

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช

Factors Influencing Workplace Happiness of Personnel in Thawi Watthana District Office

Received 29 April 2021

Revised 9 July 2021

Accepted 29 April 2021

นัตยา ชูพันธ์,

ดวงกมล กรรมแต่ง,และ พิมพรรณ จิตนุพงศ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

Nattaya Chupun,

Duangkamon Kumtaeng and Pimpan Jitnupong

Rajamangala University of Technology Srivijaya

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การที่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานของรัฐ กลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่เป็นพนักงานของรัฐในเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 300 คน เครื่องมือแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ มีค่าเชื่อถือได้ 95% สถิติที่ใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอ้างอิง และการวิเคราะห์หาค่าความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการทดสอบสมมุติฐาน ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล ระดับกลุ่ม ระดับองค์การของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : พฤติกรรมบุคคล, พฤติกรรมกลุ่ม, พฤติกรรมองค์การ, เทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช

Abstract

The objective of this research (1) to study the influence of organizational behavior including human behavior factors at the individual, group, and organization levels, and participation of organization in the aspects of decision making, operation of Nakhon Si Thammarat. . Purposive sampling included 300 employees. Reliable 95%. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis. The results factors at the individual, group, and organization levels had an influence on the work success of Nakhon Si Thammarat Municipality, with a statistical significance of .05.

Keywords: Organizational Behavior factors, Participation of Organization, Work Success and Nakhon Si Thammarat Municipality.

คำนำ

องค์การต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ ทักษะและความร่วมมือพร้อมทั้งการช่วยเหลือระหว่างกัน ภายในองค์การ จึงจะนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างไรก็ตามบุคลากรขององค์การต้องมีพฤติกรรมในการทำงานอย่างเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายขององค์การซึ่งหากขาดบุคลากรที่มีพฤติกรรมเหมาะสมแล้วย่อมทำให้องค์การไม่สามารถพัฒนาไปได้ องค์การจึงเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด องค์การจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรว่ามีความรู้ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร, 2551) การที่บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ มีความพึงพอใจในการทำงาน มีส่วนสำคัญในการสนับสนุนและในการทำงาน ซึ่งเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่มีจำนวนประชากรของเทศบาลตำบลโดยแยกตามจำนวนดังนี้ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม 50 คน เทศบาลตำบลท้องเนียน 35 คน เทศบาลตำบลขนอม 25 คน เทศบาลตำบลลิซัล 35 คน เทศบาลตำบลทุ่งไเส 25 คน เทศบาลตำบลท่าศาลา 35 คน เทศบาลตำบลนาแหรง 30 คน เทศบาลตำบลพรหมคีรี 35 คน เทศบาลตำบลพรหมโลก 30 คน (เทศบาลตำบล, 2559)

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำผลไปใช้ในการศึกษาสาเหตุที่แท้จริงของพฤติกรรมในการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น การทำงานล่าช้า ขาดความเข้าใจระเบียบและข้อบังคับเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และความขัดแย้ง ซึ่งเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดผลกระทบกับผู้ที่มารับ

บริการ เป็นอุปสรรคในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มการใช้ทรัพยากร และเพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับเป็นแนวทางในการตัดสินใจสำหรับการพัฒนาและหาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานของรัฐให้เกิดทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนทำให้เห็นคุณค่าในตัวเองและการสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจากการส่งเสริมการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การที่มีผลกระทบต่อการทำงานในหน่วยงานรัฐ

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรของการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยจากแหล่งต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมขององค์การ

องค์การคือ กลุ่มบุคคลหลายๆคนร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การร่วมกันของกลุ่มต้องถาวร มีการจัดระเบียบภายในกลุ่มเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของแต่ละคน ตลอดจนกำหนดระเบียบข้อบังคับต่างๆให้ยึดถือปฏิบัติ จากคำจำกัดความดังกล่าวจะเห็นได้ว่าองค์การมีองค์ประกอบดังนี้

๑. มีกลุ่มบุคคลรวมตัวกันอย่างถาวร
๒. ร่วมกันทำกิจกรรม
๓. เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

จากความหมายขององค์การจะเห็นว่า ห้างหุ้นส่วน บริษัท สโมสร หน่วยราชการ โรงเรียนโรงพยาบาล มูลนิธิ และชมรม ล้วนเป็นองค์การทั้งสิ้น อนึ่ง ค ว า ้องค์การ และองค์กรมีความหมายเดียวกัน (สมคิด บางโม, 2555)

