



วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560

ISSN 2287-0326

บทความพิเศษ

- **ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0** *พรชัย ชุนทจินดา* 1

บทความวิจัย

- **ผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การของพนักงานในร้านอาหารแห่งหนึ่งบนถนนอุทยาน-อักษะ กรุงเทพมหานคร** *ไข่มุกด์ วิกฤษศักดิ์ และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์* 24
- **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ** *อโนทัย ผลิตนนท์เกียรติ และ ทิพย์รัตน์ แก้วศรี* 40
- **อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ** *ปัทมธนา แป้นปลื้ม และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์* 55
- **การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์** *ฐิติวัจน์ ทองแก้ว และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์* 68
- **อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษาองค์การสวนยาง** *ปรัชญ์ งามสมภาค และ ประสพชัย พสุนนท์* 82
- **อิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร** *ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน และ วิโรจน์ เจริญลักษณ์* 104
- **ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวความคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร** *สุขอารมย์ เพิ่มพันธุ์รัตน์* 124
- **ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง** *สุเมธ เนาว์รุ่งโรจน์* 139
- **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครูในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 37** *พิชญาพรรณ พากเพียร* 146
- **การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์** *ปัทมาศ ทองใส* 159



วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม

Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)

ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560 Vol.7 No.1 January – June 2017 ISSN: 2287-0326

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning: e-JODIL) ได้ดำเนินการเผยแพร่บทความผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ บนเว็บไซต์ <http://e-jodil.stou.ac.th> โดยมีนโยบายในการจัดพิมพ์/เผยแพร่ ดังนี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับผลงานวิชาการ และข้อค้นพบจากการวิจัยด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ สำหรับการเรียนรู้ในระบบทางไกล
2. เพื่อเป็นช่องทางในการระดมองค์ความรู้ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ในระบบทางไกลสู่การเป็นสังคมฐานความรู้
3. เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ

ขอบเขตผลงานที่รับตีพิมพ์

ขอบเขตเนื้อหา ประกอบด้วย สาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ประเภทผลงาน ประกอบด้วย บทความพิเศษ (Special article) บทความวิจัย (Research article) บทความวิชาการ (Academic article) บทวิจารณ์หนังสือ (Book review) และบทความปริทัศน์ (Review article)

นโยบายการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

1. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2-3 ท่านต่อบทความ
2. บทความ ข้อความ ภาพประกอบ ตารางประกอบ ที่ตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นและความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว ไม่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชแต่อย่างใด

3. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาและตัดสินใจตีพิมพ์บทความในวารสาร
4. บทความที่เสนอพิจารณาในวารสาร e-JODIL ต้องเป็นบทความที่ไม่เคยส่งไปลงพิมพ์ เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น
5. บทความที่เคยนำเสนอในการประชุมวิชาการมาแล้ว ผู้เขียนบทความต้องให้การรับรองว่าบทความนั้นได้ปรับปรุงจากการนำเสนอในการประชุมจากที่ใดมาแล้ว และต้องมีการตั้งผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความใหม่อีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนการส่งบทความ

1. สมัครสมาชิก e-JODIL เพื่อเข้าสู่ระบบ
2. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน และแนบไฟล์บทความตาม templates Microsoft Word แต่ละประเภทได้ที่เว็บไซต์ ซึ่งประกอบด้วย บทความวิจัย บทความวิชาการ บทความสั้นหนังสือ
3. เมื่อบทความของท่านผ่านพิจารณาและได้รับการแก้ไขแล้ว กองบก.จะทำการเผยแพร่บทความของท่านในลักษณะบทความอิเล็กทรอนิกส์บนระบบต่อไป

เงื่อนไขการส่งบทความ

1. ผู้สนใจส่งบทความ เพื่อพิจารณาเผยแพร่บนวารสาร e-JODIL ได้แก่ นักวิจัย นักวิชาการ คณาจารย์ บุคลากรในสังกัดสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งนิสิต นักศึกษา ที่มีผลงานทางวิชาการและประสงค์จะเผยแพร่ผลงานผ่านทาง วารสาร e-JODIL
2. ผู้เขียนบทความ ต้องสมัครเป็นสมาชิกวารสาร e-JODIL ก่อนส่งบทความเสนอพิจารณา
3. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์ ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ใดมาก่อนและต้องไม่อยู่ในกระบวนการพิจารณาของวารสารหรือสิ่งตีพิมพ์อื่นใด

กำหนดการเผยแพร่

ปีละ 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และ ฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|------------------------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.พรชัย ชุนหจินดา | มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วศิน อิงคพัฒนากุล | มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ | มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ |
| 4. รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |

ผู้เชี่ยวชาญภาษาต่างประเทศ

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศิตา เข็มมขันธ์ติถาวร | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารีรักษ์ มีแจ้ง | มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |

คณะกรรมการบริหาร

- | | |
|--|---------------------|
| 1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช | ที่ปรึกษา |
| 2. ศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ฤทธิ์ สมบัติสมภพ | ที่ปรึกษา |
| 3. รองอธิการบดีที่กำกับดูแลสถาบันวิจัยและพัฒนา | ประธาน |
| 4. ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 5. ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 6. ผู้อำนวยการสำนักคอมพิวเตอร์ หรือผู้แทน | กรรมการ |
| 7. รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา | กรรมการ |
| 8. ผู้จัดการวารสาร | กรรมการ |
| 9. ผู้ดูแลระบบด้านเทคนิค | กรรมการ |
| 10. ผู้ช่วยผู้ดูแลระบบด้านเทคนิค | กรรมการ |
| 11. ผู้ช่วยผู้จัดการวารสาร | กรรมการและเลขานุการ |

การติดต่อ

ฝ่ายพัฒนาและเผยแพร่งานวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
โทร. 0-2504-7588-9 โทรสาร 0-2503-4898
e-mail: e-jodil@stou.ac.th
เว็บไซต์: <http://e-jodil.stou.ac.th>

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ (Peer Review)

ประจำฉบับ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2560



รองศาสตราจารย์ ดร. กัญจนา ลินทรัตนศิริกุล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.เชาว์ ไรจนแสง	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีศักดิ์ จินคานุรักษ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทิพย์ สิริขันธ์ศรี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช อภิบุญโยภาส	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกมาส อังสุโชติ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิณ เกษาคุปต์	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
รองศาสตราจารย์ปภาวดี ประจักษ์สุนิณี	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก็จกนก เอื้อวงศ์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา วัฒมา	มหาวิทยาลัยมหิดล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประทีป จินฉ่ำ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสนันท์ หัตถศักดิ์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สังวรณ์ ังคระโท	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สวัสดี ท่านผู้อ่านวารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) ทุกท่าน

วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม (e-JODIL) ได้ดำเนินการเข้ามาสู่ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 แล้วครับ ซึ่งฉบับนี้วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมได้รับการรับรองคุณภาพวารสารของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (ศูนย์ TCI) อยู่ในฐาน 1

การที่วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมได้รับการรับรองคุณภาพวารสารของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (ศูนย์ TCI) อยู่ในฐาน 1 ย่อมทำให้กองบรรณาธิการตระหนักถึงการรักษาและพัฒนาคุณภาพของวารสารให้ก้าวสู่มาตรฐานที่สูงขึ้น โดยการดำเนินงานในปี พ.ศ. 2560 จะเน้นการเป็นแหล่งเผยแพร่บทความวิจัย และบทความวิชาการของคณาจารย์ นักวิชาการ และบุคคลคลลทั่วไป ทั้งนี้วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมจะให้ความสำคัญกับการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษาให้มากขึ้น บนพื้นฐานของมาตรฐาน และพัฒนาวารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรมให้เป็นที่แพร่หลายในวงวิชาการอย่างต่อเนื่องครับ

สุดท้ายนี้ ผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้อ่านทุกท่านจะให้การตอบรับวารสารฉบับนี้เป็นอย่างดีต่อไป ขอขอบพระคุณครับ



รองศาสตราจารย์ ดร.ทวิวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ
บรรณาธิการ

สารบัญ

บทความเรื่อง	หน้า
 ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0	1
 ผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานในร้านอาหารแห่งหนึ่งบนถนนอุทยาน-อักษะ กรุงเทพมหานคร	24
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ	40
 อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	55
 การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์	68
 อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์กร ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์กรที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์กร: กรณีศึกษาองค์กรสวนยาง	82
 อิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร	104
 ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวความคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร	124
 ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง	139
 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครูในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37	146
 การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์	159



ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0

FinTech: Towards Thailand 4.0

พรชัย ชุนหจินดา¹

pehunchinda@hotmail.com

บทคัดย่อ

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือฟินเทค (FinTech) กำลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากมูลค่าเพิ่มที่จะเกิดแก่ธุรกิจ และความสามารถทางการแข่งขันของประเทศที่จะสูงขึ้น จากการนำนวัตกรรมดังกล่าวไปสร้างบริการทางการเงินชนิดใหม่ และพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม ทั้งยังมีความเป็นไปได้ที่เทคโนโลยีทางการเงินเหล่านี้ จะถูกนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในกิจกรรมด้านอื่นๆ อย่างกว้างขวาง ด้วยเหตุนี้ การสร้างนวัตกรรมทางการเงินจากธุรกิจฟินเทค จึงตอบสนองนโยบายของรัฐบาลไทย ที่ต้องการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เข้าสู่ยุค 4.0 อย่างไรก็ดี แม้ว่าภาครัฐ และภาคเอกชนไทย จะมีความตื่นตัวในธุรกิจฟินเทค แต่การศึกษาทางวิชาการที่สร้างความเข้าใจในธุรกิจฟินเทคในประเทศไทย ยังมีอยู่อย่างจำกัด บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแหล่งข้อมูลอ้างอิงที่ส่งเสริมความเข้าใจ ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทคในประเทศไทย โดยผลการศึกษาพบว่า ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทคของประเทศไทย มีจุดเด่นที่สำคัญคือ ความเชี่ยวชาญในงานบริการของคนไทย แต่ก็ยังมีประเด็นสำคัญอีกหลายประการที่จะต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ผู้ประกอบการในประเทศไทยสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ เช่น ความไม่ชัดเจนของกฎระเบียบ การขาดแคลนบุคลากร และความอ่อนแอด้านการสร้างนวัตกรรมภายในประเทศ

คำสำคัญ: เทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค) ระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค นวัตกรรม

¹ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



Abstract

Interest in Financial Technology, also known as FinTech, has significantly and globally escalated as its new financial solutions and innovations hold immense potential benefits to all businesses, especially in terms of value-added, and also to national competitiveness. It is most likely that these financial technologies will be adopted widely for improving other services and activities. For this reason, financial innovations creation and implementation of FinTech businesses can serve Thai Government's policy to drive Thailand to 4.0 paradigm. Even though Thai government-private sector cooperation for FinTech business development has already taken place, the number of academic studies for FinTech is limited, especially in Thailand. Therefore, the objective of this article is to provide a better understanding and sources of information for those involved in Thailand's FinTech industry. The result of this study shows that FinTech ecosystem in Thailand has some distinctive characteristics and Thai people's service specialization is being one of them. Nevertheless, to be able to compete with overseas service providers, there are many areas for improvement and development, such as uncertain regulatory environment, shortage of human resources and low level of domestic innovation.

Keywords: Financial Technology (FinTech), FinTech's Ecosystem, Innovation

บทนำ

สภาวะเศรษฐกิจโลกที่ชะลอตัว และมีความผันผวนสูง ส่งผลกระทบต่อให้อัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยต่ำกว่าในอดีต โดยคาดว่าสภาวะเช่นนี้จะคงอยู่ต่อไปอีกระยะหนึ่ง ทั้งนี้ สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (Thailand Development Research Institute - TDRI) คาดการณ์ว่าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยอีก 10 ปีนับจากนี้ จะอยู่ในช่วงร้อยละ 3 – 5 ต่อปี ส่วนธนาคารโลก² ประมาณอัตราการเติบโต ที่ร้อยละ 2.9 – 3.3 ต่อปี ระหว่างปี ค.ศ. 2016 - 2018 นอกจากนี้ TDRI ยังประเมินว่า อัตราการเกิดที่ลดลง และวิวัฒนาการทางการแพทย์ที่ก้าวหน้า จะทำให้ไทยกลายเป็นประเทศผู้สูงอายุ³ ประมาณปี พ.ศ. 2568 ก่อนประเทศกำลังพัฒนาอื่นอีก

² ข้อมูลจากรายงาน Thailand Overview 2016 ของธนาคารโลก

<http://www.worldbank.org/en/country/thailand/overview>

³ สังคมผู้สูงอายุ TDRI อ้างอิงจากการที่ประเทศมีประชากรอายุมากกว่า 65 ปี ร้อยละ 20 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าประชากรอายุต่ำกว่า 15 ปี



หลายประเทศ ดังนั้น ปัญหาการขาดแคลนแรงงานจะยิ่งรุนแรงขึ้น จนซ้ำเติมสถานะเศรษฐกิจของไทยที่ยังต้องพึ่งพาแรงงานต้นทุนต่ำ นอกจากนี้ การบริโภคภายในประเทศยังอยู่ในระดับไม่สูงนัก จึงจำเป็นต้องพึ่งพิงการส่งออกเป็นสำคัญ

จากลักษณะดังกล่าวข้างต้น การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม จึงยังไม่สำเร็จ และทำให้ประเทศไทยยังติดกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap) อีกด้วย อย่างไรก็ตาม TDRI⁴ ประเมินว่าการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้ในธุรกิจ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมของตนเอง ด้วยความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการ จะช่วยเพิ่มผลิตภาพตลอดสายห่วงโซ่มูลค่าของสินค้าและบริการ และจะเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ โดยรายได้ที่เพิ่มขึ้น จะช่วยให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และช่วยยกระดับความเป็นอยู่ของประชากรอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมทางนวัตกรรม และสังคมผลิตภาพสูง จะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องประกอบด้วยความร่วมมืออย่างใกล้ชิด ระหว่างภาคเอกชน (เช่น บริษัทขนาดใหญ่ วิชาสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SMEs และบริษัทเกิดใหม่ หรือ Startup) ภาครัฐ (การรับรองคุณภาพ การสนับสนุนวิจัย และการพัฒนา) และภาคการศึกษา

เพื่อให้ประเทศไทยหลุดพ้นจากกับดักของการเป็นประเทศที่มีรายได้ปานกลาง รัฐบาลปัจจุบัน จึงกำหนดเป้าหมายการพัฒนาประเทศไทย ให้มีเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม หรือที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 ซึ่งมุ่งสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยเน้นงานบริการ และเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ ในระบบอุตสาหกรรมเป็นการผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม ด้วยเทคโนโลยีทันสมัย ร่วมกับการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับ “หลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำ และขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานของการใช้ภูมิปัญญา และนวัตกรรม” และ “เป้าหมายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์” ในร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี การวิจัย และนวัตกรรม เพื่อก้าวทันความเป็นไปของระบบเศรษฐกิจ และสังคมทั่วโลก ที่เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในทุกกิจกรรม หรือเรียกว่า ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

สำหรับด้านการเงินนั้น ได้มีการนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และการจัดการข้อมูล มาใช้ในการพัฒนาระบบการเงิน โดยเรียกนวัตกรรมเหล่านี้ว่า เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ “ฟินเทค” (Financial Technology - FinTech) การพัฒนาดังกล่าว เป็นกลุ่มนวัตกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาประเทศไทย ในยุคที่ 4 ซึ่งรัฐบาลให้นิยามว่าเป็น “เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนด้วยการพัฒนานวัตกรรม” เพราะนอกจากธุรกิจฟินเทค

⁴ จากการศึกษาของ TDRI เรื่อง “New Development Model: โมเดลใหม่การพัฒนาเศรษฐกิจไทย” ปี พ.ศ. 2559



จะเกิดจากการสร้างนวัตกรรมบริการ ตามแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมแล้ว กิจกรรมทางการเงิน ยังเป็นกลไกสำคัญ ที่สนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจอื่นๆด้วย ดังนั้น การศึกษาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค จึงเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย ให้พร้อมรับ ปรับตัว และพัฒนา เพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจการเงินของประเทศไทยในอนาคต ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ Lusardi and Mitchell (2011) รายงานว่าระดับความรู้เรื่องทางการเงิน (Financial Literacy) มีความสัมพันธ์กับความสามารถในการตัดสินใจทางการเงิน เช่น การออมเงิน การกู้ยืมเงิน การวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณ เป็นต้น โดยความรู้เรื่องทางการเงิน (Financial Illiteracy) มักพบในกลุ่มผู้สูงอายุ เยาวชน ผู้หญิง และผู้ด้อยการศึกษา ซึ่งความรู้เรื่องทางการเงินจะนำไปสู่ความเสี่ยงต่อความล้มเหลวในการวางแผนการเงินเพื่อการเกษียณ และส่งผลต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ ดังนั้น การพัฒนาความรู้เรื่องทางการเงินให้กับประชาชน จึงถือเป็นหนึ่งในการกิจที่สำคัญของทุกประเทศ โดยการพัฒนานวัตกรรมบริการทางการเงิน ด้วยเทคโนโลยี หรือฟินเทค นั้นมีส่วนสำคัญต่อการบรรลุภารกิจดังกล่าว

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ ทำความเข้าใจสถานการณ์ปัจจุบันของธุรกิจฟินเทคในประเทศไทย และต่างประเทศ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ถึงแนวทางการพัฒนาระบบนิเวศทางธุรกิจฟินเทค ที่เหมาะสมกับประเทศไทย และเป็นแหล่งข้อมูลทางวิชาการ เพื่อสนับสนุนการเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจฟินเทคในประเทศไทย ให้เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจไทยต่อไป

ภาพรวมธุรกิจฟินเทค ในต่างประเทศ

ผู้ประกอบการฟินเทค ในต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผัน (Disruptors) เป็นบริษัทเทคโนโลยีผู้สร้างนวัตกรรมใหม่ ที่มีจะลดความสำคัญของตัวกลางทางการเงินรูปแบบเดิมอย่างรวดเร็ว และรุนแรง 2) ผู้เพิ่มประสิทธิภาพ (Optimizers) เป็นบริษัทที่นำเสนอนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการปัจจุบันของตัวกลางทางการเงินให้ดีขึ้น และ 3) สถาบันทางการเงิน (Financial Service Institutions) เป็นผู้นำเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำธุรกิจของตัวเอง ทั้งนี้ สภาเศรษฐกิจโลก (WEF) ได้รายงานว่าการเงินที่มีการสร้างขึ้นมาขึ้น เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ 6 ประการ ได้แก่

1. การเพิ่มประสิทธิภาพโครงสร้างพื้นฐาน (Streamlined Infrastructure)

ระบบตลาด (Market Platform) รูปแบบใหม่ เช่น ALGOMI (ตลาดตราสารหนี้ หรือ Fixed Income) NOVUS (ตลาดกองทุน หรือ Funds) BISON (ตลาดหุ้นของบริษัทที่เพิ่งก่อตั้ง ยังไม่ได้จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์) LIQUITY (ตลาดหุ้นของบริษัทเอกชน ที่ยังไม่ได้จดทะเบียนซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์) และ

ClauseMatch (ตลาดสินค้าโภคภัณฑ์ และตราสารอนุพันธ์) เป็นตัวอย่างผู้ให้บริการระบบตลาด ที่ดำเนินการแบบกระจายศูนย์ ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกในการซื้อขายหลักทรัพย์ และช่วยเพิ่มสภาพคล่อง และประสิทธิภาพของตลาด เนื่องจากระบบตลาดเหล่านี้ สามารถยกระดับความเชื่อมโยงระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในแต่ละตลาด นอกจากนี้ สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) การโอนเงินระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (Peer-to-Peer Transfers) และการใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Money) ก็เป็นนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงวิธีการโอนเงิน และโอนสินทรัพย์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สูงขึ้น และต้นทุนการทำธุรกรรมที่ต่ำกว่าโครงสร้างพื้นฐานแบบเดิม

2. การเพิ่มประสิทธิภาพกิจกรรมมูลค่าสูงด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation of High-Value Activity)

การวิเคราะห์ข้อมูลขั้นสูง (Advanced Analytics) ระบบประมวลผลคอมพิวเตอร์ที่ใช้ภาษาธรรมชาติของมนุษย์ (Natural Language Processing) ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) และการแบ่งปันสมรรถภาพระหว่างองค์กร (Capability Sharing) เป็นกลุ่มนวัตกรรม ที่จะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานแก่ธุรกิจ นอกจากนี้ ระบบการให้คำแนะนำ และการบริหารความมั่งคั่งแบบอัตโนมัติ (Automated Advice and Wealth Management) และการส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ สำหรับนักลงทุนรายย่อย (Retail Algorithmic Trading) ก็เป็นกลุ่มนวัตกรรม ที่ช่วยยกระดับความสามารถของนักลงทุน เนื่องจากเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงินที่ซับซ้อนด้วยตัวเอง และยังเป็นการกระตุ้น ให้ที่ปรึกษาทางการเงินด้านอื่นๆ ให้พัฒนาการบริการที่ดีขึ้น

3. การตัดตัวกลางทางการเงิน (Reduced Financial Intermediation)

นวัตกรรมทางการเงิน พยายามแข่งขันกันดึงดูดผู้ใช้บริการ ด้วยค่าบริการที่ถูกลง และการสร้างผลตอบแทนที่สูงขึ้น ดังนั้น การตัดตัวกลางทางการเงิน จึงเป็นเงื่อนไขหลัก ที่ผู้ประกอบการใช้ลดต้นทุนของธุรกรรม โดยช่องทางชำระในรูปแบบใหม่ ทั้ง 3 ชนิดได้แก่ สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) การโอนเงินระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (Peer-to-Peer Transfers) และการใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Money) เป็นตัวอย่างที่ชัดเจน ของการตัดตัวกลางทางการเงิน ออกจากระบบชำระเงิน ซึ่งเป็นโครงสร้างสำคัญของระบบเศรษฐกิจ นอกจากนี้ นวัตกรรมการกระชับกระบวนการ (Lean Processes) และการกู้ยืมระหว่างกันโดยตรงระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (Peer-to-Peer Lending) ก็เป็นบริการที่เปลี่ยนแปลงกระบวนการประเมิน และอนุมัติสินเชื่อ ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของสถาบันการเงินในปัจจุบัน นอกจากนี้ การระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowdfunding) ก็ส่งผลกระทบต่อระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ของตัวกลางทางการเงินแบบเก่าด้วย



4. การสร้างมูลค่าเพิ่มจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Strategic Role of Data)

ข้อมูลที่เครื่องจักรเข้าถึงได้ (Machine Accessible Data) ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence / Machine Learning) และระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นนวัตกรรม ที่ช่วยขยายรายละเอียดของข้อมูล ทั้งปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพการเข้าถึง โอกาสการลงทุนสูงขึ้น ทั้งยังมีกลุ่มข้อมูลใหม่ คือ ข้อมูลทางสังคม (Social Data) ที่มีประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำเสนอบริการที่ตอบสนองความต้องการได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การจัดเก็บ และพัฒนาฐานข้อมูล ยังได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมอุปกรณ์แบบสวมใส่ (Wearable Devices) ระบบเซ็นเซอร์ที่ดีขึ้นและราคาถูกลง (Smarter and Cheaper Sensors) เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับอุปกรณ์ชนิดต่างๆ (Internet of Things)

5. การนำเสนอสินค้าและบริการเฉพาะกลุ่ม (Niche / Specialized Products)

เทคโนโลยีทำให้ต้นทุนการพัฒนาสินค้าและบริการต่ำลง ผู้ประกอบการจึงมีโอกาส สร้างธุรกิจ จาก ช่องว่างทางการตลาด ที่ผู้ให้บริการรายเดิม อาจเห็นว่า กลุ่มเป้าหมายมีจำนวนน้อยเกินไป และโอกาสในการทำกำไรต่ำ โดยมีตัวอย่างของบริการที่ยืดหยุ่น ซึ่งสามารถปรับตามวัตถุประสงค์ที่ต่างกันของลูกค้าแต่ละคนได้เป็นอย่างดี เช่น ธนาคารเสมือน 2.0 (Virtual Banking 2.0)⁵ การเชื่อมต่อกับงานธนาคาร (Banking as Platform)⁶ และการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Evolution of Mobile Banking) เป็นตัวอย่างของนวัตกรรม ที่สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากสามารถเลือกบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองได้สะดวกขึ้น

6. การเพิ่มศักยภาพของลูกค้า (Customer Empowerment)

เทคโนโลยีช่วยให้ลูกค้าเข้าถึงหลักทรัพย์ และการบริการที่หลากหลาย ซึ่งเคยถูกจำกัด ด้วยความคุ้มค่าของการทำธุรกรรม และยังช่วยเพิ่มอำนาจการตัดสินใจ จากคุณภาพ และปริมาณของข้อมูล รวมทั้ง ระบบการวิเคราะห์ข้อมูล และการให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความสามารถ และศักยภาพที่เพิ่มขึ้นของลูกค้า จะช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ โดยนวัตกรรมที่สำคัญต่อการพัฒนา ได้แก่ การระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย

⁵ Virtual Banking 2.0 คือ การใช้เทคโนโลยี เช่น สื่อสังคม (Social Media) โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซอฟต์แวร์ (Software) สำหรับจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น ในการสร้างนวัตกรรมของการทำธุรกรรมกับธนาคาร เพื่อลดความสำคัญของสาขา ให้ลูกค้าสามารถใช้บริการจากที่ไหนก็ได้

⁶ Banking as Platform เกี่ยวข้องกับการพัฒนาช่องทางเชื่อมต่อระหว่างโปรแกรมแบบเปิด (Open Application Programming Interface: Open API) ซึ่งทำให้ลูกค้า ผู้เป็นเจ้าของบัญชี สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงิน จากผู้ให้บริการหลายรายพร้อมกันได้สะดวกยิ่งขึ้น



(Crowdfunding) ที่เพิ่มการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต้นทุนต่ำ และการแยกย่อยประกันภัย (Insurance Disaggregation)⁷ ซึ่งเป็นผลจากการเข้าถึงข้อมูล และความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า รวมทั้งการแข่งขันระหว่างผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้น ประโยชน์จึงตกอยู่กับผู้รับบริการ

ทั้งนี้ ธุรกิจฟินเทคที่ตอบสนองวัตถุประสงค์ทั้ง 6 ประการ ข้างต้น จะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางการเงิน 6 ประเภทหลัก ดังนี้

1. การชำระเงิน (Payment) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการชำระเงินรูปแบบใหม่ เช่น สกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศระหว่างกันโดยตัดตัวกลาง (Peer-to-Peer Foreign Exchange) การใช้จ่ายผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Money) และการลดความสำคัญของเงินสด เช่น การชำระเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Payments) ระบบเรียกเก็บเงินรวม (Integrated Billing) การชำระเงินประสิทธิภาพสูง (Streamlined Payments)

2. การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ (Market Provisioning) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมปัญญาประดิษฐ์ เช่น การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) การวิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analysis) และตลาดรูปแบบใหม่ เช่น การเก็บ และวิเคราะห์ข้อมูลอัตโนมัติ (Automated Data Collection and Analysis) ฐานงานข้อมูลตลาด (Market Information Platforms)

3. การจัดการการลงทุน (Investment Management) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านการยกระดับศักยภาพนักลงทุน เช่น ระบบการให้คำแนะนำ และการบริหารความมั่งคั่งแบบอัตโนมัติ (Automated Advice and Wealth Management) เครื่องขายสังคมสำหรับคัดลอกการซื้อขาย (Social Trading)⁸ การส่งคำสั่งซื้อขายอัตโนมัติ สำหรับนักลงทุนรายย่อย (Retail Algorithmic Trading) และระบบการพัฒนาแบบเปิด เช่น ระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกพัฒนาต่อยอด (Open Source IT) การแบ่งปันสมรรถภาพระหว่างองค์กร (Capability Sharing)

⁷ Insurance Disaggregation เป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่ลดต้นทุนของธุรกิจประกันภัย ทำให้ต้องแยกการดำเนินงานต่อไปนี้ออกจากกัน การกระจายสินค้าและบริการ (Distribution) การพิจารณารับประกันภัย (Underwriting) การจัดการความเสี่ยง และการจัดการลงทุน (Risk & Investment Management)

⁸ Social Trading คือ การที่นักลงทุนอ้างอิงข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจทางการเงินด้วยข้อมูลที่ได้จากระบบอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อสังคม (Social Media) เป็นสำคัญ



4. การระดมทุน (Capital Raising) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowdfunding) เช่น ตลาดซื้อขายเสมือน (Virtual Exchanges)⁹ สัญญาอัจฉริยะ (Smart Contracts)¹⁰ ทางเลือกใหม่สำหรับการสอบทานธุรกิจ (Alternative Due Diligence) เป็นต้น ซึ่งนวัตกรรมเหล่านี้ จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ทำให้สภาพแวดล้อมทางการเงินดีขึ้น

5. การฝากเงิน และการกู้ยืมเงิน (Deposits and Lending) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการกู้ยืมทางเลือก เช่น การกู้ยืมระหว่างกันโดยตรง ระหว่างผู้กู้และผู้ให้กู้ (Peer-to-Peer Lending) ทางเลือกใหม่สำหรับการตัดสินข้อพิพาท (Alternative Adjudication)¹¹ และการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจของลูกค้า เช่น โทรศัพท์มือถือยุคที่ 3 (Mobile 3.0) ช่องทางเชื่อมต่อระหว่างโปรแกรมของบุคคลที่สาม (Third Party API) เทคโนโลยีเสมือน (Virtual Technologies)¹²

6. การประกันภัย (Insurance) เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมด้านการเชื่อมโยงการประกันภัย (Connected Insurance) เช่น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับอุปกรณ์ชนิดต่างๆ (Internet of Things) เซ็นเซอร์ยุคใหม่ (Advanced Sensors) คอมพิวเตอร์แบบสวมใส่ (Wearable Computers) และการแยกประเภทการประกันภัย เช่น ยานพาหนะไร้คนขับ (Autonomous Vehicles) เป็นต้น

