคิด ความเข้าใจ และจากประสบการณ์รวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มตามความสามารถที่พึงจะกระทำได้เช่นกัน

3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

นักจิตวิทยากลุ่มเกสตัลท์ได้ทำการทดลองในเรื่องธรรมชาติการรับรู้ของมนุษย์โดยสร้างกฎแห่งการรับรู้ (Gestalt principles of perception) เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมมนุษย์ยิ่งขึ้น ซึ่งพอสรุปได้โดยสังเขปดังนี้ เวด และแทฟริส (ปราณี รามสูต และจำรัส ดั่งสุวรรณ, 2545 อ้างอิงจาก Wade; & Tavis, 1996)

1. การรับรู้ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับข้อจำกัด และความสมบูรณ์ของอวัยวะสัมผัส มนุษย์ทุกคนมีอวัยวะสัมผัสเหมือนกัน แต่แตกต่างกันที่ข้อจำกัดในการรับสิ่งเร้าที่ไม่เท่ากันหรืออาจจะรับสิ่งเร้าได้ไม่ครบถ้วนเท่ากันทุกคน ปัจจัยที่บั่นทอนความสมบูรณ์ของการทำหน้าที่ของอวัยวะสัมผัสที่เห็นได้ชัดเจน เช่น อายุ ความเหนื่อยล้า และสารเคมีหรือสารเสพติดต่างๆ เป็นต้น

2. ความสามารถในการตีความสิ่งเร้าขึ้นอยู่กับสติปัญญา การสังเกตพิจารณา คุณภาพของจิตใจ จนรวมไปถึงความตั้งใจที่จะรับรู้ เช่น ขณะที่รับรู้ว่าคุณภาพของจิตใจอยู่ในระดับที่ดีคือมีจิตใจที่ปลอดโปร่ง ก็จะสามารถรับรู้ได้อย่างเต็มที่และก่อให้เกิดสมาธิ

3. มนุษย์มีการเลือกรับรู้สิ่งเร้า เราสามารถรับรู้สิ่งเร้าได้ที่ละสิ่งถึงแม้ว่าจะมีสิ่งเร้ามากมายเข้ามาในช่วงเวลาเดียวกัน โดยการเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่สนใจหรือพร้อมที่จะรับรู้ก่อน ฉะนั้นเมื่อเข้าใจธรรมชาติของพฤติกรรมรับรู้ที่เกิดขึ้นกับบุคคล เช่นนี้แล้ว ก็สามารถนำความเข้าใจในส่วนนี้มาเป็นประโยชน์ในการทำกลุ่มเป้าหมายรับรู้ในสิ่งที่เราต้องการให้ได้มากที่สุด

4. มนุษย์มักมีการรับรู้คงที่ตามประสบการณ์เดิม ในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้ด้านขนาด สี รูปร่าง การจัดภาพ และความรู้เดิม การรับรู้ความคงที่ของขนาด เป็นต้น ความคงที่ของการรับรู้ดังกล่าว จะสะท้อนให้เห็นความสำคัญของประสบการณ์เดิมต่อการรับรู้ ใครมีประสบการณ์เดิมอย่างไรก็มีพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าไปตามประสบการณ์ของตนซึ่งเป็นที่มาให้เกิดความแตกต่างระหว่างบุคคล

5. มนุษย์มีการรับรู้ภาพและพื้นได้เป็นสองแง่มุม ความหมายของภาพและพื้น (figure And ground) คำว่า “ภาพ” เป็นสิ่งเร้าที่เป็นจุดเน้นของผู้รับรู้ที่สามารถรับรู้ได้ก่อน ส่วนการรับรู้สิ่งเร้าที่วางเลือนกว่าหรือน้อยกว่า เรียกว่า “พื้น” ซึ่งบางครั้งคนเราเห็นและรับรู้ได้ต่างกัน ฉะนั้นการที่จะทำให้ใครรับรู้สิ่งใดสำคัญก่อนหลัง จึงควรคำนึงถึงการจัดฉากสิ่งเร้าให้เหมาะสมเพื่อให้เกิดการรับรู้ที่ตรงจุด

6. มนุษย์มีแบบแผนการรับรู้ที่เหมือน ๆ กัน คือ คนเรามีแนวโน้มในการจัดกลุ่มสิ่งเร้าที่มองเห็นออกเป็นพวกตามกฎแห่งการรับรู้ ประกอบด้วย กฎแห่งความใกล้ (proximity) คือสิ่งเร้าที่อยู่ใกล้กัน เรามีแนวโน้มในการรับรู้เป็นพวกเดียวกัน กฎแห่งความเหมือน (similarity) คือสิ่งเร้าที่เหมือนกัน จัดไว้เป็นพวกเดียวกัน กฎแห่งความต่อเนื่อง (continuity) คือสิ่งเร้าที่มีทิศทางไปในแนวเดียวกัน มีแนวโน้มที่จะรวมกลุ่มเป็นพวกเดียวกัน และกฎแห่งความสมบูรณ์ (closure) คือสิ่งเร้าที่ขาดความสมบูรณ์ เรามักเติมความสมบูรณ์ให้เมื่อรับรู้ ซึ่งแบบแผนของการรับรู้ดังกล่าวนี้ทุกคนจะมีธรรมชาติคล้ายๆ กัน มีอิทธิพลมากกับชีวิตประจำวันทั้งในแง่ของการรับรู้วัตถุและบุคคลเพราะทำให้มีการตัดสินใจ หรือกระทำตามการรับรู้ นั้น ซึ่งบางทีอาจผิดพลาดจากความเป็นจริงได้อันเนื่องมาจากการได้รับข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์ แล้วแต่เติมเสริมต่อให้สมบูรณ์ด้วยความคิดเราเอง เป็นต้น จึงเป็นแนวคิดที่จะต้องรอบคอบและหาข้อมูลให้กระจ่างก่อนสรุปหรือตัดสินใจ

7. มนุษย์มีการรับรู้ผิดพลาดได้ทั้งจากอิทธิพลของอวัยวะสัมผัส และลักษณะของสิ่งเร้า การรับรู้ของคนเราที่ผิดพลาด อาจมีสาเหตุจาก อวัยวะสัมผัสบกพร่องหรือการแปลความหมายบิดเบือนหรืออาจเนื่องมาจากการเกิด “ภาพลวงตา” (illusion) ก็ได้ ซึ่งทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้โดยเมื่อรับรู้เป็นส่วนรวม ไม่สามารถแยกส่วนย่อยออกมาจากส่วนรวมได้ ถ้าไม่ตั้งใจพิถีพิถันจึงถือเป็นเรื่องที่ควรระวังอย่างรอบคอบ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

4.1 ความหมายของความรับผิดชอบ

Browne and Cohn (1958) ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบว่าเป็น ความคิดริเริ่ม ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค การทำงานแข็งขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะทำให้ดีกว่าเดิม ผู้ที่มีความรับผิดชอบต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริตตรงต่อเวลา

Good (1959) กล่าวไว้ในหนังสือ Dictionary of Education โดยให้ความหมายของคำว่า รับผิดชอบ ไว้หลายนัย เช่นนัยแรกได้อธิบายว่าเป็นหน้าที่ประจำของแต่ละบุคคลเมื่อได้รับมอบหมายอย่าง

โดยอย่างยิ่ง ส่วนอีกนัยหนึ่งให้ความหมายไว้ว่าเป็นการปฏิบัติงานและหน้าที่โดยเฉพาะซึ่งได้รับมอบหมายให้ดีที่สุดตามความสามารถของตน

จินตนา ธนวิบูลย์ชัย (2540) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนว่า หมายถึง ความตั้งใจ เอาใจใส่ มีความละเอียดรอบคอบมีการวางแผนขยันหมั่นเพียร อดทนไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงเพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ยอมรับผลการกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสียและพยายามปรับปรุงแก้ไขงานให้ดียิ่งขึ้น

ปริยา ชัยนิยม (2542) ได้กล่าวว่าความรับผิดชอบหมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความผูกพัน พากเพียร และความละเอียดรอบคอบ ตั้งใจที่จะทำงานในหน้าที่ที่มีต่อตนเองและสังคม เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ยอมรับผลกระทบในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง ทั้งพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

ศิริพันธ์ วรรัตนกิจ (2545) ได้กล่าวว่าความรับผิดชอบหมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยการเอาใจใส่ รับผิดชอบที่จะทำงาน และติดตามผลงานที่ทำไปแล้วปรับปรุงแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ยอมรับในสิ่งที่ตนเองกระทำลงไปทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย อีกทั้งยังไม่ปิดกั้นหน้าที่ของตนให้กับคนอื่น

พิชญาภา อินทรนัญ (2550) ได้สรุปความหมายของความรับผิดชอบไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การงานด้วยการเอาใจใส่ มีความคิดริเริ่ม ทำงานด้วยความขยันขันแข็งใช้ความสามารถเต็มที่ขยันหมั่นเพียร อดทน ต่ออุปสรรค มีความละเอียด ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะสำเร็จ พยายามปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของงาน รู้จักวางแผนงาน ปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมายด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี

4.2 ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) ได้กล่าวไว้ในเรื่องของความรับผิดชอบที่บุคคลพึงกระทำสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดพฤติกรรมความรับผิดชอบออกเป็น 2 ด้านตามแนวคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น โดยความรับผิดชอบต่อตนเองเปรียบเสมือนความรับผิดชอบต่องาน หรือหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย และความรับผิดชอบต่อสังคมเปรียบได้กับความรับผิดชอบต่อองค์กร ดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่องาน หมายถึง การที่พนักงานกระทำและหรือแสดงออกถึงการพยายามศึกษาหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่ อดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะแล้วเสร็จ รวมถึงการวางแผนในการทำงานและยอมรับผลการกระทำของตนเองที่เกิดขึ้นทั้งในด้านที่เป็นผลดีและผลเสีย

2. ความรับผิดชอบต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานทำงานโดยตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนความรับผิดชอบที่ได้รับการมอบหมาย มีความตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยยึดมั่นตามระเบียบข้อบังคับคำสั่งต่างๆ ขององค์กร รวมถึงการ เป็นผู้ใช้และรักษาทรัพย์สินขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดและไม่นำมาใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2538) กล่าวว่าคนที่มีความรับผิดชอบมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด และสุดกำลังความสามารถ
2. ทำงานเสร็จ และทันเวลาที่กำหนดโดยไม่มีการควบคุม
3. กล้ารับในส่วนที่เป็นความผิด
4. เอาจริงเอาจังและขยัน
5. ไม่ทิ้งงานไปกลางคัน
6. ไม่ผัดวันประกันพรุ่งหรือทิ้งปัญหา
7. ไม่โทษผู้อื่นหากงานนั้นไม่เสร็จหรือเกิดความเสียหาย
8. ตรงต่อเวลาในการทำงานหรือการนัดหมาย

สุรพงษ์ บุญผดุง (2541) ได้กล่าวถึงคนที่มีความรับผิดชอบไว้ 4 ลักษณะได้แก่

1. มีวินัยในตนเอง
2. มีความกระตือรือร้น
3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
4. มีความขยันหมั่นเพียร อดทนและอดกลั้น

พิชญภา อินทรนัฐ (2550) ได้สรุปความหมายของความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการทำงาน บุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความอดทนอดกลั้น ตรงต่อเวลา มีความขยันขันแข็ง รู้จักหน้าที่ของตนเอง และกระทำตามหน้าที่อย่างดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง ชอบความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความปรารถนาที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีความซื่อสัตย์ มีความก้าวหน้า เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์ ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีการวางแผนในการทำงาน มีความละเอียดรอบคอบมีเหตุผล รู้จักรักษาสีตธิของตนเอง เคารพในสิทธิ์ของผู้อื่น เอาใจใส่ในการทำงาน รู้จักตั้งจุดมุ่งหมายในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

5. แนวความคิดเกี่ยวกับเจตคติต่อการปฏิบัติงาน

5.1 ความหมายของเจตคติ

Good (1973) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่า ความโน้มเอียงหรือแนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งของ สถานการณ์หรือค่านิยม โดยปกติจะแสดงออกพร้อมความรู้สึกและอารมณ์ เจตคติไม่อาจสังเกตได้โดยตรง แต่อ้างอิงได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ทั้งที่เป็นพฤติกรรมทางภาษาและไม่ใช้ภาษา

Gagne (1977) ได้ให้ความหมายของเจตคติว่าหมายถึง สภาพภายในของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกปฏิบัติของแต่ละบุคคล เจตคติไม่ได้กำหนดการปฏิบัติที่เหมาะสมแต่ทำให้กลุ่มของการปฏิบัติ ในแต่ละบุคคลมีโอกาสเกิดขึ้นมากหรือน้อย เจตคติจึงเป็นแนวโน้มของการตอบสนอง หรือความพร้อมในการตอบสนองของแต่ละบุคคล

งามตา วรินทร์านนท์ (2535) กล่าวว่าเจตคติ คือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลเกิดจากการคิดเชิงประเมินค่า เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้เกิดความโน้มเอียงไปในทางชอบหรือไม่ชอบ เจตคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ ความรู้เชิงประเมินค่าความรู้สึกที่จะกระทำ และความพร้อมที่จะกระทำ

ดวงเดือน พันธุนาวิน(2534) ได้สรุปว่าเจตคติในการทำงานหมายถึง ลักษณะทางจิตใจของบุคคลที่รับรู้ลักษณะอาชีพ รู้ถึงปัญหาอุปสรรค ข้อดีข้อจำกัด ในการทำงาน มีความสนใจ พอใจ มีความทะเยอทะยาน ทำงานหนักและเสี่ยงต่อการลงทุน ที่มีความมั่นใจในความรู้ความสามารถของตนเอง

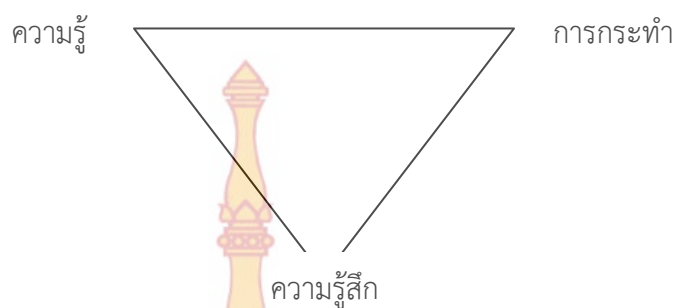
ล้วน สายยศ (2536) ได้อธิบายว่า เจตคติเป็นความรู้สึกเชื่อศรัทธาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งพร้อมที่จะประพฤติปฏิบัติต่อสิ่งนั้นได้

พิชญาภา อินทรนัญ (2550) ได้สรุปความหมายของเจตคติต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่เกิดจากการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นจริงหรือไม่จริง ถูกหรือผิดก็ตามที่มีผลต่อความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นและก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึกที่เกิดขึ้น ทั้งทางด้านบวกและด้านลบไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุน ส่งเสริมช่วยเหลือ หรือขัดขวาง

5.2 องค์ประกอบของเจตคติ

ดวงเดือน พันธุนาวิน (2524) ได้กล่าวไว้ว่าเจตคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านความรู้คิด (Cognitive Component) เป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่าสิ่งนั้นมีคุณโทษมาน้อยเพียงใดเป็นความรู้เชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้นองค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของเจตคติ ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ เมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณโทษ บุคคลจะมีความรู้ดีหรือไม่ดี ก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบองค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะสัมพันธ์กับด้านความรู้ เพราะถ้าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นดี จะมีความชอบต่อสิ่งนั้นดี แต่ถ้าบุคคลมีความรู้ต่อสิ่งนั้นไม่ดีก็จะไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ด้านที่สามเป็นด้านความพร้อมที่จะกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึง การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง องค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้หรือความคิดและด้านความรู้สึก ดังนั้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีเจตคติทางด้านความรู้ ความรู้สึกอย่างไร ก็จะแสดงพฤติกรรมอย่างนั้นด้วย

อารี ศรีชัยพงษ์ (2530) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลปกติจะต้องประกอบด้วยอาการครบ 32 ประการ เช่นเดียวกับรูปสามเหลี่ยมต้องประกอบด้วย 3 ด้าน สำหรับเจตคติ มีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการ ซึ่งประกอบกันเป็นเจตคติของบุคคล ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแสดงองค์ประกอบของเจตคติ

1. ด้านความรู้สึกรู้สึก การที่บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร เช่น ชอบหรือไม่ชอบอะไรก็ตามขึ้นอยู่กับปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ความรู้สึก เพราะความรู้สึกจะบ่งชี้ว่าชอบหรือไม่ชอบ เช่น ความรู้สึกชอบเป็นครูหรือไม่ชอบเป็นครู เป็นต้น

