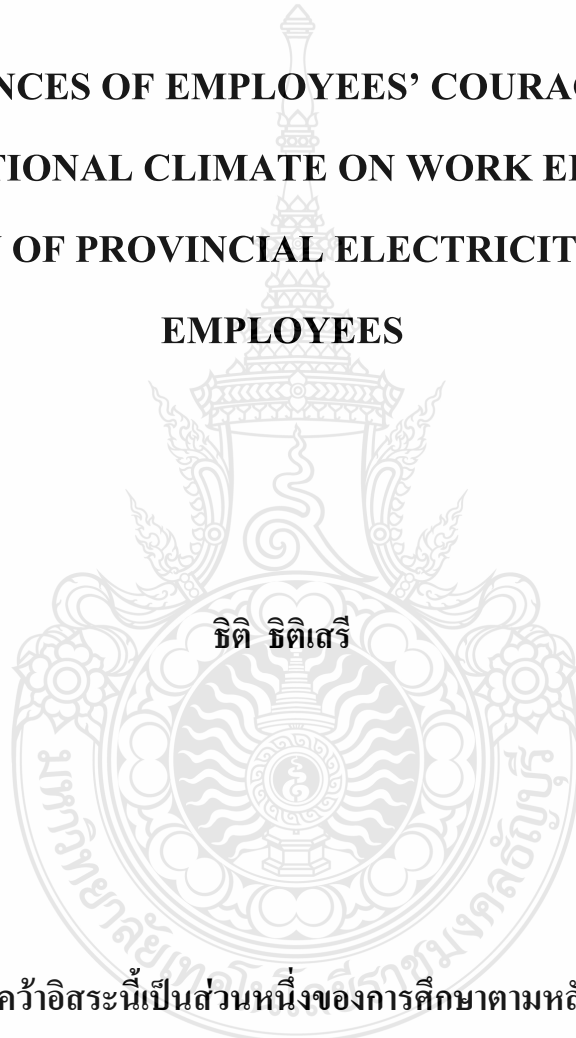


อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :
กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

**INFLUENCES OF EMPLOYEES' COURAGE AND
ORGANIZATIONAL CLIMATE ON WORK EFFICIENCY:
A CASE STUDY OF PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
EMPLOYEES**



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :
กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :

กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Influences of Employees' Courage and Organizational Climate on
Work Efficiency: A Case Study of Provincial Electricity

Authority Employees

ชื่อ - นามสกุล

นายธิตี ธิติเสรี

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฌ น่าน, ปร.ค.

ปีการศึกษา

2557

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ




ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชดา มิตรสมหวัง, Ph.D.)



กรรมการ

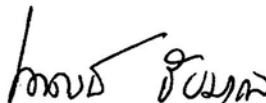
(อาจารย์ถนอมพงษ์ พานิช, D.B.A.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ฌ น่าน, ปร.ค.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 14 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2558

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน :
ชื่อ - นามสกุล	นายธิตี ธิติเสรี
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์กล้าหาญ ณ น่าน, ปร.ค.
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความกล้าหาญของพนักงาน สภาก
บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล
กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพ
บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ คือพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน
400 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านพบว่า ความกล้าหาญที่รับผิดชอบจากการ
กระทำของตน อยู่ในระดับมาก และความกล้าหาญต่อสิ่งที่ทำทาย อยู่ในระดับน้อย 2) ระดับการศึกษา
แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันและ
รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน
3) ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใน
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 4) บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ : ความกล้าหาญของพนักงาน บรรยากาศองค์กร ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	Influences of Employees' Courage and Organizational Climate on Work Efficiency: A Case Study of Provincial Electricity Authority Employees
Name-Surname	Mr. Thidi Thidiseree
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2014

ABSTRACT

The objectives of the study were 1) to investigate levels of employees' courage, conditions of organizational climate, and work efficiency of the employees, 2) to compare individual factors with work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters, 3) to examine the relationship between the employees' courage and work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters, and 4) to look into the relationship between conditions of organizational climate with work efficiency of the employees of the Provincial Electricity Authority Headquarters.

The sample of the study comprised 400 Provincial Electricity Authority Headquarters employees. The data were collected through the application of questionnaire, and were analyzed using Percentage, Mean, Standard Deviation, One-way ANOVA, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study demonstrated as follows : 1) The employees' courage had relationship with the overall work efficiency of the employees at a high level, when each aspect was examined, it was found that the courage to take responsibility for their actions was at a high level, while the courage to challenge was at a low level. 2) Different level of education affected the differences in work efficiency of the employees in the aspects of work quantity, and different income caused differences in work efficiency of the employees in the aspect of work quality. 3) The employees' courage had relationship with the overall work efficiency of the employees at a moderate level. 4) The organizational climate had relationship with the overall work efficiency of the employees at a high level.

Keywords: employees' courage, organizational climate, work efficiency

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ผศ. ดร.กล้าหาญ ภู น่าน อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.รัชดา มิตรสมหวัง ประธานกรรมการในการสอบ และ ดร.ถนอมพงษ์ พานิช กรรมการในการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณสุรพี รุทานนท์ ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 12 สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดร.ดวงพร พุทธวงศ์ ดร.ปิยฉัตร บุระวัฒน์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ได้ให้คำแนะนำในการตรวจความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณ คุณเขียรยง ช. คำพัฒนา คุณอรุณี สุทธิเสริม สำหรับคำแนะนำที่ดี มีประโยชน์ และให้ความช่วยเหลือผู้ศึกษาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณคุณอรุณี ธิติเสรี ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ประโยชน์และคุณค่าที่ได้รับจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอบูชาแต่ คุณบิดา มารดา ที่เป็นแรงผลักดันที่ยิ่งใหญ่ และเป็นกำลังใจที่สำคัญทำให้บรรลุผลสำเร็จ ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่คอยให้คำปรึกษาจนเกิดผลสำเร็จในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้ศึกษามีความซาบซึ้งเป็นอย่างมากจึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

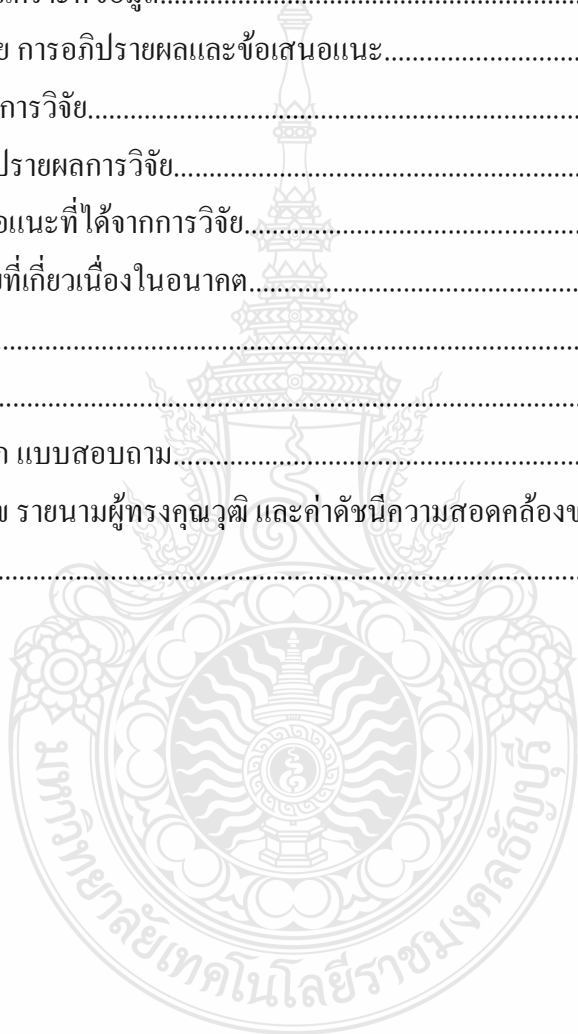
ธิติ ธิติเสรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(12)
บทที่ 1 บทนำ.....	13
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	13
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	17
1.3 สมมุติฐานการวิจัย.....	17
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	17
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	18
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	22
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม.....	23
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ.....	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพบรรยากาศองค์กร.....	28
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	37
2.5 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.....	41
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	57
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	98
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	103
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	107
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	116
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และคำดัชนีความสอดคล้องของข้อความ.....	125
ประวัติผู้เขียน.....	133



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบ่งตามระดับ...	49
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล.....	58
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน.....	61
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบ จากการกระทำของตน.....	62
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน.....	62
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ทำทลาย.....	63
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วม ในการเปลี่ยนแปลง.....	64
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการ อย่างมีศีลธรรม.....	64
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็น ของพนักงาน ในภาพรวมแต่ละด้าน.....	65
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็น ของพนักงาน ด้าน โครงสร้างองค์กร.....	66
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านลักษณะงาน.....	67
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา.....	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายการสองครั้งตามความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน.....	68
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายการสองครั้งตามความคิดเห็น ของพนักงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	69
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพแต่ละด้าน.....	70
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านคุณภาพของพนักงาน.....	70
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปริมาณงาน.....	71
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน.....	72
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ.....	73
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุ.....	75
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ.....	75
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ.....	76
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ.....	77
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	90
ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	90
ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	91
ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	92
ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	93
ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน.....	94
ตารางที่ 4.44 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ต่างกัน.....	95
ตารางที่ 4.45 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	95
ตารางที่ 4.46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน.....	96

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ กฟภ. (Provincial Electricity Authority : PEA) เป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคสาขาพลังงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานคือ จำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีภารกิจในการจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง และมีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ให้ทัดเทียมกับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรในระดับสากล เพิ่มการใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างรัฐวิสาหกิจ กำหนดบทบาทและเตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อก้าวเข้าสู่ AEC แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและขยายการลงทุนของบริษัทในเครือ บริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม และมีระบบเตรียมความพร้อมรับมือกับวิกฤตด้านพลังงานและภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้น ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงควรมีการพัฒนาผู้ตามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงให้องค์กรมีสถานะที่มั่นคง ทันท่วงทีสามารถเติบโตต่อไปอย่างยั่งยืน

โดยการเป็นองค์กรที่สามารถพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีบุคลากรเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน เน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา สร้างความผูกพันที่ดีของบุคลากรให้มีต่อองค์กร ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้และการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง ต้องมีผู้นำซึ่งรับผิดชอบในการกำกับดูแลกิจการทั้งปวงในหน่วยงานหรือสังคมนั้น นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดังที่กล่าวว่า “ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร” (เนตร์พัฒนา ยาวีราช, 2547, น. 7) ซึ่งผู้นำที่จะนำองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้โดยยั่งยืนต้องอาศัยผู้ตามที่มีความสามารถ เนื่องจากผู้ตามที่ดีจะ

สนับสนุนนำพากิจกรรมการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายสู่ความสำเร็จ และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย แนวคิดของ Kelley (1992) กล่าวว่า ผู้ตามมีส่วนสำคัญขององค์กรจะดำเนินการได้ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ตาม ผู้ตามจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทที่สำคัญ และควรให้การยอมรับผู้ตามจะช่วยเหลือผู้นำและทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีการศึกษาและได้รับการยอมรับจากนักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจเกี่ยวกับผู้ตาม ได้แก่ รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) เป็นการแสดงพฤติกรรมของผู้ตามที่ส่งเสริมและสนับสนุนงาน และผู้นำที่ตนเองอยู่ภายใต้การกำกับดูแลให้สามารถดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนด

รูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Model of Courageous Followership) ของ Chaleff (1995) ได้มุ่งเน้นถึงบทบาทต่าง ๆ ของผู้ตามที่มีประสิทธิภาพในการแสดงออกสู่การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย โดยเขาเชื่อว่าผู้ตามที่เป็นแบบอย่างจะแสดงความกล้าหาญที่จะยืนหยัดในสิ่งที่พวกเขาเชื่อและต้องการเข้าไปมีส่วนร่วม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความกล้าหาญที่จะแสดงมุมมองที่ตรงกันข้ามกับความไม่ถูกต้องกับคนอื่นที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะร่วมแลกเปลี่ยนหรือเป็นส่วนหนึ่งกับเป้าหมายของผู้นำและองค์กร นอกจากนี้พวกเขายังเชื่อว่าพนักงานหรือผู้ตามเป็นหนึ่งของการความสำเร็จของผู้นำและองค์กร แนวคิดดังกล่าวเป็นการจัดวางผู้นำและผู้ตามในกระบวนทัศน์ใหม่ ซึ่งผู้นำและผู้ตามจะใช้บทบาทที่เป็นทางการในการปฏิบัติงานในองค์กร และสามารถแยกบทบาทที่มีความแตกต่างระหว่างกันออกอย่างชัดเจน ตลอดจนความรับผิดชอบที่เป็นเป้าหมายร่วมกัน (Davis, 2003)

ตามรูปแบบข้างต้นผู้นำจะไม่ใช้อำนาจมากในการบริหารจัดการ แต่จะสร้างการมีส่วนร่วมในอำนาจกับผู้ตามเพื่อให้วัตถุประสงค์ร่วมกันประสบความสำเร็จ โดยบุคลากรที่ทุกในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหาร เช่น ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ ผู้ถือหุ้น หรือผู้นำระดับต่าง ๆ ก็ตาม จะพบว่าทุกคนล้วนต้องแสดงพฤติกรรมบทบาทของผู้ตามในบางช่วงเวลา (Kelley, 1988) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับการตรวจสอบของ Dixon (2003) การแสดงพฤติกรรมหรือบทบาทของผู้ตามเกิดขึ้นทุกระดับชั้นขององค์กร โดย Chaleff (1995) ระบุ 5 พฤติกรรมที่เป็นลักษณะเฉพาะของผู้ตามที่ได้แสดงออกในบทบาทของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ประกอบด้วย ความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) เป็นความกล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในผลลัพธ์ที่ตนได้เป็นผู้กระทำ ไม่ว่าผลลัพธ์จะเป็นผลดีหรือผลเสีย โดยไม่ร้องขอให้ผู้บริหารปกป้องผลการกระทำของตน ความกล้าอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) เป็นความกล้าอาสาช่วย

ทำงานเพื่อลดภาระงานของผู้บังคับบัญชา และช่วยสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานในหน้าที่ให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนช่วยคิดแก้ไขปัญหา ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา (Courageous to Challenge) คือ ต้องกล้าคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในกรณีที่การกระทำและการตัดสินใจนั้นก่อให้เกิดผลเสียหายต่อองค์กร หรือเป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักคุณธรรม กล้าประเมินการกระทำตามความเป็นจริง โดยให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่สร้างสรรค์ ความกล้าร่วมเปลี่ยนแปลงองค์กร (Courageous to Participate in Transformation) เป็นความกล้าที่จะมีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่การเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมและก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร โดยร่วมวางแผนเปลี่ยนแปลงองค์กร และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) เป็นความกล้าในการพิจารณาถึงเหตุผลที่เหมาะสมว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะเป็นอิสระจากผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมออกสู่หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนี้ยังแสดงความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไขปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ โดยพฤติกรรมดังกล่าวถูกนำไปตรวจสอบกับกลุ่มพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี (Dixon, 2003) และผู้บริหารการศึกษา (Ray, 2006) ซึ่งผลวิจัยชี้ให้เห็นว่าพฤติกรรมเหล่านี้แสดงออกเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในทุกระดับขององค์กร

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายบุคลากร ปฏิบัติงานได้มีคุณภาพ บุคลากรต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความมุ่งมั่นต่องาน ทัศนคติที่ดีต่อตนเอง ต่องาน และผู้อื่น ความกล้าในการแสดงออกที่เหมาะสม กล้าเสนอความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ บุคลากรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีคุณลักษณะดังกล่าวนี้ เรียกว่ามีคุณลักษณะของผู้ตามที่ดี ที่จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดี มีประสิทธิผล