ทั้งนี้ เว็บไซต์ Fintechranking¹³ และ Venture Scanner¹⁴ ให้ข้อมูลว่า ปัจจุบัน มีธุรกิจฟินเทค มากกว่า 1,900 บริษัท ใน 58 ประเทศทั่วโลก ซึ่งแต่ละบริษัท ใช้เงินทุนเฉลี่ย 44 ล้านดอลลาร์สหรัฐอเมริกา โดยเป็นธุรกิจให้บริการชำระเงิน 447 บริษัท การกู้ยืมเงิน 419 บริษัท การเงินส่วนบุคคล 194 บริษัท เครื่องมือทางธุรกิจ 184 บริษัท การลงทุนรายย่อย 151 บริษัท การลงทุนสถาบัน 142 บริษัท นับเป็น 6 กลุ่มธุรกิจ ที่มีผู้ให้บริการมากที่สุดตามลำดับ ทั้งนี้ ประเทศที่มีระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) เหมาะสมแก่การเติบโตของผู้ประกอบการฟินเทค โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทเกิดใหม่ (Startups) ได้แก่ สหรัฐอเมริกา อิสราเอล และสหราชอาณาจักร โดยพิจารณาจาก

⁹ Virtual Exchanges คือ ตลาดแลกเปลี่ยนสินทรัพย์ทางการเงินที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถทำสัญญาได้ โดยไม่ต้องพบกันในพื้นที่จริง

¹⁰ Smart Contracts คือ การกำหนดเงื่อนไขในระบบคอมพิวเตอร์ (Protocols) ให้สามารถสนับสนุน ตรวจสอบ ยืนยัน และบังคับข้อตกลงให้สำเร็จตามสัญญาได้ด้วยตัวเอง (Self-Executing Contract)

¹¹ Alternative Adjudication เพิ่มความสามารถของผู้ให้กู้ ในการประเมินผู้กู้ เช่น ข้อมูลทางสังคม (Social Data) ระบบประเมินความเสี่ยง ประสิทธิภาพสูง (Risk Engines) เป็นต้น นอกเหนือไปจากการใช้คะแนนเครดิต (Credit Score) ในการพิจารณาสินเชื่อแบบเดิม

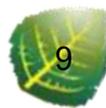
¹² Virtual Technologies คือ กลุ่มของเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ภายใต้อสภาพแวดล้อมที่จำลองขึ้นด้วยระบบคอมพิวเตอร์

¹³ ข้อมูลจากรายงาน Infographics: Global FinTech Landscape ของเว็บไซต์ Fintechranking

<http://fintechranking.com/2016/08/04/infographics-global-fintech-landscape/>

¹⁴ ข้อมูลจากรายงาน Financial Technology Market Overview – Q4 2016 ของเว็บไซต์ Venture Scanner

<https://venturescannerinsights.wordpress.com/tag/venture-capital/>



จำนวนบริษัทเกิดใหม่ในธุรกิจฟินเทค เทียบกับจำนวนประชากร ขณะที่ประเทศสิงคโปร์ ได้รับการยอมรับว่าเป็นประเทศที่มีระบบนิเวศทางธุรกิจดีที่สุดในภูมิภาคเอเชีย

เนื่องจากธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น จึงเป็นประโยชน์ ที่จะศึกษากิจกรรมของประเทศต่างๆ ซึ่งสร้างความเป็นเลิศ ให้แก่ระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ในประเทศนั้นๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ อันจะช่วยสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย โดยตัวอย่างของระบบนิเวศทางธุรกิจในประเทศต่างๆ จากผลการศึกษาของบริษัท EY Financial Service ที่ดำเนินการร่วมกับกระทรวงการคลังแห่งสหราชอาณาจักร (HM Treasury)¹⁵ พบว่ามีการรวมตัวกันของผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีมายาวนาน จนเกิดความเชื่อมโยงเป็นชุมชนฟินเทค และมีความเป็นผู้ประกอบการนวัตกรรมในระดับสูง ในพื้นที่มลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา นอกจากนี้ มลรัฐนิวยอร์กยังมีการรวมตัวของตลาดการเงินที่เข้มแข็ง และมีโครงการบ่มเพาะธุรกิจมากมาย (Incubator และ Accelerator) สำหรับประเทศสหราชอาณาจักร ผู้กำหนดนโยบาย และรัฐบาลล้วนมีความตื่นตัว ทำงานเชิงรุก เพื่อสนับสนุนธุรกิจฟินเทค อย่างเต็มที่ ทั้งยังมีศูนย์กลางของธุรกิจฟินเทค (Hubs) ที่มีประสิทธิภาพ ในภาคพื้นยุโรปที่เมืองเบอร์ลิน แฟรงค์เฟิร์ต และมิวนิค รัฐบาลเยอรมนีได้สนับสนุนเงินกู้จำนวนมหาศาล โดยเน้นผู้ให้บริการทางการเงินระหว่างธุรกิจ (Business-to-Business FinTech) รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมทางการเงินที่ซับซ้อน สำหรับประเทศออสเตรเลีย รัฐบาลได้จัดสรรงบประมาณสนับสนุนธุรกิจเชิงนวัตกรรมกว่าสองแสนล้านบาท ขณะที่ประเทศอิสราเอล เน้นความเชี่ยวชาญในการสร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ประกอบกับความเข้มแข็งของระบบการเงิน จึงทำให้เกิดการบูรณาการความรู้ และสร้างสรรค์บริการทางการเงินใหม่ๆ สำหรับประเทศสิงคโปร์ รัฐบาลมีนโยบายที่จะอำนวยความสะดวกในการเข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศ ประกอบกับความสามารถทางภาษาอังกฤษของประชากร รวมทั้งการตั้งคณะทำงานด้านฟินเทค ในธนาคารกลางของสิงคโปร์ (Monetary Authority of Singapore - MAS) ล้วนเป็นปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จของการเป็นประตูสู่ตลาดเอเชีย

เทคโนโลยีสำคัญที่อยู่เบื้องหลังธุรกิจฟินเทค

เทคโนโลยีกับการพัฒนาบริการทางการเงิน กลายเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ในปัจจุบัน เนื่องจากการตัดสินใจทางการเงินต่างๆ มักต้องพึ่งพาศักยภาพของเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่ได้รับการบูรณาการ และมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม Hürle P., Havas A., และ Samandari H. (2016) สรุปว่ามีกลุ่มเทคโนโลยีบางชนิด ที่ถือว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรมในธุรกิจฟินเทค โดยเทคโนโลยีเหล่านี้ ไม่เพียงเพิ่ม

¹⁵ EY. (2016). UK FinTech on the Cutting Edge: An Evaluation of the International FinTech Sector. HM Treasury (United Kingdom).

ความเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และปริมาณในการทำธุรกรรม แต่ยังเปิดโอกาสให้ผู้ประกอบการ นำเสนอบริการทางการเงินแบบใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนอีกด้วย ทั้งนี้ เทคโนโลยีดังกล่าว ประกอบไปด้วย

1. บล็อกเชน (Blockchain)

Harvey (2016) อธิบายว่า บล็อกเชนอยู่เบื้องหลังสกุลเงินดิจิทัล (Alternative / Digital Currencies) ในกลุ่มสกุลเงินดิจิทัลแบบกระจายศูนย์ (Decentralized Cryptocurrency) เช่น บิตคอยน์ (Bitcoin) ซึ่งเพิ่งเกิดขึ้นในปี ค.ศ. 2009 โดยระบบชำระเงิณดังกล่าว มีบล็อกเชนทำหน้าที่เป็นฐานข้อมูลธุรกรรม ในรูปแบบสมุดบัญชีแยกประเภทแบบกระจายศูนย์ (Distributed Ledger) หรืออาจเรียกว่าบล็อกเชนเป็นระบบฐานข้อมูลกระจายศูนย์ (Distributed Database) โดยมีลักษณะการทำงานพื้นฐาน ที่ไม่พึ่งพาอุปกรณ์เก็บข้อมูล (Storage Device) จุดใดจุดหนึ่งเป็นการเฉพาะ แต่จะกระจายการจัดเก็บข้อมูลไปยังโครงข่ายระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกัน (Nodes) โดยไม่จำกัดจำนวนและที่ตั้ง รวมทั้ง ไม่เชื่อมโยงกับระบบประมวลผล ณ จุดใดในโครงข่ายเป็นพิเศษ เนื่องจากฐานข้อมูลถูกกระจายการจัดเก็บ ทำให้การทำธุรกรรมสามารถเกิดขึ้นจากจุดใดก็ได้ในโครงข่าย และการทำงานไม่กระจุกตัวอยู่กับคอมพิวเตอร์เครื่องเดียว ประสิทธิภาพการดำเนินธุรกรรมจึงสูงขึ้น

นอกจากนี้ รายละเอียดของธุรกรรมที่เกิดขึ้นในระบบแต่ละครั้ง จะถูกบันทึกเป็นบล็อก (Block) ของธุรกรรมครั้งนั้น เมื่อมีธุรกรรมเกิดขึ้นอีก รายละเอียดของธุรกรรมใหม่ ก็จะถูกบันทึกในบล็อกใหม่ ต่อเนื่องจากบล็อกล่าสุดไปเรื่อยๆ (บันทึกแบบบล็อกต่อบล็อกเท่านั้น) คล้ายสายโซ่ จึงเรียกว่าบล็อกเชน (Blockchain) และการสร้างธุรกรรมทุกครั้งจะถูกบันทึกเวลา และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ ระบบก็จะถือเป็นการทำธุรกรรมเสมอ จึงต้องถูกบันทึกเวลาด้วย ทั้งนี้ ข้อมูลเวลาดังกล่าว สามารถใช้ตรวจสอบการปลอมแปลงธุรกรรม ซึ่งเรียกว่า กลไกยืนยันเวลาของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Trusted Timestamp) นอกจากนี้ บล็อกเชนยังใช้ประโยชน์จากฟังก์ชันแฮช (Hash Function) ในการเข้ารหัส สร้างกลไกความปลอดภัย เมื่อรวมกับระบบตรวจสอบโดยผู้อยู่ในโครงข่าย (Nodes) และความยุ่งยากในการเจาะเข้าโปรแกรมคอมพิวเตอร์อย่างผิดกฎหมาย (Hack) โครงข่ายระบบฐานข้อมูลกระจายศูนย์ (Distributed Database) จึงส่งผลให้บล็อกเชนมีประสิทธิภาพ ในการตรวจสอบ ยืนยัน อนุมัติการทำธุรกรรม และไม่สามารถแก้ไขข้อมูลโดยมิชอบ

จากจุดเด่นดังกล่าว ทำให้บล็อกเชนกลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญ ของการพัฒนานวัตกรรมอีกหลายชนิด ซึ่ง Skinner (2016) รายงานความเป็นไปได้ของนวัตกรรมที่ต่อยอดจากเทคโนโลยีบล็อกเชน เช่น สัญญาอัจฉริยะ (Smart Contracts) ซึ่งจะประมวลผลฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ถ้าหากเป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ระบบก็จะดำเนินการตามสัญญาโดยอัตโนมัติ สินทรัพย์อัจฉริยะ (Smart Assets) จะบันทึกข้อมูลธุรกรรมโดยละเอียดตามเวลาจริง (Real-Time) ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลสำคัญของสินทรัพย์ ณ เวลาใดก็ได้

อีกทั้งสินทรัพย์บางประเภท ยังสามารถแลกเปลี่ยน และชำระเงินตามเวลาจริงได้อีกด้วย บล็อกเชนยังทำให้การชำระราคา และส่งมอบหลักทรัพย์ (Clearing and Settlement) มีต้นทุนที่ต่ำลง เพราะใช้ข้อมูลดิจิทัล ทั้งยังบันทึกตรวจสอบ และทำธุรกรรมได้สมบูรณ์ในทันที นอกจากนี้ ยังมีการใช้บล็อกเชนในการพัฒนาระบบชำระเงิน (Payments) โดยธนาคารทั่วโลกตั้งกลุ่มอาร์สาม (R3) เพื่อสร้างระบบโอนเงินระหว่างกัน ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นระบบการชำระเงินของคนทั่วโลก เป็นต้น

2. ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)

เทคโนโลยีการเก็บข้อมูล ระบบประมวลผล คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และโทรศัพท์มือถือที่รองรับระบบปฏิบัติการ (Smartphone) ได้มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทั้งความจุข้อมูล และความเร็วในการประมวลผลข้อมูล แต่ราคากลับถูกลง ทำให้ผู้บริโภคเข้าถึงอุปกรณ์ได้มากขึ้น ประกอบกับการขยายการให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งขอบข่ายพื้นที่ และคุณภาพบริการ ซึ่งสนับสนุนการใช้งานอินเทอร์เน็ต และการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการส่งข้อมูลต่างๆ ที่สะดวกรวดเร็วกว่าในอดีต โดย Chen, Chiang, และ Storey (2012) รายงานว่ากิจกรรมที่เกิดจากการซื้อขายสินค้าและบริการ ก่อให้เกิดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ที่ภาครัฐ และเอกชน สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ และสร้างมูลค่าเพิ่ม จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ เช่น การเก็บข้อมูลประชาชน ระบบฐานข้อมูลลูกค้า การวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์ความเสี่ยง การให้คำแนะนำการลงทุน การตรวจสอบอาชญากรรมทางการเงิน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของการใช้งานระบบฐานข้อมูล คือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชน

3. การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning)

Bose และ Mahapatra (2001) กล่าวว่า เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) สามารถใช้วิเคราะห์ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และสร้างแบบจำลอง (Model) สนับสนุนการตัดสินใจที่ซับซ้อน ทั้งยังพัฒนาความแม่นยำของการคาดการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลใหม่ที่ได้รับแบบเวลาจริง (Real-Time) จากความสามารถดังกล่าว เทคโนโลยีนี้จึงสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานประเมินความเสี่ยงทางการเงิน อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีนี้ยังมีประเด็นปัญหาในแง่กฎหมาย ที่เกี่ยวกับภาระความรับผิดชอบ กรณีผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามการคาดการณ์ของแบบจำลอง นอกจากนี้ ยังมีเทคโนโลยีอื่นๆ ที่สนับสนุนการใช้งานด้านการเรียนรู้ของเครื่องจักร เช่น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ที่สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับอุปกรณ์ต่างๆ (Internet of Things) การพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Biometric Authentication) เทคโนโลยีรู้จำเสียง (Voice Recognition) เซ็นเซอร์อัจฉริยะ (Smart Sensor)

แอปพลิเคชันบน โทรศัพท์มือถือ (Mobile Application) และเครื่องบันทึกแบบพกพาความละเอียดสูง (High Resolution Portable Recorder) เป็นต้น

4. ปัญญาจากฝูงชน (Crowdsourcing)

เป็นกระบวนการได้มาซึ่งบริการ หรือข้อมูล ด้วยการร้องขอจากคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งไม่ใช่พนักงานประจำ ภายในบริษัท และผู้ดำเนินการ ไม่จำเป็นต้องได้รับค่าตอบแทน เช่น ระบบฐานข้อมูลวิกิพีเดีย (Wikipedia) ซึ่งผลลัพธ์อาจสำเร็จจากแหล่งเดียว หรือเป็นผลรวมจากหลายแหล่งก็ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นิยมทำผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจาก Crowdsourcing คือ ต้นทุนต่ำ รวดเร็ว มีคุณภาพ มีความยืดหยุ่น สามารถรองรับการขยายงานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และได้ประโยชน์จากความสามารถที่หลากหลายของผู้ดำเนินการ ดังนั้น กิจกรรมแทบทุกประเภท รวมถึงบริการทางการเงิน จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ โดยใช้แนวคิดดังกล่าว เช่น การระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย หรือ Crowdfunding ซึ่งเป็นการระดมทุนจากคนกลุ่มใหญ่โดยตรง ไม่ผ่านธนาคาร ทั้งนี้ Mollick (2014) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของแผนธุรกิจ 48,500 โครงการ ที่ระดมทุนแบบ Crowdfunding พบว่า ความสำเร็จของการระดมทุนมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของโครงการ และเครือข่ายสังคม (Social Network) ของผู้ระดมทุน โดยร้อยละ 75 ของโครงการ มักจะให้ผลตอบแทนล่าช้า และระดับของความล่าช้า มีความสัมพันธ์กับ จำนวนเงินลงทุน อย่างไรก็ตาม ระดับของความล่าช้าดังกล่าว เป็นข้อมูลที่นักลงทุนส่วนใหญ่ได้คาดการณ์ไว้แล้วล่วงหน้า

ปัจจัยที่มีผลต่อระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder)

การพัฒนาศักยภาพของกิจกรรมใดๆ จำเป็นต้องเข้าใจองค์ประกอบที่นำไปสู่ความสำเร็จ ผล เช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจ ซึ่งต้องพิจารณาปัจจัยแวดล้อมอย่างรอบด้าน อันเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกิจกรรม ซึ่งจะนำไปสู่การรวมกลุ่มกันเป็นระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ทั้งนี้ กระทรวงการคลังแห่งสหราชอาณาจักร (HM Treasury) ได้ทำการศึกษา และนำเสนอองค์ประกอบที่มีนัยสำคัญ ต่อความสำเร็จของธุรกิจฟินเทคไว้ดังนี้

1. ความสามารถของธุรกิจ (Talent) โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จะต้องเชี่ยวชาญ เรียนรู้ และพัฒนาอยู่เสมอ รวมทั้งสร้างความร่วมมือระหว่างกัน ประกอบด้วย

1.1) ผู้ประกอบการ ต้องเสนอบริการที่แก้ปัญหาของลูกค้าได้ดีกว่า รวดเร็วกว่า ปลอดภัยกว่า คุ่มค่ากว่า บริการเดิม โดยใช้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี อีกทั้งต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับ ปรับตัว และพัฒนาอย่างรวดเร็ว

1.2) สถาบันการศึกษา ต้องทำงานร่วมกับภาครัฐ และภาคเอกชน โดยสื่อสารกันอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเรียนรู้ และถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เป็นปัจจุบัน เพื่อผลิตบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติงาน ตรงความต้องการของธุรกิจ รวมทั้งปลูกฝังความเป็นผู้ประกอบการนวัตกรรม

1.3) บริษัทเทคโนโลยี ต้องสร้างนวัตกรรม ที่ยกระดับคุณภาพ และลดต้นทุนของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมทั้งนำเสนอเทคโนโลยี ที่สนับสนุนสินค้า และบริการ ของผู้ประกอบการปลายน้ำ อย่างฟินเทค โดยไม่ลืมการพัฒนากระบวนการภายในกิจการของตัวเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานวิจัยและพัฒนา

1.4) สถาบันการเงินรูปแบบเดิม ต้องปรับกลยุทธ์ให้ยืดหยุ่น และได้ประโยชน์จากบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ รวมทั้ง พัฒนาผลิตภาพ ประสิทธิภาพ และมูลค่าเพิ่มของการดำเนินงานด้วยเทคโนโลยี เช่น ลดต้นทุนการจัดการสาขาและบุคลากร โดยใช้เทคโนโลยีบริการลูกค้า นอกจากนี้ ยังต้องสร้างมุมมองที่เป็นมิตรต่อฟินเทค ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนเงินทุนแก่บริษัทเกิดใหม่ (Startup) เป็นหุ้นส่วนกับผู้ประกอบการฟินเทค ซึ่งกิจการที่ประสบความสำเร็จ หรือลงทุนพัฒนาด้วยตัวเอง

2. เงินทุน (Capital) ของธุรกิจฟินเทค มีต้นทุนคงที่สูง แต่ต้นทุนผันแปรต่ำ และต้องพร้อมรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

2.1) แองเจิลอินเวสเตอร์ (Angel Investors) นักลงทุนกลุ่มนี้ เป็นนักลงทุนอิสระ ที่ใช้เงินส่วนตัว และมักจะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับบริษัทเกิดใหม่ (Startup) จึงควรใช้ประโยชน์จากการให้ข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อความอยู่รอด และการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ นักลงทุนต้องทำความเข้าใจถึงความเสี่ยงของธุรกิจ และผลตอบแทนที่จะได้รับ ก่อนเข้าไปลงทุน

2.2) ธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) ควรเลือกลงทุนในบริษัทเกิดใหม่ (Startup) ที่มีศักยภาพ สอดคล้องกับความเชี่ยวชาญของตัวเอง เพื่อประโยชน์จากการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ และเพิ่มโอกาสการสร้างผลตอบแทนแก่เจ้าของเงินทุน รวมทั้ง ใช้ความสามารถในการระดมทุน สนับสนุนผู้ประกอบการ โดยแหล่งเงินทุนที่ใช้ ควรมีความยืดหยุ่น และพร้อมรับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดกับ Startup แต่ละราย

2.3) นักลงทุนรายย่อย ด้วยความคุ้มครองของกฎหมายไทย ทำให้นักลงทุนกลุ่มนี้ มักจะเกี่ยวข้องกับ การลงทุนในกิจการที่อยู่รอด และประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้ว ความเสี่ยงจึงลดลงเมื่อเทียบกับนักลงทุนอีกสองกลุ่มแรก นักลงทุนจึงควรกระจายความเสี่ยง ด้วยการจัดสรรการลงทุนไปยังธุรกิจอื่น หรือหลักทรัพย์อื่นร่วมด้วย โดยต้องศึกษาข้อมูล และประเมินการลงทุนอย่างสม่ำเสมอ

3. นโยบาย (Policy) จากภาครัฐต้องสนับสนุนการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน และเป็นนโยบายที่ก้าวหน้า เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต

ภาครัฐ และผู้กำหนดนโยบายรายอื่น ควรเปลี่ยนบทบาทจากผู้ควบคุม เป็นผู้สนับสนุน โดยร่วมมือกับผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงระบบการศึกษา และสร้างระบบประเมินคุณภาพที่ดี นอกจากนี้ ควรพิจารณาสร้างพื้นที่ทดสอบระหว่างธุรกิจเกิดใหม่ (Startup) และผู้กำหนดนโยบาย (Regulator) หรือ Regulatory Sandbox อย่างจริงจัง เพื่อกำหนดกฎหมายที่ยืดหยุ่น และปรับให้ทันกับเทคโนโลยี รวมทั้ง ลดแรงเสียดทานทางเศรษฐกิจ เช่น การเก็บภาษี การดำเนินงานที่ซับซ้อน เป็นต้น และขยายความร่วมมือระหว่างประเทศ

4. ความต้องการของตลาด (Demand) เนื่องจากปริมาณลูกค้า แสดงถึงจำนวนธุรกรรม และนำมาซึ่งโอกาสสร้างรายได้ของธุรกิจ โดยผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่

4.1) ลูกค้า ควรทำความเข้าใจประโยชน์ และความเสถียรที่มาพร้อมกับบริการแต่ละประเภท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรม ด้วยการใช้บริการที่เหมาะสม และมีความคุ้มค่า รวมทั้ง ตรวจสอบข้อมูลการตัดสินใจของตัวเองอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้รับบริการ ต้องตื่นตัวในการสื่อสารกับผู้ประกอบการ และภาครัฐ เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการที่ตัวเองได้รับ

4.2) ผู้ประกอบการ ควรดำเนินธุรกิจแบบควบคู่ คือ นำเสนอบริการ ที่ตรงกับความต้องการของตลาด และนำเสนอบริการ เพื่อสร้างความต้องการแก่ตลาด อีกทั้ง ควรให้ข้อมูล และกระตุ้นการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตลาด และสร้างช่องทางในการต่อยอดธุรกิจ

4.3) ภาครัฐ ควรสนับสนุนความต้องการของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยเน้นไปที่การอำนวยความสะดวกด้วยโครงสร้างพื้นฐาน ที่เป็นโครงการใหญ่ ต้องใช้เงินลงทุนมาก และควรดำเนินงานแบบกระจายศูนย์ รวมทั้งเพิ่มการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน เช่น การจัดการฐานข้อมูลประชาชน ซึ่งสนับสนุนความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการ ด้านความต้องการของตลาด

4.4) สถาบันการเงินรูปแบบเดิม ใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญ เงินทุน แปรนัย ช่องทางการตลาด และฐานข้อมูลทางการเงินของลูกค้าปัจจุบัน เพื่อนำเสนอบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการแข่งขัน ซึ่งต้องพัฒนาร่วมกันทั้งระบบ และไม่ปิดโอกาสผู้ประกอบการรายอื่น

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค

แม้ว่าการสร้างนวัตกรรมทางการเงินด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่จะมีประโยชน์มากมาย ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น แต่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค ก็ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากช่องโหว่ของเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งมีโอกาสสร้างความเสียหายทั้งแก่ผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ ทั้งต่อลูกค้ารายย่อย และระบบเศรษฐกิจ ทั้งโดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค จึงต้องทำความเข้าใจถึงความเสี่ยงเหล่านี้ เพื่อให้รู้เท่าทัน และร่วมกันพัฒนาให้บริการทางการเงินปลอดภัยมากยิ่งขึ้น โดยสภาเศรษฐกิจโลก (WEF) และ Williams-Grut (2016) ได้แจกแจงลักษณะของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค ไว้ดังนี้

1. ความเสี่ยงจากการให้กู้ยืมเงินรูปแบบใหม่ เช่น การกู้ยืมระหว่างกัน โดยตรง ระหว่างผู้กู้ และผู้ให้กู้ (Peer-to-Peer Lending) อาจเพิ่มความเสี่ยงแก่นักลงทุนที่ขาดความรู้ เนื่องจากการตัดตัวกลางทางการเงิน ซึ่งเคยเป็นผู้บริหารความเสี่ยงในบริการทางการเงินแบบเก่า โดยมีการศึกษา ที่แสดงถึงวิธีการประเมินความเสี่ยงที่เปลี่ยนไปในระบบ Peer-to-Peer Lending เช่น Lin, Prabhala และ Viswanathan (2012) รายงานว่า จำนวนเพื่อนบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ สื่อถึงความน่าเชื่อถือ (Credit Quality) ของผู้ขอกู้ นอกจากนี้ Duarte, Siegel และ Young (2012) ก็พบว่า รูปลักษณ์ภายนอก (Appearance) แสดงถึงความน่าเชื่อถือของผู้กู้ และมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการได้รับอนุมัติเงินกู้ คะแนนเครดิต (Credit Score) และอัตราการผิดนัดชำระหนี้ เป็นต้น

2. ความเสี่ยงจากการใช้ระบบซื้อขายอัตโนมัติ (Algorithmic Trading and Electronic Markets) เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมเป็นไปอย่างรวดเร็ว และประชาชนทั่วไป สามารถเป็นเจ้าของเทคโนโลยีประสิทธิภาพสูง ได้ในราคาไม่แพง จึงสนับสนุนการเพิ่มขึ้นของการใช้งานโปรแกรมซื้อขายอัตโนมัติ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสภาพคล่อง และความผันผวนของตลาด ยังไม่ชัดเจน ดังเห็นได้จากผลการศึกษาในประเทศเยอรมนี ของ Hendershott และ Riordan (2013) ซึ่งรายงานที่ Algorithmic Tradings (ATs) มีผลต่อสภาพคล่องของหุ้นอย่างไม่สม่ำเสมอ กล่าวคือ เมื่อส่วนต่างของราคาต่ำ (Narrow Bid-Ask Spread) ATs มักจะไม่ส่งคำสั่งซื้อขาย แต่ถ้าส่วนต่างของราคาสูง (Wide Bid-Ask Spread) ATs จะดำเนินกิจกรรมจำนวนมาก ซึ่งเพิ่มสภาพคล่องอย่างรวดเร็ว บทสรุปนี้ต่างจากผลการศึกษาของ Hendershott, Jones และ Menkveld (2011) ซึ่งพบว่า ATs ทำให้คุณภาพของตลาดสูงขึ้น จากส่วนต่างของราคา (Bid-Ask Spread) ที่แคบลง และการเลือกอย่างไม่เท่าเทียม (Adverse Selection) ที่ลดลง

3. ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) การศึกษาของ Sangroya, Kumar, Dhok, และ Varma (2010) กล่าวว่า การจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัล ด้วยระบบประมวลผลแบบกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) ไม่เพียงเพิ่มความสะดวกในการใช้งานแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังเพิ่มความเสี่ยงจากการถูกโจรกรรมข้อมูล โดยอาชญากรทางเทคโนโลยีด้วย ซึ่งยากต่อการปิดช่องโหว่ ในขณะที่ Zhang, Wuwong, Li, และ Zhang (2010) พบว่า

ความเสี่ยงชนิดนี้เกี่ยวข้องกับระดับความอ่อนไหวของข้อมูล พื้นฐานของสถาปัตยกรรมทางเทคโนโลยีที่ระบบจัดเก็บข้อมูลนั้นใช้ และนโยบายควบคุมความปลอดภัยต่างๆ นอกจากนี้ ปัญหายังเกิดได้จากการแชร์ข้อมูล โดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้เป็นเจ้าของข้อมูลเองด้วย

4. ความเสี่ยงจากความบกพร่องของผู้ให้บริการ (Misconduct) เนื่องจากการแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้น และความรวดเร็วในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของบริการทางการเงิน ดังนั้น บริการบางอย่าง อาจนำเสนอสู่ตลาดอย่างไม่รอบคอบ และขาดการตรวจสอบคุณภาพที่เหมาะสม อีกทั้งยังมีโอกาสที่ผู้ให้บริการจะอาศัยช่องโหว่ของเทคโนโลยี สร้างความเสียหายแก่ลูกค้าด้วยตัวเอง นอกจากนี้ Murphy, Shrieves, และ Tibbs (2009) พบว่าความบกพร่องของผู้ให้บริการ ส่งผลให้รายได้ของกิจการลดลง และความเสี่ยงของกิจการเพิ่มขึ้น

5. ความเสี่ยงของระบบชำระเงิน (Payment System) เนื่องจากระบบชำระเงิน เป็นเครื่องมือสำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรม ซึ่งมีผลต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบชำระเงินที่มีต้นทุนต่ำ และมีความน่าเชื่อถือ จึงเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญต่อความสามารถในการทำกำไรจากการแลกเปลี่ยนในระบบเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้ว ดังนั้น ความล้มเหลวของระบบชำระเงินจะส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วน และแม้ว่าการลดจุดเชื่อมต่อจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ก็อาจเป็นการไม่กระจายความเสี่ยง