2. ด้านความรู้ บุคคลจะมีเจตคติอย่างไร ต้องอาศัยความรู้หรือประสบการณ์ว่าเคยรู้จักหรือเคยรับรู้มาก่อน มิฉะนั้นบุคคลไม่อาจกำหนดความรู้สึก หรือทำที่ว่าชอบหรือไม่ชอบได้ เช่น บุคคลที่บอกว่าชอบเป็นครูหรือไม่ชอบเป็นครู จะต้องทราบเสียก่อนว่า ครูมีบทบาทอย่างไร มีรายได้เท่าใด และจะก้าวหน้าเพียงใด มิฉะนั้นจะไม่อาจบอกถึงเจตคติของตนได้

3. ด้านการกระทำ บุคคลจะมีเจตคติอย่างไรให้สังเกตจากการกระทำหรือพฤติกรรมถึงแม้ว่าพฤติกรรมจะเป็นองค์ประกอบสำคัญของเจตคติ แต่ยังมีค่าน้อยกว่าความรู้สึก เช่น ยกมือไหว้หรือกล่าวคำสวัสดี แต่ในความรู้สึกจริงๆ นั้น อาจมิได้เลื่อมใสศรัทธาเลยก็ได้

5.3 ลักษณะของเจตคติ

สวาสนา ประวาลพฤกษ์ (2544) ได้สรุปลักษณะสำคัญของเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นการเตรียมความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการเตรียมนี้เป็นการเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้
2. สภาวะตอบสนองของบุคคลที่จะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ นั้น มีลักษณะที่ซับซ้อน ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพอารมณ์ด้วย
3. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม
4. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม ที่แสดงออกมาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายเจตคติได้
5. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกันแตกต่างกัน ได้ ด้วยสาเหตุหลายประการเช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม อายุ เชื้อชาติ ปัญญา เป็นต้น
6. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้

6. แนวความคิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

6.1 ความหมายของแรงจูงใจ

คำว่า “แรงจูงใจ” (Motivation) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ (2530) อธิบายว่าการจูงใจ หมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกตัวบุคคล

เรวัต สวัสดิ์ (2536) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เร่งเร้า กระตุ้น และเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลหรือคณะบุคคลให้ทำงานแก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน (2540) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง การที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าแล้วทำให้เกิดพลังที่แสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อจะนำไปสู่จุดประสงค์ของตนเองหรือปัจจัยต่างๆ ที่เป็นพลังและเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียวหรือทั้งสองอย่างพร้อมกันก็ได้

พิชญภา อินทรนัฐ (2550) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่จะกระตุ้น (Incentives) หรือสิ่งที่จะเร้า (Stimulus) ที่จะเสริมสร้างความปรารถนาของบุคคลหรือคณะบุคคลให้เกิดแรงขับ (Drive) ผลักดันพลังที่มีอยู่ในตนเองออกมา เพื่อแสดงพฤติกรรมหรือทำกิจกรรมต่างๆ อย่างเต็มความสามารถให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ

6.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

มีทฤษฎีและการศึกษาเรื่องจูงใจจำนวนมากในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

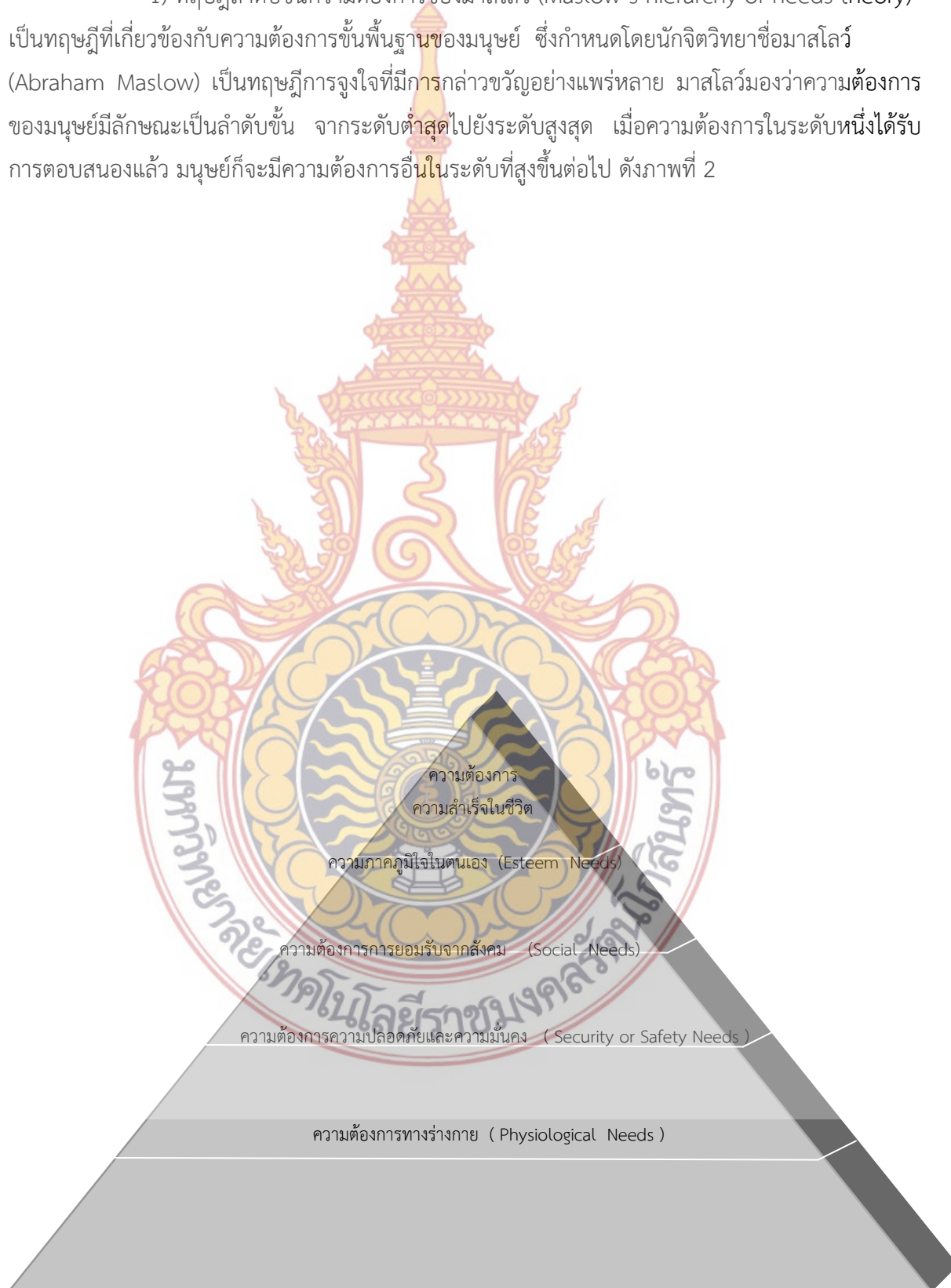
1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of Motivation)
2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)
3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

1. ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจ (Content theories of Motivation)
 ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือปรารถนาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (McShane and Von Glinow)

ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับมี 4 ทฤษฎี คือ

- 1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
- 2) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer
- 3) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด์(McClelland)
- 4) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก

1) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การทำงาน

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) หรือ ความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher order needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2) ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG จะมีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับชั้นของมาสโลว์ โดยแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อความอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการพื้นฐานของร่างกายเพื่อให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เป็นต้น เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและมีลักษณะเป็นรูปธรรมสูงสุด ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกายบวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารสามารถตอบสนองความต้องการในด้านนี้ได้ด้วยการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีสวัสดิการที่ดี มีเงินโบนัส รวมถึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการที่จะให้และได้รับไมตรีจิตจากบุคคลที่แวดล้อม เป็นความต้องการที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลง ประกอบด้วยความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นต้น

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (G)) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคลซึ่งมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุดประกอบด้วยความต้องการการยกย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามทฤษฎีของมาสโลว์ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่การงานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

3) ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของแมคคลีแลนด McClelland

ทฤษฎีนี้เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จมิได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำของเขา ซึ่งความต้องการความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็แรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

ในช่วงปี ค.ศ. 1940s นักจิตวิทยาชื่อ David I. McClelland ได้ทำการทดลองโดยใช้แบบทดสอบการรับรู้ของบุคคล (Thematic Apperception Test (TAT)) เพื่อวัดความต้องการของมนุษย์ โดยแบบทดสอบ TAT เป็นเทคนิคการนำเสนอภาพต่างๆ แล้วให้บุคคลเขียนเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่เขาเห็น จากการศึกษาวิจัยของแมคคลีแลนดได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการที่ได้จากแบบทดสอบ TAT ซึ่งเขาเชื่อว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะเข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลได้ดังนี้

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement (nAch)) เป็นความต้องการที่จะ

ทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ จากการวิจัยของ McClelland พบว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (nAch) สูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง และกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว

2. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation (nAff)) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPower)) เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูง จะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่อง ต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักต้องการจะทำงานในลักษณะ

3 ประการดังนี้

1. งานที่เปิดโอกาสให้เขารับผิดชอบเฉพาะส่วนของเขา และเขามีอิสระที่จะตัดสินใจและแก้ปัญหาด้วยตนเอง

2. ต้องการงานที่มีระดับยากง่ายพอดี ไม่ง่ายหรือยากจนเกินไปกว่าความสามารถของเขา

3. ต้องการงานที่มีความแน่นอนและต่อเนื่องซึ่งสร้างผลงานได้และทำให้เขามี

ความก้าวหน้าในงานเพื่อจะพิสูจน์ตนเองถึงความสามารถของเขาได้

นอกจากงานในลักษณะดังกล่าวแล้วแมคคลีแลนต์ได้พบว่าปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพคือสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมกับงานที่เขาทำด้วย

4) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg)

ทฤษฎีเฮร์ซเบิร์กเน้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการได้แก่ตัวกระตุ้น (Motivators) และการบำรุงรักษา (Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮร์ซเบิร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือการที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

1. ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) ตัวกระตุ้นประกอบด้วยปัจจัย 6 ประการดังนี้

- การสัมฤทธิ์ผล คือ พนักงานมีความรู้สึกว่าเขาทำงานได้สำเร็จ
- การยอมรับนับถือจากผู้อื่น คือพนักงานมีความรู้สึกว่ามีคนยอมรับเขา
- ลักษณะงานที่น่าสนใจ คือพนักงานรู้สึกว่าการที่ทำงานที่น่าสนใจ น่าทำ
- ความรับผิดชอบ คือพนักงานรู้สึกว่าเขาต้องรับผิดชอบตนเองและงานของเขา
- โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า คือ พนักงานรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในงานที่ทำ
- การเจริญเติบโต คือ พนักงานตระหนักว่าเขามีโอกาสที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมและมีความ

เชี่ยวชาญ

2. ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่และยังรักษาเขาไว้ไม่ให้ออกจากงานเมื่อไม่ได้จัดให้พนักงาน เขาจะไม่พอใจและไม่มีความสุขในการทำงาน ปัจจัยนี้ประกอบด้วย 10 ประการดังนี้

- นโยบายและการบริหารคือ พนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีสารที่ดีและเขาเข้าถึงนโยบายขององค์กรที่เขาอยู่

- การนิเทศงาน คือพนักงานรู้สึกว่าการตั้งใจสอนงานและให้งานตามหน้าที่รับผิดชอบ

- ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน คือ พนักงานรู้สึกดีต่อหัวหน้างานของเขา
- ภาวะการทำงาน คือพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ทำและสภาพการณ์ของที่ทำ
- ค่าตอบแทนการทำงาน คือพนักงานรู้สึกว่าค่าตอบแทนเหมาะสม
- ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน คือพนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน
- ชีวิตส่วนตัว คือพนักงานรู้สึกว่าชั่วโมงการทำงานไม่ได้กระทบต่อชีวิตส่วนตัว
- ความสัมพันธ์กับลูกน้อง คือหัวหน้างานมีความรู้สึกที่ดีต่อลูกน้อง
- สถานภาพ คือพนักงานรู้สึกว่างานเขามีตำแหน่งหน้าที่ดี
- ความมั่นคง คือพนักงานรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในงานที่ทำอยู่

ปัจจัยบำรุงรักษาไม่ใช่สิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่เป็นข้อกำหนดที่ป้องกันไม่พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้แล้วอาจก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่พนักงานได้ซึ่งพนักงานอาจรวมตัวกันเพื่อเรียกร้องหรือต่อรองผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้พนักงานพึงพอใจ เช่น การลาป่วย การลาพักร้อน และโครงการที่เกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการของพนักงาน

ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) ยังคงได้รับความนิยมในด้านการบริหาร เพราะง่ายต่อการเข้าใจและมีการเชื่อมโยงโดยตรงที่ชัดเจนจากความต้องการกับพฤติกรรม ในขณะที่เดียวกันก็ไม่มีทฤษฎีใดเชื่อมโยงโดยตรงกับพฤติกรรมการจูงใจโดยผู้บริหาร ในทางตรงกันข้ามผู้บริหารมักจะมีการตีความผิดพลาดและไม่เหมาะสม โดยคิดว่าพวกเขาเข้าถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theories)

โดยทั่วไปทฤษฎีเนื้อหาจะเน้นที่ลักษณะของสิ่งจูงใจ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะค้นหาวิธีการปรับปรุงการจูงใจโดยเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นความต้องการ แต่ไม่ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการด้านความคิด (Thought processes) ซึ่งบุคคลเลือกปฏิบัติต่อบุคคลอื่นในที่ทำงาน ทฤษฎีกระบวนการ (Process theories) จะมุ่งที่กระบวนการด้านความคิด ซึ่งมีผลกระทบต่อตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกในการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งมีหลายทฤษฎี ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity theory) และทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory)

1) ทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Adams

ทฤษฎีนี้กล่าวว่า บุคคลจะมีการเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้าของตนเอง (เช่น ความพยายาม ประสิทธิภาพ การศึกษา และความสามารถ) และผลลัพธ์ของตนเอง (เช่น ระดับเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การยกย่อง และปัจจัยอื่นกับบุคคลอื่น) J. Stacy Adams กล่าวว่า บุคคลจะประเมินผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากการทำงานของตนกับบุคคลอื่น ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลรู้สึกว่ารางวัลที่เขาได้รับจากการทำงานมีความไม่เหมาะสมโดยเปรียบเทียบกับรางวัลที่บุคคลอื่นได้รับจากการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดผลในเชิงลบ โดยอาจทำให้บุคคลทรมานเกี่ยวกับการทำงานน้อยลงหรือตัดสินใจลาออกก็ได้ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้เสนอแนะว่าบุคคลควรได้รับรู้ถึงรางวัล (ผลลัพธ์จากการทำงาน) ที่เหมาะสมและเท่าเทียมกัน ลักษณะสำคัญของทฤษฎีความเสมอภาคภาคแสดง ดังสมการ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของบุคคลหนึ่ง}} = \frac{\text{ผลลัพธ์ (Output) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input) ของอีกบุคคลหนึ่ง}}$$

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับความยุติธรรมน้อยกว่าบุคคลอื่น

ความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงบวก (Felt positive inequity) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกว่า เขาได้รับความยุติธรรมมากกว่าบุคคลอื่น

ความไม่เสมอภาคจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อที่จะสร้างความเท่าเทียมกัน ซึ่งบุคคลอาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่างๆดังนี้

1. เปลี่ยนแรงพยายามที่ใส่ลงไปเช่นลดความพยายามในการทำงาน มาสาย ขาดงาน
2. ปรับหรือเปลี่ยนรางวัลที่เขาได้รับเช่นขอขึ้นเงินเดือนหรือขอเลื่อนตำแหน่ง
3. ล้มเลิกการเปรียบเทียบ โดยลาออกจากงาน
4. เปลี่ยนจุดเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบตัวเองกับผู้ร่วมงานคนอื่น

ขั้นตอนในการบริหารกระบวนการความเสมอภาค (Steps for managing the equity process) มีดังนี้

(1) ยอมรับว่าการเปรียบเทียบความเสมอภาค (Equity comparisons) เป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในที่ทำงาน

(2) คาดว่าความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคเชิงลบ (Felt negative inequities) จะเกิดขึ้นเมื่อมีการให้รางวัล