ปัจจุบันโลกได้มีการเปลี่ยนไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ และเศรษฐกิจเสรีที่มีการแข่งขันระหว่างประเทศมากขึ้น มีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้น การสื่อสารไร้พรมแดน สังกมก้าวไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ปัญหาความมั่นคงด้านพลังงาน การเข้ามาของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนการเปิดการค้าเสรีระหว่างประเทศ และรวมถึงในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยจะเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งมีผลกระทบกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ก่อให้เกิดแรงขับเคลื่อนต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ เช่น การเพิ่มคุณภาพและความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า การเพิ่มของพลังงานทดแทน ที่มีต่อการเชื่อมกับโครงข่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การเกิดขึ้นของโรงไฟฟ้าชุมชน เพื่อเป็นการเติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับ

ชุมชน เทคโนโลยีการประหยัดพลังงาน และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โครงสร้างอุตสาหกรรมไฟฟ้าที่เปลี่ยนไปจากผู้ซื้อไฟฟ้ามาเป็นผู้ขายไฟฟ้า ในขณะที่ความต้องการคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของลูกค้ามีมากขึ้น ทำให้บุคลากรที่มีคุณลักษณะเป็นผู้ตามนั้น ต้องทำงานหนักมากขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ทิพย์สุดา เมธิพลกุล, 2550) เมื่อบุคลากร มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรเป็นอย่างดี ทำงานโดยปราศจากความเครียด ก็จะทำให้เกิดความสุขในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตที่ดี ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มองเห็นเส้นทางสู่ความก้าวหน้า และอยู่กับองค์กรได้นาน ตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาตามมาอย่างมากมาย เช่น เกิดความไม่พอใจในตัวเอง เกิดความเครียด ตลอดจนขาดงาน และลาออกจากงานในที่สุด

ในการดำรงชีวิตของบุคคลในองค์กร เมื่อเข้ามาทำงานย่อมต้องอยู่ภายใต้กรอบของโครงสร้างองค์กร วัฒนธรรม ระเบียบกฎเกณฑ์ ระบบงาน อำนาจหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ภายใต้ต้องการที่เขาทำรวมเรียกว่า บรรยากาศองค์กร (Dessler, 1976 ; Brown and Moberg, 1980)

บรรยากาศองค์กร เป็นสภาวะการณ์ในปัจจุบันในองค์กรที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร อีกทั้งยังเป็นสิ่งเชื่อมโยงระหว่างองค์กร สมาชิก และผลการปฏิบัติของสมาชิกในองค์กร (Moorhead & Griffen, 1998) ซึ่งนอกจากคำตอบแทนในการทำงาน บุคลากรยังมีความคาดหวังที่ได้ทำงานภายใต้บรรยากาศองค์กรที่ดี ได้แสดงความสามารถ ความรู้ ศักยภาพของตนเองได้เต็มความสามารถ และได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าทางด้านอาชีพ ในตำแหน่งงานของตนจากผู้บังคับบัญชา ส่งผลให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำงานได้อย่างมีความสุขในองค์กร ตรงข้ามถ้าอยู่ภายใต้บรรยากาศองค์กรที่ไม่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารไม่ชัดเจน ไม่มีความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่มีการสนับสนุน จะทำให้บุคลากรรู้สึกท้อแท้ สิ้นหวัง ไม่มีกำลังใจ เบื่อหน่าย ในการทำงาน การรับรู้บรรยากาศองค์กรเป็นสิ่งสำคัญ ที่จะทำให้การทำงานของบุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานมุ่งสู่ทิศทางความเป็นเลิศที่องค์กรมุ่งหวัง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมุ่งที่จะศึกษาอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษากรณีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล อิทธิพลของความกล้าหาญของพนักงาน รับรู้บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความกล้าหาญของพนักงาน สภาพบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.3.3 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดมีจำนวน 3,973 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่, 2557)

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วยข้อมูลตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- รายได้
- ระดับตำแหน่ง

1.2 ความกล้าหาญของพนักงาน ประกอบด้วย

- ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน
- ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน
- ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย
- ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง
- ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

1.3 บรรยากาศขององค์กร ประกอบด้วย

- ด้านโครงสร้างองค์กร
- ด้านลักษณะงาน
- ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
- ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน
- ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย

2.1 คุณภาพของงาน

2.2 ปริมาณงาน

2.3 เวลาที่ใช้ทำงาน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2557

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำ และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ความกล้าหาญของพนักงาน (Employees Courageous) หมายถึง พนักงานที่มีความกล้าหาญจะร่วมแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรกับผู้นำภายใต้ความเชื่อในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กร ได้รับความสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่ง Chaleff (1995) ระบุว่าผู้ตามที่มีความกล้าหาญ ออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) เป็นความกล้าคิด กล้าทำ และกล้ารับผิดชอบในผลลัพธ์ที่ตนได้เป็นผู้กระทำ ไม่ว่าจะผลลัพธ์จะเป็นผลดีหรือผลเสีย โดยไม่ร้องขอให้ผู้บริหารปกป้องผลการกระทำของตน

2. ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) เป็นความกล้าอาสาช่วยทำงานเพื่อลดภาระงานของผู้บังคับบัญชา และช่วยสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานในหน้าที่ให้แล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ตลอดจนช่วยคิดแก้ไขปัญหา

3. ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) คือ ต้องกล้าคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในกรณีที่การกระทำและการตัดสินใจนั้นก่อให้เกิดผลเสียหายต่อองค์กร หรือเป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักคุณธรรม กล้าประเมินการกระทำตามความเป็นจริง โดยให้ข้อมูลย้อนกลับในทางที่สร้างสรรค์

4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) เป็นความกล้าที่จะร่วมเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลงในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนแปลงนั้นก่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมและก่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร โดยร่วมวางแผนเปลี่ยนแปลงองค์กร

5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) เป็นความกล้าในการพิจารณาถึงเหตุผลที่เหมาะสมว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะเป็นอิสระจากผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมออกสู่หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนั้นยังแสดงความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข ปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ

การรับรู้บรรยากาศองค์กร (Perceptions of Organizational Climate) หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในแง่มุมต่าง ๆ ภายในองค์กรของตน ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะในองค์กรแต่ละแห่ง ทั้งนี้ การรับรู้จะขึ้นอยู่กับมุมมองของพนักงานมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง โดยจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและพฤติกรรมในองค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจและนโยบายขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา ข้อกำหนดต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ความยากง่าย ความท้าทายของงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อแนวทางการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษาในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย รวมไปถึงการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

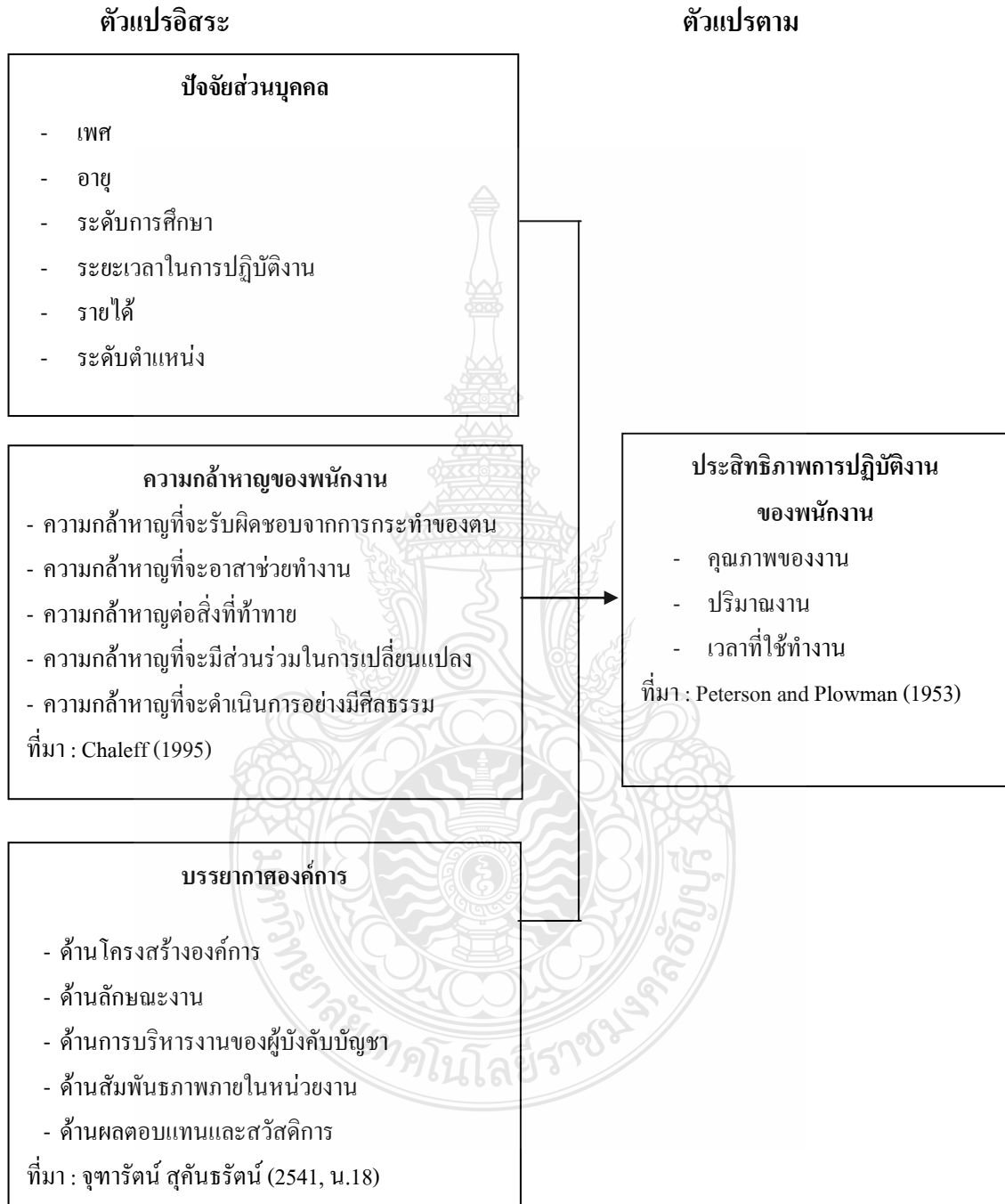
4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ในงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับ การจัดสวัสดิการให้พนักงาน เช่น การจัดมุมพักผ่อน ค่าเบี้ยเลี้ยง สิทธิการรักษาพยาบาล และสิทธิการลางานประเภทต่าง ๆ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายโดยพิจารณาจากคุณภาพ ปริมาณของงานตามที่ได้รับมอบหมาย การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวดเร็ว ทันเวลา เกิดประโยชน์สูงสุด

การรับรู้บรรยากาศองค์กร (Perceptions of Organizational Climate) ตามแนวคิดของ (Steer and Porter, 1979) และ (Likert and Likert, 1976) และ (Chinno, 1999) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามวัดการรับรู้บรรยากาศองค์กรของจตุรรัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) มาเป็นต้นฉบับสำหรับพัฒนาแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.7.2 ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการรับรู้บรรยากาศองค์กรของพนักงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.3 ส่งเสริมให้ผู้นำและผู้ตามพิจารณา ปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษากรณีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยนำเสนอ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตาม

ความหมายของผู้ตามและภาวะผู้ตาม

Kelley (1998) กล่าวถึง ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติในงาน เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้นำและองค์กร

บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2548) กล่าวว่าผู้ตาม หมายถึง บุคคลที่แสดงบทบาทเป็นผู้ช่วยเหลือสนับสนุนรับคำสั่ง และรับมอบหมายงานจากผู้นำเพื่อนำมาปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ

สรุปได้ว่า ผู้ตามคือบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานร่วมกับผู้นำให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ผู้ตามจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) กล่าวว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง การปฏิบัติของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่แสดงถึงความเข้มแข็ง มีความคิดเป็นของตนเอง ไม่คือร้อน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อดทนไม่แข็งข้อต่อผู้บังคับบัญชา

พวงรัตน์ บุญญานุรัตน์ (2546) กล่าวว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง สิ่งที่ควรมีเพื่อการแสดงบทบาทของผู้ตามอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลสูงต่อกลุ่มหรือองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งสนับสนุนการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันของกลุ่มหรือองค์กร หรือตามวิสัยทัศน์

บุญใจ ศรีสถิตนรากูร (2551) กล่าวว่าภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่ดี สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ ร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนผู้นำรวมทั้งไม่คัดค้าน และเป็นปฏิกิริยาต่อผู้นำสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่มีความรับผิดชอบในงาน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดเป็นของตนเอง กล้าแสดงออกเต็มใจ และสนับสนุนการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันขององค์การ

ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น เมื่อผู้นำทำการตัดสินใจจะกระทำภารกิจใด ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรแล้ว ผู้ที่จะรับคำสั่งในการตัดสินใจของผู้นำไปดำเนินการปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำนั้นก็คือ ผู้ตาม ดังนั้นผลสำเร็จของภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำ จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตามเป็นสำคัญ

สรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม หมายถึง กระบวนการในการใช้ความสามารถที่มีอยู่ของผู้ตาม โดยใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาจาก 2 มิติ คือ ความเป็นอิสระแห่งตน (Independent) และ ความกระตือรือร้น (Active)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

ความหมายของภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ

ภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Courageous Followership) นักวิจัยได้ค้นพบผลวิจัยจำนวนมากที่เกี่ยวกับคุณภาพที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพซึ่งเป็นข้อมูลที่ขัดแย้งกับข้อค้นพบเกี่ยวกับประสิทธิภาพของผู้ตาม ประเด็นคำถามที่น่าสนใจคือ อะไรคือความแตกต่างของทั้งสองบทบาทที่มีความแตกต่างกัน (Davis, 2003; Kelley, 1988 ; Taylor & Rosenbach, 1996) อย่างไรก็ตามนักวิจัยส่วนใหญ่ได้ตรวจสอบรูปแบบลักษณะ พฤติกรรม หรือบุคลิกภาพของผู้ตามเพื่อทำการตรวจสอบบทบาทที่ผู้ตามแสดงออก โดย Chaleff (1995) ได้นำเสนอรูปแบบภาวะผู้ตามที่มุ่งเน้นไปยังบทบาทที่ผู้ตามแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งถูกเรียกว่าเป็นทฤษฎีภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญ (Theory of courageous of followership)

Chaleff (1995) ตั้งข้อสังเกตว่ากระบวนการที่ผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาตั้งอยู่บนพื้นฐานของอำนาจ (Power) โดยผู้นำจะมีอำนาจในการให้รางวัลและการลงโทษผ่านการให้โบนัส การแนะนำทางเลือก การเลื่อนขั้นตำแหน่ง การประเมินผล และการให้ออกจากงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้โดยเฉพาะในมิติของสิ่งที่เป็นเชิงลบจะทำให้ผู้ตามต้องการที่จะหลีกเลี่ยงอำนาจของผู้นำ หากผู้ตามขาดความกล้าหาญก็จะละทิ้งมุมมองที่เป็นเอกลักษณ์และสุขภาพที่ดีของตนเองซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของ

กระบวนการสร้างสรรค์และนวัตกรรม นอกจากนั้นเขายังเชื่อว่าผู้ตามต้องแสดงความกล้าหาญออกมา เพื่อยืนยันในสิ่งที่ตนเองเชื่อมั่น โดยเฉพาะเมื่อเกิดความขัดแย้งระหว่างความเชื่อกับคนอื่น ๆ โดยผู้ตาม ที่เป็นตัวอย่าง (Exemplary follower) จะพยายามทำในสิ่งที่ทราบว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง และจะพยายาม ชัดขวางในสิ่งที่ผู้อื่นทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องหรือทำให้เกิดความยากลำบากมากยิ่งขึ้นสำหรับการทำใน สิ่งที่ไม่ถูกต้อง (Lee, 2006)

ผู้ตามก็เหมือนกับผู้นำที่ต่างคนก็ทำหน้าที่ของตนเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (Goffee & Jones, 2006) โดยผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะร่วมแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของตนเองและ องค์กรกับผู้นำภายใต้ความเชื่อในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรได้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่ง Chaleff (1995) ระบุว่าผู้ตามที่มีความกล้าหาญออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบ จากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) ความกล้าหาญที่จะมี ส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และความกล้าหาญที่จะ ดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) โดยจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ต่อไปนี้

ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตน

การแสดงบทบาทนี้ของผู้ตามที่มีความกล้าหาญเป็นการแสดงความรู้เกี่ยวกับความเป็น เจ้าของที่ภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบและต่อองค์กรเนื่องจากบางครั้งการทำงานร่วมกันทำให้ พนักงานขาดสติหรือละเลยความรับผิดชอบ และจิตสำนึกต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังนั้นผู้นำจึง จำเป็นต้องสร้างสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ให้เกิดขึ้นกับผู้ตาม (Gast, 2003, p. 94) โดยบทบาทดังกล่าวผู้ตาม จำเป็นต้องมีความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ ค้นหา และพัฒนาขีดความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเอง รับผิดชอบสำเร็จตามที่องค์กรต้องการ ซึ่งผู้ตามที่เป็นแบบอย่างมักตระหนักถึงการพัฒนาตนเองอยู่ เสมอว่าเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการเจริญเติบโตของตนเองและองค์กร (U.S. Army, 1993) โดย พวกเขาจะใช้โอกาสที่เกิดขึ้นจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินตนเอง และการประเมิน จากผู้บังคับบัญชา และการประเมินจากสถาบันต่าง ๆ ที่พวกเขาเข้าร่วมนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจำเป็นต้องมีความในการทำงานหน้าที่การให้บริการหรือช่วยสนับสนุนให้องค์กรได้รับความสำเร็จ (Davis, 2003) โดยพวกเขาจะตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีมและมีความเต็มใจที่ปฏิบัติงานแม้จะเป็นที่ไม่ชอบก็ตามแต่งานนั้นเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทีม รวมถึงการช่วยเหลืองานของผู้นำเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้นำ (Dixon & Westbrook, 2003) ตลอดจนการได้รับข่าวสารที่ไม่ดีหรือปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคพวกเขาจะพยายามจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นเพื่อให้ผ่านพ้นไปได้ ดังนั้น ผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างกับผู้นำและสถานการณ์ที่ยากลำบากในการปฏิบัติงาน (Chaleff, 1995) ด้วยความเต็มอกเต็มใจที่ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ทำลาย

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญตระหนักว่าเมื่อผู้นำการทำการตัดสินใจเรียบร้อยแล้ว พวกเขาจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายหรือแนวทางที่ผู้นำกำหนดขึ้นภายใต้ขีดความสามารถที่ดีที่สุดของตนเอง ซึ่งแตกต่างจากผู้ใต้บังคับบัญชาทั่วไป โดยผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะยืนหยัดเคียงข้างผู้นำเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมในสิ่งที่ผู้นำได้ทำการตัดสินใจดำเนินการโดยไม่เกรงกลัวต่อสิ่งที่ทำลายที่ผู้นำได้มอบหมายให้ทำ แต่มุ่งหวังที่จะทำให้สิ่งเหล่านั้นให้ได้รับความสำเร็จ (Davis, 2003, p.12) นอกจากนี้ผู้ตามที่มีความกล้าหาญเข้าใจดีว่าเวลาและสถานที่ใดควรจะดำเนินการหรือปฏิเสธสิ่งที่ผู้นำตัดสินใจซึ่งจะนำไปสู่ความหายนะในการดำเนินการในกระบวนการทำงาน หากแนวทางดังกล่าวไม่ได้ก่อประโยชน์และสร้างความเสียหายผู้ตามที่มีความกล้าหาญจะแสดงพฤติกรรมต่อความท้าทายดังกล่าวและยืนตรงกันข้ามกับการตัดสินใจของผู้ตามในครั้งนั้น (Chaleff, 1995, p. 95)

ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

ผู้ตามที่มีความกล้าหาญได้ตระหนักว่าพวกเขามีอีกหนึ่งบทบาทได้แก่บทบาทการเปลี่ยนแปลง (Transformation) โดยผู้ตามที่เป็นแบบอย่างจะอยู่กับผู้นำและกลุ่มระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจริงและมีความท้าทายอย่างมาก ซึ่งพวกเขาจะพยายามช่วยผู้นำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดี ผ่านการตรวจสอบบทบาทของตนเองและระบุพฤติกรรมที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดปกติหรือนำไปสู่การไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือการเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ พฤติกรรมดังกล่าวจะรวมถึงการเปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง การยอมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ความเพียรพยายาม

(Persistence) และความเอาใจใส่ในการทำความเข้าใจต่อความยากลำบากของการเปลี่ยนแปลง (Chaleff, 1995)

ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

ผู้ตามที่เป็นแบบอย่างจะตระหนักว่าการเจริญเติบโตของตนเองหรือองค์กรอาจต้องการให้พวกเขาสามารถดำเนินการปฏิบัติงานและตัดสินใจได้ด้วยตนเองหรือเป็นอิสระจากผู้นำ (Chaleff, 1995) โดยพวกเขาจะพิจารณาเห็นเหตุผลที่เหมาะสมว่าจำเป็นหรือไม่ที่จะเป็นอิสระจากผู้นำและแสดงพฤติกรรมที่มีความเหมาะสมออกสู่หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ นอกจากนี้พวกเขายังตระหนักดีว่าการเป็นอิสระจากผู้นำจะช่วยให้องค์กรได้รับประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากการมีความอิสระจะช่วยให้ผู้ตามมีความคิดใหม่ ๆ ที่จะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้นำและองค์กรอีกทางหนึ่ง ผู้ตามที่มีความกล้าหาญยังแสดงความพร้อมที่จะดำเนินการแก้ไข ปรับเปลี่ยน และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นเมื่อเกิดเหตุการณ์เกี่ยวกับการแสดงพฤติกรรมขององค์กรที่ไม่มีศีลธรรมหรือผิดกฎข้อบังคับ โดยพวกเขาจะสร้างตัวเลือก (Options) เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านั้น เช่น การไม่เชื่อฟังคำสั่ง (Disobeying) ประกาศในสิ่งที่ไม่ดี (Whistle-blowing) หรือออกจากองค์กร (Leaving) (Kelley, 1992)

กล่าวได้ว่างานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญยังอ่อนวัยมาก เพราะเพิ่งจะเริ่มต้นและมีการศึกษากันในวงแคบ จากการทบทวนพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดย Dixon and Westbrook (2003) ที่นำรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ Chaleff (1995) มาทำการตรวจสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานเกี่ยวกับวิศวกรและเทคโนโลยีที่เป็นตัวแทนภาครัฐและกลุ่มอุตสาหกรรม ผลวิจัยความตรงของรูปแบบภาวะผู้ตามของ Chaleff (1995) โดยภาวะผู้ตามควรเกิดขึ้นและได้รับการตระหนักในทุกระดับขององค์กร นอกจากนี้ผลวิจัยยังระบุว่าภาวะผู้ตามจะเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กรและมีความแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติในคุณลักษณะส่วนบุคคลของภาวะผู้ตามต่อการทำหน้าที่ของบุคลากรทุกระดับในองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าระดับภาวะผู้ตามอยู่ในระดับสูงและคุณลักษณะของภาวะผู้ตามมีความสัมพันธ์ต่อระดับองค์กร การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นได้ว่าผู้บริหารเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามและบทบาทของผู้ตามสามารถที่จะอธิบายได้ตามระดับองค์กร

นอกจากนั้น Ray (2006) ได้นำรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญของ Chaleff (1995) ไปทำการศึกษาเพื่อตรวจสอบพฤติกรรมของภาวะผู้ตามที่หลากหลายโดยการทดสอบพหุระดับกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารที่ปฏิบัติงานใน North Carolina community college ซึ่งได้นำแบบวัดที่ Dixon (2003) พัฒนาขึ้นมาใช้วัดในงานวิจัยของตนเอง ผลวิจัยพบว่าภาวะผู้ตามอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าระดับพฤติกรรมภาวะผู้ตามจะเพิ่มขึ้นตามระดับการศึกษา อายุ และประสบการณ์ทำงาน โดยงานวิจัย

ได้เสนอแนะว่าการสนับสนุนการฝึกอบรมเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับพนักงานทุกคนในองค์กรเพื่อพัฒนาระดับของภาวะผู้ตามให้สูงขึ้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพบรรยากาศองค์กร

องค์กรแต่ละองค์กรล้วนแล้วแต่มีลักษณะพิเศษเฉพาะที่แต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันไป (Brown & Moberg, 1980, p. 418) ในรูปแบบของการบริหารจัดการ รูปแบบของผู้นำ รูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ รวมไปถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกของสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบทั้งหมดนี้รวมกันเป็น “บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate)” บรรยากาศองค์กร ยังเชื่อมโยงไปยังสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในองค์กรและงาน ผลการปฏิบัติงาน และอัตราการขาดงาน และลาออก เป็นต้น (Bowdich & Buono, 1994, p. 516)

การรับรู้เป็นสิ่งสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กร เพราะว่าพฤติกรรมเกิดจากการรับรู้ของบุคคล มีความสำคัญมากกว่าข้อเท็จจริงถึงแม้ว่าการรับรู้จะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ข้อเท็จจริงแต่บุคคลอาจมองสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, น. 73) บุคคลจะเห็นสิ่งที่ตนอยากมองหรือมีความสามารถหรือมีความพร้อมที่จะมองผลของการรับรู้สภาพความเป็นจริงแต่เพียงบางส่วนนั้นจะเป็นมูลเหตุสำคัญของความเข้าใจในบุคคลซึ่งที่สุดจะกลายเป็นมูลเหตุของพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล (สร้อยตระกูล ดิทยานนทอรรถมานะ, 2542, น. 58)

วีรนาถ มานะกิจ (2530, น. 153-154) ได้กล่าวว่ามี การรับรู้ 2 ประเภทที่เป็นเครื่องวัดความพอใจหรือไม่พอใจซึ่งก็คืออะไรคือสิ่งที่ควรจะเป็นและอะไรคือสิ่งที่เป็นอย่างอยู่ในเวลานี้ การรับรู้เกี่ยวกับสภาพที่ควรจะเป็นคือผลจากความต้องการของบุคคลหนึ่งและคุณค่าประสบการณ์ในงานที่ผ่านมา สังคมปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับสังคมอื่น ๆ รวมถึงอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องซึ่งกำหนดมาตรฐานหรือเกณฑ์ซึ่งการรับรู้สภาพที่แท้จริงของงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนก่อให้เกิดเกณฑ์การเปรียบเทียบกับสิ่งที่ควรจะเป็นแล้วจะส่งผลต่อความพอใจในงาน

Kast and Rosenzweig (1985) ได้อธิบายว่าการรับรู้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของแต่ละบุคคลซึ่งกระบวนการรับรู้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม โดยที่ความกดดันจากภายนอก เช่น ความเครียดพลังของกลุ่มปฏิสัมพันธ์ บทบาทกลุ่มอ้างอิงตำแหน่งงานและระบบการให้รางวัล รวมถึงประสบการณ์เดิมส่งผลให้แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน กระบวนการรับรู้จะประกอบด้วย การเลือกรับรู้ การตีความ และการเติมให้สมบูรณ์ อธิบายได้ว่าบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะในส่วน of ข้อมูลที่ตนเองพอใจ และจะปฏิเสธสิ่งที่รบกวนจิตใจ แล้วทำการตีความโดยใช้

ประสบการณ์เดิม และค่านิยมเดิม นอกจากนั้นก็จะมีความโน้มที่จะเพิ่มเติมข้อมูลบางอย่างตามแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้การรับรู้หรือข้อมูลมีความหมายสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือกรับมีการประมวลผล จัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลรับรู้ หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดลอมหนึ่ง ๆ บุคคลจะเลือกรับสิ่งเร้าต่างกันถ้าในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีสิ่งเร้าหลายอย่างคนจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540, น. 6) และการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน (นวลศิริ เปาโรหิตย์, 2534, น. 169)

ผู้ศึกษาจึงสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือกรับจัดหมวดหมู่และตีความสิ่งเร้าที่มากกระทบกับระบบรับสัมผัส โดยอาศัยประสบการณ์เดิมประกอบเข้ากับความพร้อมสมบูรณ์ของประสาทสัมผัสธรรมชาติของสิ่งเร้า ความคาดหวัง ความต้องการเจตคติความใส่ใจ ความสนใจสภาพจิตใจของบุคคลตลอดจนสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ ซึ่งจำแนกองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันไป ได้แก่ คุณสมบัติของผู้รับรู้คุณลักษณะของผู้ถูกรับรู้หรือสิ่งเร้า สถานการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เนื่องจากมนุษย์ไม่ได้ทำงานอยู่ภายในความว่างเปล่าเมื่อเขาทำงานเขาต้องทำความเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน เช่นแบบของความเป็นผู้นำโครงสร้างองค์กรกฎระเบียบวัฒนธรรมองค์กรตลอดจนความสัมพันธ์กับกลุ่มงานในที่ทำงานการปฏิบัติงานของพนักงานไม่เพียงแต่ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มองเห็นได้เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกนึกคิดของเขาต่อบรรยากาศที่เขากำลังทำงานอยู่ (สมยศ นาวิการ, 2540, น. 192) หรือกล่าวได้ว่า ขึ้นอยู่กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่เขาทำงานนั่นเอง การรับรู้บรรยากาศองค์กรที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ พฤติกรรมการทำงานมีความแตกต่างกันไป ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ความหมายของบรรยากาศองค์กร

จากอดีตถึงปัจจุบัน มีนักวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรอย่างแพร่หลาย และได้ให้คำนิยามของบรรยากาศองค์กรตามทัศนะของตน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Schnider (1973, p. 254) นิยามบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกองค์กรต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในสถานที่ทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับการมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริงหรือลักษณะประจำขององค์กร

Litwin and Stringer (1968) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์กร

Dessler (1976, p. 279) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กร เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลมีต่อลักษณะขององค์กรที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกที่เขามีต่อองค์กรในแง่ของความเป็นเอกลักษณะเฉพาะ การเปิดโอกาส โครงสร้างองค์กร การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่นเป็นมิตร และการให้ความร่วมมือ

Gibson (2000, p. 8) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นกลุ่มคุณลักษณะทางสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ เข้าใจ รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม โดยบรรยากาศจะเป็นแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

ทิพย์สุดา เมธิ์พลกุล (2550, น. 11) นิยามบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากองค์กรอื่นมีบทบาทในการสร้างแนวทางปฏิบัติขององค์กรและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งมีอิทธิพลต่อเจตคติ แรงจูงใจ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

ลินดา อัญจนกร (2550, น. 20) ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติอยู่ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละองค์กรโดยสมาชิกสามารถรับรู้ได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์กร

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น. 10) ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์กรในแง่ต่าง ๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบ ๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์กร และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

นฤมล อาษาไกรสร (2545, น. 9) นิยามบรรยากาศองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งอาจไม่ใช่ภาพที่แท้จริงขององค์กร แต่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นิยามการรับรู้บรรยากาศองค์กรว่า หมายถึง ความเข้าใจหรือการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมของพนักงานต่อสิ่งแวดล้อมในแง่มุมต่าง ๆ ภายในองค์กรของตน ซึ่งมีเอกลักษณ์เฉพาะในองค์กรแต่ละแห่ง ทั้งนี้ การรับรู้จะขึ้นอยู่กับมุมมองของพนักงานมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง โดยจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจและพฤติกรรมในองค์กร

ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลาย ๆ ด้านของสมาชิกองค์กร และสามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรได้อย่างลึกซึ้ง ดังมีนักวิชาการและผู้ทีศึกษาศรพบได้ดังนี้

Steer and Porter (1979, p. 365) กล่าวว่าไว้ว่า บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร เพราะบรรยากาศองค์กรจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

Brown and Moberg (1980, p. 420) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์กรประกอบต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อองค์กร และจากการที่บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์กร ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์กรที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรได้ถูกต้อง และหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์กรเป็นอันดับแรก