ลักษณะขององค์การ

นักวิชาการได้ศึกษาวิเคราะห์องค์การในแง่มุมต่างๆกันในหลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

๑. องค์การเป็นโครงสร้างของความสัมพันธ์

แนวคิดนี้มององค์การในลักษณะหน่วยงานย่อยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กัน มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานย่อย

๒. องค์การเป็นกลุ่มของบุคคล

แนวคิดนี้มององค์การว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วมกัน บุคคลจะแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่นๆ เสมอ ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นก็เพื่อสนองความต้องการของตน

๓. องค์การเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการ

แนวคิดนี้มององค์การเป็นหน้าที่สำคัญอย่างหนึ่งของบริหารที่จะต้องท การจัดการเพื่อนำปัจจัยต่างๆ ขององค์การมาใช้ คือ คน เงิน วัสดุ และอุปกรณ์ต่างๆ

๔. องค์การเป็นกระบวนการ

แนวคิดนี้มององค์การเป็นกระบวนการจัดกลุ่มงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมารวมกันไว้มีการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและร่วมมือกันทำงาน

๕. องค์การเป็นระบบอย่างหนึ่ง

แนวคิดนี้มององค์การเป็นระบบเปิดประกอบด้วยระบบย่อยๆ โดยมีปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) ข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และสิ่งแวดล้อม (environment)

การจำแนกประเภทขององค์การ

การจำแนกประเภทขององค์การอาจแบ่งได้โดยยึดหลักต่างๆ กันดังนี้

1. การจำแนกองค์การโดยยึดวัตถุประสงค์ขององค์การ

พีเตอร์ บลัว และชาร์ล สกอตต์ (1962) แบ่งองค์การออกเป็น ๔ กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.1 องค์การเพื่อผลประโยชน์ร่วมของสมาชิก (Mutual-benefit) ได้แก่ องค์การที่จัดตั้งขึ้นเพื่อประโยชน์ของสมาชิกโดยตรง เช่น พรรคการเมือง สโมสร สมาคมวิชาชีพ และสหกรณ์

1.2 องค์การเพื่อธุรกิจ (Business concern) ได้แก่ องค์การที่มุ่งแสวงหาผลประโยชน์หรือ กำไร เช่น บริษัท โรงงานอุตสาหกรรม ห้างร้าน และธนาคาร

1.3. องค์การเพื่อสาธารณะ (Commonweal organization) ได้แก่ องค์การที่จัดขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของประชาชน เช่น กระทรวง ทบวง กรม กองทหาร สถานีตำรวจ

1.4. องค์การเพื่อการบริการ (Service organization) ได้แก่ องค์การที่มุ่งสร้างประโยชน์แก่สาธารณชนทั่วไป เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สมาคมเพื่อการสังคมสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น

2. การจำแนกองค์การโดยยึดโครงสร้าง แบ่งออกเป็น ๒ แบบ ดังนี้

2.1 องค์การแบบเป็นทางการ (Formal organization) เป็นองค์การที่มีการจัดโครงสร้างอย่างเป็นระเบียบแบบแผนแน่นอน การจัดตั้งมีกฎหมายรองรับบางแห่งเรียกว่า องค์การรูปนัยได้แก่ บริษัท มูลนิธิ หน่วยงานราชการ กรม โรงพยาบาล โรงเรียน ฯลฯ ซึ่งการศึกษาเรื่ององค์การและจัดการศึกษาในเรื่องขององค์การประเภทนี้ทั้งสิ้น

2.2 องค์การแบบไม่เป็นทางการ (Informal organization) เป็นองค์การที่รวมกันหรือจัดตั้งขึ้นด้วยความพึงพอใจและความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ไม่มีการจัดระเบียบโครงสร้างภายใน มีการรวมกันอย่างง่าย ๆ และเล็กลุ่มได้ง่าย องค์การแบบนี้เรียกว่า องค์การอุปนัย หรือองค์การนอกแบบ เช่น ชมรมต่างๆ หรือกลุ่มต่างๆ นอกจากนี้ องค์การอุปนัยยังมีลักษณะเป็นกลุ่มอยู่ภายในองค์การรูปนัยซึ่งจะได้กล่าวถึงต่อไป