(3) สื่อสารถึงการประเมินที่ชัดเจนของการให้รางวัล

(4) สื่อสารถึงการประเมินผลการทำงานซึ่งมีเกณฑ์การให้รางวัล

(5) สื่อสารถึงความเหมาะสมของประเด็นที่เปรียบเทียบในสถานการณ์นั้น

การเปรียบเทียบความเสมอภาคกับการจัดสรรรางวัลมีผลกระทบต่อผู้ถูกจ้างใจ ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการให้ผู้ถูกจ้างใจเกิดการรับรู้ว่ารangวัลนั้นพิจารณาจากผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพมีแนวความคิดการจัดการกับการเปรียบเทียบความเสมอภาค 5 ประการดังกล่าวข้างต้นและจากการวิจัยพบว่า

1) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าเขาได้รับรางวัลที่ไม่เท่าเทียมกัน เขาจะไม่พอใจ และจะลดปริมาณหรือคุณภาพของผลผลิต

2) ถ้าบุคคลได้รับรางวัลที่เท่าเทียมกัน เขาจะทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตในระดับเดิมต่อไป

3) ถ้าบุคคลคิดว่ารางวัลสูงกว่าสิ่งที่ไม่เสมอภาค เขาจะทำงานมากขึ้น ดังนั้นจึงอาจจะลดรางวัลลง

ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ บุคคลจะคาดหวังผลประโยชน์ของตนหรือคาดหวังรางวัลที่ได้รับเกินจริงทำให้พนักงานอาจรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในบางครั้ง อย่างไรก็ตามความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคนี้จะมีผลต่อปฏิริยาบางประการ ตัวอย่างเช่น พนักงานอาจจะโกรธหรือตัดสินใจทิ้งงาน เพราะเกิดความรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับไม่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับรางวัลของบุคคลอื่น

- 1) ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Victor Vroom (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน โดย Vroom มีความเห็นว่าคนที่จูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงาน พนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่เขาต้องการเพราะทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้น แต่ถ้าเขาคิดว่าแม้เขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรก็ตามหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องเขาจึงเป็นไปได้ที่เขาจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งเขาก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานเพิ่มขึ้น ความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวังที่จะกระทำตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของการดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของการจ่ายและ การให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน

Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

V = Valance หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

I = Instrumentality หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

E = Expectancy ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง (การเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม)

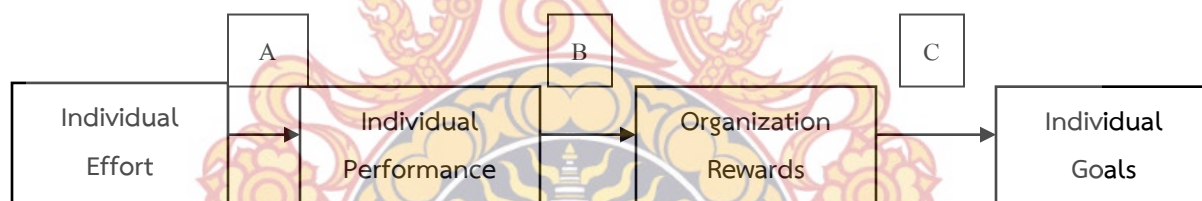
ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะแย้งว่า ผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปแทรกแซงในสถานการณ์การทำงาน เพื่อให้บุคคลเกิดความคาดหวังในการทำงาน, คุณลักษณะที่ใช้เป็นเครื่องมือ และคุณค่าจากผลลัพธ์ สูงสุด ซึ่งจะสนับสนุนต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วยโดย

1. สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ซึ่งผู้บริหารจะต้องคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถ

ให้การอบรมพวกเขา ให้การสนับสนุนพวกเขาด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน

2. ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และเน้นย้ำในความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการให้รางวัลเมื่อบุคคลสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่เขาได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของแต่ละบุคคล และพยายามปรับการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อเขาจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่เขาได้รับจากความพยายามของเขา



A= Effort performance linkage

B= Performance reward linkage

C= Attractiveness

ภาพที่ 3 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) เป็นรางวัลที่นอกเหนือจากการทำงาน เช่น การเพิ่มค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หรือผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt and Osborn 2003: 118) หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานซึ่งมีคุณค่าเชิงบวกที่ให้กับบุคคลในการทำงาน

2. รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) เป็นรางวัลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงาน ประกอบด้วย ความรับผิดชอบ ความท้าทาย หรือเป็นผลลัพธ์ของการทำงานที่มีคุณค่าเชิงบวกซึ่งบุคคลได้รับโดยตรงจากผลลัพธ์ของการทำงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ความท้าทาย

แนวทางในการจัดสรรรางวัลภายนอก มีดังนี้

1. ระบุถึงพฤติกรรมที่พึงพอใจให้ชัดเจน
2. อำนวยความสะดวกให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
3. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละ

บุคคล

4. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลป้อนกลับในการปฏิบัติงาน
5. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันทีทันใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ
6. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

3. ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

Skinner (1938) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่าเราจะเข้าใจและสามารถควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่า เราเข้าใจเงื่อนไขของการเสริมแรง (reinforcement contingency) เพียงใด และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใดขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับผลเช่นไรในอดีต เช่น พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเพราะไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลาต้อไปพนักงานผู้นั้นก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่ขาด ไม่ลา ไม่สายเสมอ ดังนั้นถ้าเราเข้าใจเงื่อนไขของการเสริมแรงของบุคคลเหล่านี้ได้ก็สามารถจะจูงใจได้

ความเชื่อของสกินเนอร์สรุปได้ว่าผลกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดังนี้

A= Activator คือตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม

B= Behavior คือพฤติกรรม

C= Consequence คือผลกรรมสนองต่อพฤติกรรมที่ทำไป ถ้าเป็นผลกรรมที่พึงประสงค์ก็

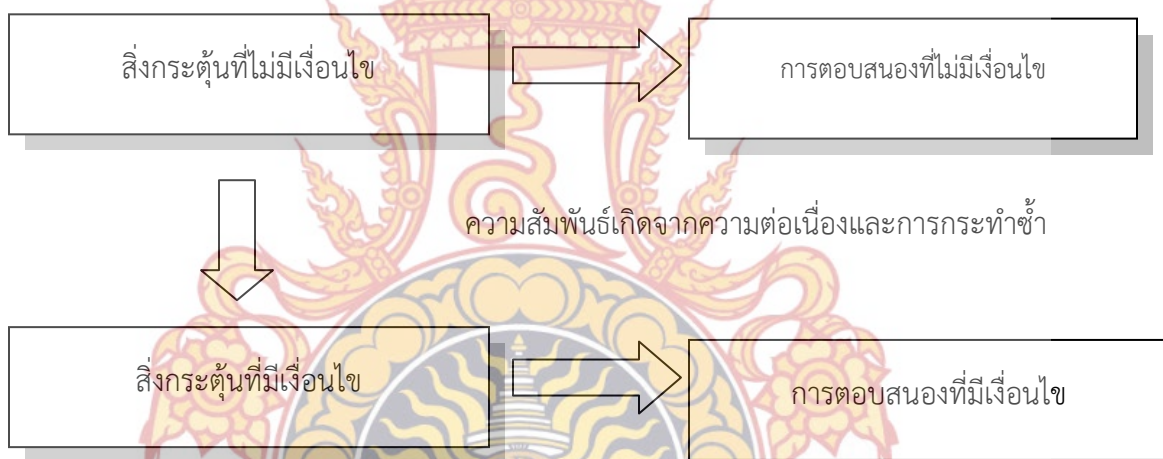
เรียกว่า C+ หากไม่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C-

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่างนั่นคือ

1. ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก โดยพาฟลอฟ นักจิตวิทยาชาวรัสเซีย
2. ทฤษฎีที่เน้นเงื่อนไขผลกรรมที่มีต่อพฤติกรรมบุคคล

1) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning theory) โดยนักจิตวิทยาชาวรัสเซียชื่อพาฟลอฟได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ reflex or respondent behavior เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองโดยอัตโนมัติ ทฤษฎีนี้เป็นการเรียนรู้ถึงกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎีวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกค่านึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่าการวางเงื่อนไข หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นซ้ำๆ ตัวอย่าง

ที่มีชื่อเสียงที่สุดคือ พาฟลอฟสังเกตว่า สุนัขจะน้ำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัขเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นเองกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็นสิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned stimulus (US)] และการเกิดน้ำลายไหลเป็นการตอบสนองที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned response (UR)] พาฟลอฟได้ทำการทดลองโดยใช้การสั้นกระดิ่งคู่ไปกับการให้ชิ้นเนื้อแก่สุนัข หลังจากการทดลองหลายครั้ง สุนัขเริ่มเกิดการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง นั่นคือ สุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะเกิดอาการน้ำลายไหล แม้ว่าจะไม่เห็นชิ้นเนื้อก็ตาม ดังนั้นเสียงกระดิ่งจึงเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [conditioned stimulus (CS)] ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไข [Conditioned response (CR)] หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned reaction(UR)] ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก

ปัจจัยสองประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วย

- (1) ความต่อเนื่องกัน หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในช่วงเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชิ้นเนื้อ ซึ่งเนื่องมาจากการเสนอสิ่งกระตุ้นสองสิ่งต่อเนื่องกัน
- (2) การกระทำซ้ำ หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน

ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก	สิ่งกระตุ้น	พฤติกรรม
(Classical conditioning theory)	- ลูกน้องเห็นเจ้านายยิ้มและได้ยิน	→ มีความกลัว
เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้น	การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)	
ที่มีเงื่อนไข (CS)	จากเจ้านาย	
	- เห็นรอยยิ้ม	→ มีความกลัว

ภาพที่ 5 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลให้เกิดการตอบสนองและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในทางเดียวกับสิ่งกระตุ้นแรก (Initial stimulus) เรียกว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [Conditioned stimulus (CS)] จากรูป รอยยิ้มของเจ้านายเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข เพราะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง)

2) ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของผลกรรมต่อพฤติกรรมของบุคคล (Operant conditioning theory) หรือ (Instrumental Conditional theory) ต่างจากทฤษฎี Classical Conditioning ตรงที่เราสนใจ Consequence คือผลที่ตามมาซึ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือการให้แรงเสริม (reinforcement) กับ การลงโทษ (Punishment) โดยแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้

1) เงื่อนไขการเสริมแรงคือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลชอบที่ได้รับสิ่งนั้นและทำให้เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นตลอดโดยแบ่งเป็น

- แรงเสริมทางบวก (Positive reinforce) คือการให้แล้วทำให้บุคคลพอใจ
- แรงเสริมทางลบ (Negative reinforce) คือการยกเลิกหรือถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบ เมื่อเลิกแล้วทำให้บุคคลนั้นชอบสภาพเช่นนั้น เช่น การเข้มงวดเกินไป การดูดำ หากสามีที่กลับบ้านเร็วแล้วภรรยาหยุดบ่นก็จะกลับบ้านเร็วขึ้นตลอดไป

2) เงื่อนไขการลงโทษ คือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลไม่ชอบสิ่งที่ได้รับ ทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดชงักลงโดยแบ่งเป็น

- การลงโทษทางบวก (Positive punishment) คือการให้สิ่งเขาไม่ชอบเช่น ถูกตี การขับรถฝ่าไฟแดงถูกปรับ 1,000 บาท บุคคลก็จะหยุดขับรถฝ่าไฟแดง
- การลงโทษทางลบ (Negative punishment) คือการถอนสิ่งที่เขาชอบ เช่น เด็กชอบดูบอลแล้วชอบทะเลาะกับพี่ตนเองทำให้แม่ปิดทีวี วันหลังเด็กคนนี้ก็เลิกทะเลาะเพราะกลัวอดดูทีวี

7. แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์กร

7.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

Robbins (1976) ได้กล่าวถึงบรรยากาศขององค์กรว่า จะแสดงออกมาในลักษณะต่างๆ เช่น ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นหรือแม้แต่ความกลัว บรรยากาศขององค์กรประกอบด้วยรูปแบบของภาวะผู้นำ แรงจูงใจในองค์กร และขอบเขตที่สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมช่วยในการตัดสินใจในองค์กร การประเมินผลในองค์กร

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2529) ให้ความเห็นว่าบรรยากาศขององค์กรหมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์กร

อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย (2534) ได้ให้ความหมายบรรยากาศขององค์กรว่า บรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของพนักงานที่รับรู้ ทั้งโดยทางตรงและโดยทางอ้อม และบรรยากาศขององค์กรเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของเขาในการทำงาน และองค์กรคือหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทห้างร้านใดๆ ก็ตาม ซึ่งบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาร่วมกิจการกัน โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรคือการรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์กรมีต่อองค์กรที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่างๆ คือ โครงสร้างองค์กร เป้าหมายองค์กร พฤติกรรมการบริหาร ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ปรัชญาที่มีผลเป็นแรงกดดันต่อพฤติกรรมกรรับรู้ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้อง คือ

1. บรรยากาศบางอย่างทำให้ผลการปฏิบัติงาน อย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ จากการศึกษาของ นีเวล (อ้างถึงใน อัมเรศน์, 2534) พบว่า บรรยากาศขององค์กรแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มพึงพอใจในงานน้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด

2. ผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์กรของผู้ปฏิบัติงานมากจากการศึกษาของ Dubrin (1981) สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลต่อบรรยากาศขององค์กร คือ แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะคติ และวิธีการบริหารของผู้บริหาร

3. ลักษณะการบริหารงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงจะส่งผลต่อบรรยากาศขององค์กรในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้อำนาจ จากการศึกษาของ Litwin และ Stringer (1968) พบว่า บรรยากาศขององค์กรที่มีอำนาจในการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลางจะทำให้ผลผลิตต่ำ บรรยากาศขององค์กรที่มีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจจะเพิ่มการปฏิบัติงานที่ดี ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต

อรุณ รัชธรรม (2534) ได้เสนอว่าบรรยากาศขององค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่บุคคลผู้ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมดังกล่าวนี้รับรู้ทางตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรหรืออีกนัยหนึ่งจะหมายถึง เจตคติ ค่านิยม ปทัสถานและความรู้สึกของคนปฏิบัติงานในองค์กรเกิดจากผลปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลในโครงสร้างขององค์กร ในแง่ของอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและภาวะผู้นำ จึงเป็นลักษณะการเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างกฎเกณฑ์และพฤติกรรมต่างๆ เป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะขององค์กรเหล่านี้มีผลกระทบต่อบุคคลในองค์กร

สมยศ นาวิการ (2539) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์กรเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกต่อลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน โดยบรรยากาศองค์กรสามารถรับรู้ได้จากลักษณะสภาพแวดล้อมทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ซึ่งบรรยากาศจะเป็นแรงกดดันที่สำคัญที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล นอกจากนี้ “บรรยากาศองค์กร” จะมีลักษณะเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงลักษณะที่เห็นได้จากองค์กร เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์และแบบของความเป็นผู้นำกับขวัญ กำลังใจ และพฤติกรรมของพนักงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) กล่าวถึง บรรยากาศองค์กรว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึกหรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบมาลา (2541) ได้ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์กรเป็นสภาพการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคคลภายในองค์กรนั้นๆ อันเนื่องมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์กร อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กรทั้งผลดีและผลเสียได้

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) กล่าวว่า บรรยากาศในการทำงานจะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสมาชิกในเรื่องต่างๆ เช่น โครงสร้างของงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความรู้สึกเป็นธรรมเป็นต้น องค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ดีจะทำให้การทำงานมีความราบรื่น และไม่ตึงเครียด

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กรของพนักงาน

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรว่ามีลักษณะอย่างไร

ประพันธ์ สุดโต (2545) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในโรงเรียน ซึ่งมีอิทธิพลต่อขวัญ กำลังใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จำเรียง เพชรแก้ว (2545) กล่าวว่า บรรยากาศของโรงเรียน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในโรงเรียนที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละโรงเรียน ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในโรงเรียน

ภคินี ดอกไม้งาม (2546) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ความคิดเห็น หรือความรู้สึกเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะของสภาพแวดล้อมขององค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

ฉัตรชนก สายสุวรรณ (2548) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง ทัศนคติ ความคิด ความรู้สึก ความเข้าใจหรือความเชื่อของบุคลากรที่เกี่ยวกับสถานศึกษา หรือคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาที่มีผลกระทบต่อการประพฤติปฏิบัติงานของบุคลากร

วชิราณี เหลืองไพโรจน์ (2549) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรจะสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ปทัสถาน ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงาน

7.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ เนื่องจากที่ทำงานในองค์กรไม่ได้ทำงานอยู่ใน ความว่างเปล่า แต่การทำงานของพวกเขายู่ภายใต้การกำกับ ควบคุมของบางสิ่งบางอย่างตั้งแต่ แบบ ของความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาของเขา ความไม่ยืดหยุ่นของโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ตลอดจนสิ่งต่างๆ ภายในองค์กรที่มองไม่เห็น หรือจับต้องไม่ได้ แต่รู้สึก และรับรู้ได้ ความรู้สึกที่เกิดจาก ความนึกคิดเอาเองของเขาถึงสิ่งต่างๆ องค์กรนี้ คือ บรรยากาศองค์กร ซึ่งบรรยากาศองค์กรนี้มีความสำคัญ ต่อผู้บริหาร และบุคคลอื่นด้วยเหตุผลสามประการ คือ ประการแรก บรรยากาศองค์กร

บางอย่าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ ประการที่สองผู้บริหารมี อิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนกงานของพวกเขาเองภายในองค์กร และประการที่สาม ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการทำงาน และ ความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2525) บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการ ทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดี เหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกองค์กรมีขวัญ และกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2523)

Steers (1977) ได้กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์กร คือ บรรยากาศองค์กรเป็นการรับรู้ของบุคลากร ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของบุคลากรทั้งในระดับ บุคคลและกลุ่ม

Brown and Moberg (1980) สรุปลว่า บรรยากาศองค์กรนอกจากจะช่วยวางรูปแบบความ คาดหวังของสมาชิกต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กรแล้ว ยังเป็นตัวกำหนดทัศนคติที่ดีและความพึง พอใจที่จะอยู่กับองค์กรของสมาชิกด้วย ดังนั้น หากต้องการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาองค์กรแล้ว สิ่งที่ต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงก่อนอื่น คือ บรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร

จุฑารัตน์ สุคนธ์รัตน์ (2541) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์กรเป็น 5 ด้านดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายเทคโนโลยีขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงานสภาพแวดล้อมใน การทำงานและการใช้เทคโนโลยี

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงานความ ยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทน และสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือค่าตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับการจัดสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ที่พักรถรับส่งและสิทธิในการลาประเภทต่างๆ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้านคือ

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายการบังคับบัญชา เป้าหมายองค์การ ความซับซ้อนของระบบงาน กฎระเบียบต่างๆ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อปรัชญา และแนวทางในการจัดการทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์การทั้งในด้านการสรรหา การรักษาและการพัฒนาพนักงาน

3. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้ความสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6. ค่าตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การ

มนิดา คงเดชอุดมกุล (2544) ได้แบ่งปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ ได้แก่ ลักษณะโครงสร้างองค์การที่มีต่อการปฏิบัติงานและต่อกฎระเบียบต่างๆ ขององค์การ

2. ความรับผิดชอบ ได้แก่ ความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน

3. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีลักษณะสื่อสารโดยตรง
4. พฤติกรรมของผู้บริหาร ได้แก่ บทบาทของผู้บริหารในด้านต่างๆ
5. พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในระดับชั้นเดียวกัน

7.3 ทฤษฎีบรรยากาศองค์กร

1. แบบจำลองของลิวิน (สมยศ นาวิการ. 2539; อ้างอิงจาก Lewin. n. d.) การศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์กรเริ่มต้นโดยลิวิน ใน ค.ศ.1930 เขาพยายามเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคคลและสภาพแวดล้อมเข้าด้วยกันตามแบบจำลอง $B = f(P, E)$ โดย B เป็นพฤติกรรมของพยาบาลในโรงพยาบาล ขึ้นอยู่กับหรือได้รับอิทธิพลมาจาก P บุคลิกภาพหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล และ E สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศของโรงพยาบาล จากนั้นบรูสนสวิกได้พยายามทำให้แนวความคิดของบรรยากาศองค์กรเกิดความชัดเจนมากขึ้นด้วยการให้ความสนใจว่า คุณภาพของบรรยากาศ มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างไรบ้าง

2. ทฤษฎีบรรยากาศองค์กร ตามการสรุปของ อาร์ี เพชรสุด (2529) มี 3 ทฤษฎี คือ

2.1 Multiple Measurement – Organizational Attribute Approach ซึ่งหมายถึงลักษณะต่างๆ ขององค์กรที่ทำให้แตกต่างจากองค์กรอื่นๆ เห็นได้ชัดตลอดเวลา และลักษณะเหล่านี้ต่างมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรนั้นๆ

2.2 Perceptual Measurement – Organization Attribute Approach ซึ่งเกี่ยวกับการรับรู้โดยตรงของสมาชิกและสิ่งแวดลอมในองค์กร ความอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานและโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ

2.3 Perceptual Measurement Individual Attribute Approach คือการรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์กรเป็นบุคคลหนึ่งเป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรตามตารางการประมวลผลทฤษฎี จุดเน้นของแต่ละทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร ซึ่งกิบสันได้สรุปไว้ดังนี้ (Gibson, 1973 และ อรุณ, 2542)

ตารางที่ 1 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
ทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (Taylor)	เน้นการจัดการที่ดีที่สุด โดยสนใจเรื่องการแบ่งงานกันทำเฉพาะอย่าง และมีการจัดโครงสร้างขององค์กร	แสดงให้เห็นถึงความเกี่ยวข้องระหว่างโครงสร้างกับหน้าที่ซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศในองค์กร
Woodward Lawrence และ Lorsch	เน้นเรื่องความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมระหว่างเทคโนโลยี โครงสร้าง และผลการทำงาน	พยายามที่จะแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศของโครงสร้าง เทคโนโลยี ความต้องการมีอิทธิพลต่อการทำงาน อย่างไร
Cybernetics	เน้นว่ามนุษย์สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้	แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลในการทำงาน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับ บรรยากาศองค์การ
Span of Control (Lockheed)	เน้นรูปแบบการขยายการบังคับบัญชา	ให้สเกลวัดความสำคัญขององค์ประกอบต่าง ๆ ของบรรยากาศ เช่น วัดจำนวนครั้งของการฝึกอบรมบรรยากาศของการวางแผน
Decentralization	เน้นที่การตัดสินใจของเบื้องล่าง	บรรยากาศขององค์กรเช่นนี้จะต้องมีการไว้วางใจและซื่อสัตย์
ทฤษฎีระบบ 4 (Likert)	เน้นกระบวนการของกลุ่ม เช่น การติดต่อ แรงจูงใจ ความสัมพันธ์ของกลุ่ม และเชื่อว่าแบบของผู้นำ มีอิทธิพลต่อกลุ่มมาก	ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศของการทำงาน มีการสนับสนุนกันเพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพ
การเพิ่ม ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment)	เน้นที่การพิสูจน์ประสิทธิภาพของงานและความพอใจของสมาชิกในองค์กร	พยายามสร้างบรรยากาศให้สมาชิกมีความรับผิดชอบ มีโอกาส มีความไว้วางใจใจกัน

จากตารางข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของแต่ละทฤษฎี ดังนี้ การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ โดย Taylor ซึ่งเป็นบิดาของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารงานในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การอย่างเด่นชัด แนวความคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่งหน้าที่ที่กรงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นแบบรูปนัย การบริหารงานตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ ตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ทฤษฎีของ Woodward และคณะ การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กร

เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรจึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยีโครงสร้างขององค์กรการปฏิบัติงานที่มีต่อความคาดหวังของงาน ทฤษฎี Cyberneticsการบริหารงานตามทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุมปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน Span of Control ของ Lockheed การบริหารงานตามทฤษฎีนี้มุ่งที่ขอบเขตและช่วงของการบังคับบัญชา แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรจะอยู่ที่การประเมินหาค่าประกอบที่สำคัญของบรรยากาศ เช่น ระดับของการฝึกอบรมผู้บริหาร และสภาพการวางแผนภายในองค์กร เป็นต้น การกระจายอำนาจ (Decentralization) ทฤษฎีนี้ ให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร จึงขึ้นกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานระดับรองลงไป ซึ่งการกระจายอำนาจนี้ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริงและความไว้วางใจในระบบ 4 ของ Likert (Management System 4) ทฤษฎีนี้ ยึดระบบของกระบวนการกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจและระดับการปฏิสัมพันธ์กันจะอยู่ในระดับใด ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้น บรรยากาศองค์กรจึงอยู่ที่กระบวนการกลุ่มและระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job enrichment) การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหาและปรับปรุงสมรรถภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรขึ้นอยู่กับการทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงาน และโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากหลักการ

ทฤษฎีและแนวความคิดในการบริหารดังกล่าว สรุปได้ว่า เมื่อองค์กรบริหารงานตามทฤษฎีใด ย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานตามแนวคิดหรือทฤษฎีนั้นๆ และเมื่อลักษณะของแนวความคิดหรือทฤษฎีที่องค์กรนั้นๆ ได้เปลี่ยนแปลงไป บรรยากาศองค์กรก็ย่อมจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย นอกจากนี้วิชาการได้ชี้ให้เห็นถึงแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรดังกล่าวไปข้างต้นแล้ว ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร โดยจะเป็นตัวชี้บอกถึงลักษณะของบรรยากาศองค์กร

8. ประสิทธิภาพการทำงาน

8.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการและผู้ที่มีความรู้หลายท่านได้ให้คำจำกัดความและความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด กล่าวคือ เป็นการใช้โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผล หรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด จึงเรียกได้ว่า “ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right)”

สมใจ ลักษณะ (2543) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง บุคคล

ที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ตัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

กระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิมคุ้มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด (Efficiency is Do Things Right)

จำลอง นักฟิสิกส์ และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การทำงานที่ประหยัด ได้ผลงานที่รวดเร็ว คุ้มค่า เหมาะสมกับการใช้ทรัพยากร รวมทั้งเงิน คน วัสดุอุปกรณ์ และเวลา

วรารัตน์ เขียวไพร (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การวัดความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (ทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร คน ฯลฯ) ผ่านกระบวนการแปรสภาพเปรียบเทียบกับมูลค่าของสินค้าและบริการที่เป็นผลผลิต หากพบว่ามูลค่า ของผลผลิตสูงกว่าต้นทุน เราสรุปได้ว่า การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

กันตยา เพิ่มผล (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สิ่งที่ป้อนเข้าไปหลายๆ อย่างนั้นประกอบกันได้ดี หรืองานที่ทำนั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเพียงใดซึ่งก็คือความสามารถในการทำให้เกิดผลผลิตมากขึ้นจากสิ่งที่ป้อนเข้าไปขั้นต่ำสุด นั้นหมายถึง การรักษาระดับการผลิตที่มีคุณภาพสูงโดยใช้เวลาน้อยลงหรือมีการสูญเสียเกิดขึ้นน้อย เป็นต้น

รงค์ สันติวงษ์ (2541) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ ในการทำงาน หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้นในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

8.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน

เป้าหมายความสำเร็จขององค์การ คือการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีประสิทธิภาพในการทำงานของมนุษย์ในองค์การและการพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ (สนใจลักษณะ, 2543) ทุกองค์การต่างให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน และการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางการปรับปรุงการบริหารด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงาน (Empowering Employees) มีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มสูงขึ้นและการปฏิบัติงานของพนักงานถือเป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จขององค์การ ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคตตลอดจนช่วยสร้างความสามารถ (Capability) และความได้เปรียบในการแข่งขัน

(Competitive Advantage) หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543)

8.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการ และผู้ที่มีความรู้หลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ ดังนี้

พิพัฒนา จตุรโกมล (2547) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานที่เน้นความสามารถของบุคคลเป็นหลัก มีดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมกับงานจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน โดยขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน

3. การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน

สมใจ ลักษณะ (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ประสิทธิภาพการทำงานจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ซึ่งหากมีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้าสภาพเศรษฐกิจของสังคมและของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการแหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางการดำเนินงานในองค์การ วัฒนธรรมองค์การและการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานให้บุคลากร

3. ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดินอาคารสถานที่

อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

- 3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3 ความต้องการ
- 3.4 ค่านิยม
- 3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับชีวิตและการทำงาน
- 3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จากวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาเขตวังไกลกังวล และวิทยาเขตศาลายา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1058 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จากวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาเขตวังไกลกังวล และวิทยาเขตศาลายา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 290 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

พื้นที่	ประชากร (จำนวน/คน)	กลุ่มตัวอย่าง (จำนวน/คน)
บพิตรพิมุข จักรวรรดิ	181	50
เพาะช่าง	157	43
วังไกลกังวล	226	62
ศาลายา	494	135
รวม	1058	290

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา วารสาร ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและ ประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาแบบสอบถามตามแนวทางของ Likert
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 7 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อมูลทางด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

แบบสอบถามตอนที่ 2-7 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

เกณฑ์ในการประเมินค่าของข้อคำถาม มีดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านสภาพการใช้เทคโนโลยีในองค์กรมี
ดังนี้

4.51 – 5.00 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง บุคลากรมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ดร.สิทธิศักดิ์ อาจหาญ และ
ดร.กอบเกียรติ สง่างงเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content
Validity)

5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยนำ
แบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) โดยสูตร Cronbach's Alpha โดยใช้ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับคงที่ของชุดคำถาม
โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าความเชื่อมั่นที่
ยอมรับได้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ คือ มากกว่า 0.7 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน	
ผู้นำแบบมุ่งงาน	0.85
ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์	0.73
ผู้นำแบบเผด็จการ	0.87

ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง	0.88
บรรยากาศองค์กร	
ด้านโครงสร้าง	0.92
ด้านมาตรฐานงาน	0.84
ด้านความรับผิดชอบ	0.81
ด้านการยอมรับและการให้รางวัล	0.87
ด้านการสนับสนุน	0.78
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน	0.94
ด้านความพร้อมทางกายภาพ	0.86
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.89
การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	0.92
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	0.82
เจตคติของผู้ร่วมงาน	0.80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 5 ข้อมูลทางด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ และตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งของบุคลากรแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดย

ใช้สถิติ t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้สถิติ Chi-square

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยใช้ Spearman Rank

2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยใช้ Spearman Rank



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งเป็นการศึกษา ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
M.S.	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	หมายถึง	ขั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
t	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	หมายถึง	ค่าที่ใช้พิจารณา F-distribution
p	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ตำแหน่งมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานที่
แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และ
ประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และ
ประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยด้านตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และ
ประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 7 พฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและ
ประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์
ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4 จำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	128	44.14
หญิง	162	55.86
รวม	290	100.0
2. ระดับการศึกษา		

ปริญญาตรี	103	35.52
สูงกว่าปริญญาตรี	187	64.48
รวม	290	100.0
3. ตำแหน่ง		
ข้าราชการ	81	27.93
พนักงานมหาวิทยาลัย	123	42.41
พนักงานราชการ	13	4.48
ลูกจ้างประจำ	11	3.80
ลูกจ้างชั่วคราว	62	21.38
รวม	290	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 55.86 และเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 44.14

2. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.48 และปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52

3. ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 รองลงมาคือ ข้าราชการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน

พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมผู้นำ		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ผู้นำแบบมุ่งงาน			
1. หัวหน้างานมีการวางแผนกำหนดการทำงานอย่างชัดเจน	4.00	.642	มาก

2. หัวหน้างานมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.31	.618	มาก
3. หัวหน้างานมีการระบุนโยบายหน้าที่การปฏิบัติงาน ชัดเจน	3.94	.588	มาก
4. หัวหน้างานมีกวดขันผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน	1.87	.654	น้อย
5. หัวหน้างานวัดผลที่ตัวงานไม่สนใจวิธีปฏิบัติ	3.01	.807	ปานกลาง
รวม	3.42	.296	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมผู้นำ		แปลผล
	X	S.D.	
ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ			
6. หัวหน้างานมีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.87	.872	มาก
7. หัวหน้างานมีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่า เทียมกัน	3.94	.794	มาก
8. หัวหน้างานมีการบอกกล่าวต่อการเปลี่ยนแปลงใน การทำงานล่วงหน้า	4.43	.863	มาก
9. หัวหน้างานสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.40	.762	มาก
10. หัวหน้างานมีการปรึกษาหารือแนวทางการทำงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.43	.774	มาก
รวม	4.22	.412	มาก