6. ความเสี่ยงจากช่องโหว่ของกฎระเบียบ (Regulatory Arbitrage) ปัจจุบัน กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมทางการเงินยังไม่ชัดเจน และมีแนวโน้มที่จะกำหนดโดยอ้างอิงจากตัวบริษัท มากกว่าการบริการ จึงมีโอกาที่กิจการจะใช้ช่องโหว่เหล่านี้ดำเนินธุรกิจ การศึกษาของ Houston, Lin, และ Ma (2012) พบว่าธนาคารมีแนวโน้มจะย้ายเงินทุนไปยังประเทศที่กฎระเบียบเข้มงวดน้อยกว่า ซึ่งส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงเพิ่มขึ้นทั้งต่อธนาคาร และนักลงทุน ทำให้ผู้ที่กำกับดูแลมีความยากลำบากในการจัดการ นอกจากนี้ Froomkin (1997) ยังยืนยันถึงความรุนแรงของความเสี่ยงดังกล่าว จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ว่าการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตทำให้การใช้ช่องโหว่ของกฎระเบียบเพิ่มมากขึ้นทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ ในขณะที่การตรวจสอบ และการควบคุมกลับทำได้ยากขึ้น ดังนั้น ผู้กำกับดูแล จึงต้องร่วมมือกัน ทั้งในประเทศ และระหว่างประเทศ เพื่อกำหนดมาตรฐานในการตรวจสอบ และจัดการความเสี่ยง ที่อาจเกิดจากธุรกิจนี้

7. ความเสี่ยงจากการแพร่กระจาย (Contagion Risk) การศึกษาของ Allen และ Babus (2008) ใช้ทฤษฎีเครือข่าย (Network Theory) เพื่อยืนยันว่าระบบการเงินมีลักษณะเป็นเครือข่าย ซึ่งระบบเศรษฐกิจทั่วโลก มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ทั้งจากการลงทุน และการกู้ยืมเงินระหว่างประเทศ สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องการแพร่กระจาย ในช่วงวิกฤตการณ์การเงินในเอเชีย (Asian Financial Crisis) ของ Rodriguez (2007) ซึ่งพบว่าในช่วงที่เศรษฐกิจมีความผันผวนสูง ความเชื่อมโยงระหว่างประเทศในภูมิภาคเอเชียกลับเข้มข้นกว่าช่วงเวลาอื่น

โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ความเชื่อมโยงดังกล่าวเพิ่มสูงขึ้น ผลกระทบจึงรุนแรงขึ้น นอกจากนี้ผู้ประกอบการฟินเทคแต่ละราย ยังมีโอกาสซื้อขายแลกเปลี่ยนสินค้ากับคู่ค้าในต่างประเทศ และสามารถขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศได้ด้วย ความผิดพลาดจากธุรกรรมบางชนิด จึงอาจมีผลต่อทั้งบริษัท และแพร่กระจายเข้าสู่เศรษฐกิจทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว

ความก้าวหน้าของธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เข้ากับการให้บริการทางการเงินในประเทศไทย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับ e-Finance คือ เป็นการเพิ่มช่องทางการให้บริการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Virtual Marketplace) และเริ่มลดบทบาทการให้บริการผ่านสาขาของธนาคาร (Physical Marketplace) ซึ่งการพัฒนาเช่นนี้ แม้จะเพิ่มความสะดวกสบาย และช่วยลดต้นทุนของทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ แต่วิธีดำเนินธุรกิจ และเนื้อหาของบริการที่นำเสนอ ยังเป็นรูปแบบเดิม จึงแตกต่างจากสถานการณ์ของธุรกิจฟินเทค ในต่างประเทศ ที่เน้นการแข่งขันด้วยนวัตกรรมทางการเงินจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อนำเสนอบริการที่ไม่เคยมีในตลาด ดังนั้น ธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย จึงยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งอาจทำให้เสี่ยงต่อการเสียโอกาสทางเศรษฐกิจ โดยธนาคารกลางแห่งประเทศอังกฤษ (Bank of England) รายงานว่า การพัฒนาสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) ของธนาคารกลางเพียงอย่างเดียว ก็สามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product - GDP) ได้ถึงร้อยละ 3¹⁶

บริษัท กสิกร บิซิเนส-เทคโนโลยี กรุ๊ป (KASIKORN Business-Technology Group หรือ KBTG) รายงานว่า ในปัจจุบัน บริษัทเกิดใหม่ในธุรกิจฟินเทค (Startups) ในประเทศไทย มีประมาณ 50 ราย ซึ่งกำลังพัฒนาบริการในกลุ่มการชำระเงิน (Payment) และการลงทุนรายย่อย (Retail Investments) เป็นหลัก โดยกลุ่ม การเงินส่วนบุคคล (Personal Finance) เครื่องมือทางธุรกิจ (Business Tools) การประกันภัย (Insurance) การระดมทุนจากนักลงทุนรายย่อย (Crowdfunding) มีจำนวน Startups ใกล้เคียงกัน ราวธุรกิจละ 5 ถึง 7 ราย ส่วนกลุ่มการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบทางการเงิน (Financial Comparison) การกู้ยืม (Lending) การวิจัยทางการเงิน (Financial Research) การโอนเงิน (Remittances) อสังหาริมทรัพย์ และการจำนอง (Real Estate / Mortgages) ยังมีผู้ประกอบการน้อยมาก ยิ่งไปกว่านั้น ประเทศไทยยังไม่มี Startups ที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ในกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานการธนาคาร (Banking Infrastructure) การลงทุนสถาบัน (Institutional Investments) ธนาคารเพื่อผู้บริโภค (Consumer Banking) ความปลอดภัย และการทุจริต (Security / Fraud) และเมื่อพิจารณาร่วมกับอัตราการอยู่รอดของ Startups ที่มีจะต่ำกว่า

¹⁶ Barrdear J., and Kumhof M. (2016). Staff Working Paper No. 605: the Macroeconomics of Central Bank Issued Digital Currencies. Bank of England.

ร้อยละ 5 แล้ว จำนวนฟินเทค Startups จึงถูกใช้เป็นตัวชี้วัด ถึงปัญหาที่อาจจะเกิดกับธุรกิจไทยในอนาคต โดยสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ของธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย¹⁷ ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์จุดแข็ง และจุดอ่อนของธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
1. การเข้าถึงบริการทางการเงิน ของประเทศไทย สูงกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนประชากร (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2557) กิจกรรมต่างๆ จึงมีฐานลูกค้าขนาดใหญ่ ที่คุ้นเคยกับการทำธุรกรรมทางการเงิน	1. หนี้สินภาคครัวเรือนในประเทศไทย สูงถึงร้อยละ 80 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (ข้อมูลจากธนาคารพัฒนาเอเชีย และธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558) ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการก่อหนี้ และการชำระหนี้ของภาคครัวเรือน
2. คนไทยเชี่ยวชาญงานบริการ และได้รับการยอมรับในระดับโลก จึงมีความเข้าใจหลักความสำเร็จของธุรกิจบริการ คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	2. คนไทยมีความรู้ทางการเงินต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศในภูมิภาคเอเชีย (ข้อมูลจากธนาคารพัฒนาเอเชีย ค.ศ. 2015) ทำให้การสร้างรายได้จากบริการทางการเงินที่ซับซ้อน เป็นไปได้ยาก
3. ผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดี ในการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน อีกทั้ง ผู้ประกอบการในกลุ่มธนาคาร ยังมีความพร้อมด้านทรัพยากรที่จำเป็นต่อการพัฒนาธุรกิจฟินเทค	3. การกระจายรายได้ของคนไทยยังอยู่ในระดับต่ำ และประเทศไทยมีข้อกำหนดด้านการระดมทุนที่เคร่งครัด ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีเงินทุนไม่เพียงพอ
4. ฟินเทค มีจุดเด่น ด้านการลดต้นทุนการทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทั้งระบบเศรษฐกิจ และทำให้ความสามารถทางการแข่งขันของธุรกิจเพิ่มขึ้น	4. ผู้ประกอบการขาดการบูรณาการความรู้ และมีทัศนคติในการรวมความเป็นเจ้าของ และอำนาจการบริหาร ทำให้ประสิทธิภาพการจัดการภายใน และภายนอกองค์กรไม่ดีเท่าที่ควร
5. กลุ่มธุรกิจเงินร่วมลงทุน (Venture Capital) สนใจอยากเข้ามามีส่วนร่วมกับธุรกิจฟินเทค (แต่ยังขาดตัวกลางที่จะเชื่อมโยง เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	5. ประเทศไทยยังไม่มีหน่วยงานกลาง ที่รับผิดชอบเรื่องความปลอดภัยทางเทคโนโลยี ซึ่งความเสียหายที่เกิดจากช่องโหว่ด้านความปลอดภัย เป็นความเสี่ยงที่มีมูลค่ามหาศาล

¹⁷ สภาวิจัยแห่งชาติ. (พ.ศ. 2559). (ร่าง) ยุทธศาสตร์งานวิจัยเศรษฐกิจไทย เรื่อง “เทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค) กับการพัฒนาระบบการเงินไทย”.

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์โอกาส และความท้าทายของธุรกิจฟินเทค ในประเทศไทย

โอกาส (Opportunities)	ความท้าทาย (Threats)
1. ตลาดภายในประเทศ มีขนาดใหญ่ จากประชากรมากกว่า 65 ล้านคน (ข้อมูลจากกรมการปกครอง พ.ศ. 2559) ทั้งยังมีนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศราว 30 ล้านคนต่อปี (ข้อมูลจากกรมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2559) จึงมีโอกาสรายรายได้ จากการนำเสนอบริการใหม่ๆ ที่หลากหลาย	1. เทคโนโลยีด้านการบริการของประเทศไทย ยังไม่ได้รับความนิยมมากนัก และขาดการพัฒนาเทคโนโลยีของตัวเอง โดยองค์การทรัพย์สินทางปัญญาแห่งโลก (WIPO) รายงานว่าในปี ค.ศ. 2014 ประเทศไทยมีจำนวนการขอสิทธิบัตรต่ำกว่าร้อยละ 10 ของค่าเฉลี่ยทุกประเทศทั่วโลก
2. กรมการปกครอง มีฐานข้อมูลประชากรที่สมบูรณ์พร้อมที่จะให้ภาคธุรกิจใช้วิเคราะห์ ด้วยการสร้างระบบฐานข้อมูลลูกค้า (Know Your Customer – KYC)	2. บริษัทเกิดใหม่ (Startups) ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม มีอัตราการประสบความสำเร็จต่ำกว่าร้อยละ 5 ดังนั้น การลงทุนของผู้ประกอบการในธุรกิจเหล่านี้ จึงมีความเสี่ยงสูง
3. คนไทยมีความยืดหยุ่น พร้อมเปิดรับสิ่งใหม่ โดยเฉพาะการเรียนรู้ เพื่อใช้งานเทคโนโลยี และมีการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารอย่างทั่วถึง	3. ระเบียบการให้ใบอนุญาตทำงาน (Work Permit) ยังไม่อยู่ในระดับที่ส่งเสริมการเข้าร่วมกันพัฒนาธุรกิจของผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศ
4. โครงสร้างพื้นฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบอินเทอร์เน็ต และการติดต่อสื่อสาร ค่อนข้างทันสมัยทัดเทียมต่างประเทศ พร้อมรองรับการดำเนินธุรกิจ	4. ภาคการศึกษา โดยเฉพาะหลักสูตรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังผลิตบุคลากรไม่ตรง และไม่เพียงพอกับความต้องการของตลาด
5. แม้ว่าธุรกิจฟินเทค ในต่างประเทศจะมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ก้าวหน้ากว่าประเทศไทย แต่การพัฒนาอยู่ในระยะแรก จึงมีโอกาที่คนไทยจะเรียนรู้ เพื่อนำมาพัฒนาธุรกิจภายในประเทศ	5. ค่านิยมสินค้าและบริการจากต่างประเทศ ประกอบกับความคาดหวังที่สูงขึ้นตามการพัฒนาเทคโนโลยี และทัศนคติเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลในระบบดิจิทัล อาจสร้างความยากลำบาก แก่บริษัทเกิดใหม่ของคนไทยในระยะเริ่มต้น
6. รายได้ต่อหัวของประชากรไทยเพิ่มขึ้น ถือเป็นประเทศรายได้ปานกลางระดับบน ซึ่งเป็นผลดีต่อธุรกิจฟินเทค ที่กลุ่มผู้ใช้บริการ จะมีกำลังซื้อดีพอสมควร	6. ขาดความเป็นผู้ประกอบการนวัตกรรม โดยเฉพาะความคิดสร้างสรรค์ทางเทคโนโลยี (จำนวนบริษัทต่อประชากรวัยทำงานต่ำ ข้อมูลจากสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย พ.ศ. 2559)
7. ฟินเทค เป็นธุรกิจเกิดใหม่ มีจำนวนผู้ให้บริการเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรต่ำ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศไทย (ข้อมูลจาก KASIKORN Business-Technology Group พ.ศ. 2559) ทำให้มีช่องว่างทางการตลาด และ โอกาสทางธุรกิจมาก	7. การส่งเสริมบริษัทเกิดใหม่ (Startup) จากรัฐบาลจำกัดเฉพาะบางกลุ่มธุรกิจ และให้เวลาจดทะเบียนเพื่อรับสิทธิพิเศษสั้น (ภายในปี พ.ศ. 2559) รวมทั้ง ธุรกิจเกิดใหม่ที่ยังมีกำไร จะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี

โอกาส (Opportunities)	ความท้าทาย (Threats)
8. ประชากรจำนวนมาก ยังพึ่งพาเงินกู้ยืมจากระบบ (ข้อมูลจากธนาคารพัฒนาเอเชีย และธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558) จึงเป็นโอกาสของผู้ประกอบการฟินเทค ที่จะนำเสนอบริการที่ดี และมีต้นทุนที่เหมาะสม ทดแทนบริการเดิม	8. งานวิจัย ศูนย์วิจัย และนักวิจัยต่อประชากรต่ำ เนื่องจากมีทุนวิจัยค่อนข้างน้อย (ข้อมูลจากธนาคารโลก ระหว่างปี ค.ศ. 2005 ถึง 2014 รายงานว่าเงินลงทุน ด้านการวิจัย และพัฒนาของไทย อยู่ในอันดับที่ 70 ของโลก)
9. ความตื่นตัว และความสนใจ ในการเป็นเจ้าของธุรกิจ ของประชากรวัยเรียน และวัยทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะยังขาดความพร้อมในการเป็นผู้ประกอบการเชิงนวัตกรรม	9. เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็ว ในขณะที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงเพื่อเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ หากปรับตัวออกจากธุรกิจเดิมช้า และเข้าถึงโอกาสใหม่ไม่ทัน มูลค่าความเสียหายจะสูง
10. รัฐบาลใส่ใจ และสนับสนุนบริษัทเกิดใหม่ (Startup) โดยยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล 5 ปี และยกเว้นภาษีเงินปันผล และส่วนต่างราคาหุ้น 10 ปี แก่ผู้ร่วมลงทุน ทั้งยังตั้งคณะกรรมการระดับชาติ และจัดตั้งกองทุนสนับสนุน	10. กฎระเบียบไม่ชัดเจน ตามไม่ทันเทคโนโลยี และการบังคับใช้กฎหมายยังไม่สมบูรณ์ เช่น กฎหมายลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล กฎหมายบล็อกเชน (Blockchain) และการพิสูจน์ตัวตนทางชีวภาพ (Biometric Authentication) เป็นต้น
11. การลงทุนด้วยต้นทุนคนที่สูง แต่มีต้นทุนผันแปรต่ำ ธุรกิจฟินเทค ของคนไทย จึงมีโอกาขยายบริการที่ประสบความสำเร็จ ไปยังตลาดต่างประเทศ ซึ่งเป็นการเพิ่มรายได้ จากฐานลูกค้าที่ใหญ่ขึ้น	11. การคอร์รัปชัน ความไม่แน่นอนทางการเมือง และความชัดเจนในการแก้ปัญหาการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา เป็นเหตุผลหนึ่ง ที่ทำให้ขาดความร่วมมือจากต่างประเทศ

บทสรุป

บทความนี้ได้ศึกษาการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินทั้งในประเทศไทย และในต่างประเทศ พบว่าธุรกิจฟินเทค ในประเทศต่างๆ ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น ซึ่งทุกแห่งล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนารากฐานของการเติบโต คือ การสร้างระบบนิเวศทางธุรกิจ (Ecosystem) ที่เหมาะสมทั้งสิ้น นอกจากนี้ พบว่าประเทศไทยมีความโดดเด่นหลายด้านที่เอื้อต่อการพัฒนาธุรกิจฟินเทค อาทิเช่น ภาครัฐ และภาคเอกชน ให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยรัฐบาลถึงขั้นบรรจุไว้เป็นวาระแห่งชาติ ทักษะคน และความชำนาญในธุรกิจบริการของคนไทย ระดับการเข้าถึงบริการทางการเงินที่สูง เป็นต้น จึงถือเป็นโอกาสอันดี ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจฟินเทค ตลอดจนธุรกิจเชิงนวัตกรรมด้านอื่นๆ ในประเทศไทย ที่จะศึกษา และร่วมมือกันพัฒนา เพื่อให้ความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทยสูงขึ้นอย่างยั่งยืน และก้าวสู่การเป็นระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ตามนโยบายประเทศ

ไทย 4.0 อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่ายังมีประเด็นสำคัญ และเร่งด่วนบางประการ ของระบบนิเวศทางธุรกิจ ฟินเทคในประเทศไทย ซึ่งควรจะได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้ คือ ความชัดเจนของการออกใบอนุญาต กฎระเบียบ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจฟินเทค การขาดผู้รับผิดชอบหลัก ซึ่งจะเป็นตัวกลางในการ ขับเคลื่อนกลไกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ (Ecosystem) ของธุรกิจฟินเทค ความปลอดภัยของเทคโนโลยี และ มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสม ความขาดแคลนบุคลากร และความสามารถในการผลิตบุคลากรให้ตรงกับ ความต้องการของภาคธุรกิจ และข้อจำกัดเรื่องการเปิดโอกาสให้ผู้เชี่ยวชาญจากต่างประเทศเข้ามาทำงานด้าน ฟินเทคในประเทศไทย รวมถึงการเร่งสร้างจิตวิญญาณของการเป็นผู้ประกอบการนวัตกรรม เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2559). *สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทย ปี 2558 (จำแนกตามสัญชาติและถิ่นที่อยู่)*. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- สภาวิจัยแห่งชาติ. (2559). (ร่าง) ยุทธศาสตร์งานวิจัยเศรษฐกิจไทย เรื่อง “เทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค) กับการพัฒนาระบบการเงินไทย”.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2559). *New Development Model: โมเดลใหม่การพัฒนาเศรษฐกิจไทย*.
- ส่วนบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีการทะเบียน สำนักงานบริหารการทะเบียน. (2559). *สถิติประชากรและบ้าน – จำนวนประชากรแยกอายุ*. กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.). (2559). *ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. สำนักนายกรัฐมนตรี.
- Allen F., and Babus A. (2008). *Networks in Finance*. Wharton Financial Institutions Center. Working Paper No. 08-07.
- Barrdear J., and Kumhof M. (2016). *Staff Working Paper No. 605: the Macroeconomics of Central Bank Issued Digital Currencies*. Bank of England.
- Bose I., and Mahapatra R. (2001). *Business Data Mining — A Machine Learning Perspective*. *Information & Management*. 39 (3). pp. 211 – 225.
- Chen H., Chiang R., and Storey V. (2012). Business Intelligence and Analytics: From Big Data to Big Impact. *MIS Quarterly*. 36 (4). pp. 1165 - 1188.
- Duarte J., Siegel S., and Young L. (2012). Trust and Credit: The Role of Appearance in Peer-to-Peer Lending. *Review of Financial Studies*. 25 (8). pp. 2455 – 2484.
- EY. (2016). *UK FinTech on the Cutting Edge: An Evaluation of the International FinTech Sector*. HM Treasury (United Kingdom).

- Fintechranking. (2016). *Infographics: Global FinTech Landscape*. Web site: <http://fintechranking.com/2016/08/04/infographics-global-fintech-landscape/>
- Froomkin M. (1997). *The Internet as a Source of Regulatory Arbitrage*. Borders in Cyberspace. Brian Kahin and Charles Nesson, eds. (MIT Press 1997).
- Härle P., Havas A., and Samandari H. (2016). *The Future of Bank Risk Management*. McKinsey & Company.
- Harvey C. (2016). *Cryptofinance*. National Bureau of Economic Research.
- Hendershott T., Jones C., and Menkveld A. (2011). Does Algorithmic Trading Improve Liquidity?. *Journal of Finance*. 66 (1). pp. 1 – 33.
- Hendershott T. and Riordan R. (2013). Algorithmic Trading and the Market for Liquidity. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*. 48 (4). pp. 1001 - 1024.
- Houston J., Lin C., and Ma Y. (2012). Regulatory Arbitrage and International Bank Flows. *Journal of Finance*. 67 (5). pp. 1845 – 1895.
- KASIKORN Business-Technology Group (KBTG). (2559). *KBTG: Technology Focus*.
- Lin M., Prabhala N., and Viswanathan S. (2012). Judging Borrowers by the Company They Keep: Friendship Networks and Information Asymmetry in Online Peer-to-Peer Lending. *Management Science*. 59 (1). pp. 17 – 35.
- Lusardi A. and Mitchell O. (2011). *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing*. Working Paper. National Bureau of Economic Research.
- Mollick E. (2014). The Dynamics of Crowdfunding: An Exploratory Study. *Journal of Business Venturing*. 29 (1). pp. 1 – 16.
- Murphy D., Shrieves R., and Tibbs S. (2009). Understanding the Penalties Associated with Corporate Misconduct: An Empirical Examination of Earnings and Risk. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*. 44 (1). pp. 55-83.
- Rodriguez J. (2007). Measuring Financial Contagion: A Copula Approach. *Journal of Empirical Finance*. 14 (3). pp. 401–423.
- Sangroya A., Kumar S., Dhok J., and Varma V. (2010). Towards Analyzing Data Security Risks in Cloud Computing Environments. *Communications in Computer and Information Science*. 54. pp. 255 – 265.
- Skinner C. (2016). *The Five Major Use Cases for Financial Blockchains*. Brave New Coin.
- Tambunlertchai K. (2015). *Financial Inclusion, Financial Regulation, and Financial Education in Thailand*. ADBI Working Paper Series. Asian Development Bank Institute.
- Venture Scanner. (2016). *Financial Technology Market Overview – Q4 2016*. Web site: <https://venturescannerinsights.wordpress.com/tag/venture-capital/>

- Williams-Grut O. (2016). *WEF: Here are the 6 Biggest Risks in FinTech*. Business Insider. World Bank. (2016). *Thailand Overview 2016*.
- World Economic Forum. (2015). *The Future of Financial Services: How Disruptive Innovations are Reshaping the Way Financial Services are Structured, Provisioned and Consumed*.
- World Intellectual Property Organization (WIPO). (2016). *WIPO Patent Report: Statistics on Worldwide Patent Activity*. The World Bank.
- Wyman O. (2016). *The Role of Financial Services in Society: Understanding the Impact of Technology-Enabled Innovation on Financial Stability*. World Economic Forum.
- Zhang X., Wuwong N., Li H., and Zhang X. (2010). Information Security Risk Management Framework for the Cloud Computing Environments. 2010 10th *IEEE International Conference on Computer and Information Technology*.



ผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความเหนื่อยหน่ายและความผูกพันทางอารมณ์
ต่อองค์การของพนักงานในร้านอาหารแห่งหนึ่งบนถนนอุทัย-อัษฎา กรุงเทพมหานคร

**The Effects of Job Demands on Burnout and Affective Commitment of
Casual Dining Restaurant Employees, Uttayarn-Auksa Road, Bangkok**

ไข่มุกด์ วิกฤษศักดิ์¹

khaimook_w@hotmail.com

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์¹

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในการ
ทำงานของพนักงานร้านอาหาร 2) เพื่อศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานกับความผูกพันทาง
อารมณ์ต่อองค์การของพนักงานร้านอาหาร 3) เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อข้อเรียกร้องใน
งานกับความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การของพนักงานร้านอาหาร การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้
แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานร้านอาหารระดับกลางแห่งหนึ่งบนถนนอุทัย-อัษฎา กรุงเทพมหานคร
จำนวน 100 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและ
วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรโดยใช้เทคนิคการถดถอยแบบพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า ข้อเรียกร้องในงานมี
อิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน อีกทั้งข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันทางอารมณ์
ต่อองค์การ สำหรับการทดสอบตัวแปรกลางพบว่า ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรกลางที่มีอิทธิพลระหว่าง
ข้อเรียกร้องในงานต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยพร้อมทั้งเสนอแนะการนำ
ผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ และการทำวิจัยประเด็นนี้ในอนาคต

ความสำคัญ: ข้อเรียกร้องในงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์การ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research purposes were to 1) study the effects of job demands on burnout of restaurant employees; 2) study the effects of burnout on affective commitment of restaurant employees; and 3) study the effects of job burnout on job demands and affective commitment. The samples of this quantitative study were 100 employees working in famous restaurants on Uttayarn-Auksa road, Bangkok. The statistical methods employed for data analysis were Pearson's correlation, and multiple regression. The results indicated that job demands had a positive influence on job burnout. Job demands also had a negative influence on affective commitment. In testing the mediating effect, it was found that job burnout had a mediating effect on job demands and affective commitment. The implications of the findings and suggestions for future research are presented.

Keywords: Job Demands, Burnout, Affective Commitment

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมบริการมีคุณลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนอุตสาหกรรมอื่นๆ ในเรื่องของความละเอียดอ่อนของการบริการที่ผู้รับบริการไม่สามารถจับต้องได้ แต่สัมผัสได้ผ่านความรู้สึกขณะเข้ารับบริการ ประกอบกับสถานะการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของหลายธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับการบริการเพิ่มมากขึ้น การให้การปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกจากพนักงานผู้ให้บริการที่มีความพร้อมทั้งพฤติกรรม ทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อดูแลลูกค้าได้กลายเป็นจุดยืนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก (Kandampully, 2006) พนักงานคือกลุ่มบุคลากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ในการทำการกิจต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงนำพาความสำเร็จมาสู่องค์กรแต่เป็นการทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความสุข ในแวดวงธุรกิจร้านอาหารพนักงานผู้ให้บริการเป็นตัวแทนของพนักงานแถวหน้าในการรับมือทำตามข้อเรียกร้องของลูกค้าและมีฝ่ายสนับสนุนต่างๆ ที่ช่วยสร้างสรรค์ผลงานโดยรวมขององค์กรให้ออกมาเป็นที่น่าประทับใจ ทำให้บุคลากรเหล่านี้เป็นทรัพยากรที่มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของธุรกิจร้านอาหารเป็นอย่างยิ่ง (Curtis et al., 2009) หน้าที่หลักของพนักงานกลุ่มนี้คือการให้บริการแก่ลูกค้าตั้งแต่ก้าวแรกที่ลูกค้าเดินเข้ามาในร้านอาหาร การสร้างบรรยากาศที่เพลิดเพลิน การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการระหว่างที่ลูกค้ารับประทาน และการฝากความประทับใจเพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป อย่างไรก็ตามภาระงานในอุตสาหกรรมบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานที่มีผลต่อสภาวะและความแปรปรวนของอารมณ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้พนักงานต้องเผชิญสภาวะที่กดดัน หรือมีสภาวะอารมณ์ของความเครียดสูง ซึ่งมาจากการเผชิญหน้ากับความต้องการที่หลากหลายและยากต่อการรับมือที่ผู้ใช้บริการร้องขอ และสามารถเป็นที่มาของปัจจัยหลักที่ต่อต้านต่อแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Kim, 2008)

ในงานวิจัยชิ้นนี้ ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างคือร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dining) เป็นรูปแบบร้านอาหารที่มีบรรยากาศแบบสบายเหมาะแก่การพักผ่อนหย่อนใจ และให้บริการอย่างเป็นมิตรและอบอุ่นเหมือนครอบครัว ร้านอาหารแห่งนี้เป็นร้านอาหารที่มีชื่อเสียงตั้งอยู่บนถนนอุทยาน (อักษะ) ถนนที่ได้รับการยกย่องว่าสวยงามที่สุดในประเทศไทยและเปิดให้บริการมาแล้วถึง 15 ปี ร้านอาหารมีจุดเด่นคืออาหารที่มีคุณภาพ ภายในร้านเน้นการตกแต่งให้มีทัศนียภาพที่สวยงามแปลกตากลมกลืนกับธรรมชาติ กลายเป็นสถานที่ซึ่งได้รับความนิยมในการสร้างความผ่อนคลายและความสุขให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ ภายในร้านอาหารมีระบบการบริหารจัดการร้านอาหารที่ดีมากที่สุดร้านหนึ่ง พนักงานมีความเอาใจใส่ช่วยกันการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า

อย่างไรก็ตามการรักษามาตรฐานของสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนมีความแตกต่างกัน Lovelocks and Wirtz (2010) กล่าวว่าในอุตสาหกรรมบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อม และปัจจัยอันเนื่องมาจากตัวบุคคล ได้แก่ สถานการณ์ จังหวะ และพฤติกรรมทำให้บริการแก่ลูกค้า ความสลับซับซ้อนของงาน สภาพทางร่างกาย และความรู้สึกนึกคิดของตัวพนักงานเอง ดังที่กล่าวไว้ข้างต้นถึงแม้ทางร้านอาหารจะมีจุดเด่นที่น่าสนใจหลายอย่าง แต่ทางร้านอาหารก็มักมีพนักงานที่ต้องดูแลเป็นจำนวนมาก ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้ถือเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งในการนำพาความสำเร็จมาสู่องค์กร นอกเหนือจากปัจจัยภายนอกอย่างภาวะเศรษฐกิจ และการแข่งขันทางธุรกิจที่ผู้บริหาร โภคมีทางเลือกมากขึ้นนั้น อาจก่อให้เกิดความผันผวนของจำนวนลูกค้าที่มารับบริการ ทำให้องค์กรมีความจำเป็นต้องหาวิธีในการวางแผนรักษาคุณภาพ โดยมีบุคลากรที่เป็นหัวใจสำคัญของการรักษาประสิทธิภาพและการดำเนินงานร้านอาหารให้ยั่งยืนต่อไป