Harris and Desimon (1994, p. 96) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำเร็จ ถ้าบรรยากาศไม่เอื้ออำนวย การออกแบบและการนำไปใช้ก็จะลำบาก เช่น หากบุคลากรและผู้บังคับบัญชาต่างไม่ไว้ใจกัน บุคลากรจะไม่ให้ความร่วมมือในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การพัฒนาทักษะของบุคลากรในการฝึกอบรมไม่ได้ผล

นฤมล อาษาไกรสร (2545) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงาน หากบุคลากรพอใจในบรรยากาศองค์กรที่ตนทำงานอยู่ เขาก็จะรู้สึกพอใจที่จะทำงานและเต็มใจที่จะทำงานนั้นอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานในที่สุด

กล่าวโดยสรุป การรับรู้บรรยากาศองค์กรนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมในองค์กร หากพนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์กรในเชิงบวกจากการที่องค์กรตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของพนักงานได้ถูกต้องเหมาะสม จะช่วยเกื้อหนุนให้พนักงานมีปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีประสิทธิภาพ และช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

รูปแบบของบรรยากาศองค์กร

Halpin 1996 (อ้างถึงใน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541, น.15-17) ศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์กรประกอบด้วยพฤติกรรมขององค์กร 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมของบุคลากร (Subordinate's Behavior) แบ่งได้ 4 ด้าน คือ

1.1 การขาดความร่วมมือ (Disagreement) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์กรขาดความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การปฏิบัติงานมีลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดความสามัคคี ขาดความร่วมมือประสานงานกัน ปราศจากการคำนึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย

1.2 ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง (Hindrancel) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์กรขาดความคล่องตัวในการทำงาน ขาดความสะดวกสบาย เพราะทำงานหนักจนเกิดความอึดอัดใจที่ต้องคอยปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ผู้บริหารสร้างขึ้น ซึ่งตนเห็นว่าไม่มีความจำเป็นและก่อให้เกิดความยุ่งยาก อีกทั้งเป็นอุปสรรคขัดขวางในการดำเนินงาน

1.3 ขวัญและกำลังใจ (Esprit) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานโดยมีขวัญและกำลังใจที่ดี มีความรักในหมู่คณะ เป็นเพื่อร่วมงานที่คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านส่วนตัวและภารกิจในหน่วยงาน ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม และมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง

1.4 ความสนิทสนม (Intimacy) หมายถึง การได้รับรู้ว่าบุคลากรในองค์กรมีความสนิทสนมซึ่งกันและกัน ได้รับรู้ถึงความเป็นอยู่และสารทุกข์สุกดิบของเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานด้วยความสนุกสนาน มีสัมพันธภาพที่ใกล้ชิดกันแม้ในเรื่องที่นอกเหนือจากงาน

2. พฤติกรรมของผู้บริหาร (Administrator's Behavior) แบ่งได้ 4 ด้าน คือ

2.1 ความห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารซึ่งมีความสัมพันธ์กับบุคลากรเฉพาะในหน้าที่งาน โดยผู้บริหารจะยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับและนโยบายขององค์กรมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกของบุคลากร โดยผู้บริหารจะวางตัวและไม่ให้ความสนิทสนมกับบุคลากรมากนัก

2.2 การเน้นผลงาน (Production Emphasis) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่คอยสอดส่องดูแลบุคลากรอย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และตรวจตราผลงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย เน้นที่ผลงานและกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานทำงานมากขึ้น

2.3 การเป็นแบบอย่าง (Trust) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่ได้พยายามกระตุ้นหรือจูงใจบุคลากร โดยเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พยายามให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถและได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ผู้บริหารเองก็ปฏิบัติงานของตนอย่างดีที่สุดเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีของบุคลากร

2.4 การให้ความเอาใจใส่ (Consideration) หมายถึง การได้รับรู้ถึงพฤติกรรมของ ผู้บริหารที่ปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความมีเมตตากรุณา ให้ความช่วยเหลือทั้งภารกิจในงานและภารกิจ ส่วนตัว ให้ความเห็นอกเห็นใจบุคลากร โดยดูแลด้านความเป็นอยู่ และสวัสดิการต่าง ๆ

จากพฤติกรรมขององค์กรทั้ง 2 ด้านหลัก สามารถจัดบรรยากาศองค์กรเป็น 6 รูปแบบ คือ

1. บรรยากาศแบบเปิด (The Open Climate) บุคลากรมีขวัญและกำลังใจดีมาก มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารวางตัวได้เหมาะสมดี เป็นที่เคารพและคอย ให้ความช่วยเหลือบุคลากรในทุกด้าน

2. บรรยากาศแบบอิสระ (The Autonomous Climate) ผู้บริหารคอยส่งเสริมให้บุคลากรมี อิสระในการใช้แสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งจะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานโดยประพฤติดน เป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร บุคลากรเองก็มีลักษณะการ ทำงานเป็นทีมและมีความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่มงาน

3. บรรยากาศแบบควบคุม (The Controlled Climate) ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของผลงาน เป็นสำคัญ ขาดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน พฤติกรรมการทำงานทุกอย่างต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ที่ฝ่าย บริหารวางไว้ บุคลากรมุ่งที่แต่จะทำงานของตนให้สำเร็จลุล่วงไป ขาดการติดต่อประสานงานกัน และ สัมพันธภาพซึ่งกันและกันมีน้อย

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) ผู้บริหารและบุคลากรมีความสนิท สนมเป็นกันเอง ไม่เน้นแค่ผลงาน ไม่เคร่งครัดในกฎระเบียบ ส่งผลให้บุคลากรขาดความร่วมมือใน การทำงาน สิ่งที่มากระตุ้นหรือแรงจูงใจในการทำงานมีน้อย มีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. บรรยากาศแบบรวมอำนาจ (The Paternal Climate) ผู้บริหารมุ่งเน้นไปที่เรื่องผลงาน โดย ประพฤติดนเป็นผู้วางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน มักออกคำสั่งควบคุมงานอย่างใกล้ชิด บุคลากร ขาดความสามัคคีและร่วมมือกันในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับต่ำ

6. บรรยากาศแบบปิด (The Closed Climate) ผู้บริหารบริหารงานโดยไม่คำนึงถึงความ ต้องการของบุคลากร ใช้กฎระเบียบในการทำงานอย่างเคร่งครัด ไม่อำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงาน บุคลากรขาดความคล่องตัวในการทำงาน ไม่กระตือรือร้น ไม่มีความพึงพอใจในงาน สูญเสียขวัญและกำลังใจเป็นอย่างมาก

Litwin and Steinger (1968, p. 81-82) เสนอว่า บรรยากาศองค์กร แบ่งได้เป็น 4 รูปแบบ คือ

1. บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Authoritarian Climate) ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 รวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา

1.2 ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และมาตรฐานของงานอย่างเคร่งครัด โดยบรรยากาศเช่นนี้จะกระทบต่อผลิตผลจากการทำงานในแง่ลบ ขวัญและความพอใจในการทำงานมีอัตราต่ำ ขาดความคิดสร้างสรรค์ และมีผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติทางลบต่อบุคลากรในองค์กรด้วย

2. บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง (Affiliative Climate) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติทางบวกต่อเพื่อนร่วมงาน ขณะที่ความคิดริเริ่มในการทำงานจะอยู่ในระดับปานกลาง เน้นเฉพาะงานที่ทำเป็นประจำ ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต่ำ

3. บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงาน (Achievement Oriented Climate) มุ่งเน้นเรื่องเป้าหมายของงาน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ มีผลการดำเนินงานและความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติทางบวกต่อผู้ร่วมงาน รวมทั้งมีระดับความต้องการความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับสูง

4. บรรยากาศที่ให้ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Climate) เป็นบรรยากาศที่มีการสื่อสารแบบเปิด ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการกระจายอำนาจตัดสินใจส่งผลให้องค์กรมีอัตราเข้าออกจากงานต่ำ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดต้นทุนการผลิตและช่วยลดเวลาในการฝึกปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรประกอบด้วยมิติที่หลากหลาย ผู้ที่ศึกษาถึงองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรไว้ ดังนี้

Stee & Porter (1979, p. 369-370) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กร และประสิทธิผลขององค์กรออกเป็น 4 มิติ คือ

1. โครงสร้างองค์กร หากองค์กรมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการ บุคลากรในองค์กรก็จะรับรู้ว่าคุณภาพในองค์กรนั้นมีลักษณะเข้มงวดและน่ายำเกรง ในทางกลับกัน องค์กรที่ยินยอมให้บุคลากรมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการตัดสินใจ และมีฝ่ายบริหารที่ใส่ใจบุคลากร จะส่งเสริมให้บรรยากาศองค์กรในภาพรวมนั้นดียิ่งขึ้น โดยมีบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อการสร้างบรรยากาศขององค์กรที่มีลักษณะเป็นแบบแผน ไว้วางใจต่อกันและมีความสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร อาทิเช่น สภาพเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ซึ่งหากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำจนทำให้องค์กรต้องปลดบุคลากรออกจากงาน บุคลากรก็จะรู้สึก

ว่าบรรยากาศองค์การนั้นขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และกังวลกับปัญหาความไม่มั่นคงในองค์กร

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร โดยผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับสร้างอิสระในการทำงาน จะเป็นการส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ และทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่รับผิดชอบต่อเป้าหมายของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

Chincho (1999) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การ โดยมีองค์ประกอบทั้งหมด 11 ด้าน คือ

1. ทักษะคติทั่วไป หมายถึง ทักษะคติของบุคลากรทั้งในแง่บวก และแง่ลบที่มีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงาน

2. ความสามารถในการเผชิญความกดดันในการแข่งขัน จากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

3. การคาดหวังในความมั่นคงในงาน การมองความมั่นคงในงาน มากกว่าผลการปฏิบัติงาน

4. การมุ่งที่บุคลากร หมายถึง การที่องค์กรมองบุคลากรเป็นคนมากกว่าเป็นแค่เครื่องจักร

5. การยึดถือตนเองเป็นหลัก

6. ประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งด้าน โครงสร้างและความคิดสร้างสรรค์

7. บุคลากรถูกคาดหวังให้มีการพัฒนาศักยภาพของตนมากกว่าที่จะให้เชื่อฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว

8. ความพยายาม ความกระตือรือร้นของบุคลากร

9. เน้นความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน

10. การบริหารแบบรวมศูนย์ขององค์กร

11. การจัดการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสม ผู้จัดการพยายามที่จะใช้มนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการจัดการกับพฤติกรรมของบุคลากร

Likert and Likert (1976) เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การมีองค์ประกอบดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Communication Flow) บุคลากรรู้ความเป็นไปภายในหน่วยงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการเพื่อให้ปฏิบัติงานได้ดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making Practice) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน สามารถตัดสินใจในเรื่องงานได้บนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้แสดงความคิดเห็น

3. การคำนึงถึงบุคลากร (Concern for Persons) องค์กรให้ความสำคัญในการจัดสวัสดิการและปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อจูงใจบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์กร (Influence on Department) ผู้บังคับบัญชาและบุคลากรในทุกระดับมีความสำคัญต่อกัน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการบริหารองค์กร เช่น หากผู้บริหารและบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บุคลากรจะเต็มใจเชื่อฟังและไม่ต่อต้านนโยบายการบริหาร

5. เทคโนโลยีที่ใช้ในหน่วยงาน (Technological Adequacy) หน่วยงานมีการจัดวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างมีคุณภาพ มีการปรับปรุงเทคนิคต่าง ๆ ให้ทันกับสถานการณ์ ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร

6. แรงจูงใจ (Motivation) องค์กรมีการใช้นโยบายเพื่อจัดการกับสภาพการแวดล้อมและสังคมด้านการงานให้เหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน อาทิเช่น การเพิ่มผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ให้การยกย่องชมเชยเมื่อปฏิบัติงานได้ดี

จุกวาร์ตัน สุกันธรัตน์ (2541, น. 18) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือนหรือผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่าง ๆ

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่าการแบ่งองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปในหลากหลายแง่มุม สำหรับผู้ศึกษานั้นเห็นด้วยกับแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้านของจุกวาร์ตัน สุกันธรัตน์ (2541) ซึ่งมีการจัดหมวดหมู่ได้กระชับ และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดตาม

แนวคิดของ Steer and Porter (1979), Likert and Likert (1976) และ Chinho (1999) ในกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงยึดหลักการแบ่งองค์ประกอบการรับรู้บรรยากาศองค์การของจตุรรัตน์ สุคันธรัตน์ และได้ให้ความหมายที่สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างขององค์กรที่ใช้ศึกษา ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา ข้อกำหนดต่าง ๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ความยากง่าย ความท้าทายของงาน ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อแนวทางการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้คำปรึกษาในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย รวมไปถึงการให้รางวัล และการลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ในงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับ การจัดสวัสดิการให้พนักงาน เช่น การจัดมุมพักผ่อน ค่าเบี้ยเลี้ยง สิทธิการรักษาพยาบาลและสิทธิการลางานประเภทต่าง ๆ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มีการให้คำนิยามที่เป็นความหมายของประสิทธิภาพโดยนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการของไทย ดังนี้

ความหมายของประสิทธิภาพ

Harrington (1996 อ้างถึงใน ปิติ วัลยะเพ็ชร, 2548, น. 17) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพรวมขององค์กร โดยให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its Goals) ซึ่งกำหนดหลักประสิทธิภาพไว้ 11 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองในด้านต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined Ideal) ผู้บริหารต้องทราบถึงสิ่งที่ต้องการ เพื่อลดความคลุมเครือและความไม่แน่นอน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ผู้บริหารต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่างโดยค้นหาความรู้ และคำแนะนำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) ผู้บริหารต้องการคำแนะนำจากบุคคลอื่น
4. วินัย (Discipline) ผู้บริหารควรกำหนดองค์กรเพื่อให้พนักงานเชื่อถือตามกฎและวินัยต่าง ๆ
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ผู้บริหารควรให้ความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน (Reliable, diate, accurate, and permanent records) ผู้บริหารควรมีข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) ผู้บริหารควรใช้การวางแผนตามหลักวิทยาศาสตร์สำหรับแต่ละหน้าที่เพื่อให้องค์กรทำหน้าที่ได้อย่างราบรื่นและบรรลุจุดมุ่งหมาย
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and schedules) ผู้บริหารต้องพัฒนาวิธีการทำงาน และกำหนดเวลาทำงานสำหรับแต่ละหน้าที่
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ผู้บริหารควรรักษาสภาพแวดล้อมให้ดี
10. การปฏิบัติการที่มีมาตรฐาน (Standardized operations) ผู้บริหารควรรักษารูปแบบมาตรฐานของวิธีการปฏิบัติที่ดี
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard - practice instructions) ผู้บริหารต้องระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลายลักษณ์อักษร

สำนักงาน ก.พ. (2538 อ้างถึงใน ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์, 2546, น. 13-14) ได้กำหนดหลักการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการ มุ่งประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. คุณภาพงาน หมายถึง งานหรือการบริการของภาครัฐต้องมี คุณภาพ มีความถูกต้อง มีความรวดเร็ว มีความประทับใจให้กับผู้บริการ และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการกำหนดคุณภาพงาน มีความหมายในทางบวกในสายตาของประชาชนผู้รับบริการ และนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวม

2. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานจัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการ การบริหารงานของหน่วยงานจึงต้องบริหารให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้น ๆ การส่งเสริมประสิทธิภาพเป็นการสร้างกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ มีเป้าหมายชัดเจน สามารถวัดผลสัมฤทธิ์ในการทำงานได้อย่างรูปธรรม

3. ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่หน่วยงานทำงานได้ผลงานตามเป้าหมายแล้วหน่วยงานยังต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ข้าราชการต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ใช้จ่ายไปในการทำงานและประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อสังคมโดยรวม

4. ผลผลิตภาพ หมายถึง การวัดผลที่ชัดเจนที่สุด คือ การวัดผลผลิตของงาน หรือบริการที่มอบให้กับประชาชน หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจึงต้องสามารถวัดผลผลิตภาพ และเปิดเผยให้ประชาชนได้ทราบ