ผู้นำแบบเผด็จการ

11. หัวหน้างานเข้มงวดในการทำงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัดและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด	1.60	.491	น้อย
12. หัวหน้าเพิกเฉยต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานแต่ถ้าเกิดความผิดพลาดจหาตัวผู้รับผิดชอบงานมาลงโทษ	1.63	.911	น้อย
13. ในการประเมินผลหัวหน้าใช้วิธีจับผิดและตำหนิ	1.21	.420	น้อยที่สุด

ตารางที่ 5 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมผู้นำ		แปลผล
	X	S.D.	
14. หัวหน้าควบคุมแผนงานทั้งหมดด้วยตนเองและเป็นผู้ออกคำสั่งในการปฏิบัติงานทุกเรื่อง	1.23	.428	น้อยที่สุด
15. หัวหน้ามักวางตัวในลักษณะนายกับลูกน้องเสมอ	1.31	.578	น้อยที่สุด
รวม	1.40	.311	น้อยที่สุด
ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง			
16. หัวหน้าประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี	4.86	.407	มากที่สุด
17. หัวหน้ามีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล	4.85	.430	มากที่สุด
18. หัวหน้ามีอุดมการณ์ทำให้รู้สึกเกิดความเชื่อมั่นที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า	4.82	.451	มากที่สุด
19. หัวหน้าส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.87	.395	มากที่สุด
20. หัวหน้ามีวิธีการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักองค์กร	4.73	.515	มากที่สุด
21. หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา	4.84	.435	มากที่สุด
22. หัวหน้าให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ	4.86	.407	มากที่สุด

23. หัวหน้าช่วยแนะนำแนวทางใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา ในการทำงาน	4.88	.422	มากที่สุด
---	------	------	-----------

ตารางที่ 5 (ต่อ)

พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน	ระดับพฤติกรรมผู้นำ		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
24. หัวหน้าเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่าง บุคคล	4.70	.517	มากที่สุด
25. หัวหน้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	4.89	.335	มากที่สุด
รวม	4.83	.340	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน พบว่า โดยรวมประเภทผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .340) รองลงมาคือ ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .412) และผู้นำแบบมุ่งงาน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .296) ส่วนประเภทผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้นำแบบเผด็จการ ($\bar{X} = 1.40$, S.D. = .311) เมื่อพิจารณาผู้นำแต่ละประเภท

1. ผู้นำแบบมุ่งงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .296) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ หัวหน้างานมีการวางแผนกำหนดการทำงานอย่างชัดเจน หัวหน้างานมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีการระบุบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวหน้างานวัดผลที่ตัวงานไม่สนใจวิธีปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หัวหน้างานมีกีดกันผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน

2. ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .412) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

3. ผู้นำแบบเผด็จการ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.40$, S.D. = .311) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น หัวหน้างานเข้มงวดในการทำงานให้

เป็นไปตามระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัดและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด หัวหน้าเพิกเฉยต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่ถ้าเกิดความผิดพลาดหาตัวผู้รับผิดชอบงานมาลงโทษ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

4. ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .340) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านโครงสร้าง			
1. องค์กรมีแบ่งขอบข่ายและหน้าที่ของงานที่เอื้อต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	4.81	.489	มากที่สุด
2. องค์กรมีการแบ่งสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบและชัดเจน	4.83	.456	มากที่สุด
3. องค์กรมีกำหนดกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติให้บุคลากรปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.83	.424	มากที่สุด
4. หน่วยงานมีการชี้แจงนโยบายให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบชัดเจน	4.86	.407	มากที่สุด
5. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน	4.85	.430	มากที่สุด
6. องค์กรมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบเข้าใจง่าย	4.82	.451	มากที่สุด
7. ในหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน	1.57	.496	น้อย

ตารางที่ 6 (ต่อ)

บรรยายกาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
8. หน่วยงานไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเอาไว้	1.23	.428	น้อยที่สุด
9. เป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้เป็นที่รับทราบของบุคลากรในหน่วยงาน	4.81	.489	มากที่สุด
รวม	4.07	.301	มาก
ด้านมาตรฐานงาน			
1. องค์กรมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.83	.456	มากที่สุด
2. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นไปตามลักษณะงาน	4.83	.424	มากที่สุด
3. องค์กรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	4.86	.407	มากที่สุด
4. องค์กรมีการนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.85	.430	มากที่สุด
5. มีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด	4.82	.451	มากที่สุด
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานเป็นที่เชื่อถือได้	4.87	.395	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีระบบการประเมินผลที่มีความเที่ยงธรรม	4.73	.515	มากที่สุด
8. หน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้สูง	4.84	.435	มากที่สุด
รวม	4.83	.365	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

บรรยายกาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านความรับผิดชอบ			

1. หน่วยงานมีการกระจายความรับผิดชอบให้ผู้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ	4.81	.489	มากที่สุด
2. หัวหน้าเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.83	.456	มากที่สุด
3. การปฏิบัติงานในหน่วยงานเน้นให้ผู้บังคับบัญชาแก้ปัญหาด้วยตนเอง	4.83	.424	มากที่สุด
4. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา	4.86	.407	มากที่สุด
5. สามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายในขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย	4.85	.430	มากที่สุด
6. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	4.82	.451	มากที่สุด
7. ในการทำงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.87	.395	มากที่สุด
8. ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	4.73	.515	มากที่สุด
9. เอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จ	4.84	.435	มากที่สุด
10. รู้สึกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็นสิ่งสำคัญ	4.86	.407	มากที่สุด
11. มีการวางแผนในการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	4.88	.422	มากที่สุด
12. สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานได้โดยไม่ต้องมีหัวหน้าคอยควบคุม	4.70	.517	มากที่สุด
13. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งแก้ปัญหาและอุปสรรคได้จนสำเร็จ	4.89	.335	มากที่สุด
ตารางที่ 6 (ต่อ)			
	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
บรรยาภาองค์กร	X	S.D.	
14. สามารถปฏิบัติงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ในขณะปฏิบัติงาน	4.89	.335	มากที่สุด
15. อุปสรรคในการปฏิบัติงานในหน่วยงานคือ บุคลากร ขาดความรับผิดชอบ	4.91	.309	มากที่สุด
รวม	4.84	.328	มากที่สุด

ด้านการยอมรับและการให้รางวัล

1. การพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถ	4.86	.407	มากที่สุด
2. หน่วยงานมีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงาน	4.88	.422	มากที่สุด
3. หน่วยงานมีการลงโทษบุคลากรที่บกพร่องในหน้าที่	4.70	.517	มากที่สุด
4. หัวหน้าแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร	4.89	.335	มากที่สุด
5. หัวหน้าสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร	4.89	.335	มากที่สุด
6. หน่วยงานมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ พร้อมตามที่ต้องการ	4.91	.309	มากที่สุด
7. ในหน่วยงานมีการพิจารณายกย่องและให้รางวัลบุคคลที่ปฏิบัติงานดี	4.90	.318	มากที่สุด
8. บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งหากมีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสม	4.85	.430	มากที่สุด
9. สามารถเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาเมื่อทำงานเกินเวลา	4.88	.381	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

บรรยายกาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
10. เงินเดือนได้รับไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	4.63	.632	มากที่สุด
รวม	4.84	.312	มากที่สุด

ด้านการสนับสนุน

1. แม้ว่าบุคลากรในหน่วยงานจะทำงานบกพร่องหรือผิดพลาดหัวหน้าก็ยังให้โอกาสแก่บุคลากรในการปรับปรุงการทำงาน	4.86	.407	มากที่สุด
2. หัวหน้าเอาใจใส่ดูแลบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี	4.83	.446	มากที่สุด
3. หัวหน้าสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	4.87	.412	มากที่สุด

4. หัวหน้าคัดเลือกและส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม	4.83	.461	มากที่สุด
5. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถหรือมีวุฒิเพิ่มขึ้นจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.83	.471	มากที่สุด
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความไว้วางใจเชื่อถือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน	4.85	.430	มากที่สุด
7. หัวหน้ามีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากบุคลากร	4.90	.378	มากที่สุด
8. สามารถเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.84	.327	มากที่สุด
รวม	4.85	.363	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน			
1. เพื่อนร่วมงานอยู่ร่วมกันด้วยความเป็นมิตร	4.73	.515	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.84	.435	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน	4.86	.407	มากที่สุด
4. เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี	4.88	.422	มากที่สุด
5. เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	4.70	.517	มากที่สุด
6. เพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกัน	4.89	.335	มากที่สุด
7. เพื่อนร่วมงานร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	4.89	.335	มากที่สุด

8. เพื่อนร่วมงานร่วมกันปรับปรุง พัฒนางานให้สถาบัน ประสบผลสำเร็จ	4.91	.309	มากที่สุด
9. เมื่อมีเวลาว่างเพื่อนร่วมงานมักทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน	4.90	.318	มากที่สุด
10. บุคลากรในหน่วยงานทำงานเป็นทีม	4.85	.430	มากที่สุด
11. มีการให้คำแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นใน การถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.88	.381	มากที่สุด
รวม	4.85	.306	มากที่สุด

ตารางที่ 6 (ต่อ)

บรรยายกาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
ด้านความพร้อมทางกายภาพ			
1. สถานที่ตั้งของสถาบันมีความเหมาะสม	4.73	.550	มากที่สุด
2. สถาบันตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวก	4.77	.539	มากที่สุด
3. การจัดตั้งอาคารตามบริเวณต่างๆ เหมาะสมตาม ลักษณะการใช้งาน	4.08	.949	มากที่สุด
4. บริเวณสถาบันโดยรวม สะอาด มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.69	.623	มากที่สุด
5. ห้องทำงานมีสภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสมกับการ ทำงาน	4.85	.430	มากที่สุด
6. สถาบันให้บริการเทคโนโลยีด้านสื่อ Internet ที่ ทันสมัย	4.63	.792	มากที่สุด
7. หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอพร้อมใช้งานได้ดี	4.53	.853	มากที่สุด
8. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสารภายใน หน่วยงาน และนอกหน่วยงานมีความสะดวก	4.73	.515	มากที่สุด
9. การติดต่อสื่อสารด้านเอกสารราชการระหว่าง หน่วยงานภายในสถาบันมีความสะดวก คล่องตัว	4.84	.435	มากที่สุด

10. หน่วยงานได้รับงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	4.49	1.905	มากที่สุด
11. การจัดสรรทรัพยากรของสถาบันมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	4.88	.422	มากที่สุด
12. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข	4.70	.517	มากที่สุด
รวม	4.66	.371	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านโครงสร้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ด้านโครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .301) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้น ในหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน และหน่วยงานไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเอาไว้ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

2. ด้านมาตรฐานงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .365) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3. ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .328) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4. ด้านการยอมรับและการให้รางวัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .312) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

5. ด้านการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .363) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

6. ด้านสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .306) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

7. ด้านความพร้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .306) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นมาตราส่วน
ประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ผลการปฏิบัติงานที่ทำออกมานั้นบรรลุตาม วัตถุประสงค์เป้าหมายตามที่หัวหน้าตั้งเป้าหมายไว้	4.80	.496	มากที่สุด
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้รับการแก้ไข เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต	4.89	.335	มากที่สุด
3. งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายเพราะได้รับการ สนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.91	.309	มากที่สุด
4. การประสานงานที่ดีส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.90	.318	มากที่สุด
5. หากมีปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานมี ส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา	4.78	.526	มากที่สุด
6. หัวหน้ามอบหมายงานให้ตรงกับหน้าที่รับผิดชอบทำ ให้ผลงานที่ออกมามีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย	4.88	.381	มากที่สุด
7. มีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิต ของงาน	4.63	.632	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	
------------------	--

	\bar{X}	S.D.	
8. หัวหน้ามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น	4.86	.407	มากที่สุด
9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่ เกี่ยวข้องทำให้สามารถทำงาน ประสานงานเชื่อมต่อกัน ได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดีเสมอ	4.83	.446	มากที่สุด
10. สามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการ ติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่เข้าใจ ถูกต้อง	4.87	.412	มากที่สุด
รวม	4.83	.321	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .321) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลทางการรับรู้ศักยภาพของตนเอง เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	

1. มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่	4.77	.513	มากที่สุด
2. ในการปฏิบัติงาน ทำด้วยความละเอียดรอบคอบ	4.83	.456	มากที่สุด
3. สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด	4.83	.424	มากที่สุด
4. สามารถแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้เป็นอย่างดี	4.62	.717	มากที่สุด
5. มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานของหน่วยงาน	4.22	.988	มาก
6. สามารถคิด ตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ทำอยู่เป็นประจำได้ด้วยตนเอง	4.82	.451	มากที่สุด
7. หากงานที่ทำนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ ท่านพยายามแก้ไขและทำงานต่อไป	4.87	.395	มากที่สุด
8. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านลงมือทำงานโดยทันที	4.73	.515	มากที่สุด
รวม	4.71	.392	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .392) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของพฤติกรรมความรับผิดชอบ

พฤติกรรมความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ยอมรับในผลการปฏิบัติงาน	4.84	.435	มากที่สุด
2. ปฏิบัติแต่งงานที่ถนัด	4.86	.407	มากที่สุด
3. ปฏิบัติงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.88	.422	มากที่สุด

4. ไม่ยอมรับผลเสียหรือความบกพร่องในงานที่ทำ	1.28	.500	น้อยที่สุด
5. ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	4.86	.407	มากที่สุด
6. ให้ความเอาใจใส่ต่องานของเป็นอย่างดี	4.88	.422	มากที่สุด
7. เคารพและเชื่อฟังในระเบียบคำสั่งของหน่วยงาน	4.70	.517	มากที่สุด
8. มาทำงานสายบ่อย	1.26	.482	น้อยที่สุด
9. รักษาสมบัติของหน่วยงานเสมือนเป็นสมบัติของบ้าน	4.72	.495	มากที่สุด
10. ให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานเสมอ	4.86	.437	มากที่สุด
11. ทุ่มเทร่างกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงาน	4.73	.476	มากที่สุด
12. ไม่เคยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเลย	1.20	.403	น้อยที่สุด
รวม	3.92	.286	มาก

จากตารางที่ 9 พฤติกรรมความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .286) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้น มาทำงานสายบ่อย และไม่เคยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเลยมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของเจตคติของผู้ร่วมงาน

เจตคติของผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
1. ในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญพอๆ กัน	4.81	.489	มากที่สุด
2. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้แบกภาระงานเท่าเทียมกับท่าน	4.83	.456	มากที่สุด
3. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้ที่ช่วยให้งานสำเร็จ	4.83	.424	มากที่สุด

4. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้ที่ร่วมสุข ร่วมทุกข์ในที่ทำงาน	4.86	.407	มากที่สุด
5. เพื่อนร่วมงานคือที่ปรึกษาส่วนตัวเฉพาะกิจ	4.85	.430	มากที่สุด
6. เพื่อนร่วมงานคือ มิตรแท้ในที่ทำงาน	4.82	.451	มากที่สุด
7. เพื่อนร่วมงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.87	.395	มากที่สุด
8. ในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมใกล้เคียงกัน	4.73	.515	มากที่สุด
9. ในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานมีนิสัยใจคอแตกต่างกันมาก	4.84	.435	มากที่สุด
10. เพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันอย่างไม่จริงจังต่อกัน	1.30	.521	น้อยที่สุด

ตารางที่ 10 (ต่อ)

เจตคติของผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	
11. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีนิสัยนาคบหาสมาคม	4.69	.513	มากที่สุด
12. คำพูดของเพื่อนร่วมงาน เชื่อถือได้ยาก	1.33	.584	น้อยที่สุด
13. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	4.19	.658	มาก
14. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของข้าพเจ้า ต้องการทำลายสัมพันธ์ภายในกลุ่ม	1.32	.561	น้อยที่สุด
15. เพื่อนร่วมงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน	4.83	.444	มากที่สุด
16. เมื่อเพื่อนร่วมงานคนใดมีปัญหา เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ	4.27	.802	มาก
17. เพื่อนร่วมงานกล้าที่จะตักเตือนซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจ	3.95	1.223	มาก
18. มีการทะเลาะเบาะแว้งชิงดีชิงเด่นในหน่วยงาน	1.28	.509	น้อยที่สุด
19. เพื่อนร่วมงานรู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี	4.23	.588	มาก

20. เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานบางคนกึ่งงานกัน	1.34	.573	น้อยที่สุด
รวม	3.81	.236	มาก