อย่างไรก็ตามงานบริการเป็นบ่อเกิดของความเครียดในรูปแบบต่างๆ ซึ่งพนักงานอาจซึมซับความเครียดจากบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างๆ ที่มาจากคำสั่งของหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกค้า ทำให้สิ่งเหล่านี้กลายเป็นแรงผลักดันที่อยู่ภายในและทำให้พนักงานแสดงอารมณ์ออกมาในรูปแบบต่างๆ จากการศึกษาของ Johanson and Woods (2008) พบว่ามีหลายๆ องค์กรได้ตระหนักถึงสภาวะความเครียดทางอารมณ์ของพนักงานของตนเป็นอย่างดี แต่มีเพียงส่วนน้อยที่ได้ดำเนินการแก้ไขใช้วิธีการเพื่อควบคุมสภาวะอารมณ์และป้องกันความเมื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน ด้วยเหตุนี้การแสดงอารมณ์ของพนักงานในการทำงานเป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน และงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาแนวความคิดของข้อเรียกร้องในงาน (Job demand) ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียดทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความสุขและนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Burnout) ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ท้ายที่สุดความรู้สึกผูกพันทางอารมณ์ที่พนักงานมีต่อองค์กร (Affective Commitment) ก็จะเริ่มจางหายไป ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของหลากหลายปัญหาที่อาจที่ส่งผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน อย่างเช่น อาการเฉชาไม่กระตือรือร้นในการทำงาน การท้อแท้หมดกำลังใจในการทำงาน และมีเจตคติทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร จนเริ่มมีการขาดงานบ่อยและถ้าปล่อยไว้นานเข้าอาจนำไปสู่การลาออกจากงานในที่สุด ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการสะสมอารมณ์ความรู้สึกในเชิงลบเหล่านี้ อาจก่อให้เกิดความเสียหายที่คาดไม่ถึงในอนาคต จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องทำความเข้าใจและสำรวจ

ความเป็นไปในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อรักษากลุ่มพนักงานที่มีค่าไว้และนำพองค์การให้เจริญเติบโตต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อข้อเรียกร้องในงานกับผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานงานวิจัย

ลักษณะของงานมีอิทธิพลและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในร้านอาหารและถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การที่พนักงานได้รับการสื่อสารที่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานมักจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น จะทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถช่วยบรรเทาและแก้ไขปัญหาความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่อาจสร้างผลเสียต่อการให้บริการแก่ลูกค้า อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันดีว่างานในอุตสาหกรรมบริการถูกมองว่าเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย และได้รับค่าตอบแทนน้อย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานลดน้อยลงไปด้วยท้ายที่สุดก็จะส่งผลถึงผลการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Dermody et al., 2008)

จากแนวความคิดในเรื่องของความเครียดและสภาวะอารมณ์ในการทำงานของ Lazarus (1999 อ้างถึงใน Babakus et al., 2009) กล่าวไว้ว่าสภาวะของการเรียกร้องในงานเป็นอุปสรรคของความเครียดในการทำงาน อย่างเช่น การขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานทำให้จำนวนของพนักงานไม่เพียงพอต่อการทำงาน ความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาทและการที่บุคคลมีภาระงานทำมากเกินไป สอดคล้องกับแนวความคิดของ Moore (2000 อ้างถึงใน Muhammad and Hamdy, 2005) ว่าความเครียดจากข้อเรียกร้องในงานเป็นอาการเริ่มแรกของความเหนื่อยหน่ายที่พนักงานเผชิญจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แต่ละบุคคลมีอำนาจแตกต่างกันไป องค์กรควรจะคำนึงความเป็นอยู่ของพนักงานเพราะความสำเร็จขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่รวมถึงความรู้สึกความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานด้วย ซึ่ง Khaya (2007) เสนอว่าลักษณะของงาน เงื่อนไขของงาน ระดับของงาน และบริบทของงานได้สร้างอิทธิพลที่มีความแตกต่างต่อผลการดำเนินงานของพนักงานที่เกิดขึ้น และสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อรูปแบบการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อระดับการผูกพันในองค์กรของพนักงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมองเห็นถึงความจำเป็นในการให้ความสำคัญของการศึกษาลักษณะของงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและส่งเสริมให้พนักงานสร้างสรรค์ผลงานที่ดีและนำไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรได้ในอนาคต ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความยั่งยืนต่อความสำเร็จในการทำงานของธุรกิจร้านอาหารต่อไปได้

1. ความเครียดของข้อเรียกร้องในงานที่อาจก่อให้เกิดความเครียด (Job demand)

เป็นภาระงานที่ใช้ข้อเรียกร้องในการทำงานสูง และเป็นปัญหาหลักของพนักงานแลหาหน้าที่ต้องรับมือกับความต้อการที่แตกต่างกันของลูกค้ำ ซึ่งอาจทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความกดดันจนนำไปสู่สภาวะอารมณ์ของความเครียด และเมื่อมีเรื่องมากระทบจิตใจเรื่อยๆ ก็จะส่งผลต่อภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ Madare et al. (2013) กล่าวถึงสาเหตุหลักของความเครียดในงานว่ามาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถคาดการณ์ หรือทราบเกี่ยวกับความคาดหวังที่แท้จริง ท้ายที่สุดจะส่งผลการทำงานในแง่ลบ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่ทราบว่า จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของคุณกรเป็นอย่างมาก เนื่องจากประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง จากแนวความคิดของข้อเรียกร้องในงาน โดย Singh et al. (1994 อ้างถึงใน Rod, 2008) พบว่าความเครียดในงานมีทั้งหมดสามมิติ ประกอบไปด้วย 1. ความคลุมเครือในบทบาท (Role ambiguity) 2. ความขัดแย้งของบทบาท (Role conflict) และ 3. การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Role overload) ซึ่งเป็นสาเหตุของความเครียด และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นอิทธิพลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงาน

1.1 ความคลุมเครือของบทบาท (Role ambiguity)

เป็นสถานการณ์ที่บุคคลทำงานโดยไม่ทราบถึงความชัดเจนเกี่ยวกับรายละเอียดขอบเขตของงาน และความคาดหวังที่องค์กรมีต่อตน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่นและมีอุปสรรค Kahn et al. (1964 อ้างถึงใน Yesiltas, 2014) ด้วยสภาวะในการทำงานที่มีความคลุมเครือของบทบาทหากปล่อยไว้นาน จะกลายเป็นความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้พนักงานเกิดความสับสน กังวล และคาดหวังว่าตนเองจะได้รับทราบถึงความรับผิดชอบที่ชัดเจนว่ามีอะไรบ้าง Rizzo et al. (1970); Senatra (1980) อ้างถึงใน Rod et al. (2008); Beauchamp et al. (2005) นำเสนอแนวทางของลักษณะความคลุมเครือในบทบาทหน้าที่ของการทำงาน ได้แก่ 1) การขาดความชัดเจนในบทบาทของบุคคล 2) ขาดการกำหนดความแน่นอนในความรับผิดชอบที่เป็นไปตามบทบาท 3) ความคลุมเครือของพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กับบทบาทของบุคคล 4) ไม่มีการบอกกล่าวเกี่ยวกับความรับผิดชอบที่สมบูรณ์ ดังนั้นในสภาพแวดล้อมที่มีการทำงานในลักษณะที่กล่าวมาข้างต้นถือได้ว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่กำลังเผชิญหน้ากับความเครียดในงานซึ่งอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในที่สุด

สมมติฐานที่ 1a ความคลุมเครือของบทบาทมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

1.2 ความขัดแย้งของบทบาท (Role conflict)

สภาวะความขัดแย้งของบทบาทเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีสภาวะจิตใจ มีประสบการณ์ มีการรับรู้ของบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกิดจากการกระตุ้นหรือการยินยอมทำตามข้อเรียกร้องของผู้ควบคุมงานที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตน อย่างไรก็ตามถ้ามีการยินยอมในครั้งแรกเกิดขึ้นครั้งต่อๆ ไปก็จะเกิดเหตุการณ์เช่นเดิมอีก Pandey and Kumar (1997, p. 191 อ้างถึงใน Mohr and Puck, 2007) กล่าวว่า สภาวะของความขัดแย้งของบทบาทจะรุนแรงขึ้นเมื่อบุคคลเผชิญหน้ากับความไม่ลงรอยจากการทำงานหลายๆ ที่มีสาเหตุมาจากข้อเรียกร้องในงาน

อย่างเช่นการให้บริการที่มีคุณภาพที่พนักงานต้องรับมือกับลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลาย หรือจากการไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานทำให้งานล่าช้า และเมื่อพบว่าข้อเรียกร้องในงานที่ปรากฏขึ้นไม่มีความสอดคล้องต่อการตัดสินใจจากคุณค่าที่บุคคลเหล่านั้นพึงมี (Ghorpade et al., 2011) ดังนั้นเมื่อมีสภาวะของความขัดแย้งในการทำงานในลักษณะดังกล่าวเกิดขึ้น พนักงานผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกต่องานและเพื่อนร่วมงานในเชิงลบ ท้ายที่สุดสิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อความเครียดและความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Knight and Leimer, 2010)

สมมติฐานที่ 1b ความขัดแย้งของบทบาทมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

1.3 สภาวะที่บุคคลมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Role overload)

เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรู้สึกถึงสภาวะความเรียกร้องของการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป หรือเกินความสามารถของตัวเองที่ไม่สามารถทำให้งานสำเร็จสมบูรณ์ได้ Rod et al. (2008) กล่าวว่าบุคลากรที่ประสบกับการมีบทบาทภาระงานทำมากเกินไป จะมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายเนื่องจากต้องทุ่มเทความสามารถต่อการทำงานมาก ดังนั้นพนักงานที่อยู่ในสถานการณ์แบบนี้จะรู้สึกได้ถึงความเครียดซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึก พฤติกรรมและอาจนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1c การมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมีอิทธิพลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงาน

อิทธิพลของข้อเรียกร้องในงานได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของพนักงานที่ปฏิบัติงาน Kim (2008) กล่าวว่าสาเหตุของการแสดงอารมณ์ในการทำงานของพนักงานถูกแบ่งจากคุณลักษณะของงาน และคุณสมบัติส่วนบุคคล ทำให้ผลของการแสดงอารมณ์ในการทำงานมุ่งไปที่ความเหนื่อยหน่ายในงาน นอกจากนี้การค้นคว้าของ Babakus et al. (2009) กล่าวซ้ำอีกว่าอิทธิพลของข้อเรียกร้องจากงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่พบมากในงานวิจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่เชื่อมโยงกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 2 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงาน

2. ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (burnout)

เป็นสภาวะของความเครียดที่เกิดจากข้อเรียกร้องในงาน และเงื่อนไขในงาน อย่างเช่น ภาระงานที่มีปริมาณเยอะและการถูกเรียกร้องจนมากเกินไป และเป็นอาการที่ประกอบไปด้วยความรู้สึกของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ การถูกเยาะเย้ยถากถาง และขาดความสำเร็จในอาชีพ Maslash et al. (2001 อ้างถึงใน Chen and Kao, 2011) ตามแนวความคิดของจิตแพทย์ชาวอเมริกัน Freudenberger and Richelson (1980) ได้อธิบายถึงความเหนื่อยหน่ายในการทำงานจากการแสดงออกของบุคคลได้ 3 องค์ประกอบ 1) อาการอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) เป็นอาการสะท้อนต่ออารมณ์ของบุคคลที่ต้องรับผิชอบจากภาระงานที่ทำให้เกิดความเครียดและมีอิทธิพลทำให้ผู้ปฏิบัติงานหมดกำลังใจ และขาดแรงจูงใจในการทำงาน 2) การลดความเป็นบุคคล (Depersonalization) เป็นอาการที่บุคคลปฏิบัติตัวเสมือนกับวัตถุที่ไร้จิตใจโดยการแสดงท่าทีที่เมินเฉย ไม่เต็มใจหรือไม่ใส่ใจในการให้บริการ ไม่อยากเข้าสังคม หรือมีเจตคติในทางลบต่อเพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการ 3) ความรู้สึกว่าตนเอง

ไม่ประสบความสำเร็จ (Lack of Personal accomplishment) ตามที่ตั้งใจไว้ บุคคลคิดว่าตนเองมีความสามารถไม่เพียงพอ ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หรือรู้สึกว่าตนเองไม่มีคุณค่าจนสูญเสียความนับถือในตนเองทำให้คิดหาเส้นทางใหม่ๆ เพื่อเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงาน จากวรรณกรรมพบว่าความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวกลางของผลกระทบที่มาจากคุณลักษณะของงานที่องค์กรได้ให้คุณค่าไว้กับผลลัพธ์ของงาน ยกตัวอย่างเช่นสมรรถนะในการทำงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน Podsakoff et al. (2007) ถ้าผลกระทบในแง่ลบเกิดขึ้นบ่อยก็จะส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงานอาจลดลงไปด้วย ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นปัจจัยที่เหมาะสมแก่การวิเคราะห์ในการทำความเข้าใจและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ผู้นำหรือนักจัดการที่ดีมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใส่ใจมากขึ้นกับความรู้สึกของพนักงาน ดังนั้นความพึงพอใจในงานไม่ได้เพียงส่งผลต่อผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ยังส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ก่อนที่พวกเขาจะตัดสินใจคงอยู่หรือการลาออกจากงานในที่สุด (Gunlu et al., Rose et al., 2009 อ้างถึงใน Hayat and Caniago, 2012)

สมมติฐานที่ 3 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลเชิงลบกับความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

แนวความคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กร Mowday et al. (1979 อ้างถึงใน Curtis et al., 2009) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นทัศนคติของพนักงานในการตั้งใจแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจจากความรู้สึกที่ตนเองผูกพันกับองค์กรและมีความต้องการอย่างแรงกล้าเพื่อที่จะรักษาความเป็นสมาชิกหรือเป็นตัวแทนขององค์กรไว้ นอกจากนี้ยังเป็นความแข็งแกร่งในความเป็นตัวตนของบุคคลกับการมีส่วนร่วมในองค์กรและเป็นที่มาของความผูกพันต่อองค์กร การศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในวรรณกรรมของสังคมศาสตร์ แนวทางทฤษฎีความผูกพันต่อองค์กรของ Meyer และ Allen (1997) ได้รับความสนใจมากที่สุดและถูกนำมาใช้ในวงการศึกษามากเป็นจำนวนมาก ทั้งสองได้เสนอโครงสร้างของความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 มิติ ได้แก่ 1) ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เป็นความผูกพันที่มาจากอารมณ์และความรู้สึกของผู้ให้บริการเมื่อทำงานมาสักเวลาหนึ่งจะพบว่าตนเองสามารถยอมรับและเห็นด้วยในเป้าหมายและค่านิยมในองค์กร เกิดเป็นแรงผลักดันทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมุ่งมั่นที่จะทำงานในองค์กรต่อไป เพราะเชื่อว่าตนเองจะได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่สามารถต่อยอดความรู้ความสามารถของตน ประกอบกับองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคคลได้อีกเช่นกัน ดังนั้นลักษณะขององค์กรในรูปแบบนี้จะเป็นการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจในการตัดสินใจ 2) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) เป็นความผูกพันที่พนักงานได้อยู่กับองค์กรมานาน มีความผูกพันตั้งแต่แรกเริ่มพนักงานมีความทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ทำให้เมื่อต้องออกจากงานจะทำให้รู้สึกสูญเสียเกี่ยวกับสิ่งที่เคยได้รับมา 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) เป็นความผูกพันที่มาจากภาระหน้าที่ทำให้พนักงานรู้สึกผิดถ้าต้องไปจากองค์กรพนักงานรู้สึกจงรักภักดีในองค์กรเนื่องจากทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ประกอบกับองค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรมเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา พนักงานจึงรู้ว่าตนมีหน้าที่ต้องตอบแทนและอยู่กับองค์กรต่อไป

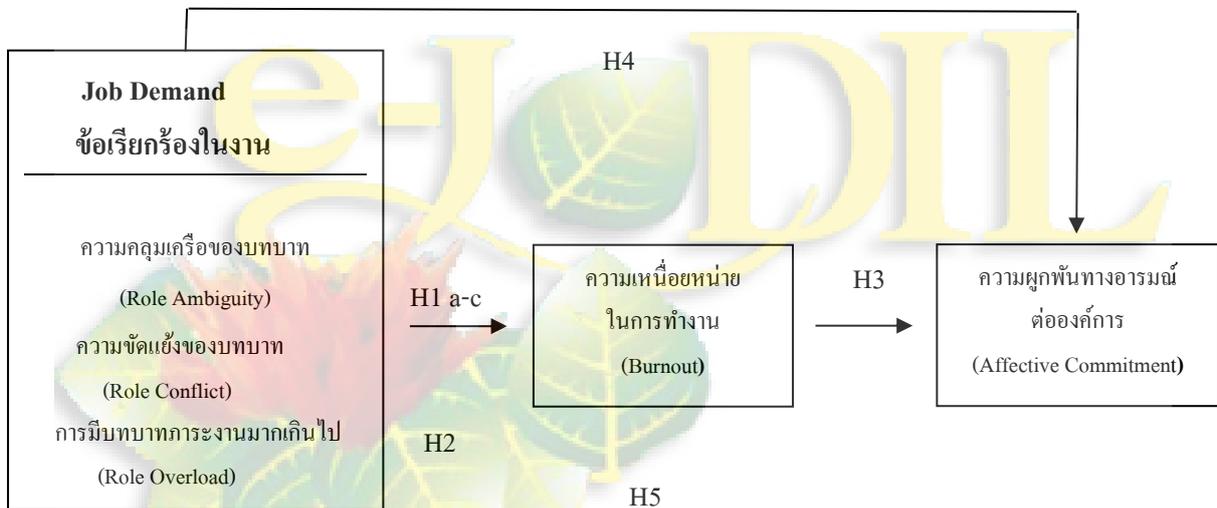
การศึกษานี้ผู้วิจัยได้มุ่งความสนใจไปที่ความผูกพันทางอารมณ์ (Affective commitment) เนื่องจากมีความเหมาะสมกับบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการมากที่สุด จากการวิเคราะห์ห้บทบาทที่พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่ในการเป็นผู้ให้บริการ

สมมติฐานที่ 4 ข้อเรียกร้องในงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานเป็นตัวแปรกลางระหว่างข้อเรียกร้องในงานและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาแสดงผลเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยและสมมติฐานได้ดังภาพที่ 1

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

การศึกษาลักษณะของข้อเรียกร้องในงานที่มีต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารระดับตักกลาง (Casual dining) องค์กรสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชิงนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อพัฒนาและดูแลบุคลากรที่มีคุณภาพให้มีความรักและมีความผูกพันต่อองค์กรต่อไป โดยสามารถพิจารณาจากปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร 2 ประการ ประการแรกคือ ความคลุมเครือของบทบาท เนื่องด้วยลักษณะของงานบริการ มีลักษณะเฉพาะที่ไม่เหมือนธุรกิจอื่นๆ ที่ต้องอาศัยความเอาใจใส่ในการทำงานเป็นพิเศษ เพื่อดำเนินการส่งมอบบริการที่น่าประทับใจให้แก่ลูกค้า ดังนั้นลักษณะงานจำเป็นต้องมีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่และขอบเขตในการทำงาน ผู้ควบคุมงานจำเป็นต้องสื่อสารให้ชัดเจนว่ามีความคาดหวังจากตัวผู้ปฏิบัติงานอย่างไรบ้าง และการทำงานจะถูกประเมินอย่างไร ดังนั้น

ความชัดเจนในการทำงานจะทำให้พนักงานไม่รู้สึกรีบเร่งและมีความสุขในการทำงานและส่งผลทางอารมณ์ต่อความผูกพันในองค์กรในเชิงบวก ประการที่สองคือการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหรือตึงเครียดในการทำงาน ดังนั้นผู้ควบคุมงานควรพิจารณาในเรื่องของการฝึกอบรมส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการทำงานและสามารถรับมือกับความหลากหลายของงานและสภาวะอารมณ์ของผู้ร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกค้าได้ซึ่งจะส่งผลให้ความกดดันในการทำงานก็จะลดน้อยลง

2. ประโยชน์ในเชิงทฤษฎี

งานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานของปัจจัยด้าน ความคลุมเครือของบทบาท ภาระงานที่มากเกินไป และความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร โดยเป็นการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์ความสัมพันธ์และอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยผ่านตัวแปรกลางคือความเบื่อหน่ายในงาน (Burnout) ซึ่งสภาวะความเหนื่อยหน่ายในงานสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกอาชีพ แต่บุคลากรทางอุตสาหกรรมบริการมีหน้าที่ในการดูแลลูกค้า อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า แต่ด้วยคุณลักษณะพิเศษของอุตสาหกรรมบริการที่มีรายละเอียดที่เด่นชัดมากกว่าธุรกิจอื่นๆ การนำปัจจัยแต่ละด้านของข้อเรียกร้องในงานมาพิจารณาสามารถทำให้ผู้ออกแบบงานสามารถวางแผนการทำงานได้เหมาะสมสอดคล้องต่อสภาพการทำงานมากขึ้นและยกระดับความสามารถและทักษะของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการต่อไป

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัยมีระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 20 มกราคม 2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานร้านอาหารชื่อดังแห่งหนึ่งบนถนนนุทยาน ได้แก่ พนักงานในส่วนหน้าที่มีหน้าที่ต้อนรับและให้บริการแก่ลูกค้า และพนักงานที่เป็นฝ่ายสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทางร้านอาหารมีจำนวนพนักงานทั้งหมดโดยประมาณการที่ 110 คน ผู้วิจัยจึงเลือกกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ทำให้ต้องได้กลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 86 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจนได้ฉบับที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่ 100 ชุด และสาเหตุที่ไม่ได้เก็บทั้งกลุ่มประชากร เนื่องจากมีกลุ่มพนักงานที่ไม่ได้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง และไม่ได้มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาอย่างเช่นกลุ่มพนักงานโภกจรเพื่อจัดสรรที่จอดรถให้ลูกค้า พนักงานรักษาความปลอดภัย และด้วยภาระหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานกลุ่มนี้จึงไม่สะดวกในการให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมต้น คิดเป็นร้อยละ 41 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 50

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของปัจจัยที่ 1) ด้านข้อเรียกร้องในงาน ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้ง และบทบาทภาระงานที่มากเกินไป รวมคำถามทั้งหมด 14 ข้อ แบบสอบถามนี้ถูกดัดแปลงมาจาก (Singh et al., 1994; Beerh et al., 1976 อ้างถึงใน Rod et al., 2008) 2) ความเหนื่อยหน่ายในงาน มีคำถามจำนวน 4 ข้อ 3) ความผูกพันทางจิตใจมีคำถามจำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.70- 0.87 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) สถิติที่ใช้ในงานวิจัยคือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

JD= Job Demand (ข้อเรียกร้องในงาน)

RA= Role Ambiguity (ความคลุมเครือของบทบาท)

RC= Role Conflict (ความขัดแย้งของบทบาท)

RO= Role Overload (การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป)

BO= Burnout (ความเหนื่อยหน่ายในงาน)

AF= Affective Commitment (ความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์และส่วนที่ 2 ที่นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และ ตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	RA	RC	RO	BO	AF	JD
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.38	2.26	2.32	2.12	3.99	2.32
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	.41	.46	.45	.61	.65	.38
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)						
ความขัดแย้งของบทบาท (RC)	.504**					
การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (RO)	.657**	.623**				
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO)	.556**	.471**	.645**			
ความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร (AF)	-.505**	-.651**	-.615**	-.615		
ข้อเรียกร้องในงาน (JD)	.830**	.840**	.892**	.651**	-.709**	

*p<0.05, **p<0.01

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุของสมมติฐานที่ 1 ถึงสมมติฐานที่ 4

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม					
	1a	1b	1c	2	3	4
	BO	BO	BO	BO	AF	AF
ข้อเรียกร้องในงาน (JD)				1.052*		
ความคลุมเครือของบทบาท (RA)	.328*					
ความขัดแย้งของบทบาท (RC)		.106*				
การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (RO)			.605*			
ความเหนื่อยหน่ายในงาน (BO)					-.654*	
ความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กร (AF)						-1.217*
Adjust R2	.435	.433	.433	.418	.372	.497

*p<0.05, **p<0.01

ตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1a ความคลุมเครือในบทบาทมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.328, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1a

สมการที่ 1b ความขัดแย้งในบทบาทมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหาร พบว่ามีความสัมพันธ์แต่สัมพันธ์แบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.106, p<0.05$) จึงปฏิเสธสมมติฐาน 1b

สมการที่ 1c การมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=.605, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 26 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1c

สมการที่ 2 ชื่อเรียกห้องในงานมีผลเชิงบวกกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=1.052, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 72 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-.654, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 59 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 ชื่อเรียกห้องในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=-1.217, p<0.05$) โดยมีค่าความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 98 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 3 การทดสอบนัยสำคัญอิทธิพลทางอ้อมของตัวแปรกลาง (Sobel's Test) ของสมมติฐานที่ 5

ตัวแปรกลาง	Effect	se	Z	P
BO	-.298	.106	-2.807	.0050

สมการที่ 5 เมื่อมีการควบคุมความเหนื่อยหน่ายในงานซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่าชื่อเรียกห้องในงานมีความสัมพันธ์แบบมีนัยสำคัญทางสถิติกับชื่อเรียกห้องในงานและความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร ($ab \neq 0$) และยอมรับเมื่อค่า $Z > 1.64$ ($Z = -2.807, p < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการศึกษาี้โดยศึกษาจากค่า (Z) พบว่าความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางที่ถ่ายทอดอิทธิพลของตัวแปรอิสระไปสู่ตัวแปรตามได้เพียงบางส่วน (partial mediation effect) ระหว่างชื่อเรียกห้องในงาน และความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร Baron and Kenny (1986) จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

อภิปรายผล

ชื่อเรียกห้องในงานเป็นประเด็นพื้นฐานสำคัญเพื่อให้เข้าใจลักษณะของงานและพนักงานผู้ปฏิบัติที่ได้รับผลกระทบจากชื่อเรียกห้องในงาน จากการศึกษาของ Babakus et al. (2009) พบว่าผลกระทบของชื่อเรียกห้องในงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และสภาพการทำงานในอุตสาหกรรมบริการจะส่งผลต่อความผูกพันทางด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงาน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้เมื่อทำการศึกษาข้อเรียกร้องในงานของพนักงานร้านอาหารเป็นรายด้านพบว่า มีปัจจัยสองด้านที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้แก่ ด้านความคลุมเครือของบทบาท และด้านการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป สำหรับด้านความคลุมเครือของบทบาทพบว่ามิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Yunas and Mahaja (2015) ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเหนื่อยหน่ายในงานต่อการทำงาน จากผลการศึกษาของทั้งสองพบว่า ความคลุมเครือของบทบาทมีความสำคัญและมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน เพราะงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการมีสภาวะการทำงานที่กดดันและส่งผลกระทบต่อสภาวะจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่เป็นปัญหาขององค์กรเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของงาน ความรับผิดชอบ และความคาดหวังที่หัวหน้างานมีต่อตน ส่วนในด้านการมีบทบาทภาระงานมากเกินไปมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของสายบัว บุญหมื่น และคณะ (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตั้งใจลาออกจากงาน จากผลการศึกษาพบว่าบทบาทที่มีภาระงานมากเกินไปมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน จากการได้รับมอบหมายให้ทำงานในระยะเวลาที่กำหนด และการจัดการเกี่ยวกับสภาวะต่างๆ ในการทำงานของพนักงานแต่ละคน ทำให้บุคลากรต้องทุ่มเทความพยายามและใช้เวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานงานจำเป็นต้องปรับตัวเข้ากับสิ่งที่เกิดขึ้นในงานบริการที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ส่วนความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ต่อความเหนื่อยหน่ายในงานแต่ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร

จากผลการวิจัยในประเด็นของข้อเรียกร้องในงานมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Babakus et al. (2009) ที่พบว่าข้อเรียกร้องในงานมิตีพิลเชิงบวกับความเหนื่อยหน่ายในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำหน้าที่ในการดูแลลูกค้า พฤติกรรมของพนักงานกลุ่มนี้จะถูกสังเกตจากลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และผู้ควบคุมงาน พนักงานกลุ่มนี้ประสบความสำเร็จเหนื่อยหน่ายในงานได้ง่ายเนื่องจากต้องทนรับสภาวะของข้อเรียกร้องในงานที่มีความท้าทายต่อความเครียด และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Poksakoff et al. (2007) ที่กล่าวไว้ว่าข้อเรียกร้องในงานเป็นธรรมชาติของความสัมพันธ์ที่ใช้กำหนดกระบวนการของความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยแบ่งประเภทของข้อเรียกร้องในงานว่าเป็นความเครียดที่ถูกซ่อนอยู่ในตัวของผู้ปฏิบัติงาน เช่นความกดดันจากการที่ต้องทำงานให้เสร็จสมบูรณ์ สภาวะงานที่เร่งด่วน และลำดับของความเอาใจใส่ต่องานของผู้ปฏิบัติงานต่อข้อเรียกร้องในงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหารสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Muhamad and Hamdy (2005) เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในงานและผลของการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มพนักงานที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในงานจะมีความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างต่ำ และมีแนวโน้มต่อเนื่องในการลาออกจากงาน หัวหน้างานที่ดีต้องลดภาวะที่ก่อให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในงานและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงาน โดยการใส่ใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานมากขึ้น หรือจัดให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถและลดอาการเครียดที่อาจเกิดขึ้นจากสภาวะงาน

จากผลการวิจัยในประเด็นข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันด้านอารมณ์ต่อองค์กรของพนักงานร้านอาหาร ตรงกับสมมติฐานและมีงานวิจัยที่คล้ายคลึงกันจากผลการศึกษาของ Rod et al. (2008) เกี่ยวกับข้อเรียกร้องในงานที่มีอิทธิพลต่อการพลิกฟื้นประสิทธิภาพการบริการกับความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน พบว่าข้อเรียกร้องในงานมีความสัมพันธ์กับการพลิกฟื้นการบริการและส่งผลที่มีประสิทธิภาพต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับผลวิจัยของงานชิ้นนี้พบว่าถ้าข้อเรียกร้องในงานอยู่ในระดับสูงก็จะทำให้ความผูกพันทางอารมณ์ของพนักงานในองค์กรต่ำ เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้หัวหน้างานหรือผู้จัดการมีหน้าที่เข้าไปแก้ไขอย่างเร่งด่วน ในเรื่องของความคลุมเครือในบทบาทเพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจเกี่ยวกับความรับผิดชอบของตนได้ชัดเจนยิ่งขึ้นและข้อขัดแย้งในการทำงานจะไม่เกิดขึ้นมากนัก ซึ่งผู้จัดการสามารถทำการประเมินระดับการรับรู้ในการรับผิดชอบในหน้าที่ให้เหมาะสมหรือมีความสอดคล้องเพิ่มมากขึ้นก็จะช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับการมีภาระงานมากเกินไป ทำให้ความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้นในการทำงานสามารถนำมาแก้ไขเบื้องต้นเพื่อให้เกิดความประนีประนอมและลดปัญหาดังกล่าวเมื่อพนักงานเหล่านี้ต้องรับมือกับลูกค้าที่รู้สึกไม่พึงพอใจต่อการบริการ

จากผลการวิจัยในประเด็นความเหนื่อยหน่ายในงานที่เป็นตัวแปรกลางที่มีความสัมพันธ์กับข้อเรียกร้องในงานและการความผูกพันด้านอารมณ์ของพนักงานต่อองค์กรสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกันของ Lin (2012) ได้ศึกษาและพบว่าข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานเป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน ผลของงานวิจัยยังสนับสนุนอีกว่าข้อเรียกร้องในงานและทรัพยากรในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรถ่ายทอดไปสู่ผลกระทบบางส่วนไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาผลกระทบของข้อเรียกร้องในงานที่มีความสัมพันธ์กับงานวิจัยชิ้นนี้คือความคลุมเครือของบทบาท ความขัดแย้งของบทบาท และการมีบทบาทภาระงานมากเกินไปส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันในองค์กรของพนักงานร้านอาหาร ดังนั้นสำหรับงานวิจัยในอนาคตควรวิเคราะห์เกี่ยวกับมิติของความเครียดในงานเพื่อมาสนับสนุนถึงความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น และศึกษาอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่เกิดขึ้น
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับบุคลากรในกลุ่มสายงานในอุตสาหกรรมบริการที่มีความซับซ้อนในรายละเอียดของงาน และมีขนาดของบุคลากรที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรในเชิงกว้างยิ่งขึ้น
3. ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถาม ดังนั้นในการวิจัยในอนาคตควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วยก็จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและผลของการวิจัยจะมีความสมบูรณ์เพิ่มมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด .(2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สายบัว บุญหมั่น, นภาพร ชันชนภา, มนต์รี พิริยะกุล และ ประยงค์ มีใจชื้อ. (2557). ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลภาครัฐ. *วารสารการศึกษาร* 7(1), 125-138
- Babakus, E., Yavas, U., Ashill, J. N. (2009.) The role of customer orientation as a moderator of job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-492.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A. (1986). The modulator-mediator variable destination in social psychology research: conceptual, statistical consideration. *Journal of Psychology and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Beauchamp, M. R., Bray, S. R., Eys, M.A., and Carron, A.V. (2005). Leadership behavior and Multi dimensional role ambiguity perceptions in team sports. *Small Group Research*, 36, 5-20.
- Chen, C.F. and Kao, Y.L. (2011) Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33, 868-874.
- Curtis, R. C., Upchurch, S. R., Severt, E.D. (2009). Employee motivation and organizational commitment: A comparison of tipped and nontipped restaurant employees. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 10, 253-269.
- Dermody, M., Young, M, Taylor, S. (2008). Identifying job motivation factors of restaurant servers: insight for the development of effective recruitment and retention strategies. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 5(3), 1-14. (published online version)
- Frudenberg, H.J. & Richelson, G. (1985). *Burnout: The high cost of high achievement*. Garden City, NY: Doubleday.
- Gropade, J., Lackritz, J. and Singh, G. (2011). Personality as a mediator of the relationship between role conflict, role ambiguity, and burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 41(6), 1275-1298.
- Hayati, K. and Caniago, I. (2012) Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 272-277.
- Johanson, M.M., Woods, R.H. (2008). *Recognizing the emotional element in service excellence*. Cornell Hospitality Quarterly, 49, 310-316.
- Kandampully, J. (2006). The new customer centered business model for the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18 (3), 173 – 187.
- Khaya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37, 515-523.