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีการใช้ทรัพยากร เป็นไปอย่างประหยัด คุ้มค่า ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

Peterson and Plowman (1953) ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

Peterson and Plowman (อ้างถึงใน คทาวิฑูร พรหมายน, 2545, น. 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผล (Quality of Effectiveness) และความสามารถในการผลิต (Competence and Capability) และในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการ การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้น แนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

Weber (1976) กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal Type Bureaucracy (อ้างถึงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์, 2547, น. 12) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น

การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

ทิพาวิ เหมสุวรรณค์ (อ้างถึงใน ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์, 2547, น. 13) นอกจากจะให้ความหมายอันหลายมิติของประสิทธิภาพแล้วนั้น ยังได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนที่ชัดเจน คือ มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรม สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็นโดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, น. 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกันคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

- 1.1 เพศ
- 1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- 1.3 อายุ
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน
- 1.5 สถิติปัญญา
- 1.6 ระดับการศึกษา
- 1.7 บุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

- 2.1 ชนิดของงาน
- 2.2 ทักษะความชำนาญ
- 2.3 สถานภาพทางอาชีพ

- 2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์
- 2.5 ขนาดของธุรกิจ
- 3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร
 - 3.1 ความมั่นคง
 - 3.2 รายได้
 - 3.3 ศักดิ์การ
 - 3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน
 - 3.5 สถานภาพการทำงาน
 - 3.6 ผู้ร่วมงาน
 - 3.7 ความรับผิดชอบ
 - 3.8 การจัดการ

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

2.5 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ก่อตั้งขึ้น ในปี พ.ศ. 2503 สภาพเศรษฐกิจ สังคม และแนวทางการพัฒนาประเทศไทย ในช่วงเวลานั้น เป็นตัวแปรสำคัญ ในการกำหนดบทบาทให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภาระหน้าที่สำคัญ คือ เร่งดำเนินการก่อสร้างระบบไฟฟ้า เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ออกไปให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงชุมชนชนบททุกท้องที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในยุคบุกเบิก จึงต้องเริ่มต้นดำเนินงาน ด้วยความมุ่งมั่น และทุ่มเท เอาชนะอุปสรรค ความยากลำบาก ด้วยเครื่องจักร เครื่องมือ และเทคโนโลยีขั้นพื้นฐาน เท่าที่มีอยู่ในขณะนั้น โรงไฟฟ้าเครื่องจักรดีเซล หรือโรงไฟฟ้าหลายแห่ง จึงถูกสร้างขึ้น เพื่อผลิตกระแสไฟฟ้าสำหรับบริการ ในแต่ละพื้นที่ ในด้านระบบจำหน่าย และระบบสายส่ง มีการพัฒนา เพื่อประสิทธิภาพ ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้สามารถรองรับการขยายตัว ด้านการลงทุนภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม ฯลฯ ซึ่งกระจายออกไปสู่ภูมิภาคมากขึ้นเป็นลำดับ นำไปสู่โครงการก่อสร้าง ยุบโรงจักรดีเซลในระบบเดิมที่ต้นทุนสูง ประสิทธิภาพต่ำ เปลี่ยนมารับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

วิวัฒนาการขั้นตอนต่อมา คือ เมื่อกระบวนการปรับเปลี่ยนระบบ สายส่งสถานีไฟฟ้าย่อย รับกระแสไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์ จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยยังมีปัญหา เกี่ยวกับการจ่ายกระแสไฟฟ้าในท้องที่ห่างไกล มักเกิดภาวะแรงดันไฟฟ้าตกปลายสายเกิดความ สูญเสีย ตลอดจนปัญหากระแสไฟฟ้าตก กระแสไฟฟ้าดับ ในระบบจำหน่ายอยู่เป็นประจำ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จึงนำระบบไฟฟ้าแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ มาใช้ทดแทนมีการก่อสร้างสถานีไฟฟ้าระบบ แรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ ในปี พ.ศ. 2526

ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการ ดำเนินการเพื่อยกระดับ มาตรฐาน ระบบสายส่ง และการบริการ พลังงานไฟฟ้า รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนา เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขอบข่าย การปฏิบัติงาน และการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบ และให้ บริการอย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญ มากขึ้น แนวคิดในการพัฒนา ระบบสารสนเทศ จึงเริ่มดำเนินการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการจัดเก็บ จัดระบบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับ ระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้อย่างถูกต้องครบถ้วน

แม้จะพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็เน้นในเรื่อง ระบบตรวจสอบ จึงนำรถตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง (High-voltage testing car) มาเสริมการปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถ ในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงได้เกือบทุกชนิดใน สถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะกรณี ที่เกิดเหตุขัดข้อง สามารถตรวจสอบบำรุงรักษา และแก้ปัญหาได้ในการ ปฏิบัติงานคราวเดียวกัน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการบำรุงรักษา ระบบจำหน่าย โดยไม่ต้อง ดับกระแสไฟฟ้าในขณะที่ทำการตรวจสอบแก้ไข ทำให้ไม่เกิดความเสียหาย กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในกลุ่มอุตสาหกรรม โรงงาน หรือชุมชนใหญ่ ๆ ด้วยชุดปฏิบัติการ Hotline barehand ซึ่งเป็นอีกเทคโนโลยี หนึ่ง ที่ทันสมัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการให้บริการเสริมแก่ ลูกค้ายรายใหญ่ในกลุ่มธุรกิจโรงงาน อุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม ที่ต้องการซ่อมบำรุง โดยไม่ต้อง หยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือหยุด เดินเครื่องจักร ในระหว่างนั้น

จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่าง รวดเร็วของวิทยาการด้านต่าง ๆ มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา องค์กร ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟทุกรายด้วยการพัฒนาและปรับปรุง ประสิทธิภาพในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้สอดคล้องและพอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทอย่าง สม่าเสมอและต่อเนื่อง นอกจากนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานซึ่งถือเป็นทรัพยากรบุคคล

อันมีค่าให้สามารถใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้อย่างชำนาญ เป็นสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญ โดยฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งด้านการบริหารและการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยี และการบริหาร เพราะด้วยเทคโนโลยีและการบริหารที่ทันสมัยก็เปรียบกับความเชื่อถือ เชื่อมั่นในระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคงและพร้อมที่จะขยายการดำเนินงาน เพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ตราบจนถึงวันนี้ (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ตาม

ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ และบุญใจ ศรีสถิตนรากร (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหรือผู้ป้วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหรือผู้ป้วยโรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของหรือผู้ป้วยโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับมาก ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง การใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหรือผู้ป้วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหรือผู้ป้วย ($r = 0.564, 0.628, \text{ และ } 0.657$ ตามลำดับ) และสามารถร่วมกันพยากรณ์ ประสิทธิผลของหรือผู้ป้วยได้ร้อยละ 58 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงสุด คือ ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการ ($\text{Beta} = 0.413$)

รุ่งฤดี กิจจวร (2547) ศึกษาผลกระทบบรูปแบบภาวะผู้นำและรูปแบบภาวะผู้ตามต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน : กรณีศึกษากระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษายอมรับสมมติฐานทั้ง 7 ประการ ดังนี้ (1) ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปมีผลทำให้การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกสูงกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและแบบไม่แสดงภาวะผู้นำ (2) การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่สูง มีผลทำให้ความพึงพอใจในงานสูง (3) การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกแบบในกลุ่ม มีผลทำให้ความพึงพอใจในงานสูงกว่านอกกลุ่ม (4) ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานสูงกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและแบบไม่แสดง (5) ภายใต้สถานการณ์ที่ควบคุมได้สูง ภาวะผู้นำแบบปฏิรูปมีผลทำให้ความพึงพอใจในงานสูงกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและแบบไม่แสดง (6) ผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน

แบบปรับตาม แบบเอาตัวรอด และแบบเฉื่อยชา และ (7) ผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกเป็นแบบในกลุ่มมากกว่าแบบนอกกลุ่ม

พรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.549, 0.680$ ตามลำดับ)

ทรงกลด เจริญศรี (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับภาวะผู้นำ และภาวะผู้ตามของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 11 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีสติปัญญาทางอารมณ์ระดับปกติ มีภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้ตามรายด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ได้ 4.12 จาก 5) คือด้านมีความรู้ความเข้าใจในงานเมื่อรับงาน สติปัญญาทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับภาวะผู้นำ และภาวะผู้ตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ < 0.01 ($r = 0.69, 0.58$ ตามลำดับ) องค์ประกอบทางสติปัญญาด้านเก่ง และด้านดี สามารถร่วมพยากรณ์ภาวะผู้นำได้ร้อยละ 52.20 และร่วมพยากรณ์ภาวะผู้ตามได้ร้อยละ 34.30 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ < 0.01

กিরพงษ์ มานะพัฒน์พงษ์ (2550) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าแผนกที่เหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้ตาม ผลการศึกษพบว่า ระดับวุฒิภาวะของผู้ตามโดยรวมอยู่ในระดับเหมาะสมมากในรายด้านวุฒิภาวะด้านงานมีความเหมาะสมมากที่สุด ส่วนวุฒิภาวะด้านจิตวิทยามีความเหมาะสมมาก ผู้ตามซึ่งมีเพศที่แตกต่างกัน มีวุฒิภาวะของผู้ตามทั้งโดยรวมและทั้งในด้านงานและด้านจิตวิทยาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าแผนกที่เหมาะสมกับวุฒิภาวะของผู้ตาม ตามทฤษฎีของเฮอร์เชย์และบลิงชาร์ด คือ รูปแบบภาวะผู้นำแบบการร่วม

อโณทัย จิระดา (2552) ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครู ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีแบบภาวะผู้นำส่วนใหญ่ 2 แบบด้วยกันคือ แบบภาวะผู้นำเป็นผู้มีส่วนร่วม (Participating) และแบบผู้นำเป็นผู้ขายความคิดให้ทำ (Selling) และการศึกษารูปแบบภาวะผู้ตามของครู พบว่า ครูส่วนใหญ่มีแบบภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล (Effective) จากรูปแบบภาวะผู้ตามของครูส่งผลให้ประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษาอยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก

ชั้นยศกษัตริย์ พานิชบาเพ็ญ (2554) ศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 14 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน เขต 14 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับสูง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยรายด้าน ได้แก่ ด้านโอกาส ด้านการสนับสนุน ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ด้านคือ ด้านโอกาส รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุน ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร อยู่ในระดับปานกลาง และการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขต 14 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับสูง การเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการจัดการตนเอง ความมุ่งมั่นในการทำงาน ความสามารถในการทำงาน การมีพฤติกรรมกล้าแสดงออก ความรักดี ความร่วมมือ การพัฒนาตนเอง และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการทำงาน และด้านความรักดี ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความคิดสร้างสรรค์ และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขต 14 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์กรและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน” โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 239 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร ขณะที่วิชาชีพและภาระทางครอบครัว มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และบรรยากาศองค์กรด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด แต่การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสัมพันธ์สภาพภายในหน่วยงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

นฤมล อาษาไกรสร (2545) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์กร และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก - ถอนเงินหน้าเคาท์เตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานคุณภาพบริการ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร มีผลต่อคุณภาพในงานบริการ

ทิพย์สุดา เมธีพลกุล (2550) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์กร การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 123 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินสุขภาพตนเองแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและด้านโครงสร้างขององค์กร สามารถร่วมกันทำนายการประเมินสุขภาพตนเองได้ร้อยละ 22.3 อีกทั้งพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ การประเมินสุขภาพตนเองด้านจิตใจ อายุการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน สามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 38.1

ลินดา อัญญากร (2550) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านลักษณะงานและด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาท อีกทั้งพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านลักษณะงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามบทบาทได้ร้อยละ 40

2.6.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ

ปิติ วัลยะเพ็ชร (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏว่าเกือบทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านสวัสดิการในหน่วยงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้าและด้านความยุติธรรมในหน่วยงานเป็นลำดับสุดท้ายมีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านความเพียงพอของรายได้ ข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือมีศกทางทหารและมีตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการกรมกิจการพลเรือนที่มีอายุราชการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล.พาราเว็ค จำกัด พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายและวิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายตลอดจนวิธีการในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังต่อไปนี้

ประชากร

ในการศึกษานี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 3,973 คน

กลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ทั้งหมดมีจำนวน 3,973 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2557)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์, 2553, น. 88) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

- เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่างที่ต้องการ
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 3,973 คน โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 จะได้ขนาดตัวอย่างประชากร จำนวน 363.49 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ของจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนประชากร 3,973 คน จะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง} &= \frac{3,973}{1 + 3,973 (0.05)^2} \\ &= 363.49 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 400 คน

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การสุ่มตัวอย่าง 3 แบบ คือ

1. แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) คือการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้ศึกษา โดยลักษณะกลุ่มที่เลือกจะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่

2. แบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) คือ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้น เช่น แบ่งตามฐานะรายได้ อาชีพ อายุ หรือตำแหน่งหน้าที่ โดยให้สมาชิกแต่ละชั้นภูมิมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างระหว่างชั้นภูมิที่เป็นตัวแทน ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้ จะใช้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แบ่งตามระดับ

ที่	ระดับ	จำนวนพนักงาน	การคำนวณ	จำนวนตัวอย่าง
1	ระดับ 1 - 3	320	$320 * (400/3,973)$	32
3	ระดับ 4 - 6	1,440	$1,440 * (400/3,973)$	146
4	ระดับ 7 - 9	1,745	$1,745 * (400/3,973)$	175
5	ระดับ 10 ขึ้นไป	468	$468 * (400/3,973)$	47
	รวม	3,973		400

3. แบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น และได้กำหนดการเก็บข้อมูลจากพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ในวัน - เวลาทำการ คือ วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 08.30 น.-16.30 น.