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .236) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้นเพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนร่วมงานคนใดมีปัญหาเพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพื่อนร่วมงานกล้าที่จะตักเตือนซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจ มีความคิดเห็นในระดับมาก และเพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันอย่างไม่จริงใจต่อกัน คำพูดของเพื่อนร่วมงาน เชื่อถือได้ยาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของข้าพเจ้า ต้องการทำลายสัมพันธภาพภายในกลุ่ม มีการทะเลาะเบาะแว้งซึ่งตึงตังในหน่วยงาน เมื่อต้องทำงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานบางคนกึ่งงานกัน มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 เพศมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศชาย (n =128)		เพศหญิง (n =162)		t	p-value
	x	S.D.	x	S.D.		
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	3.90	.309	3.93	.266	.976	.330
ประสิทธิภาพการทำงาน	4.83	.335	4.84	.310	.021	.983

จากตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ปริญญาตรี (n =103)		สูงกว่าปริญญาตรี (n =187)		t	p-value
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	3.90	.293	3.93	.282	-.939	.348
ประสิทธิภาพการทำงาน	4.81	.355	4.85	.301	-.836	.404

จากตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน



สมมติฐานข้อที่ 3 ตำแหน่งมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่ง

ความคิดเห็น	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	4.254	4	1.064	11.875*	.000
	ภายในกลุ่ม	25.524	285	.090		
	รวม	29.778	289			
ประสิทธิภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.492	4	.373	4.807*	.001
	ภายในกลุ่ม	22.116	285	.078		
	รวม	23.608	289			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ ดังแสดงตามตารางที่ 14-15

ตารางที่ 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
ข้าราชการ					*
พนักงานมหาวิทยาลัย					*

พนักงานราชการ					*
ลูกจ้างประจำ					*
ลูกจ้างชั่วคราว	*	*	*	*	

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวมีแตกต่างกับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว
ข้าราชการ		*			*
พนักงานมหาวิทยาลัย	*				*
พนักงานราชการ					*
ลูกจ้างประจำ					*
ลูกจ้างชั่วคราว	*	*	*	*	

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบของบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวมีแตกต่างกับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 เพศมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ของเพศต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

เพศ	พฤติกรรมความรับผิดชอบ		รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก			
ชาย	9	119	128	50.589*	.000

	(7.03%)	(92.96%)	(100.0%)
หญิง	7	155	162
	(4.32%)	(95.68%)	(100.0%)
รวม	16	274	290

จากตารางที่ 16 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ซึ่งหมายความว่า เพศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ของเพศต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เพศ	ประสิทธิภาพการทำงาน			รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ชาย	1 (0.78%)	11 (8.59%)	116 (90.63%)	128 (100.0%)	8.848	.716
หญิง	1 (0.62%)	11 (6.79%)	150 (92.59%)	162 (100.0%)		
รวม	2	22	266	290		

จากตารางที่ 17 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.716 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งหมายความว่า เพศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และ ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ระดับการศึกษา	พฤติกรรมความรับผิดชอบ		รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก			
ปริญญาตรี	7 (6.80%)	96 (93.20%)	103 (100.0%)	26.977	.058
สูงกว่าปริญญาตรี	9 (4.81%)	178 (95.19%)	187 (100.0%)		
รวม	16	274	290		

จากตารางที่ 18 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ของระดับการศึกษาต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เพศ	ประสิทธิภาพการทำงาน			รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ปริญญาตรี	1 (0.97%)	10 (9.71%)	92 (89.32%)	103 (100.0%)	5.669	.932
สูงกว่าปริญญาตรี	1 (0.53%)	12 (6.42%)	174 (93.05%)	187 (100.0%)		
รวม	2	22	266	290		

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.932 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ซึ่งหมายความว่า ระดับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ตำแหน่งมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ของตำแหน่งต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	พฤติกรรมความรับผิดชอบ		รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก			
ข้าราชการ	0	81	81	138.291*	.000
		(100.0%)	(100.0%)		
พนักงานมหาวิทยาลัย	9	114	123		
	(7.32%)	(92.68%)	(100.0%)		
พนักงานราชการ	0	13	13		
		(100.0%)	(100.0%)		
ลูกจ้างประจำ	0	11	11		
		(100.0%)	(100.0%)		
ลูกจ้างชั่วคราว	7	55	62		
	(11.29%)	(88.71%)	(100.0%)		
รวม	16	274	290		

จากตารางที่ 20 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ซึ่งหมายความว่า ตำแหน่งของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ของตำแหน่งต่อประสิทธิภาพการทำงาน

เพศ	ประสิทธิภาพการทำงาน			รวม	χ^2 -test	sig
	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ข้าราชการ	0	0	81	81	81.497*	.002
			(100.0%)	(100.0%)		
พนักงานมหาวิทยาลัย	1	11	111	123		
	(0.81%)	(8.94%)	(90.24%)	(100.0%)		
พนักงานราชการ	0	0	13	13		
			(100.0%)	(100.0%)		
ลูกจ้างประจำ	0	0	11	11		
			(100.0%)	(100.0%)		
ลูกจ้างชั่วคราว	1	11	50	62		
	(1.61%)	(17.74%)	(80.65%)	(100.0%)		
รวม	2	22	266	290		

จากตารางที่ 21 พบว่า ค่าที่ได้จากการทดสอบสมมติฐานด้วย Chi-Square ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) ซึ่งหมายความว่า ตำแหน่งของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานข้อที่ 7 พฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและ
ประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความ
รับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

	พฤติกรรมของผู้นำ	พฤติกรรม ความรับผิดชอบ	ประสิทธิภาพ การทำงาน
พฤติกรรมของผู้นำ	1.000	.000	.001
พฤติกรรมความรับผิดชอบ	.000	1.000	.000
ประสิทธิภาพการทำงาน	.202**	.514**	1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 22 แสดงว่า เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้นำมี
ความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า พฤติกรรมของผู้นำ
และพฤติกรรมความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



สมมติฐานข้อที่ 8 การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์
ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

	การรับรู้	เจตคติของ ผู้ร่วมงาน	บรรยากาศ ขององค์กร	พฤติกรรมความ รับผิดชอบ	ประสิทธิภาพ การทำงาน
การรับรู้	1.000	.343**	.581**	.329**	.399**
เจตคติของ ผู้ร่วมงาน	.343**	1.000	.411**	.591**	.283**
บรรยากาศของ องค์กร	.581**	.411**	1.000	.551**	.742**
พฤติกรรมความ รับผิดชอบ	.329**	.591**	.551**	1.000	.514**
ประสิทธิภาพ การทำงาน	.399**	.283**	.742**	.514**	1.000

จากตารางที่ 23 แสดงว่า เมื่อผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของ
ผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพ
การทำงาน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. การอภิปรายผลการวิจัย
9. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

2. สมมติฐานการวิจัย

1. เพศมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
3. ตำแหน่งมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

4. ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
5. ปัจจัยด้านการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
6. ปัจจัยด้านตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน
7. พฤติกรรมของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
8. การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้ประชากรที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จากวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาเขตวังไกลกังวล และวิทยาเขตศาลายา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 1058 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว จากวิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ วิทยาลัยเพาะช่าง วิทยาเขตวังไกลกังวล และวิทยาเขตศาลายา ประจำปีการศึกษา 2557 จำนวนทั้งสิ้น 290 คน

4. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม จำนวน 7 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศระดับ

การศึกษาและตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน

ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร

ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 ข้อมูลทางด้านความรู้ศักยภาพของตนเอง

ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ

ตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1.1 ค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 5 ข้อมูลทางด้านความรู้ศักยภาพของตนเอง ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ และตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งของบุคลากรแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้สถิติ t-test (Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

2.2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งของบุคลากรมีผลต่อ

พฤติกรรมความรับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้สถิติ Chi-square

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมของผู้ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยใช้ Spearman Rank

2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยใช้ Spearman Rank

7. สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 290 คน ประกอบด้วย เพศหญิง จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 55.86 และเพศชาย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 44.14 ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.48 และปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 ตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 42.41 รองลงมาคือข้าราชการ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93 และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.38

2. พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน พบว่า โดยรวมประเภผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .340) รองลงมาคือ ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .412) และผู้นำแบบมุ่งงาน ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .296) ส่วนประเภผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ผู้นำแบบเผด็จการ ($\bar{X} = 1.40$, S.D. = .311) เมื่อพิจารณาผู้นำแต่ละประเภท

2.1 ผู้นำแบบมุ่งงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = .296) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดได้แก่ หัวหน้างานมีการวางแผนกำหนดการทำงานอย่างชัดเจน หัวหน้างานมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน หัวหน้างานมีการระบุบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ได้แก่ หัวหน้างานวัดผลที่ตัวงานไม่สนใจวิธีปฏิบัติ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ หัวหน้างานมีกตัญญูได้บังคับบัญชาในการทำงาน

2.2 ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .412) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก

2.3 นำแบบเผด็จการ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.40$, S.D. = .311) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น หัวหน้างานเข้มงวดในการทำงานให้

เป็นไปตามระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัดและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด หัวหน้าเพิกเฉยต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่ถ้าเกิดความผิดพลาดจากตัวผู้รับผิดชอบงานมาลงโทษ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

2.4 ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .340) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด

3. ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ยกเว้น ด้านโครงสร้าง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

3.1 โครงสร้าง มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .301) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้น ในหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อนและหน่วยงานไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเอาไว้ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและน้อยที่สุดตามลำดับ

3.2 ด้านมาตรฐานงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .365) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.3 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .328) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.4 ด้านการยอมรับและการให้รางวัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, S.D. = .312) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.5 ด้านการสนับสนุน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .363) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.6 ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = .306) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

3.7 ด้านความพร้อมทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, S.D. = .306) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$, S.D. = .321) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

5. ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, S.D. = .392) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

6. พฤติกรรมความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = .286) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้น มาทำงานสายบ่อย และไม่เคยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเลยมีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

7. ด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .236) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ยกเว้น เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เมื่อเพื่อนร่วมงานคนใดมีปัญหา เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ เพื่อนร่วมงานกล้าที่จะตักเตือนวิงวอนและกันด้วยความจริงใจ มีความคิดเห็นในระดับมาก และเพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันอย่างไม่จริงใจต่อกัน คำพูดของเพื่อนร่วมงาน เชื่อถือได้ยาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของข้าพเจ้า ต้องการทำลายสัมพันธ์ภายในกลุ่ม มีการทะเลาะเบาะแว้งชิงดีชิงเด่นในหน่วยงาน เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานบางคนเกี่ยงงานกัน มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

8. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเพศชายและเพศหญิง ไม่มีความแตกต่างกัน

9. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

10. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวมีแตกต่างกับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ส่วนพฤติกรรมความรับผิดชอบของบุคลากรลูกจ้างชั่วคราวมีแตกต่างกับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ

11. เพศของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

12. ระดับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน

13. ตำแหน่งของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

14. พฤติกรรมของผู้นำ และพฤติกรรมความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานและการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน

8. การอภิปรายผลการวิจัย

1. พฤติกรรมผู้นำในการทำงาน พบว่า โดยรวมประเภทผู้นำที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง รองลงมาคือ ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ และผู้นำแบบมุ่งงาน ทั้งนี้เพราะภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง คือ ผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยน จะเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของที่มีค่าตามต้องการ โดยมีเงื่อนไขของการแลกเปลี่ยนคือ ผู้ตามต้องทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามข้อตกลง แล้วผู้ตามก็จะได้รับรางวัลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ขณะที่ผู้นำก็ได้ประโยชน์จากผลงานที่สำเร็จนั้น ผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยน จะเน้นการดำเนินงานที่มีความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กร ให้บังเกิดผลดี (Excel) ผู้นำแบบนี้จึงมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามหน้าที่ทางการบริหาร (Management functions) เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การจัดสรรงบประมาณ การติดตามควบคุม เป็นต้น ในการทำงานจึงมักไม่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างกันมากนัก จึงกล่าวได้ว่า ผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยนจะแสดงพฤติกรรมของความเป็น “ผู้บริหาร” มากกว่าความเป็น “ผู้นำ”

ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง จะมีคุณลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้นในองค์กร เป็นผู้นำที่มีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และวัฒนธรรมขององค์กร พร้อมไปกับการส่งเสริมให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ให้ได้ผลงาน ผลิตภัณฑ์ และเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกด้วย ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นการใช้สิ่งที่มีลักษณะเชิงนามธรรมมากกว่า เช่น การใช้วิสัยทัศน์ (Vision) ค่านิยมร่วม (Shared values) และการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน (Consideration) การพยายามทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่ทำมีความหมายเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมของผู้ตาม โดยตลอดกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง จึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) และคุณลักษณะอื่น เช่น ความมีบารมีหรือความเสน่ห์ (Charisma) ของผู้นำเองมากกว่าการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะเน้นที่ “ความมีประสิทธิภาพ” (Effectiveness) ของงาน ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนของโลกยุคปัจจุบัน ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงเหมาะสมและมีการนำไปใช้ในแทบทุกองค์การอย่างแพร่หลาย (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2549)

2. ด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า ทุกด้านที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จูทาร์ตัน สุกันธรัตน์ (2541) ที่กล่าวถึง บรรยากาศองค์กรว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึกหรือความเข้าใจ

ของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทั้งนี้เพราะบรรยากาศองค์กรบางอย่าง ทำให้ผลการปฏิบัติงานของเขาอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศอื่นๆ ประการที่สองผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรของพวกเขา หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่ง แผนงานของพวกเขาเองภายในองค์กร และประการที่สาม ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์กร ปรากฏว่ามีผลกระทบต่อการทำงาน และความพอใจของบุคคลในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2525: 330) บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีการบังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกองค์กรมีขวัญ และกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดี เพียงพอที่จะสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้ (นิภา แก้วศรีงาม, 2523)

3. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมใจ ลักษณะ (2543) ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ไว้ว่า บุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญของการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและบุคลากรขององค์กร ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรเอง ประสิทธิภาพการทำงานจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ซึ่งหากมีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

3.1 สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้าสภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินของธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) สภาพะการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการแหล่งวัตถุดิบ คุณภาพวัตถุดิบ และผู้ร่วมลงทุน

3.2 สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนดทิศทางการทำงานในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานให้บุคลากร

3.3 ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดินอาคารสถานที่

อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบด้วยบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่

- 3.3.1 ปรัชญาและอุดมการณ์
- 3.3.2 บุคลิกภาพ
- 3.3.3 ความต้องการ
- 3.3.4 ค่านิยม
- 3.3.5 การมีเป้าหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับชีวิตและการทำงาน
- 3.3.6 ความสามารถในการสำรวจตนเอง
- 3.3.7 ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
- 3.3.8 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

3.4 กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญเป็นลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

4. ด้านการรับรู้ศักยภาพของตนเอง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่า การรับรู้โดยทั่วไปเราจะมี ความเชื่อว่าบุคคลจะตีความสภาพการทำงาน สภาพเกี่ยวกับงานด้วยความพึงพอใจ เพราะจะมีอิทธิพลต่อผลผลิต จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรและการจัดการสรุปได้ว่า การรับรู้ของมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญในการที่บุคคลจะสนองต่อความคิดความเข้าใจ และจากประสบการณ์รวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานให้แก่องค์กรได้อย่างเต็มตามความสามารถที่พึงจะกระทำได้เช่นกัน

5. พฤติกรรมความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ พิษญาภา อินทรนัญ (2550) ที่กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นการปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยการเอาใจใส่ มีความคิดริเริ่ม ทำงานด้วยความขยันขันแข็งใช้ความสามารถเต็มที่ขยันหมั่นเพียร อดทน ต่อุปสรรค มีความละเอียด ซื่อสัตย์ ตรงต่อเวลา ไม่ละเลยทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยงจนกว่างานจะสำเร็จ พยายามปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของงาน รู้จักวางแผนงาน ปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมายด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันความบกพร่องเสื่อมเสียในงานที่ได้รับมอบหมาย รู้จักหน้าที่และกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี

6. ด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้ร่วมงานซึ่งเปรียบเสมือน "เพื่อน" คำนี้ไม่เคยขาดหายไปจาก