3. การจำแนกองค์การออกโดยยึดการก าเนิด แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ดังนี้

3.1 องค์การแบบปฐม (Primary organization) หมายถึง องค์การที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ สมาชิกทุกคนต้องเกี่ยวข้องกันมาแต่ก าเนิด มีกิจกรรมเฉพาะกลุ่ม มีการติดต่อสัมพันธ์กันเป็นการส่วนตัวด้วยความสมัครใจ ถือหลักความมุ่งหวังและผลประโยชน์อย่างเดียวกันมากกว่าระเบียบข้อบังคับที่ก าหนดขึ้น องค์การแบบปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว ศาสนา หมู่บ้าน เป็นต้น

3.2 องค์การแบบมัธยม (Secondary organization) หมายถึง องค์การที่มนุษย์จัดตั้งขึ้นสมาชิกมีความสัมพันธ์กันด้วยเหตุผลและความรู้สึกสำนึกอย่างเป็นทางการตามข้อผูกพันที่กำหนดขึ้นในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์การจึงไม่เป็นแบบส่วนตัว วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การแบบนี้มักจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกและบุคคลภายนอกองค์การไปพร้อมๆ กันเช่น หน่วยงานราชการต่างๆ ห้างหุ้นส่วน บริษัท สมาคม โรงเรียน สโมสร โรงพยาบาล เป็นต้น (วีระนารถและ พรรณี, 2519)

แนวคิดและทฤษฎีความก้าวหน้าในการทำงาน

บุคลากรทุกคนในแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการให้การปฏิบัติงานของตนนำความสำเร็จมาสู่วิชาชีพ และเนื้องานที่มีคุณภาพ ที่สำคัญคือต่างก็มีความต้องการสิ่งตอบแทนจากผลสำเร็จของงาน เช่น ความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จของงาน ความพึงพอใจ การได้รับความก้าวหน้า ทั้งด้านวิชาชีพและต่อตนเอง ซึ่งอยู่ในรูปของการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและเลื่อนเงินเดือน ดังนั้นการปฏิบัติงานที่ให้ผลสำเร็จทั้งในด้านวิชาชีพและต่อตนเองจึงเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นโอกาสสร้างความก้าวหน้าให้กับบุคลากรแต่ละคนในที่สุด (ปานทิพย์ บุญยะสุด.2540)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพในภาคราชการ โดยมีผู้สรุปไว้ดังนี้

(ประณต นันทียะกุล.2535; อ้างอิงจาก ปานทิพย์ บุญยะสุด.2540)

1. องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างโอกาสให้กับบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นสมาชิกหน่วยหนึ่งในองค์กรได้ทำหน้าที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรก้าวหน้า เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมทางวิชา การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ เป็นต้น

2. ผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อความก้าวหน้าเนื่องจาก

ความก้าวหน้าสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานได้ ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานได้จะต้องมีวิธีการปฏิบัติงานสองด้านหลักๆ คือ จิตใจจะต้องมีความตั้งใจและมีความคิดว่าต้องการความก้าวหน้าจะต้องพยายามสร้าง

ในงานทุกอย่างที่ได้รับมอบหมายและทำทุกอย่างสุดความสามารถโดยไม่ต้องคำนึงว่างานนั้นจะเหมาะสมกับ เกียรติศักดิ์หรือศักดิ์ศรีความรู้ที่มีอยู่หรือไม่อีกด้านหนึ่ง คือความรู้แบ่งออกเป็นสองลักษณะ คือ ความรู้ทางวิชาการ และความรู้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้ต่าง ๆ นั้น มีความจำเป็นต้องหาโอกาสเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม โดยการศึกษาต่อฝึกอบรม การดูงาน การค้นคว้าวิชาการที่เกี่ยวข้องมาศึกษา ตลอดจนการหมั่นพูดคุยปรึกษากับผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ (ประรต นันทียะกุล, 2533; อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด, 2540)

3. คุณภาพของการทำงาน การทำงานที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะผลักดันให้บุคคลตลอดจนองค์การมีความก้าวหน้า ดังนั้นคุณภาพของการทำงานที่ส่งผลถึงความก้าวหน้าคือ