- Kim, J.H. (2008). Hotel service provider's emotional labor: The antecedents and effect of burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.
- Knight, W. E., & Leimer, C. L. (2010). Will IR Staff Stick? An exploration of institutional researcher's intention to remain or leave their job. *Res High Educ*, 51, 109-131.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research and Activities. *Educational and Psychological Measurement*.
- Lin, Y. W. (2013). The causes, consequences, and mediating effects of job burnout among hospital employee in Taiwan. *Journal of Hospital Administration*, 2(1), 16-27.
- Lovelock, C., and Wirtz, J. (2010). *Service Marketing: People, Technology and Strategy*. (5th ed.). Prentice Hall.
- Madare, J.M. , Dawson, M. and Nael, J. A. (2013) . Hotel manager's perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35.28-34.
- Mayer, J.P., & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Muhammad, H. A. Hamdy, H.I. (2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce & Management*, 15(3-4), 230.
- Mohr, A. T. and Puck, J. F. (2007). Role conflict, general manager job satisfaction and stress and the performance of IJVs. *European Management Journal*, 25(1) 25-37.
- Podsakoff, N. P. , LePine, J. A. , LePine M. A. (2007). Different challenges stressors-Hindrances stressors Relationships with job attitudes Turnover Intentions, and withdrawal behavior Common Method Business in Behavior Research: A Meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Rod, M. , Ashill, J. H. , Carruthers, J. (2008). The Relationship between job demand stressors, service recovery performance and job outcomes in state-owned enterprise. *Journal of Retailing and Customer Services*, 15(2008), 22-31.
- Yesiltas, M. (2014). The effects of role ambiguity and role conflicts experience by employees of the hotel on their customer oriented pro-social service behavior. *The Macro Review*, 3(7), 34-45.
- Yunus, J.B., Mahajar, A. J. (2015) Work overload, role ambiguity, and role boundary and its effect on burnout among nurse of public hospitals in Malaysia. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, 2(10), 18-25.

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร
โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

Factors Relating to Participation in the Development and Hospital Accreditation of Personnel in
Bangchak Hospital, Samutprakan Province

อโนทัย พลิตนนท์เกียรติ¹

Palitnonkert@hotmail.com

ทิพย์รัตน์ แก้วศรี¹

Mai_thipyarat@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและด้านการบริหารที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จำนวน 155 คน สุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถามตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 0.93, 0.93, 0.90 และ 0.93 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก อยู่ในระดับปานกลาง ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ส่วนการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกและมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

¹ คณะสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม รับรองคุณภาพโรงพยาบาล

Abstract

The purposes of this descriptive research were to study personal factor and management factor relating to participation in the development and hospital accreditation of the personnel. The samples of this research were 155 personnel obtained by stratified random sampling technique. The instrument was a questionnaire which was verified for its content validity, and reliability processes revealed that it was reliable: Cronbach's alpha 0.93, 0.93, 0.90 and 0.93 for each variable. Data were analyzed using the frequency, percentage, standard deviation, Chi Square and Pearson's correlation coefficient. The results of the study showed that personnel participation in the development and hospital accreditation of Bangchak hospital was at a moderate level. Educational background, length of work, and position were related to the involvement in the development and hospital accreditation at the 0.05 level of significance. Job motivation was positively correlated at a moderate level. Transformational leadership was positively correlated at a low level. Support from the organization was positively correlated with the involvement in the development and hospital accreditation at a moderate level with a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Participation, Hospital Accreditation

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หัวใจหลักของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA คือการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ให้ประชาชนได้รับการรักษาพยาบาล การบริการที่ปลอดภัย ประชาชนหรือผู้ป่วยได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้นภายใต้การรักษาแบบองค์รวมที่ดูแลทั้งทางด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2555) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงมีการทำงานเป็นทีม บทบาทของบุคลากรในโรงพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานเพื่อการดูแลที่มีคุณภาพ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นหัวใจสำคัญของการบริการทางการแพทย์ เป็นแนวทางที่สร้างประโยชน์ต่อวงการแพทย์และสาธารณสุขของไทย ในสภาวะการแข่งขันของระบบบริการสุขภาพ และความคาดหวังต่อคุณภาพและความปลอดภัยของบริการสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับระบบและกระบวนการการทำงานมากขึ้น เพื่อให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วยและญาติ จึงนำมาสู่การพัฒนาระดับของมาตรฐานการรักษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพในปัจจุบัน โรงพยาบาลจึงต่างแข่งขันกันเพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้ได้ตามมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพ ผู้ป่วยสามารถได้รับบริการที่มีคุณภาพ ไม่เสี่ยงต่อการดูแลรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล, 2555)

แผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ปี 2555 - 2559 ของกระทรวงสาธารณสุข จึงมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและออกแบบระบบบริการสุขภาพในส่วนภูมิภาคทั้งประเด็นการเสริมสร้างศักยภาพหรือขีดความสามารถของสถานบริการสุขภาพ และการสร้างเครือข่ายของระบบบริการ โดยการจัดให้มีระบบบริการสุขภาพที่ครอบคลุมทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ โดยมุ่งหวังให้บริการแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกัน ตลอดจนเป็นระบบบริการสุขภาพที่มีศักยภาพรองรับปัญหาทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มีความซับซ้อน (สถาพร รัตนาวริวงษ์, 2556, น. 1) โรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพที่มีความพร้อมในด้านกำลังคน เครื่องมือและเทคโนโลยี ขณะเดียวกันการบริการที่ซับซ้อนประกอบด้วยวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กรอาจก่อให้เกิดปัญหาที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมได้ การปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบและมีทิศทางชัดเจน จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีการนำแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารงานโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการด้านการรักษาพยาบาลให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์กรมหาชน, 2556) การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความหมายเป็นพลวัต มีพัฒนาการเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะสร้างโอกาสทางธุรกิจความได้เปรียบในการแข่งขันและพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร (เศกสิน ศรีวัฒนา นุกุลกิจ, 2553)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพจะนำมาซึ่งสุขภาวะของผู้รับบริการ ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจซึ่งจะทำให้เกิดผลดีต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าของการพัฒนาคุณภาพและสร้างสรรค์การพัฒนางานด้วยความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รวมถึงหลักการพัฒนาที่ถูกต้อง

โรงพยาบาลบางจากเป็นโรงพยาบาลชุมชน (Community Hospital) ขนาด 60 เตียงได้เริ่มดำเนินการพัฒนาคุณภาพ HA ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 จนถึงปัจจุบันและยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาต่อไป ในระยะเวลาที่ผ่านมา โรงพยาบาลบางจากประสบความสำเร็จผ่านการประเมินในขั้นที่ 2 แม้จะประสบกับปัญหาในเรื่องของบุคลากรมีภาระงานมากทำให้ไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ แต่โรงพยาบาลบางจากยังมุ่งมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การรับรองและผ่านการประเมินในขั้นที่ 3 (ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลบางจาก, 2558)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรของโรงพยาบาลบางจากว่าอยู่ในระดับใด รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้นำมาใช้เป็นแนวทางให้กับศูนย์ประกันคุณภาพของโรงพยาบาลได้ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโรงพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ
2. ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

นิยามศัพท์

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของบุคลากรในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล วัดโดยใช้แบบสอบถามการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของ Cohen and Uphoff (1980) มี 4 ด้าน คือ 1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและเข้าร่วมดำเนินงานการพัฒนาในโรงพยาบาล หรือ ร่วมกำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ 2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โดยร่วมเป็นคณะกรรมการและกำหนดแนวทางเพื่อควบคุมและป้องกันปัจจัยเสี่ยงต่อผู้ใช้บริการ 3. ด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้วเกิดความพึงพอใจ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกมีคุณค่า และ 4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ให้การสนับสนุนปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลบางจาก

2. เพื่อให้ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลบางจาก สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงเพื่อให้เกิดความร่วมมือของบุคลากรในการนำไปสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

3. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และเชิงความสัมพันธ์ (Correlational research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้วิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากร โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

จำนวน 252 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางจาก กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ 155 คน ประกอบด้วย กลุ่มรักษาพยาบาล จำนวน 116 คน และกลุ่มสนับสนุนบริการ จำนวน 39 คน การเลือกตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) หลังจากนั้นจะเลือกตัวอย่างอีกครั้งจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายไม่หย่อนคืน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

1. ผู้วิจัยได้ส่งเอกสารการวิจัยเพื่อพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
2. ชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรและดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมเข้าร่วมการวิจัยเท่านั้น
3. รักษาความลับและวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของแบบสอบถามตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เท่ากับ 0.93, 0.93, 0.90 และ 0.93 ตามลำดับ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล**ผลการวิจัย****ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล**

จากการทำวิจัยบุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก พบการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองโรงพยาบาล
ดังตาราง

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 155)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18-25 ปี	23	14.8
26-35 ปี	60	38.7
36-49 ปี	59	38.1
50 ปี ขึ้นไป	13	8.4
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาปีที่ 3	12	7.7
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ เทียบเท่า	36	23.2
อนุปริญญาหรือ ปวส.	18	11.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	74	47.7
สูงกว่าปริญญาตรี ระบุ เช่น ปริญญาโท	15	9.7
ระยะเวลาปฏิบัติงาน		
1-5 ปี	70	45.2
6-10 ปี	37	23.9
11-15 ปี	19	12.3
16-20 ปี	9	5.8
21 ปีขึ้นไป	20	12.9

จากตาราง 1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ดังนี้ อายุ พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาล
บางจาก จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.7 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วน
ใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 47.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่มี
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติพบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในกลุ่มการ
รักษาพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 74.8 และกลุ่มการสนับสนุน คิดเป็นร้อยละ 25.2

ส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่แรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

2.1 การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 1.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมและรายด้าน ($n = 155$)

การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{x}	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
ด้านการตัดสินใจ	3.26	0.96	ปานกลาง
ด้านการปฏิบัติ	3.21	0.99	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์	3.49	0.88	มาก
ด้านการประเมินผล	3.13	0.98	ปานกลาง
รวม	3.32	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 1.2 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่าบุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$, S.D. = 0.89) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 0.88) ด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิบัติ และด้านการประเมินผล อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$, S.D. = 0.96), ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.99) และ ($\bar{x} = 3.13$, S.D. = 0.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 1.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความสัมพันธของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและรายด้าน ($n = 155$)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความสัมพันธ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.58	0.74	มาก
ด้านการยอมรับนับถือ	3.45	0.74	มาก
ด้านลักษณะงาน	3.77	0.78	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.43	0.83	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	3.57	0.84	มาก
รวม	3.56	0.74	มาก

ตารางที่ 1.3 (ต่อ)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	□	S.D.	ระดับความสัมพันธ์
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง			
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	3.62	0.84	มาก
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.23	0.95	ปานกลาง
การกระตุ้นทางปัญญา	3.45	0.89	มาก
การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล	3.41	0.81	มาก
รวม	3.43	0.85	มาก
การสนับสนุนองค์กร			
ด้านการปฏิบัติงาน	3.34	0.79	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา	3.17	0.90	ปานกลาง
ด้านใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดี	3.21	0.79	ปานกลาง
ด้านการเห็นคุณค่าของผลงาน	2.98	0.93	ปานกลาง
รวม	3.24	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 1.3 ผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$, S.D. = 0.74) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$, S.D. = 0.74), ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.74), ($\bar{x} = 3.77$, S.D. = 0.78) และ ($\bar{x} = 3.57$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.83) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.43$, S.D. = 0.85) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม, ด้านการกระตุ้นทางปัญญาและด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$, S.D. = 0.84), ($\bar{x} = 3.45$, S.D. = 0.89) และ ($\bar{x} = 3.41$, S.D. = 0.81) ตามลำดับ ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 0.95) การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการมีการสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$, S.D. = 0.80) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน, ด้านโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา, ด้านความใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีและด้านการเห็นคุณค่า

ของผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 0.79), ($\bar{x} = 3.17$, S.D. = 0.90), ($\bar{x} = 3.21$, S.D. = 0.79) และ ($\bar{x} = 2.98$, S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

3.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.4 การทดสอบไคสแคว์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ (n = 155)

ปัจจัยส่วนบุคคล	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน (ร้อยละ)			X ²	p-value	df
	สูง	ปานกลาง	น้อย			
อายุ				7.634	0.106	4
18-25 ปี	4 (2.6)	18 (11.6)	1 (0.6)			
26-35 ปี	12 (7.7)	37 (23.9)	11 (7.1)			
36 ปี ขึ้นไป	24 (15.5)	41 (26.5)	7 (4.5)			
ระดับการศึกษา	8	30	10	6.42	0.040*	

ปัจจัยส่วนบุคคล	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน (ร้อยละ)			X ²	p-value	df
	สูง	ปานกลาง	น้อย			
มัธยมศึกษาปีที่ 3 / มัธยมศึกษาปีที่ 6 / เทียบเท่า อนุปริญญา / ปริญญาตรี / สูงกว่า ปริญญาตรี	(5.2) 32 (20.6)	(19.4) 66 (42.6)	(6.5) 9 (5.8)			
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน				16.000	0.002*	4
1-5 ปี	9 (5.8)	47 (30.3)	14 (9.0)			
6-10 ปี	12 (7.7)	24 (15.5)	1 (0.6)			
11 ปี ขึ้นไป	19 (12.3)	25 (16.1)	4 (2.6)			
ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน				6.946	0.031*	2
กลุ่มการรักษาพยาบาล	34 (21.9)	65 (41.9)	17 (11.0)			
กลุ่มการสนับสนุน	6 (3.9)	31 (20.0)	2 (1.3)			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 1.4 ผลการวิเคราะห์ค่าไคสแคว์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ปฏิบัติกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($X^2 = 6.426, = X^2 16.00$ และ $X^2 = 6.946$) ตามลำดับ ส่วนอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.5 ผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ (n = 155)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.43	0.00*	ต่ำ
ด้านการยอมรับนับถือ	0.64	0.00*	ปานกลาง
ด้านลักษณะงาน	0.57	0.00*	ปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบ	0.57	0.00*	ปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน	0.49	0.00*	ต่ำ
รวม	0.66	0.00*	ปานกลาง

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1.5 ผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.64, r = 0.57$ และ $r = 0.57$ ตามลำดับ) ส่วนด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.49$ และ $r = 0.43$) ตามลำดับ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

ตาราง 1.6 ผลวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ (n = 155)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม	0.42	0.00*	ต่ำ
การสร้างแรงบันดาลใจ	0.44	0.00*	ต่ำ
การกระตุ้นทางปัญญา	0.38	0.00*	ต่ำ
การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล	0.55	0.00*	ปานกลาง
รวม	0.50	0.00*	ต่ำ

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 1.6 ผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.55$) ส่วนด้านการสร้างแรงบันดาลใจ, การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมและการกระตุ้นทางปัญญามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.44$, $r = 0.42$ และ $r = 0.38$) ตามลำดับ

3.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนจากองค์กรกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 1.7 ผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของการสนับสนุนจากองค์กรกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจากจังหวัดสมุทรปราการ (n = 155)

การสนับสนุนจากองค์กร	การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการปฏิบัติงาน	0.61	0.00*	ปานกลาง
ด้านโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา	0.58	0.00*	ปานกลาง
ด้านความใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดี	0.48	0.00*	ต่ำ
ด้านการเห็นคุณค่าของผลงาน	0.59	0.00*	ปานกลาง
รวม	0.60	0.00*	ปานกลาง

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1.7 ผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของการสนับสนุนจากองค์กรกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($t=0.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการปฏิบัติงาน, ด้านการเห็นคุณค่าของผลงานและด้านโอกาสที่จะได้รับการพัฒนามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.61, r = 0.59, r = 0.58$) ตามลำดับ ส่วนด้านความใส่ใจความเป็นอยู่ที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลบางจาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($r = 0.48$)

อภิปรายผล

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลบางจาก จังหวัดสมุทรปราการ จากผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลบางจากจังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32, S.D. = 0.89$) จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรร้อยละ 39.4 มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาบุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับมาก ร้อยละ 34.8 และมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.3 โดยมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์มากที่สุด ร้อยละ 42.6 รองลงมาคือมีส่วน

ร่วมในด้านการตัดสินใจร้อยละ 49.3 ส่วนด้านที่มีส่วนร่วมต่ำคือ การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ร้อยละ 8.4 อธิบายได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบุคลากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มการรักษาพยาบาล ซึ่งสามารถนำทักษะในด้านต่างๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการทำให้โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ (นภากรณ์ อินต๊ะ, 2554) พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับจิราณีย์ สายสนั่น ณ อยุธยา, (2556) พบว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มการพยาบาล หรือกลุ่มสนับสนุนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเรื่องปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วม เช่น ทักษะคิดต่อการพัฒนาคุณภาพบริการ

บรรณานุกรม

- กัญญวดี ศรีสวัสดิ์พงษ์ และประจักษ์ บัวผัน. (2554). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกาฬสินธุ์. วารสารวิจัย, 16 (5), 563-574.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. (2557). TQM: การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- จิราณีย์ สายสนั่น ณ อยุธยา. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล) กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- เดือนใจ แสร์สินธุ์. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ. วิทยานิพนธ์พย.ม.(สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นภากรณ์ อินต๊ะ. (2554). การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สาขาสาธารณสุขศาสตร์) เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บุญใจ ศรีสถิตยัณราทร. (2550). *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุทธนา สุริยะ. (2554). *การมีส่วนร่วมในการบริหารงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง จังหวัดบุรีรัมย์*. โครงการวิจัยสาธารณสุข. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). *ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสกสิน ศรีพัฒนานุกุลกิจ. (2553). *TQM: Total Management*. วิชาองค์การและการจัดการประกอบ Lecture. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://202.28.25.19/mpa12cmu/tmp/Data2553> (24 สิงหาคม 2558).
- ศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลบางจาก. (2558). *สถิติงานคุณภาพ*. คณะกรรมการควบคุมคุณภาพ: โรงพยาบาลบางจาก สมุทรปราการ.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2555). *HA Healthcare Accreditation*. นนทบุรี: สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.ha.or.th (31 สิงหาคม 2558).
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2556). *คู่มือการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน* (4 กันยายน 2558).
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2558). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี*. [ออนไลน์] แหล่งที่มา: www.jvnpk.net/ob/standard30715 (9 กันยายน 2558).
- สถาพร รัตนวารีวงศ์. (2556). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบึงกาฬ*. วิทยานิพนธ์ส.ม.(สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุปราณี เจริญพงษ์. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปราจีนบุรี*. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (สาขาการบริหารการพยาบาล) ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- Cohen & Uphoff. (1980). *Effective Behavior in Organizations*. NY: Richard D. Irwin Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. 2nd ed. NY: Harper & Row.

อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่าน
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

**The Influence of Organizational Justice on In-role Performance: The Mediating Effect of
Perceived Organizational Support**

ปิลันธนา เป็นปल्ली¹

piluntana.pan@stou.ac.th

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช จำนวน 180 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบลักษณะความเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมทั้งสามด้านกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีการอภิปราย สรุปผล และประโยชน์ของการศึกษา รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท

¹ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The objective of this research was to study the influence of organizational justice on in-role performance through the mediating variable of perceived organizational support. Data were collected by conducting a questionnaire based survey of 180 academic personnel and support personnel in the 12 academic schools of Sukhothai Thammathirat Open University. Descriptive statistics for data analysis were the frequency, percentage, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results showed that distributive justice, procedural justice, and interactional justice had an effect on perceived organizational support. Moreover, perceived organizational support had an effect on in-role performance. Testing of the effect of the mediating variable indicated that perceived organizational support was a mediating variable between the three kinds of organizational justice and in-role performance. The findings were discussed, the implications, and suggestions were also made for further study.

Keywords: Perceived Organizational Support, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, In-role Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (มสธ.) เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้โดยอาศัยสื่อประสม และมีรูปแบบการบริหารองค์การเป็นแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ" ซึ่งเป็นแนวคิดในการมุ่งใช้ทรัพยากรทุกประเภทและความชำนาญการร่วมกัน ดังนั้น มสธ. จึงกำหนดให้หน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกันมีเพียงหน่วยเดียว โดยให้บริการแบบรวมศูนย์เพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน อันก่อให้เกิดความประหยัดค้ำค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ส่วนพัสดุ ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนอาคารสถานที่ อาคารที่ทำการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และห้องสมุด เป็นต้น (www.stou.ac.th)

จากรูปแบบการบริหารงานแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ทำให้องค์การมีการแบ่งส่วนงานแตกต่างจากมหาวิทยาลัยในระบบปิดหรือมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศ อย่างที่เห็นได้ชัดในส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนการสอน โดยมหาวิทยาลัยทั่วไป เรียกว่า "คณะ" แต่ มสธ. เรียกว่า "สาขาวิชา" ซึ่งมีการบริหารงานโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชา เทียบเท่ากับ คณบดี และมีรองประธานกรรมการประจำสาขาวิชา เลขานุการประจำสาขาวิชา และกรรมการประจำสาขาวิชาเป็นทีมบริหาร ยังมีบุคลากรสายสนับสนุนคอยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ของคณาจารย์แต่ละสาขาวิชาต้องดำเนินตามภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานการศึกษา 2) งานวิจัย บททวามวิชาการ ตำรา นวัตกรรม สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร 3) งานพัฒนาองค์กร 4) งานบริการวิชาการ และ 5) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งรายละเอียดในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนต้องปฏิบัติงานตามภารกิจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งจะนำไปใช้เป็นตัวชี้วัดผลการ

ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในการปรับเงินเดือน แม้แต่การต่อสัญญาจ้างกรณีที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะวางกรอบและการกำหนดภาระงานตามข้อตกลงมาให้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณาจารย์จะจัดทำภายในแต่ละสาขาวิชานั้นๆ เป็นผู้กำหนดและที่มีความคล้ายกันคือ ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานั้นๆ เป็นผู้มีส่วนในการประเมินและให้คะแนนร้อยละ 10 จากผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล ทีมบริหารมีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรอง

ด้านสวัสดิการทางมสธ. ยังจัดสวัสดิการในเรื่องต่างๆ ให้แก่บุคลากร โดยการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและการสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่ที่เป็นตัวเงินอีกด้วย

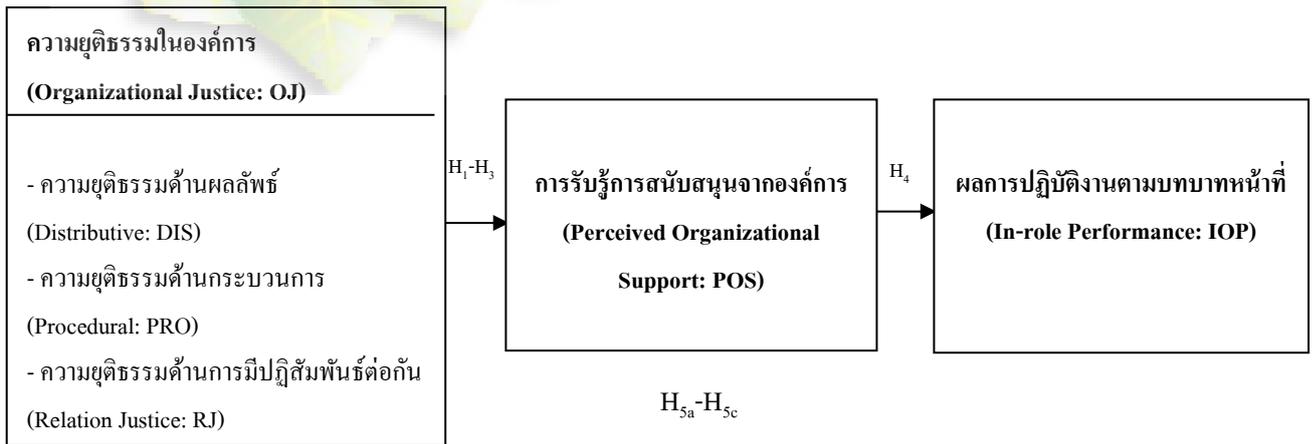
การศึกษาความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ที่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

โครงการวิจัยอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กรต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ได้พยายามอธิบายให้เข้าใจถึงการเพิ่มและสูญเสียอำนาจ เหมือนกับกระบวนการแลกเปลี่ยนอิทธิพลระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการอยู่ร่วมกัน ทฤษฎีนี้พิจารณาบนพื้นฐานของกระบวนการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมอันซับซ้อน สิ่งสำคัญของการมีความสัมพันธ์กันในสังคมก็เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพอใจด้านต่างๆ กัน การนำประสบการณ์นั้นๆ มาใช้ได้ ในการดำเนินการแลกเปลี่ยนทางสังคม ไม่ใช่แต่เพียงผลประโยชน์ด้านวัตถุ ยังรวมทางด้านจิตใจ เช่น การถูกยอมรับ ยกย่องและผลกระทบทางจิตใจอื่นๆ ทุกคนเรียนรู้การแลกเปลี่ยนทางสังคมตั้งแต่เยาว์วัย และพัฒนาการแลกเปลี่ยนตามความคาดหวังของตนเองมากขึ้นและต้องการความยุติธรรมมากขึ้นด้วย

วิโรจน์ เกษฎาภิรักษ์, 2553 อ้างถึงใน Blau (1964) กล่าวถึง ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่าถูกนำมาใช้ในงานวิจัยทางด้านองค์การเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับความเข้าใจในบทบาทขององค์การที่มีต่อการสร้างความรู้สึกละแหรณหน้าที่ของพนักงานที่จะช่วยเหลือองค์การ และแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเมื่อนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาใช้ในองค์การก็จะพบความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงาน และระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

2. ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์การ (Perceived Organization Support: POS) คือ ความเชื่อโดยทั่วไปของบุคลากรเกี่ยวกับการที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์การว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน Homans (1958) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่จะประเมินต้นทุนและผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ต้นทุนคือการทุ่มเททำงาน ความรัก ความผูกพันต่อองค์การ ผลประโยชน์อาจเป็นผลทางเศรษฐกิจหรือทางจิตวิทยา เช่น การเห็นคุณค่าผลงานและตัวบุคคล การใส่ใจทุกข์สุข การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ที่ต้องการก็คือ การทำงานตามบทบาทเดิม และการทำงานเกินบทบาท

3. ความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ (Organization Justice: OJ) คือ สิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติ ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความเป็นธรรมหรือไม่ ความยุติธรรมในองค์การอาจเป็นความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice: PJ) คือกระบวนการตลอดจนกฎ ระเบียบ และเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการพิจารณา ให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนมีความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ เลือกรับปฏิบัติหรือเอนเอียงเป็น 2 มาตรฐานหรือไม่ ความเป็นธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice: DJ) พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนหรือค่าตอบแทนสมดุล

กับแรงงาน แรงใจ ความทุ่มเท ความพากเพียรพยายามที่ให้กับงานหรือไม่ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactive Justice: IJ) พนักงานรับรู้ว่าได้รับการยอมรับในผลงาน ความรู้ความสามารถจากผู้นำหรือไม่ ได้รับสิทธิ ความสนใจ การเข้าพบ ความเป็นกันเองและการอธิบายข้อสงสัยอย่างมีเหตุผลหรือไม่ (Greenberg and Baron, 1997) Greenberg (1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์กรเป็นความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้พนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน สำหรับหลักสำคัญของความยุติธรรมมี 2 ประการ (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) คือ (1) หลักความสมดุล และ (2) หลักการความถูกต้อง ดังนั้น การจัดการต้องควบคู่กับธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงหลักของความยุติธรรมและความถูกต้องในการปฏิบัติงานร่วมกันไป พบว่าความยุติธรรมในองค์กร (Organization Justice: OJ) มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) (Piercy et al., 2006; Asgari et al., 2006)

4. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร มีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ดังเช่น การวิเคราะห์งานวิจัยของที่ระบุการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน และจากการศึกษาของ (Eisenberger et al., 2002 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ศึกษาเชิงทฤษฎี พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรผ่านความรู้สึกในการตอบแทนจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ และลดพฤติกรรมด้านลบของพนักงาน และยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางใน โมเดลเชิงสาเหตุ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระดับต่างๆ ขององค์กรกับผลการดำเนินงานของพนักงานด้วย นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ (Eisenberger et al., 2001 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความรู้สึกของการตอบแทน พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุนก็จะมีความรู้สึกต้องตอบแทนและจะเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ และลดพฤติกรรมในด้านลบด้วย ตลอดจนการศึกษาของ (Stamper and Johlke, 2003 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในองค์กร กับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางจากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานการวิจัย

Hypothesis 1 ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Hypothesis 2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Hypothesis 3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Hypothesis 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5a การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลลัพธ์และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5b การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5c การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรของการศึกษาเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) ทั้ง 12 สาขาวิชาของ มสธ. มีจำนวน 414 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายสาขาวิชาละ 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน จำนวนตอบกลับทั้งหมด 180 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของจำนวนตอบกลับแบบสอบถามจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker, Kumer and Day, 2001)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ด้านความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 12 ข้อ แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อย่างละ 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามในตอนที่ 2-4 เป็นแบบมาตราประมาณค่า Likert-scale จำนวน 5 ระดับ โดยระดับที่ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด และทำการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach alphas ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.72-0.95 โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับ ค่าความยากของแบบสอบถามที่ $0.71 \leq p < 1.00$ ระดับความเชื่อมั่นสูง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIS)	0.77
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRO)	0.87
ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)	0.95
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.92
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (INR)	0.72

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพียร์สัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบลักษณะความเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการทดสอบตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

$$\text{Equation 1: POS} = \beta_{01} + \beta_1 \text{DIS} + \epsilon$$

$$\text{Equation 2: POS} = \beta_{02} + \beta_2 \text{PRO} + \epsilon$$

$$\text{Equation 3: POS} = \beta_{03} + \beta_3 \text{RJ} + \epsilon$$

$$\text{Equation 4: INR} = \beta_{04} + \beta_4 \text{POS} + \epsilon$$

$$\text{Equation 5a: INR} = \beta_{05} + \beta_5 \text{POS} + \beta_6 \text{DIS} + \epsilon$$

$$\text{Equation 5b: INR} = \beta_{06} + \beta_7 \text{POS} + \beta_8 \text{PRO} + \epsilon$$

$$\text{Equation 5c: INR} = \beta_{07} + \beta_9 \text{POS} + \beta_{10} \text{RJ} + \epsilon$$

จากสมการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดของแต่ละตัวแปรดังนี้

DIS	=	Distributive Justice	(ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์)
PRO	=	Procedural Justice	(ความยุติธรรมด้านกระบวนการ)
RJ	=	Relation Justice	(ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน)
POS	=	Perceived Organizational Support	(การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร)
INR	=	In-role Performance	(ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.4 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 36.1 ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รายได้ที่ได้รับอยู่ในระหว่าง 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่ปฏิบัติตำแหน่งสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 63.9 และมีสถานภาพในการทำงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่หนึ่งนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่สองนำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	DIS	PRO	RJ	POS	INR
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.32	3.22	3.56	3.16	3.64
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	1.04	1.05	1.04	1.04	0.67
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIS)	-				
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRO)	0.65**				
ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)	0.54**	0.61**			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	0.69**	0.57**	0.60**		
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (INR)	0.16*	0.25**	0.14	0.23**	-

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์แต่มีเพียงตัวแปร ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ยกเว้นความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1	2	3	4	5a	5b	5c
	POS	POS	POS	INR	INR	INR	INR
ความยุติธรรม ด้านผลลัพธ์ (DIS)	0.70***				0.02		
ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ (PRO)		0.57***				0.13*	
ความยุติธรรมด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)			0.60***				0.03
การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร (POS)				0.35***	0.13*	0.07	0.13*
Adjusted R ²	0.48	0.32	0.36	0.04	0.06	0.07	0.05
F	170.25***	86.04***	102.90***	10.02***	4.83***	5.56***	4.24***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้
สมการที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.70, p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 48 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.57, p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 32 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.60, p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 36 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.35, p<0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สมการที่ 5a เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.02, p>0.05$) ขณะเดียวกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาท

หน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5a

สมการที่ 5b เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) ขณะเดียวกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.07, p>0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5b

สมการที่ 5c เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.03, p>0.05$) ขณะเดียวกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5c

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น การศึกษาของ วิโรจน์ เกษฎาลักษณ์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกลาง พบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น และทฤษฎีของ Tepper และคณะ (Tepper...et al. 1998: p.144-160) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน รับรู้ถึงความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์กรอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในระดับสูงด้วย โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะแสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ และในการศึกษาคั้งนี้ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมทำให้บุคคลต้องแสดงการ

ตอบแทนด้วยความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัย และสนับสนุนการศึกษาของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยกับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ซึ่งเป็นองค์กรที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานราชการด้านการศึกษา จึงมีวัฒนธรรม องค์กรด้านต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างจากองค์กรธุรกิจทั่วไปหรือองค์กร ระดับอุดมศึกษาในระบบปิด ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนขององค์กรใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็นระบบเปิด เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตามระบบการบังคับบัญชาของ ลักษณะความเป็นหน่วยงานราชการ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั้นเกิดจากความสำนึกในหน้าที่ของ ข้าราชการ ที่มีลักษณะความเป็นผู้ให้ความรู้ในการให้การศึกษาเพื่อผลิตสื่อหลักคือ เอกสารการสอนสำหรับทุกคน ที่ต้องการจะศึกษาสามารถศึกษาได้ตลอดชีวิตและเปิดโอกาสสำหรับทุกคน และด้วยเป็นหน่วยงานราชการจึงมี ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงสอดคล้อง กับผลการวิจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของความ ยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions) ประโยชน์ทางการจัดการในการศึกษาเพื่อสร้าง ความชัดเจนในลักษณะขององค์กร ที่มีการบริหารในระบบราชการ และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานอาชีพที่ เฉพาะเจาะจง มีความแตกต่างจากงานอาชีพอื่น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณา การทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ให้เห็นปัจจัยสำคัญที่มาก่อน ได้แก่ ความยุติธรรมด้าน ผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และปัจจัยที่เป็นผลของการ รับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในลักษณะของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาปัจจัยทั้งสาม เปรียบเทียบกันทำให้เห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน แต่สามารถ แยกออกจากกันได้

บทสรุป

จากการศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ต่อผลการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบลักษณะความเป็นตัว แปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมทั้งสามด้าน กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Future Direction for Research) มีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้ครอบคลุมกับทุกสายงาน เพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษายเป็นข้อมูลเชิงสถิติ และมีข้อจำกัดในการอธิบายประเด็นทางสังคมศาสตร์ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะสาขาวิชา การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นโดยครอบคลุมบุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย ซึ่งควรเพิ่มการศึกษาเชิงลึกหรือสัมภาษณ์ในประเด็นความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานขององค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิชา พุฒาคำ ที่ให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่หน่วยเลขานุการของทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. www.stou.ac.th.

วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. ฉบับภาษาไทย สาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2553.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley and Sons.

George C. Homans. 1958. Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63: 597-606.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16,399– 432.

- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations: Understanding and managing the Human side work*. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hal.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D.W. (2006). Driving organizational citizenship Behaviors and salesperson in-role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2): 244-262.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
- Sheppard B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational justice: The search for fairness in The workplace*. New York, NY: Macmillan, Inc.
- Tepper, B. J., Eisenbach, R. J., Kirby, S. L., & Potter, P. W. (1998). *Test of a justice-based model of Subordinates' resistance to downward influence attempts*. *Group & Organization Management*, 23, 144 –160.



การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผล
การปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มรัตนโกสินทร์

**Perceived Organizational Support, Organizational Behavior Citizenship and Academic
Performance of Academic Staff of Rajabhat Universities in Rattanakosin Group**

ฐิติวัฒน์ ทองแก้ว¹

Thitiwat.tong077@gmail.com

วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์¹

Viroj_Jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรแบ่งเป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 343 คน คือ บุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของยามานะ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา มีความเชื่อมั่น 0.92 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

คำสำคัญ: การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

This research aimed to study the relationship between perceived organizational support including both intrinsic and extrinsic factors, organizational behavior citizenship, and academic performance. The samples of this quantitative research were 343 academic staff of Rajabhat Universities in Rattanakosin group which were calculated by using Yamane's formula with 95% confidence level. The instrument used was a questionnaire on perceived organizational support, organizational behavior citizenship, and academic performance with a reliability level of 0.92. Statistics employed for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and stepwise multiple regression.

The results indicated that 1) perceived intrinsic organization support had a positive influence on the organizational behavior citizenship; 2) perceived extrinsic organization support had a positive influence on the organizational behavior citizenship; and 3) organizational behavior citizenship had a positive influence on academic performance at the 0.001 level of significance.

Keywords: Perceived Organizational Support, Organization Behavior Citizenship, Academic Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม ส่งผลให้องค์กรต่างๆ เข้าสู่สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น ไม่เพียงแต่องค์กรทางเศรษฐกิจเท่านั้น สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ก็เข้าสู่สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน เห็นได้จากหลายมหาวิทยาลัยมีการใช้เทคนิควิธีการและกลยุทธ์ทางธุรกิจเข้ามาดึงดูดผู้เรียน เช่น การปรับสภาพแวดล้อม ปรับปรุงเทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงใช้การประชาสัมพันธ์หลากหลายวิธี ทั้งนี้ เพื่อสร้างความอยู่รอดให้กับมหาวิทยาลัยของตนเอง นอกจากนี้ ประเด็นหนึ่งที่ทุกมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือสภาวะการณ์เช่นนี้ คือ การพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อเป็นศักยภาพและภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งการมีทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนาในภาพรวมได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงวิธีการที่จะดึงดูดบุคลากรที่มีศักยภาพให้เข้ามาร่วมทำงาน และประเด็นสำคัญที่ยากกว่าการสรรหาบุคลากรเข้าทำงาน คือ การรักษาบุคลากรที่มีศักยภาพให้คงอยู่กับองค์กรและหลอมรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในมหาวิทยาลัยต่อไป

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นประเด็นที่ถูกหยิบยกขึ้นมาศึกษา เพื่อหาปัจจัยที่องค์กร ควรดำเนินการหรือจัดสรรให้กับพนักงานหรือบุคลากร เนื่องจากหลักการของประเด็นดังกล่าวคือการแลกเปลี่ยน

ผลประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งหมายความว่าเมื่อองค์กรได้มอบผลประโยชน์ให้พนักงานหรือบุคลากร พวกเขาเหล่านั้นจะหาทางตอบแทนสิ่งที่ได้รับเช่นเดียวกัน ซึ่งได้มีงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความพึงพอใจ การยอมรับองค์กร และพัฒนาเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ที่พนักงานหรือบุคลากรจะเต็มใจปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่อย่างเต็มใจ เช่น การปฏิบัติงานล่วงเวลาโดยไม่เรียกร้องค่าตอบแทนเพิ่มเติม การร่วมกิจกรรมขององค์กรอย่างเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ หรือการรักษาผลประโยชน์และทรัพยากรขององค์กรด้วยความเต็มใจ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั่นเอง

สิ่งที่องค์กรมอบให้กับพนักงานหรือบุคลากรเพื่อสร้างการรับรู้ในการสนับสนุนขององค์กรและพัฒนาเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีวัตถุประสงค์หลักที่สำคัญคือการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในองค์กรธุรกิจประสิทธิภาพการทำงานอาจอยู่ในรูปของผลผลิตที่ได้ ปริมาณงานที่ได้ ยอดขายที่ได้รับ เป็นต้น แต่ในสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ผลการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ถูกกำหนดไว้ เช่น ภาระงานสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งได้ถูกกำหนดไว้โดยหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างเหมาะสม

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษา จึงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาวิจัย เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้เกิดความเหมาะสม อันจะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา

บททวนวรรณกรรม

1. การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงระดับความสัมพันธ์ขององค์กรกับบุคลากรหรือพนักงาน ซึ่งหากบุคลากรหรือพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กร จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น (สุมินทร เบ้าธรรม, 2554) ทั้งนี้ Ajmal et al. (2015) ได้จำแนกการศึกษาการรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรในรูปแบบของการให้รางวัล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายใน (Intrinsic) และปัจจัยภายนอก (Extrinsic) โดยปัจจัยภายในจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เป็นนามธรรมหรือมีลักษณะแฝงอยู่ในงานนั้นๆ เช่น สถานะในการทำงาน ความท้าทาย ความรับผิดชอบ การพัฒนาทักษะการทำงาน เป็นต้น และปัจจัยภายนอกจะเกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีรูปธรรมมากกว่าหรือเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากลักษณะงาน เช่น เงินเดือน ค่าตอบแทนอื่นๆ การให้สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (Özutku, 2012) ซึ่งการให้รางวัลหรือการสนับสนุนทั้ง 2 รูปแบบนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร (Job Satisfaction) เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป (Mohsen et al., 2011; Swaminathan and Jawahar, 2013)

นอกจากนี้ เปรมจิตร คัลยาเพ็ชร (2548) และ มุทิตา คงกระพันธ์ (2554) ได้วิเคราะห์และจำแนกองค์ประกอบของการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็นด้านต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์และสังเคราะห์ โดยจัดกลุ่มเป็น 2 ปัจจัยที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) ปัจจัยภายในงาน คือ ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง ประกอบด้วย การให้ความรู้ในงาน สร้างความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่ง/เพิ่มความรับผิดชอบ สร้างบรรยากาศในการทำงาน สนับสนุนและช่วยเหลือในภาระงาน การให้การอบรมหรือโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร เป็นต้น และ 2) ปัจจัยภายนอกงาน คือ ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่ไม่เกี่ยวข้องกับลักษณะงานโดยตรง ประกอบด้วย ค่าตอบแทน/เงินเดือน สวัสดิการ การให้รางวัล การยกย่องให้เกียรติ/การยอมรับ สร้างความมั่นคงและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่บุคลากร เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่พนักงานหรือบุคลากรตอบสนองต่อองค์กรบนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันในเชิงบวก (ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไร, 2556) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากความรับผิดชอบตามภาระงานหลัก ไม่หวังผลตอบแทนและมีรูปแบบไม่เป็นทางการ เช่น การช่วยเหลือองค์กรหรือผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ทำงานที่ยากลำบากอย่างอดทนและไม่บ่น ปกป้องทรัพยากร ชื่อเสียงและผลประโยชน์ขององค์กร เป็นต้น (ปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ทั้งนี้ พฤติกรรมต่างๆ ดังกล่าวจะเป็นพฤติกรรมในเชิงสนับสนุนและมีความจำเป็นต่อองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในภาพรวมแก่องค์กร (สฎาญ ชีระวณิชตระกูล, 2547) โดย Organ (1988 cited in Polat, 2009; Tambe and Shanker, 2014) ได้แบ่ง

องค์ประกอบของพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็น 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) 3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และ 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกประเด็นที่สำคัญในแต่ละองค์ประกอบและสังเคราะห์ในภาพรวมเพื่อทำการวิจัยพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรในครั้งนี้ ทั้งนี้ ผลการวิจัยของ Tekleab and Chiaburu (2011) พบว่าการที่บุคลากรหรือพนักงานรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรจะช่วยกระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวกของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1_a ปัจจัยภายในของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 1_b ปัจจัยภายนอกของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ

ปัจจุบันได้มีการกำหนดเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานในแต่ละปีว่าบรรลุเป้าหมายหรือไม่ เพื่อนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานและขึ้นเงินเดือนตามเกณฑ์มาตรฐานที่แต่ละมหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายละเอียดภาระงานที่สำคัญคือ ต้องมีภาระงานไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 35 ชั่วโมง จำแนกเป็นภาระงานด้านต่างๆ ดังนี้ (คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, 2558) 1) ด้านการสอน 2) ด้านงานทำวิจัย 3) ด้านงานบริการวิชาการ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และ 5) ด้านอื่นๆ ที่สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาและประกาศฉบับนี้ ซึ่งในแต่ละมหาวิทยาลัยหรือกลุ่มมหาวิทยาลัยอาจมีความแตกต่างกันในการกำหนดผลการปฏิบัติงานแต่ละด้าน ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศได้มีการจัดประชุม โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำร่างประกาศมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558 เพื่อกำหนดเกณฑ์การวัดผลดังกล่าว เมื่อวันที่ 2 – 3 พฤศจิกายน 2558 โดยแบ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏออกเป็นกลุ่มต่างๆ ตามพื้นที่ตั้ง โดยผู้วิจัยเลือกมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งมีเกณฑ์ภาระงานประกอบด้วย 1) ภาระงานด้านการสอน จำนวน 18 ชั่วโมง แบ่งเป็นการสอนจริง 12 ชั่วโมง และ การปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตบัณฑิต จำนวน 6 ชั่วโมง เช่น งานนิเทศนักศึกษา/สหกิจ งานบริหารหลักสูตร งานคุมสอบ งานที่ปรึกษา เป็น

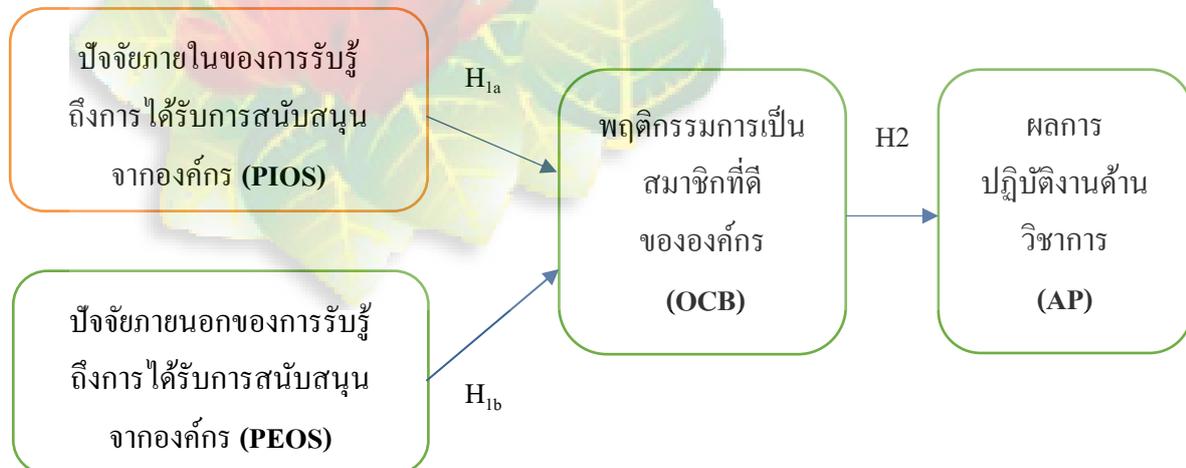
ต้น 2) งานวิจัยและผลงานวิชาการ จำนวน 10 ชั่วโมง 3) งานบริการวิชาการ จำนวน 3 ชั่วโมง 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 ชั่วโมง และ 5) งานอื่นๆ จำนวน 2 ชั่วโมง (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558)

ทั้งนี้ Podsakoff et al. (2000) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานจากทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ พบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ลดการใช้ทรัพยากร และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนองค์กรให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์กร เป็นต้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการตามเกณฑ์ภาระงานดังกล่าวในเชิงบวก ดังสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษางานวิจัยข้างต้น สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีการวิจัย

1. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีทั้งหมด 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการจ้างงาน ประสบการณ์การทำงาน ด้านการสอน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน รวม 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของ เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) และ มุทิตา คงกระพันซ์ (2554) มาเป็นต้นแบบพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ปัจจัยภายในงาน จำนวน 6 ข้อ และ 2) ปัจจัยภายนอกงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของชุตติมา ชุตติชิวานันท์ (2554) และปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) มาเป็นต้นแบบพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ 1) ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านความสุภาพอ่อนน้อม จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 4 ข้อ 4) ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ และ 5) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยประยุกต์จากแบบสอบถามในงานวิจัยของมุทิตา คงกระพันซ์ (2554) และใช้มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558 (มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2558 และคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา, 2558) เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม จำนวน 10 ข้อ

ทั้งนี้แบบสอบถามได้ตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองกับบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

2. การรวบรวมข้อมูล

ประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มรัตน โกสินทร์ จำนวน 2,434 คน โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 343 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยสูตรของทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation)

3. วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยพหุคูณ และใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression)

ทั้งนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดรายละเอียดของตัวแปร ดังนี้

PIOS = Perceived Intrinsic Organization Support (ปัจจัยภายในของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร)

PEOS = Perceived Extrinsic Organization Support (ปัจจัยภายนอกของการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร)

OCB = Organization Citizenship Behavior (พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร)

AP = Academic Performance (ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรสายวิชาการสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.6 และเพศชาย ร้อยละ 43.4 อายุ ส่วนมากอยู่ระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.8 ระหว่าง 40 – 49 ปี ร้อยละ 17.8 และน้อยที่สุด คือ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ส่วนมากสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ ปริญญาตรี ร้อยละ 32.4 และระดับปริญญาเอก ร้อยละ 6.4 ตามลำดับ ส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ร้อยละ 65.3 รองลงมาคือ ข้าราชการ ร้อยละ 32.1 และอื่นๆ ร้อยละ 2.6 ส่วนมากมีประสบการณ์การทำงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ 6 – 10 ปี ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ 11 – 15 ปี ร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดคือ 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 9.2 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งทางวิชาการ คือ อาจารย์ ร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 27.7 และน้อยที่สุดคือ รองศาสตราจารย์ ร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ตัวแปรการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งปัจจัยภายในและภายนอกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.001 ดังแสดงในตารางที่ 1 ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากองค์กรมีการสนับสนุนพนักงานหรือบุคลากรทั้งปัจจัยภายใน เช่น การให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้การอบรมและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ สร้างความท้าทายในงาน มีการประเมินเลื่อนตำแหน่ง/เพิ่มความรับผิดชอบ สร้างบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น หรือปัจจัยภายนอก เช่น ค่าตอบแทน/เงินเดือน สวัสดิการ การให้รางวัลต่างๆ เป็นต้น การรับรู้ของพนักงานหรือบุคลากรต่อการสนับสนุนขององค์กรต่างๆ เหล่านี้ จะกระตุ้นให้พนักงานหรือ

บุคลากรมีพฤติกรรมในเชิงบวกต่อการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ เช่น บุคลากรยินดีทำงานนอกเหนือภาระงาน เพื่อช่วยเหลือองค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน ปกป้องชื่อเสียงและทรัพยากรขององค์กร เป็นต้น และเมื่อพนักงานหรือบุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงาน เช่น พฤติกรรมการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ลดการใช้ทรัพยากรและใช้ทรัพยากรที่อยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ยินดีปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากภาระงาน ช่วยสนับสนุนองค์กรให้ผ่านการเปลี่ยนแปลงตามบริบทของสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัตในปัจจุบัน ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กรได้อย่างยั่งยืน โดยในบริบทของสถาบันอุดมศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา เช่น การเรียนการสอน การทำวิจัย การบริการวิชาการ หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีแนวโน้มพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้นนั่นเอง

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	POSI	POSE	OCB	AP
ค่าเฉลี่ย	3.96	4.23	3.72	3.33
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	0.439	0.476	0.466	0.627
ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (POSI)				
ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร (POSE)	0.565***			
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)	0.318***	0.459***		
ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษา (AP)	0.375***	0.337***	0.710***	

** P<0.01, *** P<0.001

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงในตารางที่ 2 พบว่า

สมการที่ 1a ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.318, p<0.001$) และสามารถใช้พยากรณ์ได้ ร้อยละ 9.8 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน 1a **สมการที่ 1b** ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.459, p<0.001$) และสามารถใช้พยากรณ์ได้ ร้อยละ 20.8 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน 1b ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากมีการกระทำใดๆ กับองค์ประกอบปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทิศทางเดียวกัน เช่น หากองค์กรประเมินขึ้นตำแหน่งหรือเพิ่มความรับผิดชอบให้พนักงานหรือบุคลากรจะส่งผลให้ พนักงานหรือบุคลากรท่านนั้นมีคุณลักษณะของพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้น เป็นต้น เช่นเดียวกับปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เช่น หากองค์กรเพิ่มเงินเดือนหรือให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น พนักงานหรือบุคลากรจะแสดงคุณลักษณะของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นในลักษณะของผลประโยชน์ต่างตอบแทนนั่นเอง

สมการที่ 2 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.710, p<0.001$) และสามารถใช้จ่ายกรณีได้ร้อยละ 50 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐาน 2 ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าหากมีการกระทำใดๆ กับองค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาในทิศทางเดียวกัน เช่น หากองค์กรสามารถสร้างการรับรู้ให้กับพนักงานหรือบุคลากรต่อการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ จนพนักงานหรือบุคลากรเหล่านั้นแสดงหรือมีคุณลักษณะของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานด้านการศึกษาต่างๆ มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ เป็นต้น

ตารางที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม		
	1a	1b	2
	OCB	OCB	AP
ปัจจัยภายในของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร POSI	0.318*** (0.054)		
ปัจจัยภายนอกของการรับรู้การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร POSE		0.459*** (0.047)	
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร OCB			0.710*** (0.051)
Adjusted R ²	0.098	0.208	.503

* $p<0.05$, ** $P<0.01$, *** $P<0.001$

อภิปรายผล

1. การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งปัจจัยภายใน (1_a) และภายนอก (1_b) มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Tekleab and Chiaburu (2011) ที่พบว่าการที่บุคลากรหรือพนักงานรับรู้การได้รับการสนับสนุนขององค์กรจะช่วยกระตุ้นพฤติกรรมเชิงบวกของการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้ เนื่องจากว่าหากบุคลากรหรือพนักงานนั้นได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปได้นั่นเอง (Mohsen et al., 2011; Swaminathan and Jawahar, 2013)

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานจากทฤษฎีและวรรณกรรมต่างๆ มากมายและได้ข้อสรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานในภาพรวมขององค์กร เช่น ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน ให้ความร่วมมือในการลดการใช้ทรัพยากรและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยสนับสนุนองค์กรให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบริบทของสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความมั่นคงและเสถียรภาพขององค์กร เป็นต้น

บทสรุป

ผลการวิจัยการรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรสายวิชาการในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ พบว่าหากมหาวิทยาลัยมีการสนับสนุนการทำงานให้กับบุคลากรทั้งปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น การให้ความรู้เพิ่มเติม การให้ความท้าทายในงาน การเลื่อนตำแหน่งความรับผิดชอบ หรือปัจจัยภายนอกลักษณะงาน เช่น ค่าตอบแทน สวัสดิการ รางวัล การยกย่องเชิดชู การสร้างความมั่นคง จะส่งผลให้บุคลากรหรือพนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อองค์กรจนกลายเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลดีในเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของบุคลากรได้

ทั้งนี้ จากสถานการณ์ด้านการศึกษาในปัจจุบันจะพบว่าบุคลากรสายวิชาการของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งได้รับการกำหนดภาระงานทั้งด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งภาระงานที่เพิ่มขึ้นนี้อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงานหลักที่สำคัญที่สุด คือ งานด้านการสอน และอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบัณฑิตที่ลดลงได้ นอกจากนี้ ปัญหาความไม่มั่นคงในสายอาชีพของบุคลากรทางการศึกษาที่กำลังเป็นปัญหาอย่างต่อเนื่องในขณะนี้กลายเป็นสิ่งที่บั่นทอนแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างมาก ดังนั้น สิ่งที่ต้องสังกัดคือกระทรวงศึกษาธิการหรือมหาวิทยาลัยเองอาจต้องพิจารณาการกำหนดนโยบายเพื่อจัดสรรปัจจัยสนับสนุนเพื่อจูงใจหรือกระตุ้นกำลังใจของบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นกำลังและแรงผลักดันสำคัญในการพัฒนานักศึกษาหรือเยาวชนที่จะกลายเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป โดยการจัดสรรสิ่งสนับสนุนทั้งปัจจัยภายในและภายนอกที่เหมาะสมนั้น จะกลายเป็นแรงจูงใจสำคัญและสร้างคุณลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้กับบุคลากรสายวิชาการรวมถึงบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเช่นเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและคุณภาพในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และการศึกษาของประเทศไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการในบริบทของมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนและพัฒนาแนวทางการสนับสนุนการปฏิบัติงานทางด้านวิชาการของบุคลากร ให้บุคลากรเกิดความสุขในการทำงาน และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาไปในแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืนต่อไป

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานด้านวิชาการของบุคลากรหรือพนักงานในหน่วยงานอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดความรักและผูกพันต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไปได้

บรรณานุกรม

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา. (2558). ประกาศ “มาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558”. ราชกิจจานุเบกษาหน้า 65 เล่ม 132 ตอนที่ 82 ง ประกาศวันที่ 20 สิงหาคม 2558.

ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพท์ที่เกิดขึ้น (Organizational Citizenship Behavior and Its Consequences). *FEU Academic review* (มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น). ปีที่ 7. ฉบับที่ 1.