ชีวิต ตั้งแต่ "เพื่อนร่วมโลก" "เพื่อนร่วมชั้นเรียน" "เพื่อนกิน" "เพื่อนเที่ยว" และ "เพื่อนรัก" ในบรรดาเพื่อนทั้งหมด นอกเหนือจากเพื่อนในสมัยเรียนแล้ว "เพื่อนร่วมงาน" ดูจะเป็นเพื่อนที่เราใช้เวลาอยู่ร่วมกันมากที่สุด โดยจะเห็นได้ว่า ในเวลา 1 วัน เราใช้เวลาในการทำงานอาจจะมากกว่า 8 ชั่วโมง ซึ่งก็หมายถึงเวลาที่ใช้อยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วยนั่นเอง ซึ่งในบางคนที่เพิ่งเรียนจบหรือเปลี่ยนงานใหม่อาจจะกังวลกับการที่จะต้องเริ่มต้นกับเพื่อนร่วมงานใหม่จนทำให้เกิดความลำบากใจในการวางตัว ซึ่งความลำบากใจนี้ ย่อมจะส่งผลถึงการทำงานของ คุณ ดังนั้น เทคนิคที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน จึงเป็นสิ่งที่ย่อมจะมองข้ามไปไม่ได้

ในการทำงานร่วมกัน การสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันนั้นเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการทำงานจะดำเนินไปได้ก็ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของผู้ร่วมงาน หากมีความในใจที่ไม่ดีต่อกัน การทำงานก็ย่อมจะไม่ราบรื่นไปด้วยดังนั้นในการทำงานจึงควรมองที่ความสามารถมากกว่าที่จะมองในเรื่องส่วนตัวไม่แบ่งพรรคแบ่งพวกสามารถทำงานได้กับทุกคนจะทำให้ทำงานด้วยความสบายใจ <http://www.mfu.ac.th>)

7. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเพศชายและเพศหญิง และระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว กำหนดให้บทบาทของผู้ หญิงถูกปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา สังคมในอดีต มักกำหนดให้ผู้หญิงอยู่ในฐานะเป็น “แม่” “แม่บ้าน” ตลอดจน “แม่ครัว” ของครอบครัว แต่ในปัจจุบัน ด้วยเงื่อนไขทางเศรษฐกิจและเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว พร้อมทั้งความรู้ความสามารถของผู้หญิงที่ได้รับการพัฒนาเรื่อยมาจากการศึกษา กลายเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับบทบาทให้ผู้หญิงต้องเข้าสู่ตลาดแรงงานและกลายเป็นตัวจักรที่สำคัญอีกคนหนึ่งในการหารายได้จุนเจือครอบครัว จากความเชื่อที่ผู้ชายในฐานะหัวหน้าครอบครัวที่เชื่อกันมาแต่อดีตในการเลี้ยงปากเลี้ยงท้องของสมาชิกทุกคนภายในครอบครัว บทบาทการเป็นหัวหน้าครอบครัวของผู้ชายไทยกลับลดลง และได้รับการแบ่งเบาภาระจากการเป็น “ผู้หาเงินเข้าบ้าน” เพียงผู้เดียว การที่ผู้หญิงได้รับโอกาสทางการศึกษามากขึ้น ได้รับการยอมรับจากตลาดแรงงานมากขึ้น ผู้หญิงมีความรู้ความสามารถที่ไม่แตกต่างจากผู้ชายและถูกมองว่าเป็นกำลังสำคัญอีกแรงหนึ่งที่ต้องทำงานเพื่อหารายได้เข้ามาช่วยเหลือครอบครัวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้อีกด้วย สังคมไทยในปัจจุบันเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญเรื่องการศึกษา ไม่ว่าจะโอกาสอันจะเป็นเงื่อนไขทางกฎหมายที่ให้สิทธิทุกคนในการรับการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือจะเป็นความชอบธรรมในศักดิ์ศรีความมนุษย์ที่คนไทยพึงได้สิทธิ ในการศึกษาอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีเงื่อนไขจากปัจจัยด้านเพศ (ศูนย์สาธารณสุขประโยชน์และประชาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555)

8. ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามตำแหน่ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความรับผิดชอบ และประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรที่มีตำแหน่งต่างกัน เป็นรายคู่ พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน และพฤติกรรมความรับผิดชอบของบุคลากร ลูกจ้างชั่วคราวมีแตกต่างกับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ทั้งนี้ เพราะด้วยตำแหน่งงานที่มีลักษณะของความมั่นคงของงาน และเงินเดือนที่แตกต่างกันทำให้ลูกจ้าง

ชั่วคราวมีประสิทธิภาพการทำงานและพฤติกรรมความรับผิดชอบแตกต่างจากตำแหน่งงานประเภทอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัชชา ชาววังซ่อง (2555) ที่พบว่าการบำรุงรักษาลูกจ้างชั่วคราวมีความแตกต่างกับข้าราชการในด้านสวัสดิการที่ไม่เท่าเทียมกัน การพูดในทางที่จะทำให้รู้สึกแตกต่างกัน แต่การจ่ายค่าตอบแทนที่แตกต่างกันก็ทำให้การสร้างแรงจูงใจได้ยากที่จะบำรุงรักษาลูกจ้างชั่วคราวให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้

9. เพศ และระดับการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัชชา ชาววังซ่อง (2555) ที่พบว่าธรรมชาติโดยทั่วไปของเพศหญิงมีความสามารถในการทำงานได้ละเอียดกว่าเพศชาย และค่อนข้างเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดกว่า การคิดเด็ดขาดในการตัดสินใจยังไม่มีความต้องการมาก

10. ตำแหน่งของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทพร สมเพชร (2557) ที่พบว่า พนักงานที่ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายต่ำกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส/หัวหน้าส่วน ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งงานมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีตำแหน่งสูงอาจต้องรับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงโดยตรง ทำให้มีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่า ซึ่งส่งผลให้มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน

11. พฤติกรรมของผู้นำและพฤติกรรมความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานและการรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระศักดิ์ ธารสุขกระจ่าง(2556) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมด้านต่างๆ ของสมาชิกในองค์การ การศึกษาขององค์การในแง่มุมต่างๆ จึงต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์การ เพราะบรรยากาศขององค์การไม่ได้หมายถึงเพียงแต่ว่าเป็นอุณหภูมิหรือภูมิอากาศที่ส่งผลต่อร่างกายเท่านั้น แต่จะหมายรวมถึงสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อจิตใจของบุคคลด้วย ซึ่งบรรยากาศในองค์การนี้มีส่วนสำคัญต่อผลผลิตและประสิทธิภาพขององค์การอย่างมาก เพราะถ้าองค์การใดมีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยให้สมาชิกขององค์การทำงานได้อย่างเต็มที่ จะก่อให้เกิดผลดีต่อประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การ แต่ในทางตรงกันข้าม หากบรรยากาศองค์การไม่ดี ย่อมจะเป็นสิ่งที่ยับยั้งความสามารถของสมาชิกไม่จูงใจให้สมาชิกขององค์การตั้งใจทำงานเท่าที่ควร เป็นเหตุให้งานล่าช้าหรือเสียหายได้

9. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการฝึกอบรม หรือแสวงหาโอกาส และการคัดสรรบุคลากรในระดับต่างๆ เพื่อเข้ารับการพัฒนาและการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรอย่างเป็นธรรม และหลากหลายตามสายงานและความสนใจ เพื่อสร้างและเตรียมความพร้อมแก่บุคลากรในระดับต่างๆ

1.2 มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ จะต้องนำความรู้ ความเข้าใจ เทคนิค และวิธีการต่างๆ มาถ่ายทอดหรือสอนงานแก่บุคลากรในหน่วยงานหรือสังกัด เพื่อให้เกิดการแพร่หลายทางความรู้ ความคิด ความชำนาญ และความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และนวัตกรรมใหม่ๆ

1.3 มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างและพัฒนาคู่มือหรือแผนที่การปฏิบัติงานในหน้าที่หรือภารกิจต่างๆ เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรระดับต่างๆ และทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหา แนวทางแก้ไข และแนวทางการปฏิบัติงาน ของระบบงานหรือการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ ของหน่วยงานนั้นๆ และของระบบกลาง

1.4 มหาวิทยาลัยควรสร้างบรรยากาศขององค์กรอันพึงพอใจเพื่อเอื้อต่อความสุข ความสามัคคี และประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมของผู้นำประเภทอื่นๆ ที่นอกเหนือจากผู้นำแบบมุ่งงาน ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ ผู้นำแบบเผด็จการ และผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานและความรับผิดชอบต่องาน

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ของผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชาต่อประสิทธิภาพการทำงานและความรับผิดชอบต่องาน



บรรณานุกรม

- กวี วงศ์พุด. 2536. **ภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี
ก้นตथा เพิ่มผล. 2541. **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- กิติ ตยัคคานนท์. 2543. **เทคนิคการสร้างภาวะผู้นำ**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เพลวอักษร.
กระทรวงศึกษาธิการ. 2542. **การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: กองวิจัยการศึกษา.
เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2538. **ลักษณะชีวิตสู่ความสำเร็จ 1**. กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.
ข้อคิดเพื่อผูกใจเพื่อนร่วมงาน. 2557. (ออนไลน์) <http://www.mfu.ac.th/division>.
- จินตนา ธนวิบูลย์ชัย. 2540. **คุณสมบัติในการวัดและคุณภาพของมาตรวัดเจตคติเชิงจริยธรรม
ด้านความรับผิดชอบที่สร้างขึ้นโดยประยุกต์วิธีการธอร์นไดค์**. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุซญี
บัณฑิต สาขาการทดสอบและการวัดการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิระศักดิ์ ธารสุขกระจ่าง. 2556. **บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์
มหาบัณฑิต มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. 2541. **การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความเครียดของบุคลากรใน
โรงพยาบาลตากสิน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จำลอง นักพ่อน และคณะ. 2542. **นักบริหารการศึกษามีอาชีพ**. นครปฐม: สถาบันพัฒนา
ผู้บริหารการศึกษา วัดไร่ขิง.
- งามตา วนินทานนท์. 2535. **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์.
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร
- ฉัตรชนก สายสุวรรณ. 2548. **อิทธิพลแบบปรับของประเภทของครุอาชีพศึกษาและบรรยากาศ
องค์การตามการรับรู้ที่มีต่อโมเดลเชิงสาเหตุของความต้อการจำเป็นระดับบุคลากรในการ
นำไปสู่ความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุซญีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ
มหาวิทยาลัย.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2543. **การบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2550. **ภาวะผู้นำในองค์การ**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชูศักดิ์ ศรีสูงเนิน. 2540. **ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเกษตรกรตำบล ในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542. **ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของ
พนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภา แก้วศรีงาม. 2523. **จิตวิทยาองค์การ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2546. การจัดการสมัยใหม่: Modern managements. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. 2524. พฤติกรรมศาสตร์เล่ม 2 จิตวิทยา จริยธรรมและจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. 2534. การวัดทัศนคติ. กรุงเทพฯ: มิตรภาพการพิมพ์
- ประพันธ์ สุดโต. 2545. แนวทางในการพัฒนาบรรยากาศโรงเรียนประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- ปราณี รามสุต และจำรัส ต้วงสุวรรณ. 2545. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- ปรียา ชัยนิยม. 2542. การศึกษาความคิดเห็นของครูต่อการสอนความรับผิดชอบและความมีระเบียบ วินัยโดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภคินี ดอกไม้งาม. 2546. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์ระดับมัธยมศึกษาในโรงเรียนแกนนำที่มีการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภารตี อนันต์นาวิ. 2552. หลักการแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ: มนตรีจำกัด.
- ภัทรพร สมเพชร. 2557. การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทัชชา ชาววังช่อง. 2555. การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของลูกจ้างชั่วคราวโรงพยาบาลจอมทองจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2541. องค์การ การออกแบบและทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธิติพร ตันยโชติ. 2549. ภาวะผู้นำ. วารสารศูนย์บริการวิชาการ, 14 (2), 42 - 47.
- พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542. พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา
- พรนพ พุกกะพันธุ์. 2544. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมย์. 2548. การปฏิรูปการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษา: การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี .จาก http://www.edu.chula.ac.th/eduinfo/ed_resch/pansak.pdf.
- พะวงพิศ วัฒนกิจ และมาลี กาบมาลา. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การของ

ห้องสมุดโรงเรียนกับโอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกี่ยวกับการทำงานของ
บรรณารักษ์ห้องสมุดโรงเรียนขอนแก่น. ขอนแก่น: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และ
สารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พิชญภา อินทรนัฐ. 2550. **พฤติกรรมผู้นำ ลักษณะทางจิตของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศองค์กร
ที่มีผลต่อความรับผิดชอบและประสิทธิผลของพนักงานฝ่ายการตลาดธนาคารกรุงเทพ
จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พิพัฒน์ จตุรโกมล. 2547. **การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวน ศึกษา
เฉพาะกรณี กองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 9.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2.** กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬารักษ์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543. **การพัฒนาองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 8.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

มนิดา คงเดชอุดมกุล. 2544. **บรรยากาศองค์กร กับผลการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงาน
ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัลลิกา ต้นสอน. 2544. **พฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพฯ : เอ็กซ์ เบอร์เนท จำกัด

รัตน์จำเรียง เพชรแก้ว. 2545. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนกับ
บรรยากาศของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร.
ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2544. **พฤติกรรมองค์กร แบบสอบถามและการประยุกต์ใช้พฤติกรรม
องค์กร.** กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสารจำกัด.

เรวัต สวัสดิ์. 2536. **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการเข้าดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้าน: ศึกษาเฉพาะ
กรณีจังหวัดพิจิตร.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .

ล้วน สายยศ. 2536. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ.

ลัดดา สัจพันธ์. (2545). **บรรยากาศองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรในทัศนคติของ
พนักงานบริษัท ชีโนไทยเอ็นจีเนียริงแอนด์คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วชิราณี เหลืองไฟโรจน์. 2549. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อวัฒนธรรมองค์กรของ บริษัททกฟ.
จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์ (บธ.ม.), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วรรัตน์ เขียวโพรี. 2542. **องค์กรและการจัดการ.** กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏธนบุรี

- วิภาวี มหารักกะ. 2550. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ บรรยากาศองค์การกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการปฏิบัติการ โรงเรียนร่วมฤทธิวิเทศศึกษา. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: ซีระป้อม
- ศิรินันท์ วรรัตนกิจ. 2545. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความรับผิดชอบ ต่อตนเองและส่วนรวมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ในจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และสมชาย หิรัญกิตติ. 2530. การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ พัฒนา ศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2550. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยมุ่งที่ตลาด กรุงเทพฯ : ธนัชการพิมพ์.
- ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2555. การสำรวจ เจตคติของประชาชนด้านความเสมอภาคหญิงชาย. กรุงเทพฯ: สำนักงานกิจการสตรีและ สถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- ส.วาสนา ประवालพฤษ์. 2544. หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- สมใจ ลักษณะ. 2543. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมยศ นาวิการ. 2525. การบริหาร. กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. 2539. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- ลีปนันท เกตุทัต. 2540. จากอดีตและปัจจุบันสู่อนาคตของการปฏิรูปการศึกษาไทย: สู่สังคม แห่งปัญญาและการเรียนรู้. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2549. คุณลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในสถานศึกษา. (เว็บไซต์) <http://suthep.ricr.ac.th>
- สุพรรณิ มาตรโพธิ์. 2549. การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2540. ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี.

- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. **กลยุทธ์การตลาด: วางแผนการตลาด**. กรุงเทพฯ: ดวงกมลสมัย.
- เสนาะ ตีเยาว์. 2544. **หลักการบริหาร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. 2548. **ภาวะผู้นำทฤษฎี และปฏิบัติ: ศาสตร์ และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็คคูเคชั่น.
- อรุณ รักรธรรม. 2534. **การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล ศึกษาเชิงพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- อารี เพชรผุด. 2529. **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน**. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อารี ศรีธัญพงศ์. 2530. **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ตระกูลไทย.
- อัมเรศน์ ชาวสวนกล้วย. 2534. **ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ ความรู้สึก
ว่าเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Brown , W.B. and Moberg, D.J. 1980. **Organization Theory and Management: A
Macro Approach**. New York : John Willy & Sons, Inc.
- Browne and Cohn. 1958. **Leadership for the twenty-first century**. The United
States of America: Praeger Publisher.
- Dubrin. 1981. **Human Relationship: A Job Oriented Approach**. Verginia: Reston
Publishing.
- Good. 1959. **Dictionary of education (3rd ed.)**. New York: McGraw – Hill.
- Gibson and others. 1973. **Organizational : Behavior, Structure, Process ; Behavior,
Dallas**. Texas : Business Publication, Inc.
- Litwin, E., & Stringer, J.R. 1968. **Defining and Measuring the Quality of Working
Life. The Quality of Working Life**. New York: Macmillan Publishing.
- Lewin, K., Lippitt, R. & White, R.K. 1939. **Patterns of Aggressive Behavior in
Experimentally Created Social Climates**. Journal of Social
Psychology. Luthans. 1995.
- Gagne, R.M. 1977. **The Conditions of Learning and Theory of Instruction**.
New York : Holt Rinehart and Winston. McShane and Von Glinow.
- Robbins. S. P. 1976. **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey :
Prentice-Hall. (85-91).
- Skinner, B. F. 1938. **The behavior of organisms**. New York: Appleton-Century-Crofts.