3.1 การรักงานการที่จะทำงานให้ได้ดีมีประสิทธิผลจนประสบความสำเร็จมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงานสิ่งที่จะต้องมาก่อนสิ่งอื่นๆคือจะต้องมีความรักงาน พอใจในงานของตน และการที่จะรักงานนั้นจะต้องรู้คุณค่าของงานด้วยซึ่งจะทำให้เกิดความรักและผูกพันต่องาน ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่าย

3.2 การเรียนรู้งาน ผู้ปฏิบัติงานควรจะศึกษาหาความรู้แบบต่างๆที่เกี่ยวกับงานของตนอย่างรอบคอบ นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานยังต้องแสวงหาความรู้คำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์เพื่อจะได้นำประสบการณ์ที่ผ่านมาโดยนำมาปรับปรุงการทำงานของตนและต้องมีการพัฒนาความรู้และติดตามเทคนิคใหม่ๆเพื่อนำความรู้ใหม่มาใช้กับงานของตนให้บังเกิดผล

3.3 การเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน มนุษย์ทุกคนไม่มีผู้ใดนั่งทำงานคนเดียวโดยไม่ต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเนื่องจากในการทำงานไม่ว่าจะเป็นงานใดก็ตามจะต้องมีการติดต่อประสานงานขอความร่วมมือจากผู้อื่นซึ่งอยู่ใกล้ตัวที่สุดก็คือเพื่อนร่วมงาน การที่จะเรียนรู้เพื่อนร่วมงานได้คือจะต้องเรียนรู้โดยเริ่มจากการสังเกตอุปนิสัยใจคอว่าสิ่งใดชอบหรือสิ่งใดไม่ชอบซึ่งจะทำให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม จากการศึกษาทฤษฎีการมีส่วนร่วมของนักวิชาการทั้งหลาย พบว่าการมีส่วนร่วม จะเกี่ยวข้องกับด้านจิตวิทยาและสังคมวิทยา มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of needs theory, pp.66-67) นับว่าเป็นทฤษฎีดั้งเดิมเกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุความสำเร็จด้วยการจูงใจบุคลากรในองค์การ โดยคำนึงถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นหลัก อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H.Maslow) กล่าวว่า ความต้องการของมนุษย์จำมีความต้องการปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่มีที่สิ้นสุดตามลำดับ ได้แก่

1.1.1 ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ ถือว่าเป็นปัจจัยในขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน เพื่อการดำรงอยู่และความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การพักผ่อน การนอน การขับถ่าย และเรื่องเพศ

1.1.2 ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เป็นความต้องการที่เป็นอิสระ จากภัยอันตรายทางด้านร่างกาย ความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สินต่าง ๆ อาหารและที่อยู่อาศัย ความต้องการทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ เนื่องจากอยู่ในสังคมก็ต้องการความรัก การเป็นเจ้าของบุคคลอื่น รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เป็นคนที่มีคุณค่าของกลุ่มเป็นสมาชิกนั้น ๆ

1.1.3 ความต้องการได้รับการยกย่อง และเป็นที่ยอมรับจากสังคม ซึ่งเป็นความต้องการของบุคคลที่จะเป็นบุคคลที่มีคุณค่าในสายตาคนอื่น และได้รับการยอมรับทั่วไปว่า ตนเองมีความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา โดยตระหนักถึงศักยภาพ ทักษะ ความสามารถของตนเอง และเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

1.1.4 ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือความมั่นใจในตนเอง

1.1.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะเป็นหรืออยู่ในสถานภาพอย่างใดอย่างหนึ่งที่เป็นไปได้ อาจกล่าวได้ว่า เป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเองเป็นมากขึ้น สูงขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจะเป็นได้และประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพบรรลุในระดับสูงสุด

1.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบิร์ต (Herzberg's two – factors theory, 1959) ได้นำประเด็นปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยร่วมกัน เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย นำเสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานให้แก่พนักงาน เพื่อให้การเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ทำให้เกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ คือ

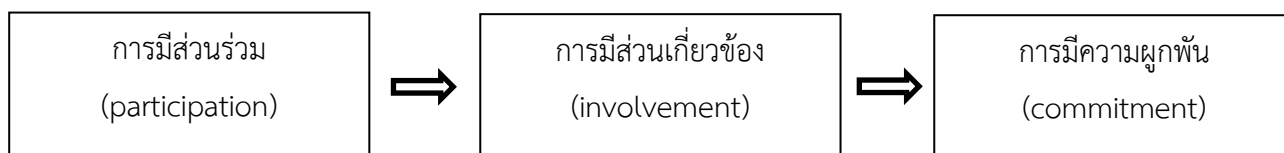
1.2.1 ปัจจัยรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย (Maintenance factor or Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความมั่นคงในการงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงานและสถานภาพ

1.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) นับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อพนักงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน ได้แก่ ความก้าวหน้าส่วนตัว ลักษณะงานที่ท้าทาย ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

1.3 ทฤษฎีหมุดเชื่อมโยงของไลเคิร์ท (Linking Pin function theory) เมื่อ ค.ศ.1967 เรนเซส ไลเคิร์ท (Rensis Lickert) ผู้อำนวยการสถาบันทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิชิแกนกล่าวถึง ทฤษฎีการจัดรูปองค์การเชิง

มนุษย์สัมพันธ์ เรียกว่า “ทฤษฎีหมดเชื่อมโยง” ได้กล่าวโดยสรุปว่า องค์กรจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อสมาชิกจะต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะคนเดียว หากแต่การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในลักษณะกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานชัดเจน ฝ่ายบริหารต้องรับผิดชอบต่อการสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงทั้งระหว่างภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้ใต้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่ง ที่ส่งขึ้นไปและเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542)

1.4 เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537) ได้อธิบายถึงการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนการทำงานประโยชน์ในเรื่องต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญา ก็คือ การมีส่วนร่วม การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้อง (involvement) ในการดำเนินการปฏิบัติภารกิจต่างๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (commitment) ต่อกิจกรรมและองค์กรในที่สุด ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ผลของการมีส่วนร่วมในองค์กร

1.5 Cohen and Uphoff (1977) กล่าวถึงกรอบในการพิจารณาเรื่องของการมีส่วนร่วมว่า มีโครงสร้างพื้นฐานจำแนกเป็น 3 มิติ ได้แก่

มิติที่ 1 มีส่วนร่วมในเรื่องอะไร (what participation are we concerned with?) หรือเรียกอีกอย่างว่า ประเภทหรือลักษณะของการมีส่วนร่วม ได้สร้างกรอบพื้นฐานของการมีส่วนร่วมประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participation in decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (participation in implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (participation in benefits) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (participation in evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

มิติที่ 2 ใครที่เข้ามามีส่วนร่วม (whose participation are we concerned with?) ในส่วนนี้ มีคำที่ใช้ในความหมายว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” (popular participation) Cohen and Uphoff ได้จำแนกให้เป็นกลุ่มบุคคลที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยจำแนกออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) ผู้ที่อยู่อาศัยในท้องถิ่น 2) ผู้นำท้องถิ่น 3) เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ 4) คนต่างชาติ

มิติที่ 3 การมีส่วนร่วมนั้นเกิดขึ้นอย่างไร (how is participation occurring within the project?) ในมิตินี้ มีประเด็นที่ควรพิจารณาอยู่ 4 ประเด็นด้วยกันคือ

1. พื้นฐานของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับแรงที่กระทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมาจากเบื้องบนหรือเบื้องล่าง และแรงที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมมาจากที่ใด

2. รูปแบบของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับรูปแบบขององค์กร การมีส่วนร่วมโดยตรงหรือโดยอ้อม

3. ขอบเขตของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับระยะเวลาที่เข้ามามีส่วนร่วมและช่องของกิจกรรม

4. ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วม พิจารณาเกี่ยวกับ การให้อำนาจแก่ผู้เข้ามามีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะต่างๆ ของสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

1.6 Chapin (1997) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมในงานออกเป็น 4 ประเภทดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือการริเริ่มตัดสินใจดำเนินการ การมีอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินงานหรือออกเสียงคัดค้าน และตัดสินใจปฏิบัติการในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำและทำอย่างไร

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ คือ การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร การประสานความร่วมมือ การทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

3. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล คือ การมีส่วนร่วมในงานในการให้ข้อมูล การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การเสนอผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงและแก้ไขงานต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้น

1.7 Woodcock (อ้างถึงใน ปราณี รามสูต และจรัส ดวงสุวรรณ, 2545, หน้า 15) กล่าวถึงการทำงานร่วมกันที่มีประสิทธิภาพว่า ต้องประกอบด้วย 11 องค์ประกอบ คือ