ชุติมา ชูติชิวานันท์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่. งานวิจัย ประมวลวิชาสำหรับนักศึกษา โครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่ผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. (2558). รายงานการประชุมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำ (ร่าง) ประกาศมาตรฐานภาระงานทางวิชาการของผู้ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2558. ระหว่างวันที่ 2 – 3 พฤศจิกายน 2558 ณ ห้องประชุมพิมานจันทร์ 1 ชั้น 12 อาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- มุกิตา คงกระพันซ์. (2554). การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สญา ชีระวิชิตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 16(1) เดือนมิถุนายน – ตุลาคม 2547, หน้า 15 – 28.
- สุมินทร เบ้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจางานโดยสมัครใจของบุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *วารสาร มทร. อีสาน* ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2554, หน้า 37 – 55.
- Ajmal, Ayesha, Bashir, Mohsin, Abrar, Muhammad, Khan, Muhammad M. and Saqib, Shahnazaz. (2015). The Effects of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employee Attitudes; Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Journal of Service Science and Management* 2015, 8, 461 – 470.
- Mohsen, S., Amiri, S., Asadi, A. (2011). A Survey of Relationship between Organizational Commitments and Organizational Citizenship Behavior Case study: Regional Water Organization of Mazandaran Province. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. September, 2011.
- Özutku, Hatice. (2012). The Influence of Intrinsic and Extrinsic Rewards on Employee Results: An Empirical Analysis in Turkish Manufacturing Industry. *Business and Economics Research Journal* Volume 3 Number 3 2012. pp. 29-48
- Podsakoff, Philip M., Mackenzie, Scott B., Paine, Julie B. and Bachrach Danel G. (2000). Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 513 – 563.
- Polat, Soner. (2009). Organizational citizenship behavior (OCB) display levels of the teachers at secondary schools according to the perceptions of the school administrators. *ScienceDirect: Procedia Social and Behavior Science* 1. 1591 – 1596.

- Swaminathan, Samanvitha and Jawahar, P. D. (2013). Job Satisfaction as a predictor of Organizational Citizenship Behavior: An Empirical Study. *Global Journal of Business Research*, Vol. 7, No. 1. 71 – 80.
- Tekleab, Amanuel G., and Chiaburu, Dan S. (2011). Social exchange, empirical examination of form and focus. *Journal of Business Research*, vol. 64, issue 5. 460 – 466.
- Tambe, Sukhada and Shanker, Meera. (2014). A Study of Organazation Citizenship Behavior (OCB) and Its Dimension: A Literature Review. *International Research Journal of Business and Management*, Vol. 1, 67 – 73.



อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ: กรณีศึกษา
องค์การสวนยาง

**Effects of Personal Characteristics, Job Characteristics and Organizational
Characteristics on Burnout in the Transition Period of State Enterprise: A Case Study of
Rubber Estate Organization**

ปรัชญ์ งามสมภาค¹

prandka@yahoo.co.th

ประสพชัย พสุนนท์¹

บทคัดย่อ

ภาวะหมดไฟในการทำงานจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่ยังคงคาดหวังจากพนักงานไม่เหมาะสมกับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์การที่มีให้อำนาจซึ่งความอึดอัดไม่พอใจของพนักงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การจากที่เป็นอยู่เดิมก็เช่นกัน สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ โดยโครงสร้างที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น อาจนำมาซึ่งปัญหาภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีระหว่างกันในที่ทำงาน และ ความไม่ยุติธรรมในที่ทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างทางบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลมีผลต่อการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานที่ต่างกัน เพราะฉะนั้น การพิจารณาถึงลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ในการป้องกันปัญหาการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานในองค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญ การศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อทดสอบความสัมพันธ์และอิทธิพลของสามปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่อยู่ระหว่างการปรับโครงสร้างองค์การ โดยมีพนักงานขององค์การสวนยางเดิมก่อนที่จะรวมกันกับสถาบันวิจัยยางและสำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางเป็นการยางแห่งประเทศไทยจำนวน 152 คน เป็นกลุ่มประชากรศึกษาในครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถามสำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ แสดงถึงความสัมพันธ์และมีอิทธิพลระหว่างปัจจัยทั้งสามต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในหลายลักษณะ ซึ่ง

¹ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ครอบคลุมถึงในเรื่องของความยุติธรรมและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งหากปัจจัยทั้งสามได้นำมาพิจารณาร่วมกันในองค์กรใดๆ ที่อยู่ในช่วงก่อนหรือหลังการปรับโครงสร้างองค์กรก็ตาม จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการวางโครงสร้างองค์กรที่สามารถสร้างความพอใจในการทำงานและป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานได้ต่อไป

คำสำคัญ: ภาวะหมดไฟในการทำงาน บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ โครงสร้างองค์กร ความยุติธรรม และวัฒนธรรมองค์กร

Abstract

Burnout will be occurred when there is a discrepancy between what the organization expects and what the organization provides, and this will lead to employee dissatisfaction. Changing organizational structure also affects employee job satisfaction as it may increase work load, bring unsatisfactory relationship and injustice, and these are all the causes of burnout. However, individual personality differences have a different effect on burnout. Thus, it is important to consider personal characteristics along with job characteristics and organizational characteristics in order to prevent employee burnout. This study aimed to investigate relationships and impacts of the three factors: personal characteristics, job characteristics, and organizational characteristics on burnout of employees in the state enterprise which is in the restructuring process. The research samples were 152 previous employees from Rubber Estate Organization of Thailand before it was united with the Rubber Research Institute and the Office of the Rubber Replanting Aid Fund, then became the Rubber Authority of Thailand. The instrument used was a questionnaire. The results from this study explained relationships and impacts of the three factors on burnout in various dimensions including justice and organizational culture. Considering these three factors before or after the transition period would be a useful tool for structuring the organization that will create job satisfaction, and prevent burnout situation.

Keywords: Burnout, The Five-Factor Model, Organization structure, Justice and Organizational culture

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การทำงานของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะเป็งานลักษณะใดมีผลตอบแทนเช่นใด หรือใช้ความรู้ความสามารถและความรับผิดชอบที่แตกต่างกันอย่างไร ต่างก็มีความเครียดจากการทำงาน ซึ่งความเครียดนั้น หากมีการสะสมไว้ในระยะเวลาที่ยาวนานและไม่ได้รับการแก้ไข อาจนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) ซึ่งเป็นภาวะที่จิตใจได้รับผลกระทบจากความตึงเครียดจากการทำงาน ส่งผลให้เกิดความรู้สึกเหนื่อยล้า เมื่อนำการทำงาน ออกห่างหนีออกไปจากการทำงานนั้น และลดค่าความสามารถของตนเองลงมองว่าตนเองเป็นคนไม่มีความสามารถ ไม่สามารถสร้างความสำเร็จได้ จนในที่สุดอาจรุนแรงถึงขั้นส่งผลกระทบต่อระบบประสาทและร่างกายได้ นำมาซึ่งการสูญเสียสุขภาพของตัวบุคคลอันส่งผลกระทบต่อองค์กรในท้ายที่สุด

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) สามารถอธิบายได้ในลักษณะของหลักอุปสงค์และทรัพยากรขององค์การในการทำงาน โดยอุปสงค์นั้นมาจากความคาดหวังขององค์การหรือนายจ้างต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือลูกจ้าง สำหรับทรัพยากรนั้นคือสิ่งที่องค์การมีให้กับพนักงาน อันเป็นส่วนช่วยผลักดันกระตุ้นให้การทำงานให้มีผลลัพธ์ตามอุปสงค์ขององค์การ เช่น ผลตอบแทน การสนับสนุน การให้อำนาจตัดสินใจ และความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ เมื่อใดที่อุปสงค์และทรัพยากรนี้ไม่สอดคล้องกัน อุปสงค์ขององค์การมีมากกว่าทรัพยากร ภาวะหมดไฟในการทำงานจะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม ภาวะหมดไฟในการทำงานโดยสรุปแล้วมีปัจจัยหลักจากสามปัจจัย คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล อันหมายถึงบุคลิกและทัศนคติ (2) ลักษณะของงาน ซึ่งรวมถึงภาระงาน รูปแบบของงานและหน้าที่ ความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในองค์การและกับบุคคลภายนอก (3) ลักษณะองค์การ ซึ่งรวมถึง วัฒนธรรมองค์การ รูปแบบโครงสร้างองค์การที่ส่งผลต่อความก้าวหน้า และความยุติธรรมในองค์การ

พนักงานรัฐวิสาหกิจเป็นอาชีพหนึ่งที่ต้องสร้างรายได้ให้กับองค์การเพื่อส่งมอบให้แก่ภาครัฐ ทำงานรับใช้ประชาชน และเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศ พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความมั่นคงทางอาชีพ มีสวัสดิการจากภาครัฐไม่ต่างจากหน่วยงานราชการเท่าใดนัก อาทิ ค่ารักษาพยาบาลของบิดา มารดา และบุตร เงินบำนาญ ทั้งยังเป็นอาชีพที่มีโอกาสในการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงานตามลำดับ แต่ทั้งนี้ ด้วยการทำงานที่มีลักษณะคล้ายการทำงานขององค์การเอกชน และมีลักษณะของงานบริการประชาชนเช่นเดียวกับข้าราชการ รวมถึงเป็นองค์การที่ต้องสนองนโยบายของภาคการเมือง ในบางครั้งความกดดันในการทำงานจากการให้บริการประชาชนและรองรับการปรับเปลี่ยนองค์การตามนโยบายของภาคการเมืองนี้ก็นำมาซึ่งความเครียดในการทำงานอันเป็นสาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

การยางแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติ การยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ก่อตั้งในวันที่ 15 กรกฎาคม 2558 ประกอบด้วยการยุบรวมกันของ 3 หน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง องค์การสวนยาง และสถาบันวิจัยยาง ซึ่งจากการรวมหน่วยงานเข้าด้วยกันอาจส่งผลกระทบต่อพนักงานของทั้ง 3 หน่วยงานในหลายๆ ด้าน ส่วนสำคัญคือความกังวลในจิตใจ ในเรื่อง สถานภาพในการทำงาน ตำแหน่งงาน การโยกย้าย สวัสดิการ ลักษณะโครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การที่เปลี่ยนไป และความคาดหวังในความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สร้างรายได้ให้กับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจนำมาซึ่งความกดดันหรือความเครียดอันอาจนำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานได้

ด้วยเหตุนี้ จึงใช้พนักงานขององค์การสวนยางเป็นกรณีศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์การและป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในการทำงานที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การรัฐวิสาหกิจและอื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยหลักสามประการ (ลักษณะบุคลิกภาพส่วนบุคคล, ลักษณะงาน และลักษณะองค์การ) ต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในองค์การที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยนลักษณะ

โครงสร้างองค์กร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนหรือออกแบบโครงสร้างองค์กรก่อนการปรับโครงสร้างองค์กร หรือใช้สำหรับการพัฒนาและแก้ไขขององค์กรหลังการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อป้องกันปัญหาการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานต่อพนักงานต่อไป

การทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบกรอบแนวคิดและสมมติฐาน

1. ภาวะหมดไฟในการทำงาน

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) คือ ภาวะที่จิตใจ ความรู้สึกนึกคิด และร่างกาย เกิดความอ่อนล้า เหนื่อยหน่าย เป็นผลมาจากความเครียดจากงานที่ทำ (Chen and Kao, 2011) อันสามารถส่งผลให้เกิดปัญหาทางสุขภาพในด้านของจิตเวชและความเจ็บป่วยทางด้านร่างกายได้ โดยผลของภาวะหมดไฟในการทำงานนี้จะส่งต่อพฤติกรรมใน 3 รูปแบบ ตาม Maslach Burnout Inventory (MBI) (1) อาการหมดกำลังใจในการทำงานนั้นต่อไป หรือภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) (2) ความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือการมีทัศนคติด้านลบ (depersonalization) (3) การประเมินศักยภาพในการทำงานของตนเองต่ำ หรือการลดทอนความสามารถของตนเอง (diminished personal accomplishment) (Muhammad and Hamdy, 2005) ซึ่งลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนี้ ส่งผลเสียต่อบุคคลเองในด้านสุขภาพจิตและร่างกาย อันอาจนำมาซึ่งโรคซึมเศร้า ควบคุมตนเองไม่ได้ การพึ่งพาสารเสพติด อันจะส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น การขาดงานบ่อย การก้าวร้าวต่อเพื่อนร่วมงาน คุณภาพงานตกต่ำ และการลาออกในท้ายที่สุด (Rasoolian, 2004)

ภาวะหมดไฟในการทำงานนั้นสามารถอธิบายได้ด้วย The Job Demands-Resources Model (Hobfoll, 1989; Demerouti et al., 2001; Babakus, Yavas and Ashill, 2009) ซึ่งอธิบายว่า Job Demands คืออุปสงค์หรือความคาดหวังขององค์กรหรือผู้ว่าจ้างทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณของการปฏิบัติงานต่อพนักงานหรือลูกจ้าง ซึ่ง Job Resources หรือทรัพยากร คือ สิ่งที่องค์กรมีให้กับพนักงานในการทำงาน เช่น ผลตอบแทน ความก้าวหน้า การสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องต่อการทำงานของบุคคล และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเมื่อใดก็ตามที่ อุปสงค์มีมากกว่าทรัพยากร ความเครียดในการทำงานจะเกิดขึ้น อันเป็นที่มาของภาวะหมดไฟในการทำงานในท้ายที่สุด ทั้งนี้ภาวะหมดไฟในการทำงานยังสามารถอธิบายได้ด้วย The Job Demands - Control (JDC) Theory ของ Karasek (1979) ซึ่งอธิบายถึงภาระงานที่หนักเกินไป ทั้งในเรื่องของปริมาณและเวลา อันไม่สอดคล้องกับความสามารถของพนักงานที่มี ก็จะนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานได้ (Wong and Laschinger, 2015)

โดยรวมแล้วภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นภาวะที่เกิดจากความเครียดของบุคคลจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง Schaufeli และ Enzmann (1998) ได้ระบุไว้ใน 4 ลักษณะที่จะก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ (1) ลักษณะส่วนบุคคล อันเกิดจากความคาดหวังในการทำงานของบุคคลที่ไม่ได้รับการสนอง หรือบุคลิกของบุคคลไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (2) ลักษณะของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน ซึ่งหมายถึงการขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือกับผู้รับบริการ และข้อปฏิบัติในการทำงานที่ทำให้ต้องฝืนความเป็นตัวของตัวเองในการแสดงออก (3) ลักษณะขององค์กร ซึ่งหมายถึง ภาระงานที่มากเกินไป รางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงานที่ไม่เหมาะสม ความไม่ชัดเจนในงาน การขาดอำนาจและความไว้วางใจ โครงสร้างงานที่ไม่สอดคล้องกับ

การเจริญเติบโต (4) ลักษณะทางสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึงภาวะหมดไฟในการทำงานที่มาจากสิ่งภายนอกองค์กร เป็นเรื่องของสังคมและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมให้บุคคลมีบุคลิกและความคิดที่อาจสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานได้ อย่างไรก็ตามหากพิจารณาในแง่ของการจัดการภายในองค์กรแล้ว สาเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถแสดงได้ใน 3 สาเหตุหลัก คือ ลักษณะทางปัจเจกของบุคคล (Personnel Characteristic) ลักษณะงาน (Job Characteristic) และ ลักษณะขององค์กร (Organization Characteristic) (Silva, Hewage and Fonseka, 2009) ซึ่งลักษณะทางปัจเจกบุคคลนั้น เกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพและความคิดหรือทัศนคติที่แตกต่างกัน อันจะส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น the five factor model (FFM), locus of control และ Cloninger's biosocial model of personality (Paleksic, Ubovic and Popovic (2015), Alarcon, Eschleman and Bowling 2009) แต่ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของ Costa และ McCrae (1992) ซึ่งรวมบุคลิกภาพในห้ารูปแบบอันมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน ดังนี้

2. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) มีความคิดเปิดกว้าง รับและยินดีกับความคิดใหม่ สิ่งใหม่สถานการณ์ใหม่ได้เสมอ ซึ่งจากผลการศึกษาของ Piedmont, 1993 พบว่าบุคลิกภาพลักษณะนี้มีอิทธิพลกับอาการทั้งสามของภาวะหมดไฟในการทำงานน้อยมากหรือไม่มีเลย แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่พบว่าบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์นี้มีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างความสำเร็จของบุคคล (Personal Accomplishment) (Deary et al., 2003) และมีอิทธิพลทางลบต่อความมีทัศนคติด้านลบหรือการตีตัวออกห่าง (Depersonalization) ซึ่งรวมถึง Schaufeli and Enzmann (1998) ที่พบว่า มีอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion)

2) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) แสดงถึงการมีสติระลึกรู้ตัวในการปฏิบัติตนหรือแสดงออกอยู่ตลอดเวลา มีวินัย มีระเบียบ มีความคิดอย่างรอบคอบ ต้องวางแผน และมุ่งมั่นในความสำเร็จ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้มีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างความสำเร็จของบุคคล (Personal accomplishment) (Deary et al., 2003; Storm and Rothmann, 2003) อันนำมาซึ่งการมีอิทธิพลด้านลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงานในรูปแบบของการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished personal accomplishment)

3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) เป็นผู้มีความกระฉับกระเฉง ชอบเข้าสังคม รักการแสดงออก และเป็นผู้นำ ชอบกระทำในสิ่งตื่นเต้น มีความคิดในการใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา รวมถึงการเป็นผู้คิดเชิงบวกต่อประสบการณ์ใหม่ที่ได้พบ และจากผลการศึกษาของ Storm and Rothmann (2003) ในตำราของแอฟริกาใต้ พบว่าบุคลิกภาพแบบแสดงตัวนี้มีอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) และจะจดจ่อกับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมคิดหาวิธีการจัดการได้อย่างดี ซึ่งนำมาซึ่งการจัดการความเครียดอันเป็นต้นเหตุของภาวะหมดไฟในการทำงานได้

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) เชื่อและไว้วางใจผู้อื่น มีความอ่อนน้อม ไม่ชอบแสดงออก ชอบอยู่เบื้องหลัง เห็นด้วยกับความคิดของผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นเสมอ ซึ่งจากผลการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า

บุคลิกภาพแบบประนีประนอมนี้ มีอิทธิพลน้อยมากต่อทั้งสามอาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน แต่ที่เห็นได้เด่นชัดคือการมีอิทธิพลทางลบต่อความมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) (Bakker et al. 2006, Alarcon et al. 2009) และการมีบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสูงนั้นนำมาซึ่งอิทธิพลทางลบต่อภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (Storm and Rothmann, 2003)

5) **บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism)** เป็นผู้มีอารมณ์รุนแรงได้ง่ายเมื่อมีสิ่งเร้า จึงเป็นคนที่ไม่ผ่อนคลาย วิตกกังวลเสมอ และจัดการกับปัญหาหรือความเครียดได้ยาก เพราะมักประเมินปัญหาหรือภาระสูงและประเมินศักยภาพตนเองต่ำ ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวนี้ ถูกกล่าวถึงว่ามีอิทธิพลทางลบต่ออาการทั้งสามของภาวะหมดไฟในการทำงานมากที่สุด (Bakker et al., 2006)

3. ลักษณะงานและลักษณะขององค์กร

สำหรับลักษณะงานและลักษณะขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยของภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับ The Job Demands-Resources Model ซึ่งกล่าวในอีกทางก็คือ ความต้องการจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานต่อบุคคล (Job Demands) และ ความต้องการของบุคคลต่อสภาวะแวดล้อม (Job Resources) (Haghani, Bharami and Sarkhosh, 2012) ลักษณะงานที่ไม่ดีไม่พึงประสงค์ เป็นการขาดซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ดี ส่งผลให้ความต้องการของบุคคลไม่ได้รับการสนอง จึงเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน เช่นงานที่มีภาระมากเกินไป มีบทบาทหน้าที่ในการทำงานที่ทับซ้อนกันของพนักงาน งานไม่มีความชัดเจน มีความรับผิดชอบที่สูงเกินไป ความสัมพันธ์ในการทำงานที่ไม่ดี ทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสมจากการทำงานนั้น สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดความไม่สมดุลกันของอุปสงค์และทรัพยากร เป็นเหตุให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน (Chemiss 1980, Maslach and Leiter, 1997) สำหรับลักษณะขององค์กรนั้น มีความสัมพันธ์โดยตรงกับวัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน การมีลักษณะองค์กรต่างกันหรือวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกันนั้น มีผลให้เกิดความแตกต่างในความพอใจในการทำงาน อันมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน (Torfi, Alam, Nikbakhsh, 2014) เช่น โครงสร้างองค์กรที่ไม่มีความก้าวหน้า ความไม่เป็นธรรมในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและการทุจริตในองค์กร อันไม่เป็นที่ยอมรับได้ของบุคคล สิ่งเหล่านี้ สะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรและโครงสร้างองค์กรที่ไม่เป็นที่พึงพอใจในการทำงานเนื่องจากขาดความยุติธรรมอันเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งในท้ายที่สุดจะส่งผลให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานกับพนักงานได้ (Zhang et al., 2014)

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

2) บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

3) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) ภาระงานที่มากเกินไปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

2) ความไม่ชัดเจนในลักษณะงานและอำนาจหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

3) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) การได้รับการยอมรับที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 3 ลักษณะองค์การมีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงาน

1) โครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรมในเรื่องของโอกาสและภาระงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

3) ความไม่เป็นธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

4) วัฒนธรรมองค์การที่ไม่ประสงค้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

5) การทุจริตในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนาย ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional exhaustion) การมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) และ การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished personal accomplishment) ได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรของการศึกษาคือ พนักงานระดับ 2-7 ขององค์การสวนยาง (การยางแห่งประเทศไทย) จำนวน 244 คน จากสำนักงานใหญ่

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากร โดยทำการสุ่มตัวอย่างตามสูตร (Taro Yamane, 1973) ซึ่งกำหนดตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ดีของกลุ่มประชากรโดยกำหนดความเชื่อมั่น 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ใช้กลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อพนักงานระดับ 2-7 ของพนักงานองค์การสวนยางทั้งหมดที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวน 165 คน (พนักงานระดับ 2-7 ขององค์การฯ ทั้งหมดมีจำนวน 244 คน ปฏิบัติงาน ณ สาขาอื่นจำนวน 79 คน คงเหลือพนักงานระดับ 2-7 ทั้งหมด 165 คน) ซึ่งมีแบบสอบถามที่เก็บได้และสามารถใช้งานได้จำนวน 152 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ขององค์การสวนยาง (การยางแห่งประเทศไทย) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมีโครงสร้าง 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานองค์การสวนยาง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานองค์การสวนยาง

ซึ่งรวมถึง

(1) ลักษณะทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

ใช้แบบสอบถามของกฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ที่ได้พัฒนามาจากของคอสตาและแมคเคเร (Costa and McCrae, 1992)

(2) ลักษณะงาน

ถามถึงความถี่ในการเกิดขึ้นของลักษณะการทำงานใน 5 ลักษณะ (1) ภาระงานที่มากเกินไป (2) ความไม่ชัดเจนในงานและอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ (3) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา (4) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อนร่วมงาน และ (5) การได้รับการยอมรับที่ดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านลักษณะของงานที่สะท้อนถึงทรัพยากรที่องค์กรมีให้กับพนักงาน โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

(3) ลักษณะองค์กร

ถามถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อลักษณะขององค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ใน 5 ลักษณะ (1) โครงสร้างองค์กรไม่มีความยุติธรรมต่อความเจริญก้าวหน้า (2) ค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่เหมาะสม (3) ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์กร (4) วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ และ (5) การทุจริตภายในองค์กร ว่ามีความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยเพียงใด โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบภาวะหมดไฟในการทำงานตามแบบสอบถามและวิธีการวัดผลของ Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยตรงโดยผู้วิจัย ซึ่งวัดผลอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน คือ (1) ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) (2) การมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) (3) การมีประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ซึ่งการมีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ผลคะแนนที่ได้รับจะสะท้อนในด้านตรงกันข้ามกับการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment)

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ราย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (content validity) แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้รับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามจนมีความเที่ยงตรง จากนั้นทำการทดลองแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วนี้กับข้าราชการกรมธุรกิจพลังงาน กระทรวงพลังงาน จำนวน 30 ราย โดยได้สอบถามถึงความเข้าใจในปัญหาและความยากง่าย รวมถึงการถามนำหลังจากที่ผู้ทดสอบทำแบบสอบถามเสร็จ เพื่อใช้ในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมที่สุดอีกครั้งต่อไป จากนั้นนำแบบสอบถามตอนที่ 2 ไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.80 โดยในตอนที่ 3 นั้น เป็นแบบสอบถาม Maslach Burnout Inventory (MBI-GS) ที่แปลเป็นภาษาไทยโดยตรงโดยผู้วิจัย ซึ่งได้รับการตรวจสอบความเชื่อมั่นในระดับที่เหมาะสมแล้วจากผู้สร้างแบบสอบถาม จึงไม่คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นอีก

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การกับลักษณะอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) จากนั้นใช้สถิติการวิเคราะห์สมการพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทำนายโอกาสในการเกิดอาการ 3 อาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน (Burnout) จากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านลักษณะองค์การ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้าองค์ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
บุคลิกภาพแบบเปิด ประสบการณ์	.091	.050	-.154	2.57	0.33	ปาน กลาง
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.238**	.119	-.113	2.99	0.38	ปาน กลาง
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	.119	.028	.003	2.91	0.42	ปาน กลาง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	-.128	-.193*	.096	3.39	0.37	ปาน กลาง
บุคลิกภาพแบบห้วนใจ	.068	.047	-.288**	2.28	0.39	ปาน กลาง

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 1 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีดังนี้

ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .238$)

การมีทัศนคติด้านลบ พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.193$)

การลดทอนความสามารถของตนเอง พบว่า บุคลิกภาพแบบห้วนใจ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($r = -.288$) อันหมายถึงมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการลดทอนความสามารถของตนเอง

ดังนั้นผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 และ 1.5 บางส่วน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1, 1.2 และ 1.3

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะของงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้องค์ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
ภาระงานที่มากเกินไป	.137	.100	.171*	2.79	0.69	ปานกลาง
ความไม่ชัดเจนในงานและ อำนาจ	.037	.103	.065	2.60	0.83	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับ ผู้บังคับบัญชา	-.058	.049	-.009	2.36	1.05	ปานกลาง
ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับเพื่อน ร่วมงาน	-.011	.096	.095	2.40	0.99	ปานกลาง
การได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	-.070	-.028	.024	2.88	0.79	ปานกลาง

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า มีเพียงภาระงานที่มากเกินไปเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานของภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = .171$) ซึ่งสะท้อนถึงการมีความสัมพันธ์ด้านลบกับการลดทอนความสามารถของตนเอง จึงไม่ยอมรับสมมติฐาน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 และ 2.5

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะขององค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงาน

บุคลิกภาพ ห้วงองค์ประกอบ	ภาวะหมดไฟในการทำงาน			ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ภาวะเหนื่อยล้า ทางอารมณ์	การมี ทัศนคติ ด้านลบ	การมี ประสิทธิภาพ ในการ ทำงาน			
โครงสร้างองค์การที่ไม่ ยุติธรรม	.221**	.016	.081	2.98	0.70	ปาน กลาง
ค่าตอบแทน และสวัสดิการ	.122	-.074	.119	3.32	1.15	ปาน กลาง
ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคล ในองค์การ	.295**	.205*	-.058	2.75	1.18	ปาน กลาง
วัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึง ประสงค์	.160*	.026	.061	3.21	1.05	ปาน กลาง
การทุจริตในองค์การ	.126	.047	-0.63	3.05	0.95	ปาน กลาง

* $p < .05$, ** $p < .01$

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านลักษณะขององค์การกับภาวะหมดไฟในการทำงาน มีดังนี้

ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรม ความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การ และวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01 และ .05 ตามลำดับ ($r = .221, .295$ และ $.160$)

การมีทัศนคติด้านลบ พบว่า มีเพียงความไม่เป็นธรรมส่วนบุคคลในองค์การเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีทัศนคติด้านลบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.205$)

การลดทอนความสามารถของตนเอง พบว่า ด้านลักษณะขององค์การทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับการลดทอนความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1, 3.3, และ 3.4 บางส่วน และปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.2 และ 3.5 สมมติฐานที่ 4 บุคลิกภาพห้วงองค์ประกอบ, ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การมีทัศนคติด้านลบ (Depersonalization), การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) ได้

ตารางที่ 4 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
ลักษณะขององค์กร บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	.355	.126	.114	10.722**

**p<.01

จากตารางที่ 4 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรลักษณะขององค์กร และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกร่วมกัน สามารถทำนายการเกิดภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 5 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ลักษณะของงาน	.249	.062	.049	4.921**

**p<.01

จากตารางที่ 5 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการมีทัศนคติด้านลบ มีจำนวน 2 ตัวแปร โดยตัวแปรบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และลักษณะของงานร่วมกัน สามารถทำนายการเกิดทัศนคติด้านลบได้ร้อยละ 6.2

ตารางที่ 6 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง

ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
บุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหว	.288	.083	.077	13.578**

**p<.01

จากตารางที่ 6 แสดงตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายการลดทอนความสามารถของตนเอง มีเพียง 1 ตัวแปร โดยบุคลิกภาพแบบหัวน้ําไหวสามารถทำนายการลดทอนความสามารถของตนเองได้ร้อยละ 8.3

ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่กำหนดไว้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ, ลักษณะของงาน และลักษณะขององค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) การมี

ทัศนคติด้านลบ (Depersonalization) การลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) ได้

การอภิปรายผล

ความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพที่แตกต่างกันส่งผลต่ออาการของภาวะหมดไฟในการทำงาน ทั้งสามรูปแบบแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละอาการพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ซึ่งแตกต่างจากในหลายงานวิจัยก่อนหน้านี้ ที่ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์หรือหากมีก็จะมีความสัมพันธ์ในทางลบ เช่นงานวิจัยของ Azeem (2013) และมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล (Professional Efficacy) หรือมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) เช่นงานวิจัยของ Dearly et al., (1996), Hochwalder (2006); Kokinos (2007); Piedmont (1993) อันเกิดจากลักษณะทางบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกที่มีการทำงานอย่างมีแบบแผน มุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ใส่ใจในรายละเอียดของสิ่งที่ทำ มีความขยัน (McCrae & Costa, 2006) อย่างไรก็ตามหากพิจารณาถึงปัจจัยอื่นประกอบ อาจเกิดผลแตกต่างในงานวิจัยได้ เช่น งานวิจัยของ Kokinos (2007) ได้แสดงผลว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) หรือการปลีกแยกตัวออกจากผู้อื่น (Depersonalization) โดยให้เหตุผลว่าบุคคลจะมุ่งไปที่ผลสำเร็จของงานตามบุคลิกภาพของตน อันอาจมองข้ามผ่านปฏิสัมพันธ์อันดีที่ต้องมีกับบุคคลอื่นในการทำงานได้ และหากพิจารณาให้ลึกกลงไปถึงลักษณะการทำงานและ โครงสร้างองค์การ บุคคลผู้มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกนี้จึงควรไม่ชอบองค์การที่ไม่มีระเบียบ ไม่มีโครงสร้างหรือแผนงานที่ชัดเจน อันอาจเป็นสาเหตุให้เกิดภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ได้ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ในส่วนนี้ จึงไม่สามารถตอบคำถามในข้อนี้ได้อย่างแน่ชัด