Steers , Richard M.(1977) “Problem in the Measurement of Organization Effectiveness,”*Administrative Science Quarterly*.20(4) : 546-558.

Zimbardo, P. G., & Gerrig, G. 1999. *Psychology and Life* . 15th ed.. New York: Addison Wesley Longman.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง พฤติกรรมของผู้นำ การรับรู้ เจตคติของผู้ร่วมงาน และบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อ
พฤติกรรมความรับผิดชอบและประสิทธิภาพการทำงานใน หน่วยงานของบุคลากร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตอนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
3. ตำแหน่ง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย
 พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ตอนที่ 2 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมผู้นำในการทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับพฤติกรรมของผู้นำมากที่สุด

ด้านพฤติกรรมผู้นำ	ระดับพฤติกรรมผู้นำ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้นำแบบมุ่งงาน					
1. หัวหน้างานมีการวางแผนกำหนดการทำงานอย่างชัดเจน					
2. หัวหน้างานมีการรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน					
3. หัวหน้างานมีการระบุบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานชัดเจน					
4. หัวหน้างานมีกตัตินผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงาน					
5. หัวหน้างานวัดผลที่ตัวเองไม่สนใจวิธีปฏิบัติ					

ด้านพฤติกรรมผู้นำ	ระดับพฤติกรรมผู้นำ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์					
6. หัวหน้างานมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
7. หัวหน้างานมีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
8. หัวหน้างานมีการบอกกล่าวต่อการเปลี่ยนแปลงในการทำงานล่วงหน้า					
9. หัวหน้างานสนใจความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา					
10. หัวหน้างานมีการปรึกษาหารือแนวทางการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา					
ผู้นำแบบเผด็จการ					
11. หัวหน้างานของท่านเข้มงวดในการทำงานให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนอย่างเคร่งครัดและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิด					
12. หัวหน้าของท่านเพิกเฉยต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน แต่ถ้าเกิดความผิดพลาดจหาตัวผู้รับผิดชอบงานมาลงโทษ					
13. ในการประเมินผลหัวหน้าของท่านใช้วิธีจับผิดและตำหนิท่าน					
14. หัวหน้าของท่านควบคุมแผนงานทั้งหมดด้วยตนเองและเป็นผู้ออกคำสั่งในการปฏิบัติงานทุกเรื่อง					

ด้านพฤติกรรมผู้นำ	ระดับพฤติกรรมผู้นำ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. หัวหน้าของท่านมักวางตัวในลักษณะนายกับลูกน้องเสมอ					
ผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง					
16. หัวหน้าของท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี					
17. หัวหน้าของท่านมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล					
18. หัวหน้าของท่านมีอุดมการณ์ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความเชื่อมั่นที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า					
19. หัวหน้าของท่านส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน					
20. หัวหน้าของท่านมีวิธีการสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชารักองค์กร					
21. หัวหน้าของท่านรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
22. หัวหน้าของท่านให้ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันแก้ไขปัญหายังเป็นระบบ					
23. หัวหน้าของท่านช่วยแนะนำแนวทางใหม่ๆ ให้แก่ท่านในการแก้ปัญหาในการทำงาน					
24. หัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล					
25. หัวหน้าของท่านทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกมีคุณค่าในตนเอง					

ตอนที่ 3 ข้อมูลทางด้านบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านโครงสร้าง					
1. องค์กรของท่านมีแบ่งขอบข่ายและหน้าที่ของงานที่เอื้อต่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
2. องค์กรของท่านมีการแบ่งสายบังคับบัญชาอย่างเป็นระบบและชัดเจน					
3. องค์กรของท่านมีกำหนดกฎระเบียบ ข้อปฏิบัติให้บุคลากรปฏิบัติอย่างชัดเจน					
4. หน่วยงานของท่านมีการชี้แจงนโยบายให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบชัดเจน					
5. มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน					
6. องค์กรของท่านมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เป็นระเบียบเข้าใจง่าย					
7. ในหน่วยงานมีขั้นตอนในการทำงานที่ซับซ้อน					
8. หน่วยงานไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรเอาไว้					
9. เป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้เป็นที่รับทราบของบุคลากรในหน่วยงาน					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านมาตรฐานงาน					
1. องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2. หลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามลักษณะงาน					
3. องค์กรของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ					
4. องค์กรของท่านมีการนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
5. ท่านมีความภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด					
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเป็นที่เชื่อถือได้					
7. หน่วยงานของท่านมีระบบการประเมินผลที่มีความเที่ยงธรรม					
8. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้สูง					
ด้านความรับผิดชอบ					
1. หน่วยงานของท่านมีการกระจายความรับผิดชอบให้ผู้ได้บังคับบัญชาในระดับต่างๆ					
2. หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
3. การปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านเน้นให้ผู้ได้บังคับบัญชาแก้ปัญหาด้วยตนเอง					
4. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา					

บรรยายาคอองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานภายใน ขอบข่ายงานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตาม เวลาที่กำหนด					
7. ในการทำงานท่านมุ่งมั่นต่อผลงานโดยไม่นำ เรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค					
8. ท่านเต็มใจปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี					
9. ท่านเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายจน สำเร็จ					
10. ท่านรู้สึกว่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นเป็น สิ่งสำคัญ					
11. ท่านมีการวางแผนในการทำหน้าที่ที่ ได้รับผิดชอบ					
12. ท่านสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายของ หน่วยงานได้โดยไม่ต้องมีหัวหน้าคอยควบคุม					
13. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายรวมทั้ง แก้ปัญหาและอุปสรรคได้จนสำเร็จ					
14. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัว มาเกี่ยวข้องในขณะปฏิบัติงาน					
15. อุปสรรคในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของ ท่านคือ บุคลากรขาดความรับผิดชอบ					
ด้านการยอมรับและการให้รางวัล					
1. การพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งขึ้นอยู่กับ ความสามารถ					
2. หน่วยงานของท่านมีการสร้างขวัญและกำลังใจ แก่บุคลากรที่ตั้งใจทำงาน					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. หน่วยงานของท่านมีการลงโทษบุคลากรที่บกพร่องในหน้าที่					
4. หัวหน้าแจ้งให้บุคลากรทราบเกี่ยวกับเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร					
5. หัวหน้าสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร					
6. หน่วยงานของท่านมีการจัดสวัสดิการด้านต่างๆ พร้อมตามที่บุคลากรต้องการ					
7. ในหน่วยงานของท่านมีการพิจารณายกย่องและให้รางวัลบุคคลที่ปฏิบัติงานดี					
8. บุคลากรในหน่วยงานได้รับการพิจารณาปรับเปลี่ยนตำแหน่งหากมีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสม					
9. ท่านสามารถเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาเมื่อทำงานเกินเวลา					
10. เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
ด้านการสนับสนุน					
1. แม้ว่าบุคลากรในหน่วยงานจะทำงานบกพร่องหรือผิดพลาดหัวหน้าก็ยังให้โอกาสแก่บุคลากรในการปรับปรุงการทำงาน					
2. หัวหน้าเอาใจใส่ดูแลบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี					
3. หัวหน้าสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. หัวหน้าของท่านคัดเลือกและส่งบุคลากรเข้าฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสม					
5. บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถหรือมีวุฒิเพิ่มขึ้นจะได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
6. บุคลากรในหน่วยงานมีความไว้วางใจเชื่อถือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน					
7. หัวหน้ามีการประชุมเพื่อรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะจากบุคลากร					
8. ท่านสามารถเข้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน					
1. เพื่อนร่วมงานอยู่ร่วมกันด้วยความเป็นมิตร					
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
3. เพื่อนร่วมงานยินดีให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน					
4. เมื่อมีงานเร่งด่วนทุกคนจะให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดี					
5. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความสามัคคี ร่วมมือกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้					
6. ท่านและเพื่อนร่วมงานเต็มใจที่จะเผชิญงานหนักร่วมกัน					
7. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันปรับปรุง พัฒนา งานให้สถาบันประสบผลสำเร็จ					
9. เมื่อมีเวลาว่างท่านและเพื่อนร่วมงานมักทำ กิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน					
10. บุคลากรในหน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีม					
11. มีการให้คำแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความพร้อมทางกายภาพ					
1. สถานที่ตั้งของสถาบันมีความเหมาะสม					
2. สถาบันตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีการคมนาคมสะดวก					
3. การจัดตั้งอาคารตามบริเวณต่างๆ เหมาะสมตามลักษณะการใช้งาน					
4. บริเวณสถาบันโดยรวม สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
5. ห้องทำงานของท่านมีสภาพแวดล้อมโดยรวมเหมาะสมกับการทำงาน					
6. สถาบันให้บริการเทคโนโลยีด้านสื่อ Internet ที่ทันสมัย					
7. หน่วยงานของท่านมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอพร้อมใช้งานได้ดี					
8. การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสารภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงานมีความสะดวก					

บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. การติดต่อสื่อสารด้านเอกสารราชการระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันมีความสะดวก คล่องตัว					
10. หน่วยงานของท่านได้รับงบประมาณเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน					
11. การจัดสรรทรัพยากรของสถาบันมีความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร					
12. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข					

ตอนที่ 4 ข้อมูลทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลการปฏิบัติงานที่ท่านทำออกมาั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์เป้าหมายตามที่หัวหน้าตั้งเป้าหมายไว้					
2. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของท่านได้รับการแก้ไขเพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดปัญหาดังกล่าวอีกในอนาคต					

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. งานของท่านประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน					
4. การประสานงานที่ดีที่สุดส่งผลให้งานของท่านสำเร็จคล่องตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
5. หากมีปัญหาในการทำงานท่านและเพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหา					
6. หัวหน้ามอบหมายงานให้ท่านตรงกับหน้าที่รับผิดชอบของท่านทำให้ผลงานที่ออกมา มีความถูกต้องและผิดพลาดน้อย					
7. ท่านมีการทบทวนแผนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของงาน					
8. หัวหน้ามีการส่งเสริมหรือจัดฝึกอบรมให้ท่าน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้ท่านมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น					
9. การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานที่เกี่ยวข้องทำให้ท่านสามารถทำงาน ประสานงาน เชื่อมต่องานกันได้อย่างรวดเร็วทำให้งานสำเร็จไป ได้ด้วยดีเสมอ					
10. ท่านสามารถใช้เครื่องมือในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดการสื่อสารที่ เข้าใจถูกต้อง					

ตอนที่ 5 ข้อมูลทางการรับรู้ศักยภาพของตนเอง

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อการรับรู้ศักยภาพ
ของตนเอง

การรับรู้ศักยภาพของตนเอง	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่					
2. ในการปฏิบัติงาน ท่านทำด้วยความละเอียดรอบคอบ					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
4. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเรื่องงานได้เป็นอย่างดี					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการบริหารงานของหน่วยงาน					
6. ท่านสามารถคิด ตัดสินใจ และรับผิดชอบงานที่ทำอยู่เป็นประจำได้ด้วยตนเอง					
7. หากงานที่ท่านทำนั้นมีปัญหาและไม่สามารถแก้ไขได้ ท่านพยายามแก้ไขและทำงานต่อไป					
8. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านลงมือทำงานโดยทันที					

ตอนที่ 6 ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมความรับผิดชอบ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นต่อพฤติกรรม
ความรับผิดชอบ

พฤติกรรมความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านยอมรับในผลการปฏิบัติงานของท่าน					
2. ท่านจะปฏิบัติงานที่ต่างจากท่านคนอื่น					
3. ท่านปฏิบัติงานทุกอย่างที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
4. ท่านไม่ยอมรับผลเสียหรือความบกพร่องในงานที่ท่านทำ					
5. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
6. ท่านให้ความเอาใจใส่ต่องานของท่านเป็นอย่างดี					
7. ท่านเคารพและเชื่อฟังในระเบียบคำสั่งของหน่วยงาน					
8. ท่านมาทำงานสายบ่อย					
9. ท่านรักษาสมาบัติของหน่วยงานเสมือนเป็นสมบัติของบ้านท่าน					
10. ท่านให้ความร่วมมือแก่หน่วยงานเสมอ					
11. ท่านทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อหน่วยงาน					
12. ท่านไม่เคยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานเลย					

ตอนที่ 7 ข้อมูลทางด้านเจตคติของผู้ร่วมงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับเจตคติของผู้ร่วมงาน

เจตคติของผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ในหน่วยงานของท่าน เพื่อนร่วมงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญพอๆ กัน					
2. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้แบกภาระงานเท่าเทียมกับท่าน					
3. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้ที่ช่วยให้งานของท่านสำเร็จ					
4. เพื่อนร่วมงานคือ ผู้ที่ท่านร่วมสุข ร่วมทุกข์ในที่ทำงาน					
5. เพื่อนร่วมงานคือที่ปรึกษาส่วนตัวเฉพาะกิจ					
6. เพื่อนร่วมงานคือ มิตรแท้ในที่ทำงาน					
7. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
8. ในหน่วยงานของท่าน เพื่อนร่วมงานมีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมใกล้เคียงกัน					
9. ในหน่วยงานของท่าน เพื่อนร่วมงานมีนิสัยใจคอแตกต่างกันมาก					
10. เพื่อนร่วมงานคบหาสมาคมกันอย่างไม่จริงใจต่อกัน					
11. เพื่อนร่วมงานส่วนใหญ่มีนิสัยน่าคบหาสมาคม					
12. คำพูดของเพื่อนร่วมงาน เชื่อถือได้ยาก					

เจตคติของผู้ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถ และความคิดเห็นซึ่งกันและกัน					
14. เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของข้าพเจ้า ต้องการทำลายสัมพันธภาพภายในกลุ่ม					
15. เพื่อนร่วมงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อกัน					
16. เมื่อเพื่อนร่วมงานคนใดมีปัญหา เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ					
17. เพื่อนร่วมงานกล้าที่จะตักเตือนซึ่งกันและกันด้วยความจริงใจ					
18. มีการทะเลาะเบาะแว้งชิงดีชิงเด่นในหน่วยงานของข้าพเจ้า					
19. เพื่อนร่วมงานรู้หน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองเป็นอย่างดี					
20. เมื่อต้องทำงานร่วมกัน เพื่อนร่วมงานบางคนเกี่ยงงานกัน					



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยา นามสงวน
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยพะเยา
3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้
คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่วิทยาลัยพะเยา
86 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
โทรศัพท์ 02-6238790-9 ต่อ 6502
4. ประวัติการศึกษา
ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาวิชาอาชีวศึกษา, พ.ศ.2554
ปริญญาโท มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาสังคมศึกษา, พ.ศ.2540
ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี สาขาสังคมศึกษา, พ.ศ.2537



1. ชื่อ นางจินตนา ฉัตรบูรณานันท์
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยพะเยา
3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง

86 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ 02-6238790-9 ต่อ 6502

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สาขาภาษาอังกฤษ, พ.ศ.2554

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาภาษาอังกฤษ, พ.ศ.2547

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย สาขาภาษาอังกฤษ, พ.ศ.2541



1. ชื่อ นางสาวอังคณา ชัยเดชโกสิน
2. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเพาะช่าง
3. หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้ คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง
86 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
โทรศัพท์ 02-6238790-9 ต่อ 6502

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาสถิติประยุกต์, พ.ศ.2547

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาขาสถิติ,พ.ศ.2541



ชื่อ

นายสมชาย นิลบดี

ตำแหน่งปัจจุบัน

อาจารย์ 3 คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเพาะช่าง

หน่วยงานที่สามารถติดต่อได้

คณะศิลปศาสตร์ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง

86 ถนนตรีเพชร แขวงวังบูรพาภิรมย์ เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ 02-6238790-9 ต่อ 6502

ประวัติการศึกษา

ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาพลศึกษา, พ.ศ.2545

ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สาขาพลศึกษา, พ.ศ.2523