1. ความสมดุลในบทบาท สมาชิกจะต้องมีความรู้ความสามารถที่เหมาะสม
2. เป้าหมายที่ชัดเจนและเห็นพ้องต้องกัน เป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกในการรับรู้และมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
3. การเปิดเผยและกล้าเผชิญหน้าเป็นการเปิดโอกาสให้สมาชิกสามารถแสดงตน เหตุผล ความคิดได้อย่างอิสระ
4. การสนับสนุนและการไว้วางใจกัน จะทำให้สมาชิกรู้สึกต้องการที่จะปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ
5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง จะช่วยให้ทุกคนยอมรับจุดอ่อนจุดแข็งของกันและกัน และจะช่วยดึงความรู้ความสามารถและประสบการณ์ออกมาใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
6. วิธีการดำเนินการที่ดี จะทำให้เกิดการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม ย่อมให้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนเพื่อเปิดโอกาส และดึงศักยภาพของผู้ร่วมงานออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องาน
8. การตรวจสอบและติดตามเป็นการศึกษาทบทวนการทำงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์และการปรับปรุงขั้นตอน วิธี และกระบวนการทำงาน
9. การพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่จะเกิดขึ้น
10. ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มเพื่อช่วยเหลือและเรียนรู้จากกลุ่มข้างเคียง ที่ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกลุ่ม
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี เปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นในการทำงาน

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานหรือมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมีความจำเป็นและสำคัญมากสำหรับทรัพยากรในยุคปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพการทำงานหรือการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชามีมากขึ้น เป็นสิ่งที่ดีสำหรับการสั่งการของผู้บริหาร ผู้บริหารจะต้องรับฟังการเสนอความคิดเห็น การตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชาทุก ๆ คนจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความผูกพัน และมีความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน จะเกิดความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้การบริหารงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

แนวคิดความสำเร็จในการทำงาน

เกณฑ์ที่ใช้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีการพิจารณาทั้งในผลผลิตที่ทำได้ กับความคุ้มค่า และความสามารถส่วนบุคคลของผู้บริหาร คือ ความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Effectiveness) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) และพฤติกรรมในการทำงาน หมายถึง องค์กรต้องสามารถทำอะไรได้มากกว่าคู่แข่ง องค์กรต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง การวัดผลงานที่ได้เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ก็แสดงว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (ธัญชนก อติพงษ์วิวัฒน์, 2552)

ขอบเขตงานวิจัย

- 1) ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยการเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้คือ
- 2) ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็น พนักงานในหน่วยงานของรัฐ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช ได้แก่ เทศบาลตำบลอ่าวขนอม เทศบาลตำบลท้องเนียน เทศบาลตำบลขนอม เทศบาลตำบลลิซล เทศบาลตำบลทุ่งไส เทศบาลตำบลท่าศาลา เทศบาลตำบลนาแหร เทศบาลตำบลพรหมคีรี เทศบาลตำบลพรหมโลก