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษานี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ศึกษาสร้างขึ้น จากการศึกษา ค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามนี้ประกอบด้วยคำถามแบบเลือกตอบ (Choice) และแบบให้คะแนน (Rating) โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง ข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) จำนวน 6 ข้อ

เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ มาตรฐานวัดระดับนามบัญญัติ (Nominal scale)
2. อายุ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
3. การศึกษา มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
5. รายได้ มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)
6. ระดับตำแหน่ง มาตรฐานวัดระดับเรียงอันดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน ได้แก่ ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action)

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัด และเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลของระดับค่าเฉลี่ย แบ่งความกล้าหาญของพนักงานออกเป็น 5 ระดับ การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงมาก ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยของความกล้าหาญของพนักงานแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21-5.00	มีความกล้าหาญมากที่สุด
3.41-4.20	มีความกล้าหาญมาก
2.61-3.40	มีความกล้าหาญปานกลาง
1.81-2.60	มีความกล้าหาญน้อย
1.00-1.80	มีความกล้าหาญน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลของระดับค่าเฉลี่ย แบ่งการรับรู้บรรยากาศองค์กรออกเป็น 5 ระดับ การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงมาก ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศองค์กรแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21-5.00	มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรมากที่สุด
3.41-4.20	มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรมาก
2.61-3.40	มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรปานกลาง
1.81-2.60	มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรน้อย
1.00-1.80	มีการรับรู้บรรยากาศองค์กรน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ท์ (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
ความคิดเห็นมากที่สุด	5
ความคิดเห็นมาก	4
ความคิดเห็นปานกลาง	3
ความคิดเห็นน้อย	2
ความคิดเห็นน้อยที่สุด	1

เกณฑ์การแปลผลของระดับค่าเฉลี่ย แบ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ระดับ การแสดงระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนคำตอบโดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ระดับสูงมาก ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21-5.00	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.41-4.20	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาก
2.61-3.40	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81-2.60	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อย
1.00-1.80	มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความกล้าหาญของพนักงาน บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และระดับตำแหน่ง เป็นแบบสอบถามรายการ (Check List) และแบบสอบถามเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน ได้แก่ ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to

Serve) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) และความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) และแบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดของ ลิเคอร์ต์ (Likert Scale) โดยแบ่งระดับการวัดและเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำ

4. นำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านวัดและประเมินผล เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาพร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 3 คน

5. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruency) ดัชนีความสอดคล้อง 0.5 ขึ้นไป

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

3.3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ที่เป็นพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และทำงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม

3.3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยการค้นคว้าข้อมูล จากตำราทางวิชาการ เอกสารตีพิมพ์ต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารุ่นนี้ เพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามมาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้ศึกษาตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลของแบบสอบถาม (Process) โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
การวิเคราะห์ผลข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย

- 1.1 ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วนคัดกรอง และ ส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

- 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้พิจารณาในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 เป็นส่วนของข้อมูล ด้านคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ การรับรู้บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานกรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ ที่เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Rating scale โดยคะแนนที่ได้นำมาหาค่าเฉลี่ยและแปรความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ระดับความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 ระดับความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 ระดับความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศโดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test (Independent sample t-test) ในระดับของความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

2.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และถ้ามีค่าความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้ LSD (Lest Significant Difference)

2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ การรับรู้บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้วิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	เท่ากับ 0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.01-0.30	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.31-0.60	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	0.60-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูง



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” ได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับที่มีอยู่ของผู้ที่มีความกล้าหาญ สภาพบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีความกล้าหาญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกล้าหาญของพนักงาน บรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทัศนศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงาน และการรับรู้บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

การศึกษาอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ ระดับตำแหน่ง โดยการหาค่าความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 40)	ร้อยละ
เพศ	400	100.00
ชาย	179	44.75
หญิง	221	55.25
อายุ	400	100.00
20 – 25 ปี	22	5.50
26 – 30 ปี	97	24.25
31 – 35 ปี	98	24.50
36 – 40 ปี	54	13.50
41 – 45 ปี	36	9.00
46 – 50 ปี	35	8.75
50 ปีขึ้นไป	58	14.50
ระดับการศึกษา	400	100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	13.25
ปริญญาตรี	222	55.50
ปริญญาโท	116	29.00
สูงกว่าปริญญาโท	9	2.25

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนความถี่ และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (f) (n = 40)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	400	100.00
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	78	19.50
6 - 15 ปี	153	38.25
16 - 20 ปี	47	11.75
25 - 30 ปี	81	20.25
30 ปีขึ้นไป	41	10.25
รายได้	400	100.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	7	1.75
10,001 - 15,000 บาท	22	5.50
15,001 - 20,000 บาท	120	30.00
20,001 - 25,000 บาท	57	14.25
25,001 - 30,000 บาท	26	6.50
30,001 - 35,000 บาท	36	9.00
35,001 - 40,000 บาท	32	8.00
40,001 - 45,000 บาท	27	6.75
45,001 - 50,000 บาท	18	4.50
50,001 บาทขึ้นไป	55	13.75
ระดับตำแหน่ง	400	100.00
ระดับ 1 - 3	47	11.75
ระดับ 4 - 6	194	48.50
ระดับ 7 - 9	137	34.25
ระดับ 10 ขึ้นไป	22	5.50

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษารูปการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังนี้

จำแนกตามเพศพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75

จำแนกตามอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 อายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 อายุระหว่าง 46 - 50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 20 - 25 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-15 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือ 25-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.50 16-20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือ 20,001-25,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 รายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 รายได้ต่อเดือน 30,001-35,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 รายได้ต่อเดือน 35,001-40,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 รายได้ต่อเดือน 40,001-45,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 รายได้ต่อเดือน 45,000-50,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

จำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือระดับตำแหน่งที่ 4 - 6 จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ระดับตำแหน่งที่ 7 - 9 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 ระดับตำแหน่งที่ 1 - 3 จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับตำแหน่งที่ 10 ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณลักษณะของผู้ตามที่มีความกล้าหาญ สภาพบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาระดับความกล้าหาญของพนักงาน สภาพบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.17

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความกล้าหาญของพนักงาน แสดงดังตารางที่ 4.2 - 4.7

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

ความกล้าหาญของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	3.96	0.434	มาก
2. ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	3.90	0.562	มาก
3. ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย	3.55	0.633	มาก
4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	3.81	0.556	มาก
5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	3.82	0.592	มาก
รวม	3.81	0.408	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน ($\bar{X} = 3.96$) ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($\bar{X} = 3.90$) ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($\bar{X} = 3.82$) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วม ในการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X} = 3.81$) และด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย ($\bar{X} = 3.55$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน

ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	4.08	0.548	มาก
2. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง	3.94	0.547	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	4.02	0.541	มาก
4. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ	3.79	0.633	มาก
รวม	3.96	0.434	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดหมดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ($\bar{X} = 4.08$) ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.02$) ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.94$) ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน

ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านเต็มที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	3.95	0.657	มาก
2. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	3.88	0.638	มาก
3. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะปฏิบัติงานและพัฒนางานให้แก่องค์กร	3.72	0.714	มาก
รวม	3.90	0.562	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านเต็มที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ($\bar{X} = 3.95$) ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ($\bar{X} = 3.88$) ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะปฏิบัติงานและพัฒนางานให้แก่องค์กร ($\bar{X} = 3.72$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย

ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาสำหรับการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.56	0.740	มาก
2. ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	3.60	0.769	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย	3.48	0.756	มาก
รวม	3.55	0.633	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.60$) ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาสำหรับการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.56$) ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านยอมรับการปฏิบัติงานแนวใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร	3.79	0.655	มาก
2. หากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	3.84	0.600	มาก
รวม	3.81	0.556	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.84$) ท่านยอมรับการปฏิบัติงานแนวใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร ($\bar{X} = 3.79$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความกล้าหาญของพนักงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม

ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ หากเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดกฎระเบียบภายในองค์กร	3.82	0.656	มาก
2. หากเกิดพฤติกรรมที่ไม่มีศีลธรรมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ท่านกล้าที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น	3.83	0.670	มาก
รวม	3.82	0.592	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้งหมดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ หากเกิดพฤติกรรมที่ไม่มีศีลธรรมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ท่านกล้าที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.83$) ท่านมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ หากเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดกฎระเบียบภายในองค์กร ($\bar{X} = 3.82$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับบรรยายกาสององค์กร แสดงดังตารางที่ 4.8 - 4.13

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายกาสององค์กรตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 5 ด้าน

บรรยายกาสององค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านโครงสร้างองค์กร	3.51	0.588	มาก
2. ด้านลักษณะงาน	3.69	0.594	มาก
3. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	3.50	1.050	มาก
4. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	3.57	0.821	มาก
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.48	0.621	มาก
รวม	3.55	0.621	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยายกาสององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มากทั้งหมด ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านลักษณะงาน ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมาคือ ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.57$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($\bar{X} = 3.51$) ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.50$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน
ด้าน โครงสร้างองค์กร

ด้าน โครงสร้างองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.55	0.696	มาก
2. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านได้ปรับเปลี่ยน โครงสร้างให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.53	0.752	มาก
3. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม	3.42	0.778	มาก
4. สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเป็นไป อย่างชัดเจน	3.52	0.708	มาก
5. ท่านทราบและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี	3.54	0.678	มาก
รวม	3.51	0.588	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศ องค์กร เป็นรายข้อ พบว่า ด้าน โครงสร้างองค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบาย และ วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.55$) ท่านทราบและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็น อย่างดี ($\bar{X} = 3.54$) ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านได้ปรับเปลี่ยน โครงสร้างให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.53$) และ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนและ เหมาะสม ($\bar{X} = 3.42$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายการองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน
ด้านลักษณะงาน

ด้านลักษณะงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.82	0.683	มาก
2. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	3.74	0.737	มาก
3. ท่านมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.58	0.785	มาก
4. ท่านมีความพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.61	0.713	มาก
รวม	3.69	0.594	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรเป็นรายชื่อ พบว่า ด้านลักษณะงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดหมดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 3.82$) งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน ($\bar{X} = 3.74$) ท่านมีความพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.61$) และ ท่านมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.58$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายการองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	3.48	0.742	มาก
2. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน	3.68	2.658	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาใช้หลักความเสมอภาคเป็นแนวทางในการบังคับบัญชา	3.40	2.159	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	3.45	0.783	มาก
รวม	3.50	1.050	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.68$) ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.48$) ผู้บังคับบัญชาติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ($\bar{X} = 3.45$) และ ผู้บังคับบัญชาใช้หลักความเสมอภาคเป็นแนวทางในการบังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน

ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. สัมพันธภาพระหว่างท่าน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างราบรื่น	3.64	0.753	มาก
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	3.67	0.709	มาก
3. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน	3.56	0.716	มาก
4. ภายในองค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร	3.50	0.788	มาก
5. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรของท่าน	3.55	3.535	มาก
6. เพื่อนร่วมงานให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่านได้	3.53	0.749	มาก
รวม	3.57	0.821	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร เป็นรายข้อ พบว่า ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.67$) ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.56$) มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรของท่าน ($\bar{X} = 3.55$) เพื่อนร่วมงานให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่านได้ ($\bar{X} = 3.53$) และ ภายในองค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยากาศองค์กรตามความคิดเห็นของพนักงาน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	3.53	0.775	มาก
2. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน	3.70	0.709	มาก
3. ท่านคิดว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน	3.52	0.828	มาก
4. รายได้จากการทำงานของท่านเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.37	0.816	ปานกลาง
5. องค์กรได้จัดมุมสถานที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม	3.27	0.816	ปานกลาง
รวม	3.48	0.620	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.47$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับ มาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน ($\bar{X} = 3.53$) และท่านคิดว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ และ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ รายได้จากการทำงานของท่านเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมา คือ องค์กรได้จัดมุมสถานที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.27$)

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แสดงดังตารางที่ 4.14 - 4.17

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 3 ด้าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.79	0.461	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.67	0.521	มาก
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	3.87	0.485	มาก
รวม	3.78	0.420	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.78$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ($\bar{X} = 3.87$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.79$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านปริมาณงาน ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อย และทันเวลาที่กำหนด	3.81	0.596	มาก
2. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	3.85	0.537	มาก
3. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	3.75	0.594	มาก
4. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน	3.79	0.594	มาก
5. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	3.77	0.640	มาก
รวม	3.79	0.461	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.85$) ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.81$) ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน ($\bar{X} = 3.79$) คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ($\bar{X} = 3.77$) และวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.75$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน	3.53	0.700	มาก
2. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน	3.68	0.625	มาก
3. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ	3.68	0.693	มาก
4. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ	3.81	0.567	มาก
รวม	3.67	0.521	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ พบว่า ด้านปริมาณงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ ($\bar{X} = 3.81$) ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 3.68$) ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.68$) และปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.53$)

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน

ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	SD	แปลผล
1. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	3.85	0.546	มาก
2. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.86	0.532	มาก
3. การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.90	0.542	มาก
4. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด	3.89	0.584	มาก
รวม	3.87	0.484	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อ พบว่า ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.90$) พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด ($\bar{X} = 3.89$) ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$) และงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.85$)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

การทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ต่างกันผลการเปรียบเทียบ ดังตารางต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P (Sig.)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.75	0.499	3.83	0.427	-1.578	0.007*
2. ด้านปริมาณงาน	3.65	0.540	3.69	0.506	-0.721	0.254
3. ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	3.83	0.528	3.90	0.444	-1.533	0.000*
รวม	3.74	0.459	3.81	0.386	-1.484	0.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.001

ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ด้านปริมาณงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.254 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงสามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า เพศแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.151	6	0.359	1.702	0.119
	ภายในกลุ่ม	82.789	393	0.211		
รวม		84.940	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวน ของช่วงอายุ ไม่แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามอายุ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.119 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.595	6	0.432	1.605	0.144
	ภายในกลุ่ม	105.854	369	0.269		
รวม		108.449	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวน ของช่วงอายุ ไม่แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามอายุ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.144 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า อายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7

H_0 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	0.900	6	212.551	0.496

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า มีค่า Sig. = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ ผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.442	6	0.240	1.023	0.410
	ภายในกลุ่ม	92.308	393	0.235		
รวม		93.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวนของอายุ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามอายุ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.410 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.8

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านคุณภาพงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.334	3	0.445	2.106	0.099
	ภายในกลุ่ม	83.606	396	0.211		
รวม		84.940	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.8 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.099 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.9

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.914	3	1.305	4.942	0.002*
	ภายในกลุ่ม	104.535	396	0.264		
	รวม	108.449	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.9 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวน ของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงสามารถปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับ

การศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกันได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least Significance Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
	\bar{X}	3.42	3.71	3.71	3.83
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.42	-	0.284 (0.000*)	0.282 (0.001*)	0.409 (0.028*)
ปริญญาตรี	3.71	-	-	0.001 (0.981)	0.125 (0.475)
ปริญญาโท	3.71	-	-	-	0.126 (0.477)
สูงกว่าปริญญาโท	3.83	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี พบว่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.284

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท พบว่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.282

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท พบว่า P-value เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีน้อยกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.409

สมมติฐานที่ 1.10

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา
ที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.253	3	0.418	1.788	0.149
	ภายในกลุ่ม	92.497	396	0.234		
	รวม	93.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.149 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.11

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านคุณภาพงาน	1.864	4	284.559	0.117

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า มีค่า Sig. = 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ ผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.511	4	0.378	1.788	0.130
	ภายในกลุ่ม	83.430	395	0.211		
	รวม	84.940	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนด้านคุณภาพของระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.130 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.12

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.924	4	0.481	1.783	0.131
	ภายในกลุ่ม	106.525	395	0.270		
	รวม	108.449	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.12 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนด้านปริมาณงานของระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.131 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.13

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	2.384	4	252.161	0.052

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 ความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า มีค่า Sig. = 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ ผลการทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของช่วงอายุไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.256	4	0.564	2.435	0.047
	ภายในกลุ่ม	91.494	395	0.232		
รวม		93.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนด้านปริมาณงานของระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.14

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.546	9	0.505	2.450	0.010
	ภายในกลุ่ม	80.394	390	0.206		
รวม		84.940	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.14 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวนของรายได้ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

รายได้	ต่ำกว่า 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	25,001- 30,000	30,001- 35,000	35,000- 40,000	40,001- 45,000	45,001- 50,000	50,000 บาท ขึ้นไป	
\bar{x}	4.37	3.77	3.73	3.84	3.70	3.73	3.89	3.96	3.70	3.80	
ต่ำกว่า 10,000	4.37	- (0.003*)	0.599 (0.000*)	0.641 (0.004*)	0.533 (0.004*)	0.671 (0.001*)	0.644 (0.001*)	0.484 (0.011*)	0.409 (0.035*)	0.671 (0.001*)	0.575 (0.002*)
10,001- 15,000	3.77	-	-	0.043 (0.685)	0.066 (0.564)	0.727 (0.581)	0.450 (0.715)	0.115 (0.362)	0.190 (0.145)	0.073 (0.615)	0.024 (0.837)
15,001- 20,000	3.73	-	-	-	0.109 (0.138)	0.030 (0.760)	0.002 (0.979)	0.158 (0.082)	0.233 (0.016*)	0.030 (0.794)	0.066 (0.370)
20,001- 25,000	3.84	-	-	-	-	0.139 (0.198)	0.111 (0.252)	0.049 (0.626)	0.124 (0.242)	0.139 (0.260)	0.042 (0.623)
25,001- 30,000	3.70	-	-	-	-	-	0.028 (0.812)	0.188 (0.119)	0.263 (0.036*)	0.000 (1.000)	0.096 (0.373)
30,001- 35,000	3.73	-	-	-	-	-	-	0.160 (0.148)	0.235 (0.043*)	0.028 (0.832)	0.069 (0.481)
35,001- 40,000	3.89	-	-	-	-	-	-	-	0.075 (0.525)	0.188 (0.162)	0.091 (0.367)
40,001- 45,000	3.96	-	-	-	-	-	-	-	-	0.263 (0.058)	0.167 (0.119)
45,001- 50,000	3.70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.263 (0.058)
50,001 บาทขึ้นไป	3.80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงานของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.599

รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 40,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.408

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 45,001-50,000 บาท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 45,001-50,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.671

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากกว่า พนักงานที่มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.575

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ พนักงานที่มีรายได้ 40,001-45,000 บาท พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ของพนักงานที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ 40,001-45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233

สมมติฐานที่ 1.15

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.969	9	0.441	1.646	0.100
	ภายในกลุ่ม	104.480	390	0.268		
	รวม	108.449	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.7 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวนของรายได้ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณของงาน จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.100 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านปริมาณ	1.265	9	47.089	0.281

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.15 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากการใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปริมาณงาน จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.281 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.16

H_0 : รายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.366	9	0.374	1.614	0.109
	ภายในกลุ่ม	90.384	390	0.232		
รวม		93.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.16 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวน
ของรายได้ แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า
P-value เท่ากับ 0.109 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า อายุ
แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามรายได้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	1.652	9	252.936	0.101

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากการใช้สถิติ Brown-
Forsythe พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value
เท่ากับ 0.101 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า รายได้แตกต่างกัน
ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.17

H_0 : ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.859	3	0.286	1.349	0.258
	ภายในกลุ่ม	84.081	396	0.212		
	รวม	84.940	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.17 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่ง แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.258 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	Brown-Forsythe	df1	df2	P (Sig.)
ด้านคุณภาพงาน	1.547	3	164.631	0.204

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.17 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากการใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.204 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.18

H_0 : ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.316	3	0.439	1.622	0.184
	ภายในกลุ่ม	107.133	396	0.271		
	รวม	108.449	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.18 ผลการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Test of Homogeneity of Variances พบว่า ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่ง ไม่แตกต่าง

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.184 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.19

H_0 : ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P (Sig.)
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.598	3	0.199	0.847	0.469
	ภายในกลุ่ม	93.152	396	0.235		
รวม		93.750	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.19 ผลการทดสอบความแปรปรวน พบว่า ค่าความแปรปรวน
ของระดับตำแหน่ง ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ One-way Analysis of Variance (ANOVA) ในการ
ทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่ง โดยทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มี
ค่า P-value เท่ากับ 0.469 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 สามารถยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า
ระดับตำแหน่งแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน
ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงาน และการรับรู้
บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงาน และการ
รับรู้บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน วิเคราะห์โดยการหาค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product – Moment Correlation) ผลการวิเคราะห์
ข้อมูลแสดง ดังตารางที่ 4.41-4.42

ตารางที่ 4.42 ความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน

ความกล้าหาญของพนักงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	แปลผล
1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจาก การกระทำของตน	0.363	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
2. ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	0.429	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
3. ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย	0.377	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมใน การเปลี่ยนแปลง	0.397	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่าง มีศีลธรรม	0.391	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
รวม	0.533	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.533$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($r = 0.429$) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($r = 0.397$) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($r = 0.391$) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย ($r = 0.377$) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อกระทำของตนเอง ($r = 0.363$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน

การรับรู้บรรยากาศองค์การ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	แปลผล
1. ด้านโครงสร้างองค์การ	0.563	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
2. ด้านลักษณะงาน	0.593	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
3. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	0.324	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	0.375	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
5. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.456	0.000***	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
รวม	0.606	0.000***	มีความสัมพันธ์กันสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 4.43 พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.606$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านลักษณะงาน ($r = 0.593$) ด้านโครงสร้างองค์การ ($r = 0.563$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.456$) ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ($r = 0.375$) ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ($r = 0.391$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

4.3 สรุปผลการทดสอบ

ตารางที่ 4.44 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1. เพศ	✓	-	✓
2. อายุ	-	-	-
3. ระดับการศึกษา	-	✓	-
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	-	-
5. รายได้	-	-	-
6. ระดับตำแหน่ง	-	-	-

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
 - หมายถึง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.45 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความกล้าหาญของพนักงาน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1. ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน	✓	✓	✓
2. ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน	✓	✓	✓
3. ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย	✓	✓	✓
4. ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง	✓	✓	✓
5. ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม	✓	✓	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน

บรรยากาศองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	คุณภาพของงาน	ปริมาณงาน	เวลาที่ใช้ทำงาน
1. ด้านโครงสร้างองค์กร	✓	✓	✓
2. ด้านลักษณะงาน	✓	✓	✓
3. ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา	✓	✓	✓
1. ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน	✓	✓	✓
2. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	✓

✓ หมายถึง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความกล้าหาญของพนักงาน สภาพบรรยากาศองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้คือ พนักงานที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งแล้ว และปฏิบัติงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane, 1973 (อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ, 2553, น. 88) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารุ่นนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน
- ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์กร
- ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลข้อมูลใช้สถิติดังนี้

1. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความกล้าหาญของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติวิเคราะห์ t-test (Independent Samples t-test) และสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way analysis of variance F-test) เพื่อใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. สรุปข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.75 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.25 และมีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี น้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.50 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.00 และระดับสูงกว่าปริญญาโท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.25 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 25 - 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.25 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 30 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.25 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.25 และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับตำแหน่งที่ 4 - 6 คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือมีระดับตำแหน่งที่ 7 - 9 คิดเป็นร้อยละ 34.25 และมีตำแหน่งระดับ 10 ขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.50

2. สรุปผลความกล้าหาญของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.408) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับ มากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน มีค่าเฉลี่ย 3.96 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.434) ด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 (ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน 0.562) ด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.82 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.592) ด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย 3.81 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.556) และด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย มีค่าเฉลี่ย 3.55 (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.633) ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะรับผิชอบจากการกระทำของตนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 4.08 รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 4.02 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ มีค่าเฉลี่ย 3.79

2.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.95 รองลงมาคือ ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะปฏิบัติงานและพัฒนางานให้แก่องค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.72

2.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ย 3.60 รองลงมาคือท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาสำหรับการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.56 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย มีค่าเฉลี่ย 3.48

2.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.84 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยอมรับการปฏิบัติงานแนวใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.79

2.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงานด้านความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือหากเกิดพฤติกรรมที่ไม่มีศีลธรรมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ท่านกล้าที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.83 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ หากเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดกฎระเบียบภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.82

3. สรุปผลบรรยายกาสององค์กรพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศสององค์กร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 ด้านโครงสร้างองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.48 ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.50 และ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ซึ่งผลการวิจัยในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศสององค์กรด้านโครงสร้างองค์กรโดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.55 รองลงมาคือ ท่านทราบและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.54 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.42

3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศสององค์กรด้านลักษณะงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 4 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ มีค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.74 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 3.58

3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศสององค์กร ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.48 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บังคับบัญชาติดตามผลและประเมินผลการ

ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.45 และอยู่ในระดับปานกลางคือ ผู้บังคับบัญชาใช้หลักความเสมอภาคเป็นแนวทางในการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.40

3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 6 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.55 เพื่อนร่วมงานให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่านได้ มีค่าเฉลี่ย 3.53 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ภายในองค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย 3.50

3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 รองลงมา คือ ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านคิดว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ และพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ รายได้จากการทำงานของท่านเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 0.37 รองลงมา คือ องค์กรได้จัดมุมสถานที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.27

4. สรุปผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งผลการศึกษาในแต่ละประเด็นสรุปได้ดังนี้

4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้องเรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน มีค่าเฉลี่ย 3.79 คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและ

ผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า มีค่าเฉลี่ย 3.77 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.75

4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.81 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.81 รองลงมาคือ ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.68 ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.68 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ปริมาณงานที่ออกมานั้นมีความสมดุลกับอัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.53

4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ทำงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด มีค่าเฉลี่ย 3.89 ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.86 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.85

5. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ยกเว้น ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน และรายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน

6. สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างความกล้าหาญของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า ความกล้าหาญของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($r = 0.533$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน ($r = 0.429$) ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ($r = 0.397$) ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ($r = 0.391$) ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ทำทนาย

($r = 0.377$) ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบการกระทำของตน ($r = 0.363$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

7. สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานพบว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.606$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าความสัมพันธ์ในแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยดังนี้คือ ด้านลักษณะงาน ($r = 0.593$) ด้านโครงสร้างองค์กร ($r = 0.563$) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($r = 0.456$) ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ($r = 0.375$) ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ($r = 0.391$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” นี้ผู้ศึกษาขอเสนอการอภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณงาน แตกต่างกัน และรายได้แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพของงาน แตกต่างกัน

ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ที่ 6-15 ปี มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000 บาท มีระดับตำแหน่งที่ระดับ 4-6 ซึ่งเป็นช่วงวัยทำงาน และอยู่ในระดับปฏิบัติการเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความตั้งใจทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ต้องการสร้างฐานะ ต้องการชื่อเสียง การเป็นที่ยอมรับต่อสังคม ได้รับการยอมรับจากผู้อื่น จึงมีความตั้งใจและมีเป้าหมายที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ต้องการให้ผลงานมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับแก่ผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องทฤษฎีลำดับความต้องการของ Abraham Maslow อีกทั้ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านสาธารณูปโภคของประเทศ มีความมั่นคงทางการเงิน มีเสถียรภาพในการ

ดำเนินงาน และมีสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกให้แก่พนักงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านคุณภาพของงาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สมิตเวช (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของข้าราชการและพนักงานราชการ: ศึกษากรณีสำนักงานเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการและพนักงานราชการที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชาติ สุจิตต์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทแอลเอ็มจีที จำกัด และบริษัทในเครือ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กรแตกต่างกัน โดยมีพนักงานบางกลุ่มมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของประทีนทิพย์ จันทวรรณ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรโรงพยาบาลด่านช้าง การศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลด่านช้าง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความกล้าหาญของพนักงาน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมการปฏิบัติงานความกล้าหาญของพนักงานในองค์กรพร้อมที่จะร่วมแลกเปลี่ยนวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กรกับผู้นำภายใต้ความเชื่อในทิศทางเดียวกันเพื่อให้องค์กรได้รับความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ตามที่มีความกล้าหาญที่รับผิดชอบจากการกระทำของตน อยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานจะมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตนเองหรือสิ่งที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ และความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้นำ สามารถค้นหาและพัฒนาความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบสำเร็จตามที่ต้องการ และผู้ตามที่มีความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ตามคิดว่าการทำงานผู้นำ โดยการคัดค้านการกระทำหรือการตัดสินใจของผู้นำถือว่าเป็นความเสี่ยงอย่างหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ และบุญใจ ศรีสถิตนรากร (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับมาก ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด เจริญศรี (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 11 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพมีสติปัญญาทางอารมณ์ระดับปกติ มีภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานได้มีการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในองค์กรทำให้เกิดพอใจซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ซึ่งอาจเป็นเพราะพนักงานมองว่าหน่วยงานมีการกำหนดผลตอบแทนและสวัสดิการที่ให้ไว้ค่อนข้างต่ำกว่าที่พนักงานต้องการ จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลินดา อัญญุชนากร (2550) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล” โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 360 คน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และการรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามบทบาท และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล อาษาไกรสร (2545) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์กร และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาท์เตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานคุณภาพบริการ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์กร และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร มีผลต่อคุณภาพในงานบริการ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพราะพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งคุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอก และผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดเป็นผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนาภรณ์ สีสุริยาภรณ์ (2547) ศึกษาเรื่องการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล.พาราวิวด์ จำกัด พบว่า พนักงานมี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย และวิธีการในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านปริมาณงาน นอกจากนี้พนักงานที่มีเพศอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ทำงาน และด้านค่าใช้จ่ายตลอดจนวิธีการในการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ความกล้าหาญของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า พฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ตามที่มีความกล้าหาญในองค์กรมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชามาปฏิบัติให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งถ้าผู้ตามมีความกระตือรือร้นในงาน ยินยอมและเต็มใจทำตามคำสั่งโดยไม่คำนึงว่างานนั้นจะมีลักษณะอย่างไร หลีกเลี่ยงความขัดแย้ง สามารถแก้ไขปัญหาและบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้มีความสัมพันธ์กับผู้ตามและยังทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ และ บุญใจ ศรีสถิตนรากร (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์อยู่ในระดับมาก ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง การใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ($r = 0.564, 0.628$ และ 0.657 ตามลำดับ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรจันทร์ เทพพิทักษ์ (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยและภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.549, 0.680$ ตามลำดับ)

6. บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ซึ่งกำหนดไว้ในลักษณะที่ชัดเจน มีระบบและวิธีการตอบแทนบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความยุติธรรมทำให้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ อุณจันทร์ (2543) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลซึ่งสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานในโรงงาน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์กรจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย “ด้านโครงสร้างและเป้าหมายของงาน” “ด้านการสนับสนุน” “ด้านความอบอุ่น” และ “ด้านความเป็นอิสระ” อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา หลวงนา (2546, บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง พบว่า บรรยากาศองค์กรทุกด้านและความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน ไม่สัมพันธ์กับพฤติกรรม การมาทำงานสาย แต่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กรมี 3 ด้านของบรรยากาศองค์กร ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การได้รับการสนับสนุน ความขัดแย้งในองค์กร กับความผูกพันต่อองค์กร 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับองค์กรและการใช้ความสามารถเพื่อองค์กรสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้มาจากความผูกพันต่อองค์กรเพียงด้านเดียว คือด้านการใช้ความสามารถเพื่อองค์กร และมาจากบรรยากาศองค์กร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ และด้านการได้รับการสนับสนุน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้ ทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความคิดเห็นในเรื่องอิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสามารถเสนอแนะแนวทางที่ได้รับจากผลการศึกษาดังนี้

5.3.1 ในด้านคุณลักษณะความกล้าหาญของพนักงาน

หน่วยงานควรให้ความสำคัญความกล้าหาญของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจกับพนักงานที่มีลักษณะของความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบการกระทำของตน โดยควรหาวิธีการสื่อสารให้พนักงานมีความคิดริเริ่มต่อการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ ค้นหาและพัฒนาขีดความสามารถ

ของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบสำเร็จตามที่ต้องการ

5.3.2 ในด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กร

หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการรับรู้บรรยากาศองค์กรที่จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อาทิเช่น การมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตามตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ มีการจัดสรรสวัสดิการให้เหมาะสมตามความต้องการของพนักงาน มีการจัดหาหรือรับส่งให้พนักงาน หรือหัวหน้างานมีความยุติธรรมในการประเมินผลการทำงานของลูกน้อง เป็นต้น