นิยามศัพท์เฉพาะ

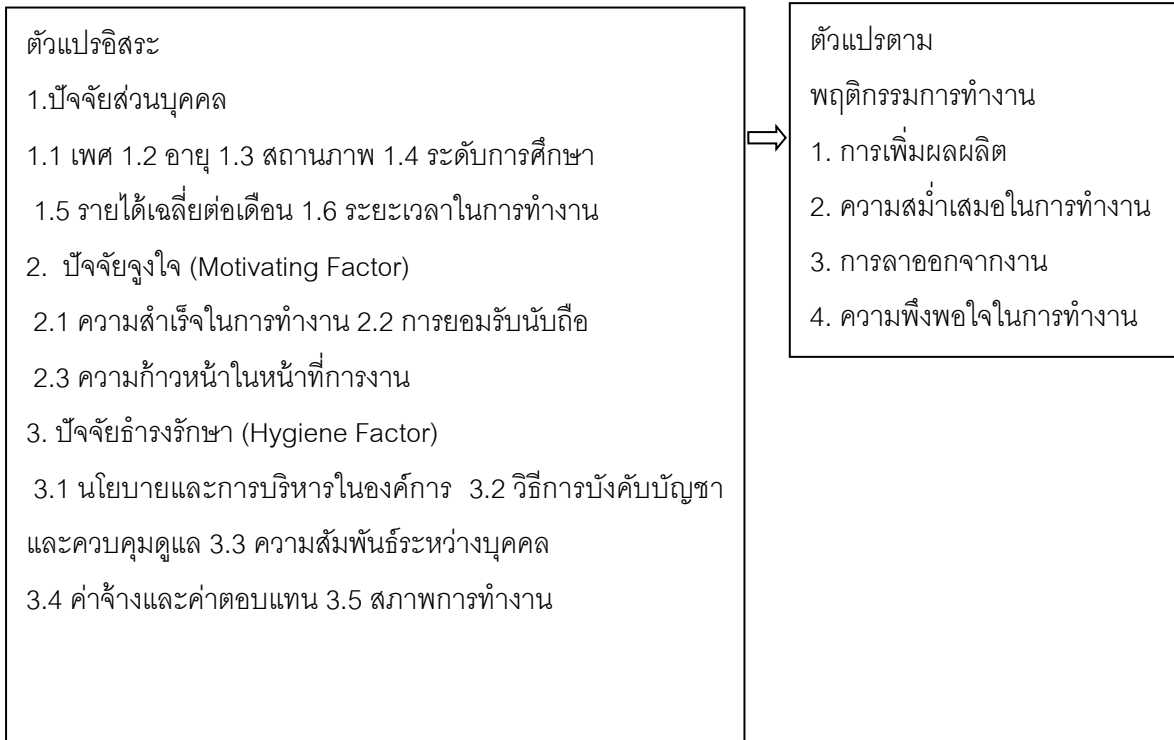
คำนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. พฤติกรรมองค์การในระดับบุคคล ในแต่ละองค์การประกอบด้วยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย หลาย ๆ คน มาทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคคลแต่ละฝ่ายต้องมีการประสานงานที่ดีต่อกัน ดังนั้นองค์การก็จะให้ความสำคัญหวังกับพนักงานเกี่ยวกับทักษะ ความสามารถและความจงรักภักดีต่อองค์การและในขณะเดียวกันพนักงานก็คาดหวังจากองค์การเกี่ยวกับสวัสดิการ ความก้าวหน้า ความมั่นคงและโอกาสในการทำงานด้วยเช่นกัน
2. พฤติกรรมองค์การในระดับกลุ่ม เป็นการทำงานระหว่าง 2 คนขึ้นไป มีการช่วยและร่วมมือกันดำเนินงาน มีการสร้างความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานขององค์การ
3. พฤติกรรมองค์การในระดับองค์การ เป็นการทำงานเพื่อไปสู่เป้าหมายที่องค์การตั้งเอาไว้ เช่น การแสวงหาผลกำไร การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดและบริษัทมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) เพื่อทราบข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช
- 2) เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐคือเทศบาลตำบลในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งองค์การสามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาและก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การหรือในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานของรัฐแยกเป็นระดับ คือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม และปัจจัยพฤติกรรมระดับองค์การ ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานในหน่วยงานของรัฐ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งใช้การวิจัยเชิงปริมาณประกอบด้วยประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการเก็บรวบรวมข้อมูลการ แปลผลข้อมูลและวิธีการทางสถิติ สำหรับใช้ในการวิเคราะห์และการทดสอบสมมุติฐานเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กำหนดขึ้น

ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณีศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 300 คน ดังนี้

เทศบาลอ่าวขนอม, เทศบาลตำบลท้องเนียน, เทศบาลตำบลขนอม, เทศบาลตำบลลิซล

เทศบาลตำบลทุ่งไผ่ เทศบาลตำบลท่าศาลา เทศบาลตำบลนาแห้ว เทศบาลตำบลพรหมคีรี เทศบาลตำบลพรหมโลก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา

ตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 300 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวนดังกล่าวโดยใช้ตารางของ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ ± 5 ซึ่งตัวอย่างที่ได้นั้นผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่างดังนี้

หาจำนวนของกลุ่มประชากรทั้งหมดซึ่งเป็นพนักงานในหน่วยงานของรัฐกรณศึกษาเทศบาลตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราชมีจำนวนทั้งหมด 300 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 169 คน จากสูตรดังนี้

สูตรของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างใน อีรุติ เอกะกุล, 2543) มีดังนี้

$$n = \frac{\chi^2 Np(1-p)}{e^2(N-1) + \chi^2 p(1-p)}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

χ^2 = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ($\chi^2 = 3.841$)

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด $p = 0.5$)

สามารถแทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{3.841(300)(0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2(300-1) + 3.841(0.5)(1-0.5)} \\ &= \frac{288.075}{1.70775} \\ &= 168.6 \approx 169 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 169 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างโดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นประเด็นต่าง ๆ 3 ตอน คือ ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในหน่วยงานของรัฐ ซึ่งแบ่งออก 3 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ

และตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open ended)

นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไข

ทำการปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งเพื่อถูกต้องและสอดคล้องวัตถุประสงค์ของงานวิจัยก่อนแจกแบบสอบถาม

นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรคำนวณแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

สูตรครอนบาคแอลฟา คือ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right)$$

α คือ สัมประสิทธิ์แอลฟา

k คือ จำนวนข้อความ

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสำรวจ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานในปัจจุบันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สถิติเชิงอ้างอิง เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ การวิเคราะห์ตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีลักษณะการวัดเป็นระดับอัตราภาคชั้น (Interval scale) กับ การวัดเป็นระดับอันดับ (Ordinal scale) และตัวแปรตามตัวเดียวที่มีลักษณะการวัดเป็นระดับอัตราภาค (Interval scale) ใช้การ วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการทดลองและวิจารณ์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 1	164	4.2988	.65700	.432
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 2	164	4.1707	.68829	.474
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 3	164	4.3780	.60954	.372
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 4	164	4.3659	.64612	.417
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 5	164	4.1829	.72853	.531
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 6	164	4.3232	.68226	.465

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 7	164	4.3293	.65635	.431
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระหว่างบุคคล ข้อ 8	164	4.2866	.69851	.488
Valid N (list wise)	164			

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 1	164	4.0488	.78173	.611
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 2	164	4.0549	.75334	.568
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 3	164	4.1829	.74518	.555
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 4	164	3.9939	.76340	.583
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 5	164	3.9634	.78240	.612
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 6	164	3.9695	.77082	.594
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม ข้อ 7	164	4.2439	.79971	.640
Valid N (listwise)	164			

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ

Descriptive Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Variance
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 1	164	4.0183	.80239	.644
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 2	164	4.1524	.67918	.461
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 3	164	3.9878	.82140	.675
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 4	164	4.2134	.74113	.549
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 5	164	3.9146	.85374	.729
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 6	164	3.9451	1.04061	1.083
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 7	164	4.3902	2.35112	5.528
ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ ข้อ 8	164	3.5854	.99633	.993
Valid N (listwise)	164			

สรุปผลและเสนอแนะ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมบุคคล ด้านพฤติกรรมกลุ่ม และพฤติกรรมองค์การดังนี้

1. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล

ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากอยู่ในระดับ 4.17-4.32

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับกลุ่ม

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96-4.24

3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับองค์การ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่ม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก อยู่ระหว่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91-4.39

ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งต่อไป เป็นประโยชน์ ในการอธิบายปัญหาด้านปัจจัยพฤติกรรมบุคคลพฤติกรรมกลุ่มและพฤติกรรมองค์กร ผู้ทำวิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. แนะนำให้ทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกัน
2. แนะนำให้ศึกษากับตัวแปรอื่น เช่น เพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่นี้

บรรณานุกรม

Peter Blau and Richard Scott. (1962). *formal organization*. San Francisco: Chandles.

กอกแก้ว จันทร์กิตทอง. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์การต่อผลการดำเนินงาน: การทบทวนวรรณกรรม. ใน เอกสารการประชุมมหาดไทยวิชาการระดับชาติและนานาชาติครั้งที่ 5. สงขลา : มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

ฉันทชนก อิตพิงศ์วิวัฒน์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายการผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. ปริญญาโท. บธ.ม.(การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นฤมล นิราทร. (2543). *การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). *ทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ ศึกษาเฉพาะกรณี นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2530). *การบริหารและการพัฒนาองค์การ*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- มูทิตา วรกัลยากุล. (2556). ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์*. 24(1), 144-158.
- วรรณิภา ด้านตระกูล. (2556). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*.
- วีระนารถ มานะกิจและพรณีประเสริฐวงศ์. (2519). *การจัดองค์การและการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมคิด บางโม. (2555). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.