5.3.3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้ครบถ้วนทุกด้านทั้งด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ทำงาน เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ควรส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นสภาพร่างกาย จิตใจ การศึกษา ความรู้ ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. เนื่องจากงานศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้สนใจอาจทำการศึกษาเรื่องนี้ในเชิงคุณภาพเพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยเชิงปริมาณว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่
2. ผู้สนใจสามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ประกอบการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านใดที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้
3. ในอนาคตข้างหน้า ผู้สนใจอาจนำงานศึกษานี้กลับมาทำอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบว่าในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในแต่ละด้านเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่ อย่างไร
4. หน่วยงานสามารถนำข้อมูลที่ได้รับการศึกษาครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ครบถ้วนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กีรพงษ์ มานะพัฒน์พงษ์. (2550). รูปแบบภาวะผู้นำของหัวหน้าแผนกที่เหมาะสมกับบุคลิกภาวะของผู้ตาม. (การค้นคว้าอิสระ ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).
- ขวัญใจ สนธิสวัสดิ์. (2546). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของงานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คทาวิฑูร พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. (วิทยานิพนธ์ ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- จุฑารัตน์ สุกันทรรัตน์. (2541). การรับรู้บรรยากาศองค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน. (วิทยานิพนธ์ ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ทิพย์สุดา เมธิพลกุล. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การ การประเมินสุขภาพตนเอง และความตั้งใจลาออกของพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านระบบประสาทของรัฐแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคล ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2539). การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : คณะปฏิรูประบบราชการ.
- ทรงกลด เจริญศรี. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์กับภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปเขต 11 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กระทรวงสาธารณสุข. (วิทยานิพนธ์ ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญลักษณ์ พานิชบำเพ็ญ. (2554). การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการเป็นผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนเขต 14 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ ปรียญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น).
- ธนาภรณ์ ลีสุริยาภรณ์. (2547). การประเมินปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานบริษัท เอส.แอล. พาราเว็ด จำกัด. (ปัญหาพิเศษ ปรียญามหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นฤมล อาษาไกรสร. (2545). การรับรู้บรรยากาศองค์การและคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2534). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2547). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2548). เอกสารคำสอนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การพยาบาล. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2551). ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. (2553). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์.
- ประทีนทิพย์ จันทรวรรณ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลด่านช้าง. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปรีชาดี สุจิตต์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน แอลเอ็มจีที จำกัด และบริษัทในเครือ. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. (ภาคนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). สถิติจำนวนพนักงาน. กรุงเทพฯ : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.
- ฝ่ายประชาสัมพันธ์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2557). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก http://www.pea.co.th/introduction/Pages/Introduction_005.aspx
- พรจันทร์ เทพพิทักษ์. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ, 2(2), 19-30.
- พวงรัตน์ บุญญานรัตน์. (2546). ขุมปัญญาทางพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ : พระราม 4 ปรี้นติ้ง.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- รุ่งฤดี กิจควร. (2547). ผลกระทบรูปแบบภาวะผู้นำและรูปแบบภาวะผู้ตามต่อความพอใจในงานของพนักงาน : กรณีศึกษากระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : ไคอะมอนด์ อิน บิวสิเนสเวิร์ค.
- ลดาวลัย ปฐมชัยคุปต์ และบุญใจ ศรีสถิตนรากร. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ภาษาในการจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมการพยาบาล ภาวะผู้ตามที่มีประสิทธิผลของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์. วารสารวิชาการ, 16(1), 24-33.
- ลินดา อัญญธนากร. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาล. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- วิภาดา หลวงนา. (2546). อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- วีรนาถ มานะกิจ. (2530). พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : หจก.กึ่งจันทร์การพิมพ์.
- ศศิธร สมิตเวช. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์การของข้าราชการและพนักงานราชการ : กรณีศึกษา สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิก. (2540). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สร้อยตระกูล ดิวยานนท์อรุณมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). ภาวะผู้นำ. เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สถิต คำลาเตียง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ : ศึกษาเฉพาะ กรณีกองการ
ปีนทหารเรือ.** (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).
- อโนทัย จิระดา. (2552). **รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษากับรูปแบบภาวะผู้ตามของครูที่มี
ผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของสถานศึกษา สังกัดเทศบาลนครเชียงราย.**
(สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง).
- Brown, W., & Moberg, D. (1980). **Organization Theory and Management: A Macro Approach.**
New York: Wiley & Sons.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1984). **A Primer on Organizational Behavior.** (3rd ed.). New York:
John Wiley & Sons Inc.
- Chaleff, I. (1995). **The courageous follower: Standing up to and for our leaders.** San Francisco:
Berrett - Koehler.
- Chinho, L. (1999). **The Association Between Organizational Climate and Quality Management
Practices: An Empirical Study on Small - Sized Manufacturing Companies in
Taiwan.** Total Quality Management, 10, (pp. 863-868).
- Davis, J. R. (2003). **Learning to lead: A handbook for postsecondary administrators.** Westport,
CT: Praeger.
- Dixon, E. N. (2003). **An exploration of the relationship of organizational level and measures of
follower behaviors.** (Unpublished doctoral dissertation, The University of Alabama in
Huntsville).
- Dixon, G., & Westbrook, J. (2003). Followers revealed. **Engineering Management Journal,**
employees in a winning partnership. In W. E. Rosenbach & R. L. Taylor (Eds.),
Contemporary issues in leadership (5th ed., pp. 163-181). Boulder, CO: Westview.
- Dessler, G. (1976). **Organization and Management: A Contingency Approach.** New York:
Prentice-Hall.
- Gast, J. (2003). The 2003 HBR List: Breakthrough ideas for tomorrow's business agenda.
Harvard Business Review, 81(4), 92-98.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Goffee, R., & Jones, G. (2006). **Why should anyone be led by you?** Boston: Harvard Business School Press.
- Gibson, J. L. (2000). **Organizational: Structure, Process Behavior.** New York: Mc Graw-Hill.
- Harrington, H. (1996). James and James S. Harrington. **High performance benchmarking-20 steps to success.** New York: Mc Graw-Hill.
- Harris, M. D. & Desimon L. R. (1994). **Human Resource Development.** Florida: The Dryden Press.
- Kelley, R. E. (1988). In praise of followers. **Harvard Business Review**, 66(6), 142-148.
- Kelley, R. E. (1992). **The power of followership.** New York: Doubleday.
- Kast, F. E., & Rosensweig, J. E. (1985). **Organization and Management: A Systems and Contingency Approach** (4th ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Lee, G. (2006). **Courage: The backbone of leadership.** San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Likert, R., & Likert, J. G. (1976). **New Ways of Managing Conflict.** New York: McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). **Motivation and Organizational Climate.** Massachusetts: Havard University Press.
- Peterson, E., & Plowman, G. E. (1953). **Business Organization and Management.** Illinois: Irwin.
- Ray, L. K. (2006). **Follow the leader: An investigation of the relationship between hierarchical levels and measures of follower behaviors of selected North Carolina community college employees.** (Unpublished doctoral dissertation, East Carolina University).
- Schneider, B. (1973). The Perception of Organizational Climate: The Customer is View. **Journal of Applied Psychology**, 53, 254.
- Steer, R. M., & Porter, L. (1979). **Motivation and Work Behavior.** New York: McGraw-Hill.
- Taylor, R. L., & Rosenbach, W. E. (1996). **Military leadership: In pursuit of excellence** (3rd ed.). Boulder, CO: Westview Press.
- U.S. Army. (1993). **Soldier training publications (STP) 21-III-MQS: Military qualification standards III, leader development manual for majors and lieutenant colonels.** Washington, D. C.: Headquarters, Department of the Army.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Weber, M. (1976). **The Theory of Social and Economic Organization**. (A.M. Henderson & T. Parson, Trans.) New York: the Free Press.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง อิทธิพลความกล้าหาญของพนักงานและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยนิสิตปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประกอบการศึกษาเท่านั้น

จึงขอความร่วมมือจากท่านในการให้ความคิดเห็นในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุด การตอบแบบสอบถามของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานและองค์กรของท่าน ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความกล้าหาญ ได้แก่ ความกล้ารับผิดชอบจากการกระทำของตน ความกล้าอาสาช่วยทำงาน ความกล้าคัดค้านการกระทำของผู้บังคับบัญชา ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงาน ของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 25 ปี 2. 26 - 30 ปี
 3. 31 - 35 ปี 4. 36 - 40 ปี
 5. 41 - 45 ปี 6. 46 - 50 ปี
 7. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. สูงกว่าปริญญาโท

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 2. 6-15 ปี
 3. 16-20 ปี 4. 25-30 ปี
 5. 30 ปีขึ้นไป

5. รายได้

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-15,000 บาท
 3. 15,001-20,000 บาท 4. 20,001-25,000 บาท
 5. 25,001-30,000 บาท 6. 30,001-35,000 บาท
 7. 35,001-40,000 บาท 8. 40,001-45,000 บาท
 9. 45,001-50,000 บาท 10. 50,001 บาทขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่ง

1. ระดับ 1-3 2. ระดับ 4-6
 3. ระดับ 7-9 4. ระดับ 10 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความกล้าหาญของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง
ข้อเดียว

(ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ความกล้าหาญของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน					
7. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
8. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง					
9. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
10. ท่านปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและไม่ต้องรอคอยคำสั่งจากผู้นำ					
ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน					
11. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่คุณบังคับบัญชามอบหมาย					
12. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ					
13. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะปฏิบัติงานและพัฒนางานให้แก่องค์กร					
ความกล้าหาญต่อสิ่งท้าทาย					
14. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาสำหรับการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย					
15. ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่					
16. ท่านมีความรู้สึกว่าการที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย					

ความกล้าหาญของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง					
17. ท่านยอมรับการปฏิบัติงานแนวใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร					
18. หากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ท่านมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย					
ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม					
19. ท่านมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่างๆ หากเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดกฎระเบียบภายในองค์กร					
20. หากเกิดพฤติกรรมที่ไม่มีศีลธรรมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ท่านกล้าที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียง
ข้อเดียว

(ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านโครงสร้างองค์กร					
21. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
22. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน					
23. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม					

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
24. สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน					
25. ท่านทราบและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี					
ด้านลักษณะงาน					
26. ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
27. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน					
28. ท่านมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
29. ท่านมีความพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน					
31. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านในการปฏิบัติงาน					
32. ผู้บังคับบัญชาใช้หลักความเสมอภาคเป็นแนวทางในการบังคับบัญชา					
33. ผู้บังคับบัญชาติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ					
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน					
34. สัมพันธภาพระหว่างท่าน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างราบรื่น					
35. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
36. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน					

การรับรู้บรรยากาศองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
37. ภายในองค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร					
38. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรของท่าน					
39. เพื่อนร่วมงานในให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่านได้					
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
40. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความสามารถของท่าน					
41. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้สอดคล้องและเพียงพอ กับความต้องการของพนักงาน					
42. ท่านคิดว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน					
43. รายได้จากการทำงานของท่านเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน					
44. องค์กรได้จัดมุมสถานที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อเพียงข้อเดียว

(ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
คุณภาพของงาน					
45. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด					
46. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้					
47. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้					
48. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของผลงาน					
49. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กร ภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า					
ปริมาณงาน					
50. ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับ อัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน					
51. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน					
52. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมตรงกับความสามารถ					
53. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลาเสมอ					

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
เวลาที่ใช้ทำงาน					
54. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา					
55. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม					
56. การส่งมอบผลงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
57. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลาที่องค์กรกำหนด					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ และค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม



สำหรับการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาสาระของ ข้อคำถาม จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีรายนามดังต่อไปนี้

1. นางสุรพี รุหานนท์ ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 12 สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
2. ดร. ดวงพร พุทรวงศ์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. ดร. ปิยฉัตร บุระวัฒน์ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การตรวจสอบค่าความสอดคล้องของข้อคำถามจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ดังต่อไปนี้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล					
1. เพศ					
ชาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
หญิง	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
2. อายุ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
31-40 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
41-50 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
51 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
3. ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ปริญญาตรี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ปริญญาโท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
สูงกว่าปริญญาโท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล					
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
ต่ำกว่า 11 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
11-20 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
21-30 ปี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
31 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
5. รายได้					
ต่ำกว่า 10,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
10,001-20,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
20,001-30,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
30,001-40,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
40,001-50,000 บาท	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
50,001 บาทขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
6. ระดับตำแหน่ง					
ระดับ 1-3	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 4-6	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 7-9	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ระดับ 10 ขึ้นไป	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ส่วนที่ 2 ความกล้าหาญของพนักงาน					
ความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบจากการกระทำของตน					
7. ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
8. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
9. ท่านปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
ความกล้าหาญที่จะอาสาช่วยทำงาน					
10. ท่านเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
11. ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
12. ท่านมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่จะปฏิบัติงานและพัฒนางานให้แก่องค์กร	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
ความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย					
13. ท่านได้รับโอกาสจากผู้บังคับบัญชาสำหรับการแสดงความคิดเห็นในงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
14. ท่านมีอิสระในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
ความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง					
15. ท่านมีความรู้สึกว่างานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความท้าทาย	-1	-1	0	0	ไม่ผ่าน
16. ท่านยอมรับการปฏิบัติงานแนวใหม่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงขององค์กร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
17. หากเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรท่านมีความต้องการที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	0	+1	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม					
18. ท่านมีความพร้อมที่จะแก้ปัญหาต่างๆ หากเกิดการปฏิบัติงานที่ผิดกฎระเบียบภายในองค์กร	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
19. หากเกิดพฤติกรรมที่ไม่มีศีลธรรมภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ท่านยินยอมที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ถูกต้องยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ส่วนที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กร					
ด้านโครงสร้างองค์กร					
20. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
21. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
22. องค์กรของท่านมีการแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
23. สายการบังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านเป็นไปอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
24. ท่านทราบและเข้าใจเป้าหมายขององค์กรเป็นอย่างดี	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
ด้านลักษณะงาน					
25. ท่านมีความเข้าใจในลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
26. งานที่ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติมีความเหมาะสมกับความรู้และความสามารถของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
27. ท่านมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
28. เทคโนโลยีในองค์กร ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	0	+1	0	0.3	ไม่ผ่าน
29. ท่านมีความพอใจในปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา					
30. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการชี้แจงลักษณะงานให้ท่านทราบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
31. ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในความสามารถของท่าน	0	+1	+1	0.6	ผ่าน
32. ผู้บังคับบัญชาใช้หลักความเสมอภาคเป็นแนวทางในการบังคับบัญชา	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
33. ผู้บังคับบัญชาติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
34. สัมพันธภาพระหว่างท่าน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างราบรื่น	0	+1	0	0.3	ไม่ผ่าน
ด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงาน					
35. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
36. ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการปฏิบัติงาน	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
37. ภายในองค์กรของท่านมีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลายและเป็นมิตร	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
38. มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในองค์กรของท่าน	+1	-1	+1	0.6	ผ่าน
39. เพื่อนร่วมงานให้อภัยในข้อผิดพลาดของท่านได้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ					
40. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับสอดคล้องกับความคาดหวังของท่าน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
41. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้สอดคล้องและเพียงพอกับความต้องการของพนักงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
42. ท่านคิดว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
43. รายได้จากการทำงานของท่านเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
44. องค์กรได้จัดมุมสถานที่พักผ่อนให้พนักงานอย่างเหมาะสม	+1	0	+1	0.6	ผ่าน
ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
คุณภาพของงาน					
45. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นมีความถูกต้อง เรียบร้อยและทันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
46. ผลงานที่ปฏิบัติออกมานั้นเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
47. วัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการผลิตนั้นได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
48. ก่อนการส่งมอบสินค้าทุกครั้งหน่วยงานมีการตรวจคุณภาพมาตรฐานของสินค้า	+1	+1	0	0.6	ผ่าน
49. คุณภาพของงานเป็นที่ยอมรับต่อองค์กรภายนอกและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่			ค่า IOC	สรุปผล
	1	2	3		
ปริมาณงาน					
50. ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับ อัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
51. ปริมาณงานที่ออกมานั้น มีความสมดุลกับ อัตรากำลังของพนักงานในหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
52. ปริมาณงานที่ออกมาเป็นไปตามความ คาดหวังของหน่วยงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
53. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมี ความเหมาะสมตรงกับความสามารถ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
54. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จตาม กำหนดเวลาเสมอ	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
เวลาที่ใช้ทำงาน					
55. งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามกำหนดเวลา เมื่อเปรียบเทียบความยาก - ง่ายของงาน	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
56. ผลงานแต่ละชิ้นสามารถทำให้สำเร็จได้ ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
57. การส่งมอบผลิตภัณฑ์ - สินค้าตรงตาม เวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน
58. พนักงานทำงานได้ตามเป้าหมายของเวลา ที่องค์กรกำหนด	+1	+1	+1	1.0	ผ่าน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายชิตี ชิตีเสรี
วัน เดือน ปี เกิด	9 กรกฎาคม 2523
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 969/443 หมู่บ้านภัสสร4 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลประชาธิปัตย์ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี 12130
เบอร์โทรศัพท์	089-4140888
E-mail Address	littleboy2523@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2556	ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สาขาการจัดการทั่วไป
พ.ศ. 2546	นิเทศศาสตรบัณฑิต (การโฆษณา) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2548-ปัจจุบัน	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