สำหรับการมีทัศนคติด้านลบ (Cynicism) หรือการการปลีกแยกตัวออกจากผู้อื่น (Depersonalization) ผลจากการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) มีความสัมพันธ์ในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Zopiatis, Constanti และ Pavlou (2010) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารโรงแรมในประเทศไชปรัส และสอดคล้องกันกับผลจากงานวิจัยของ Madnawat and Mehta (2012) ที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการโรงงานในหลายสาขาอุตสาหกรรมในอินเดีย ซึ่งพบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์ทางลบต่อการมีทัศนคติด้านลบ และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล และเมื่อพิจารณาในด้านของผู้ที่ยังไม่ประกอบอาชีพหรือยังอยู่ระหว่างศึกษา จากการวิจัยของ Keiko et al., (2015) ต่อนักเรียนพยาบาลในประเทศญี่ปุ่น ก็มีผลสอดคล้องกันกับงานวิจัยในครั้งนี้ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยอาจขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของกลุ่มประชากรได้ เช่นในงานวิจัยของ Magnano, Paolillo และ Barrano (2015) ที่มีตัวอย่างประชากรเป็นกลุ่มผู้ช่วยผู้ชำนาญการในการสื่อสารและให้การศึกษาแก่เด็กอ่อนและเด็กที่มีความผิดปกติทางร่างกาย พบว่าบุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงานในอาการใดๆเลย จึงอาจมีความจำเป็นในอนาคตที่จะต้องทำการวิจัยลึกกลงไปในด้านความแตกต่างของอาชีพและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อภาวะ

หมดไฟในการทำงาน ซึ่งเหตุผลที่บุคลิกภาพแบบประนีประนอมนี้มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีทัศนคติด้านลบ นั้น เป็นเพราะผู้ที่มีบุคลิกลักษณะนี้ เป็นผู้ที่ไว้วางใจคนง่าย ทำงานเป็นทีมได้ดี ชอบช่วยเหลือผู้อื่น รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และมีความจริงใจ (Digman 1990, McCrae & Costa, 2006) จึงไม่มองคนอื่นอย่างรังเกียจ หรือเข้ากับใครไม่ได้ อันเป็นสาเหตุของการมีทัศนคติด้านลบหรือปลีกแยกตัวเองออกจากสังคม

สำหรับอาการลดทอนความสามารถของตนเอง (Diminished Personal Accomplishment) นั้น ซึ่งในแบบสอบถามของ Maslach (MBI-GI) เป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Professional Efficacy) ของบุคคล หากมีผลความสัมพันธ์เป็นบวกนั้น แสดงว่าบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงานจึงไม่มีอาการลดทอนความสามารถตนเอง ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวง่าย (Neuroticism) มีความสัมพันธ์เป็นลบกับการมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ หรือมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดทอนความสามารถของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลในอินเดียของ Azeem (2013) นักเรียนพยาบาลในญี่ปุ่นของ Keiko et al. (2015) และผู้บริหารโรงงานในอินเดียของ Madnawat and Mehta (2012) ซึ่งสาเหตุที่บุคลิกภาพแบบหวั่นไหวง่ายนี้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการลดทอนความสามารถของตนเอง หรือทางด้านลบต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้น เป็นผลมาจากลักษณะบุคลิกที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่าย และรุนแรง และมีความคิดเป็นปฏิกิริยากับบุคคลอื่นได้ง่าย (McCrae and Costa, 2006) จะใช้อารมณ์ในการตัดสินใจแก้ปัญหา เมื่อมีปัญหาในการทำงานจะรู้สึกตื่นตกใจได้ง่าย ขาดสติขาดการไตร่ตรองอย่างรอบคอบ และจะประเมินความสามารถตนเองต่ำต่อปัญหาหรือภาระนั้นๆ อันนำมาซึ่งการลดทอนความสามารถของตนเอง (Bakker et al., 2006; Zellars, Perrewe and Hochwarter, 2000)

ความสัมพันธ์ของลักษณะงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยในด้านลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ผลจากการวิจัยนี้ แสดงว่า มีเพียงภาระงานหนักเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน (Professional Efficacy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสมดุลระหว่าง อุปสงค์ขององค์กรกับทรัพยากรที่องค์กรมอบให้แก่พนักงาน จึงส่งผลให้เกิดแรงผลักดันให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นเมื่องานมีภาระมากขึ้น ไม่นำมาซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงาน และเมื่อพิจารณาถึงปัจจัยอื่นๆ เกี่ยวกับลักษณะงานที่ใช้สร้างคำถามในงานวิจัยครั้งนี้ ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับภาวะหมดไฟในการทำงานนั้น ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นได้ว่าพนักงานองค์กรสวนยางภายใต้การยางแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ที่ติดลบกันภายในองค์กรทั้งในแนวดิ่งและแนวราบเป็นอย่างดี อันส่งผลให้ภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดขึ้นได้ยาก สอดคล้องกับ The Job Demands-Resources Model และ The Job Demands - Control (JDC) Theory ซึ่งอุปสงค์ขององค์กร โดยหลักแล้วคือภาระงานที่อาจอยู่ในรูปปริมาณ คุณภาพ และเวลา และทรัพยากรหรือการควบคุมนั้น ส่วนสำคัญคือสิ่งตอบแทนที่องค์กรมอบให้และความร่วมมือช่วยเหลือสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา (Maslach and Leiter, 1997) ซึ่งเมื่อหากลองเทียบกับงานวิจัยที่ทำขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างในสาขาอาชีพอื่นที่มีความกดดันสูงระหว่างการทำงานและเกิดความเครียดและเหนื่อยล้าได้ง่าย เช่น ภาระงานของแพทย์ในประเทศญี่ปุ่นของ Yasuaki et al. (2014) พบว่าภาระงานที่สูงใน

บุคลากรแพทย์นั้นส่งผลในทางบวกต่อความกดดันและภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเป็นไปในทางตรงกันข้ามกับงานวิจัยนี้ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการช่วยเหลือและความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาพบว่าสามารถป้องกันหรือลดความกดดันและภาวะหมดไฟในการทำงานได้ อันอาจสอดคล้องกันกับสภาพองค์การขององค์การสวนยางนี้ ซึ่งหากต้องการผลที่แน่ชัดจะต้องทำวิจัยที่มุ่งลึกในเรื่องนี้อีกครั้งต่อไป

ความสัมพันธ์ของลักษณะขององค์การต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะขององค์การที่มีความสัมพันธ์ต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมาก ซึ่งแสดงผลโดยโครงสร้างองค์การที่ไม่ยุติธรรมมีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และไม่เป็นธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์และการมีทัศนคติด้านลบ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Moliner et al. (2005) ที่มีผลว่า การได้รับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงานจากผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การในการให้คำแนะนำและข้อมูลในการตัดสินใจ (Interactional Justice) และ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลอย่างมากในทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และในงานวิจัยของ Elci et al. (2015) ที่มีผลว่า ความยุติธรรมในด้านโครงสร้าง ระเบียบ และข้อบังคับ ต่อพนักงานในองค์การ (Procedural Justice) และ ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลในทางลบต่อ ภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ และการมีทัศนคติในทางลบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yener and Coskun (2013) ที่มีผลว่าการมีโอกาสในความก้าวหน้า และความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนจากองค์การต่อความทุ่มเท (Distributive Justice) มีอิทธิพลในทางลบต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์การที่มีความยุติธรรม และมีโอกาสที่เปิดกว้างให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยสามารถพิจารณาถึงความสอดคล้องของผลการวิจัยที่ได้นี้กับ The Job Demands-Resources Model ของภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเมื่อสิ่งที่ยังต้องการให้ตอบแทนกับพนักงาน ไม่ว่าจะ เป็นในลักษณะของผลตอบแทนหรือสิ่งจูงใจ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการได้รับความยุติธรรมในด้านต่างๆ เมื่อใดที่เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้นในความรู้สึกของพนักงาน แสดงว่าอุปสงค์ขององค์การและทรัพยากรไม่มีความสอดคล้องกันนั่นเอง จากผลการวิจัย ยังพบว่าวัฒนธรรมองค์การที่ไม่พึงประสงค์ต่อพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ซึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับงานวิจัยของ Haghani, Bharami and Sarkhosh (2012) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การแบบเจ้าขุนมูลนาย (Bureaucratic) มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ชั้นมัธยมปลายขึ้นไป แต่ในทางกลับกันวัฒนธรรมองค์การในแบบผู้ประกอบการรายเล็ก (Entrepreneur) แบบงานตามภารกิจ (Mission Type) และแบบวัฒนธรรมผูกพัน (Involvement) เป็นที่พึงประสงค์และมีความสัมพันธ์ทางลบกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ซึ่งเมื่อพิจารณาในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การที่พึงประสงค์นั้น จะสอดคล้องกับ “ความพึงพอใจในงาน” (Job Satisfaction) ซึ่งเมื่อใดที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ความเครียดจะเกิดได้ยาก อันส่งผลให้การเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานเกิดได้ยากตามไปด้วย ซึ่งสามารถสร้างพึงพอใจด้วยการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้เกิดขึ้น (Zhang et al, 2014)

ซึ่งสอดคล้องกันกับ Torfi, Alam, and Nikbakhsh (2014) ที่ใช้ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ 5 รูปแบบ ในการวิเคราะห์การมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน ได้ผลว่า การพัฒนาวัฒนธรรมองค์การให้เป็นที่พึงประสงค์ต่อพนักงานนั้นสามารถป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานได้

การทำนายภาวะหมดไฟในการทำงานทั้งสามอาการ โดย บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ลักษณะงาน และ ลักษณะองค์การ

เมื่อนำเอาปัจจัยทั้งสามที่มีความสัมพันธ์กับภาวะหมดไฟในการทำงานมาใช้ในการทำนายโอกาสของการเกิดขึ้น พบว่าลักษณะขององค์การและบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสามารถทำนายภาวะเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ได้ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ได้แสดงให้เห็นว่าในองค์การรัฐวิสาหกิจที่มีการปรับโครงสร้างองค์การเช่นองค์การสวนยางนั้น บุคลากรที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกจะให้ความสำคัญกับลักษณะขององค์การหรือโครงสร้างองค์การที่เป็นระบบ มีรูปแบบการทำงานที่เป็นระเบียบ และมีความยุติธรรมในองค์การมาก หากขาดสิ่งนี้ไปอาจทำให้บุคลากรเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งส่วนหนึ่งนั้น อาจมาจากความกังวลหรือยังไม่ปรับตัวคุ้นชินได้กับโครงสร้างองค์การใหม่ที่อยู่ระหว่างการปรับเปลี่ยน อันอาจทำให้บุคคลที่ต้องการการทำงานอย่างมีแบบแผน เกิดความเครียดหรือไม่พอใจกับลักษณะองค์การแบบใหม่นี้ได้ ซึ่งสามารถใช้ผลการวิจัยนี้ในการป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้ด้วยการออกแบบหรือปรับโครงสร้างองค์การ สายการบังคับบัญชา และวัฒนธรรมองค์การ ให้สะท้อนถึงความโปร่งใสยุติธรรม อันนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับการมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่น (Depersonalization) นั้น พบว่าสามารถทำนายได้ด้วยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมและลักษณะของงาน โดยบุคลิกภาพแบบประนีประนอมนั้นแสดงถึงความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี ส่งผลให้เป็นผู้รับอารมณ์หรือกริยาของบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วยได้เป็นอย่างดี อันเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีต่อการมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่นซึ่งเป็นอาการหนึ่งของภาวะหมดไฟในการทำงาน และสำหรับตัวแปรด้านลักษณะงานที่สามารถทำนายการมีทัศนคติด้านลบได้นั้น เมื่อพิจารณาถึงหัวข้อคำถามจะพบว่าส่วนประกอบสำคัญคือความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และการได้รับการยอมรับในความสามารถในการทำงาน หากบุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ประกอบกับเป็นบุคคลที่มีลักษณะของความประนีประนอมต่อผู้อื่น การมีทัศนคติด้านลบต่อผู้อื่นในการทำงานจะเกิดได้ยาก องค์การที่มีการปรับโครงสร้างใหม่จึงควรพิจารณาในเรื่องดังกล่าวนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสภาพแวดล้อมหรือความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน อันเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่องค์การควรมุ่งหาทางสร้างให้เกิดขึ้นในลักษณะของวัฒนธรรมครอบครัว เพื่อสร้างความสุขในการทำงาน อันก่อให้เกิดความสมดุลระหว่างอุปสงค์ที่องค์การมีต่อพนักงานและทรัพยากรที่องค์การมีให้กับพนักงาน อันจะเป็นเครื่องมือที่ยั่งยืนสามารถป้องกันปัญหาภาวะหมดไฟในองค์การได้

ท้ายที่สุดนั้น บุคลิกภาพแบบห้วนไหวปัจจัยเดียวที่สามารถทำนายอาการลดทอนความสามารถตนเองในการทำงานได้ (Diminished personality accomplishment) ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบห้วนไหวนี้ จะเป็นบุคคลที่มีอารมณ์เปลี่ยนแปลงได้ง่ายและมีความรุนแรง ไม่สามารถจัดการหรือแก้ไขกับปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม มักประเมิน

ปัญหาใหญ่กว่าความจริง จึงทำให้คิดว่าความสามารถของตนเองมีไม่เพียงพอในการแก้ปัญหาต่างๆ จึงเกิดอาการลดทอนความสามารถของตนเอง และบุคคลที่มีบุคลิกภาพในลักษณะนี้ ต้องการเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจและสนับสนุนให้กำลังใจเสมอ เพราะอาจเกิดอาการน้อยใจ โกรธ เสียใจ ได้ง่าย ซึ่งองค์การที่มีบุคลากรในลักษณะนี้เป็นจำนวนมาก ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาอารมณ์หรือจิตใจของพนักงานให้มีความมั่นคง มีสติรู้ตัวในการกระทำและนำไปใช้ในการพิจารณาปัญหาอยู่เสมอ ซึ่งสามารถลดอาการหัวั่นไหวและแปรปรวนทางอารมณ์ได้ ซึ่งวิธีที่เป็นที่นิยมและได้รับการพิสูจน์แล้วจากงานวิจัย คือ การนั่งสมาธิในแบบของพระพุทธศาสนา ซึ่งสามารถส่งผลได้ต่อเนื่องถึงในระดับของการพัฒนา DNA (Telomerase Activity) ในเรื่องของสุขภาพได้ (Jacobs et al., 2010)

บทสรุป

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงลักษณะการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน อันส่งผลให้เกิด ความกังวล ความคาดหวัง และความเครียด ของพนักงานต่อการทำงานในโครงสร้างองค์การแบบใหม่ ที่มีวัฒนธรรมและวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์การที่คล้ายกับราชการแต่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายกันกับเอกชน การปรับเปลี่ยนนำมาซึ่งอุปสงค์ขององค์การในโครงสร้างใหม่ต่อพนักงาน และทรัพยากรที่องค์การจะมีให้เป็นสิ่งตอบแทน ซึ่งหากอุปสงค์สูงกว่าทรัพยากร ผลที่เกิดขึ้นคือภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน อันส่งผลเสียหายต่อทั้งตัวพนักงานและองค์การ ซึ่งงานวิจัยฉบับนี้ได้นำเสนอให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดภาวะหมดไฟในการทำงานได้ ซึ่งองค์การควรให้การพิจารณาถึงสิ่งนี้ในการออกแบบโครงสร้างองค์การ หรือพิจารณาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์การต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ (1) บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของพนักงานนั้น มีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานที่แตกต่างกัน การทดสอบบุคลิกภาพพนักงานในองค์การในภาพรวมจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการวางรูปแบบขององค์การ (2) ลักษณะของงาน ซึ่งรวมถึงภาระงาน ความชัดเจนของงาน และความสัมพันธ์อันดีในองค์การ เป็นสิ่งที่องค์การต้องจัดหาเครื่องมือในการปลูกฝังสร้างเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การเพื่อป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงาน (3) ลักษณะองค์การที่มีความยุติธรรม ทั้งในด้านของความเจริญก้าวหน้าตามโครงสร้างองค์การ จากผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน และกฎระเบียบการทำงาน อันแสดงถึงวัฒนธรรมองค์การที่ดี เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในการรวมหน่วยงานหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจเกิดปัญหาความไม่ยุติธรรมและความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรมได้ การจัดหาเครื่องมือในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่โปร่งใสมีความยุติธรรมสามารถสร้างความสุขในการทำงานให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือป้องกันภาวะหมดไฟในการทำงานได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้จัดทำบนพื้นฐานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ระหว่างช่วงเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรโดยการรวมหลายหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งอาจเกิดปัญหาการเข้ากันไม่ได้ในทางวัฒนธรรม ความเหลื่อมล้ำกันในอำนาจหน้าที่ หรือโครงสร้างงานที่ไม่ยุติธรรม และรวมถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่แตกต่างกันของพนักงาน อันมีผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของบุคคลได้ แต่งานวิจัยฉบับนี้มิได้สอบถามในลักษณะของความต้องการหรือคาดหวังต่อโครงสร้างองค์กรใหม่ หรือไม่ได้ทำการศึกษาในลักษณะของความรู้สึกก่อนและหลังการปรับโครงสร้างองค์กร อันอาจไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ในการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงควรที่นักวิจัยที่สนใจในด้านการเปลี่ยนแปลงหรือปรับโครงสร้างองค์กรนี้ จะทำการวิจัยในลักษณะของความคิดเห็นหรือความรู้สึกก่อนและหลังการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการ ความคาดหวัง และความกังวลของพนักงานต่อองค์กรใหม่ และสะท้อนถึงสิ่งที่ได้รับหลังจากการปรับโครงสร้างองค์กรแล้ว เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาวะหมดไฟในการทำงานอันเกิดจากความเครียดที่มาจากบุคลิกภาพของพนักงาน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะขององค์กรที่สะท้อนถึงวัฒนธรรมได้เป็นอย่างดีต่อไป

บรรณานุกรม

- กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. (2547). *การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบเชาว์อาร์มน์ตามแนวคิด โกลแมนและความพึงพอใจในลักษณะงาน ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- Alarcon, G., Kevin J. Eschleman, and Nathan A. Bowling. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3): 244-263.
- Bakker A.B. et al. (2003). A multi group analysis of the job demands – resources model in four home care organizations. *International of Stress Management*, 10: 16-38.
- Babakus, E., Ugar Yavas, and Nicholas J. Ashill. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.
- Bakker A.B. et al. (2006). The relationship between the big five personality factors and burnout: A Study among volunteer counsellors. *A Journal of Social Psychology*, 146(1): 31-50
- Chemiss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York. Praeger.
- Chin-Fu Chen and Ya-Ling Kao. (2011). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4): 868-874.

- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.
- Dearly, Ian J., Watson, R. and Hogston, R. (2003). A longitudinal cohort study of burnout and attrition in nursing students. *Journal of Advanced Nursing*, 43(1): 71-81
- Dearly, Ian J. et al. (1996). Models of job-related stress and personal achievement among consultant doctors. *British Journal of Psychology*, 87(1): 3-29.
- Demerouti et al. (2001). Burnout and engagement at work as a function of demands and control. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(4): 279-286.
- Digman J.M. (1990). Personality structure: emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41: 417-440.
- Elci M., Karabay M.E. and Akyuz B. (2015). Investigating the mediating effect of ethical climate on organizational justice and burnout: a study on financial sector. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 207(2015): 587-597.
- Haghani M., Bharami P. and Sarkhosh S. (2012). The relationship among organizational culture and occupational burnout in personal of TVTO organization, Arak City. *Journal of Educational and Management Studies*, 2(4): 89-96.
- Hochwalder, Jacek. (2006). An empirical exploration of the effect of personality on general and job-related mental ill health. *Social Behavior and Personality*, 34(9): 1051-1070.
- Kokkinos, Constantinos M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1): 229-243.
- McCrae R.R. and Costa P.T. Jr. (2006). *Personality in adulthood: A five factor theory perspective*. 2nd ed. New York. Guilford Press.
- Maslach, C., Susan E. Jackson, Michael P. Leiter. (2013). *Maslach burnout inventory manual*. 3rd ed. Mind Garden.
- Muhammad, A. H. and H.I. Hamdy. (2005). Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an Arabic cultural perspective. *International Journal of Commerce & Management*, 15(3&4): 230-242.
- Hobfoll, Steven E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3): 513-524.
- Jacobs T.L. et al. (2010). *Intensive meditation training, immune cell telomerase activity, and psychological mediators*. *Psychoneuroendocrinology* (2010). doi: 10.1016/j.psyneuen.2010.09.010
- Karasek, R., (1979). *Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign*. *Adm. Sci. Q.* 24(2): 285-308.

- Keiko Takemura et al. (2015). The association between burnout syndrome and personality in Japanese nursing students. *International Journal of Recent Scientific Research*, 6(7): 5545-5549.
- Madnawat A.V.S. and Mehta P. (2012). Personality as a predictor of burnout among managers of manufacturing industries. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 38(2): 321-328.
- Magnano P., Paolillo A. and Barrano C. (2015). Relationships between personality and burn-out: an empirical study with helping professions' workers. *International Journal of Humanities and Social Science Research*, 1: 10-19.
- Moliner C. (2005). Relationships between organizational justice and burnout at the work-unit level. *International Journal of Stress Management*, 12(2): 99-116.
- Paleksic, V., Ubovic, R., and Popovic, M. (2015). Personal characteristics and burnout syndrome among teachers of primary and secondary schools. *Scripta Medica*, 46(2): 118-124.
- Piedmont, R.L. (1993). A longitudinal analysis of burnout in the health care setting: The role of personal dispositions. *Journal of Personality Assessment*, 61(3): 457-473.
- Rasoolian M. (2004). The relationship between burnout and personal characteristics among nurses. *Quarterly journal of Thought and Behavior*, 9(4): 18-24.
- Schaufeli, W.B. and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Silva PV, Hewaga CG and Fonseka P. (2009). Burnout: an emerging occupational health. *Galle Medical Journal*, 14(1): 52-54.
- Storm, K. and Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory – General Survey in South African police service. *South African Journal of Psychology*, 33(4): 219-226.
- Syed Mohammad Azeem. (2013). Conscientiousness, neuroticism, and burnout among healthcare employees. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(7): 467-477.
- Torfi A., Alam S. and Nikbakhsh R. (2014). The relationship between organizational culture and job burnout in the employees of physical education organization. *International Journal of Sport Studies*, 4(6): 666-670.
- Wong, C.A. and Laschinger, H.K.S. (2015). The influence of frontline manager job strain on burnout, commitment and turnover intention: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 52: 1824-1833.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. 3rd ed. New York. Harper and Row Publication.
- Yasuaki Saijo et al. (2014). Effects of burden, job strain and support on depressive symptoms and burnout among Japanese physicians. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 27(6): 980-992.

Yener M. and Coskun A. (2013). Using job resources and job demands in predicting burnout. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 99(2013): 869-876.

Zellars K.L., Perrewe P.L. and Hochwarter W.A. (2000). Burnout in health care: the role of the five factors personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8): 1570-1598.

Zhang L.F. et al. (2014). The association of Chinese hospital work environment with nurse burnout, job satisfaction and intention to leave. *Nurs Outlook*, 62(2): 128-137.

Zopiatis A., Constanti P. and Pavlou I. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. *International CHRIE Conference Refereed Track*, Paper 11.



อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพ
ด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของ
อาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร

**The Influences of Job Autonomy-Openness to Experience Personality and
Conscientiousness Personality-Perceived self-efficacy on
Effectiveness of academic performance**

ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน¹

teacherpla@hotmail.com

ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์

viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานต่อประสิทธิผลการทำงาน
ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิผล
การทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์
และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ต่ออิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง
การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับประชากรทั้งหมด คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยใน
จังหวัดชุมพร จำนวน 111 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ
ผลการวิจัยพบว่า ควมมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงาน อีกทั้งการรับรู้
ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานเช่นกัน สำหรับการทดสอบตัวแปรกำกับ
พบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่เป็นตัวแปรแทรกที่มีอิทธิพลทางบวก
ต่อความสัมพันธ์ระหว่างควมมีอิสระในการทำงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองอีกด้วย

คำสำคัญ: ควมมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ประสิทธิผลการทำงาน

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The research proposes of this study were to 1) study the influence of job autonomy of the effectiveness of university lecturer at Chumphon province 2) to study the influence of perceived self-efficacy with the effectiveness of academic performance at Chumphon province 3) to study the influence of openness to experience personality and conscientiousness personality on the relation of job anatomy and perceived self-efficacy. This study was designed based on quantitative methods. A questionnaire was used to collect the data from 111 university lecturers in Chumphon province as a research sampling. Multiple regression analysis were employed to analyze the collected data. The results indicated that job autonomy had a positive effect on the performance of university lecturers. Also, the perception of self-efficacy had a positive effect on the performance of university lecturers in as well. For testing the extraneous variable openness to experience personality and conscientiousness personality had a positive effect on between job autonomy and perceived self-efficacy.

Keywords: Autonomy, Perceived self-efficacy, Effectiveness of academic performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยอยู่ในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีพลังงาน และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่ออย่างรุนแรงมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา เช่น การเปลี่ยนแปลงเพื่อปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจโลก การรวมกลุ่มเศรษฐกิจภายใต้กรอบการค้าเสรีของอาเซียนกับจีน ญี่ปุ่น และอินเดีย การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่ส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมไทย โดยเฉพาะการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ สังคมของความเป็นวัตถุนิยม สังคมที่เน้นคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะคุณภาพบัณฑิต ปัญหาวิกฤติด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ ที่ก่อให้เกิดภัยธรรมชาติที่มีความรุนแรงมากขึ้น อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555-2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด เพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเองและเพื่อช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพ และผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์ พัฒนาวิชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทย (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2556)

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา ส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนแปลงไป วิธีการหรือกระบวนการใหม่ในการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมขององค์กร ด้วย

เหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาในระดับภูมิภาคและท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับชุมชนจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ความรู้และงานวิจัยเพื่อพัฒนา สร้างความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาความรู้และเป็นพลังหลักในการพัฒนาฐานรากของประเทศให้มั่นคงและยั่งยืน อุดมศึกษาต้องเป็นแกนนำในการเชื่อมโยงงานวิจัยลงสู่พื้นที่ผ่านกระบวนการบริการวิชาการ เกิดเป็นเครือข่ายในการพัฒนาที่ทำงานประสานความร่วมมือกับภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ความมีอิสระในการทำงาน หรือการทำงานนั้นให้อิสระในการจัดตารางการทำงาน ตัดสินใจและเลือกวิธีที่ใช้ในการทำงาน เป็นสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน มอริสัน (Morrison, 2006) พบว่า ความเป็นอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานออกนอกกฎเพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีงามในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญนอกจากนี้ บุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเองของอาจารย์มหาวิทยาลัยจะนำไปสู่ผลในทางบวกต่อทั้งบุคคลและองค์กร เช่น ความสำเร็จในสายอาชีพและผลการปฏิบัติงาน

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงาน กับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร โดยผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยจะทำให้สถาบันอุดมศึกษาเกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของอาจารย์ได้ดียิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่การพัฒนาอาจารย์ให้เป็นผู้มีอาชีพอย่างเป็นระบบ มีความแข็งแกร่งในการทำผลงานทางวิชาการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ต่ออิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษาอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าผู้บริหารควรทำให้บุคคลในองค์กรที่มีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมเชิงรุกเพิ่มขึ้นตามระดับบุคลิกภาพและการรับรู้ความสามารถของตน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์สูง จะมีความคิดหลากหลายและพร้อมรับค่านิยมใหม่ มีทัศนคติที่เปิดกว้างและผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่สูง จะมีลักษณะรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ มีความพยายามเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ดังนั้น คนทั้ง

สองกลุ่มนี้องค์การควรให้ความสำคัญเป็นอิสระในการทำงาน (ความเป็นอิสระในการจัดตารางในการทำงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน และความเป็นอิสระในการเลือกวิธีในการทำงาน) พร้อมๆ กับการให้การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีการตั้งเป้าหมายของตนเอง ตามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ให้แรงเสริมกับตนเองในการทำงาน คาดหวังผลการทำงานของตนเอง และประเมินผลการทำงานของตนเอง) นอกจากนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานทั้งต่อพนักงานและองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานมีอิสระในการปฏิบัติงานตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ ไม่ควบคุมจนเกินไป เพื่อให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในทางสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎีสองประการได้แก่ ประการแรก ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ให้เห็นปัจจัยสำคัญที่มาก่อน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ และประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ซึ่งการศึกษาปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะคล้ายกัน แต่สามารถแยกออกจากกันได้ ประการที่สอง เป็นประโยชน์ทางทฤษฎีในการศึกษาเพื่อสร้างความชัดเจนในลักษณะขององค์กร ที่มีกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะงานอาชีพที่เฉพาะเจาะจง มีความแตกต่างจากงานอาชีพอื่นภายใต้รูปแบบการบริหารในระบบราชการ

นิยามศัพท์

ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพรที่มีต่อมหาวิทยาลัย ในการเปิดโอกาสให้อาจารย์ปฏิบัติงานอย่างมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจและตัดสินใจด้วยตนเองในการควบคุมเวลาในการปฏิบัติงาน หยุดพักงาน ควบคุม อัตราความเร็วของการปฏิบัติงาน มีอิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้นั้นแล้วเสร็จ และมีอิสระในการพิจารณาหาทางเลือกในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน

บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความเพ้อฝัน (Fantasy) มีอารมณ์สุนทรีย์ (Aesthetics) มีความไวต่อความรู้สึก (Feelings) ชอบการปฏิบัติ (Actions) มีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values)

บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ (Dutifulness) มีความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมี การพิจารณาอย่างรอบคอบ (Deliberation)

การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การตัดสินใจของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นความเชื่อของบุคคลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของตน

ประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร คือ การใช้ความรู้ ประสบการณ์ทางวิชาการถ่ายทอดสู่นักศึกษาด้วยทักษะและความสามารถด้านการสอนเพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ทั้งด้าน

คุณธรรมและวิชาการ รวมทั้งการสร้างสรรค์ผลงานวิชาการในรูปของงานวิจัย เอกสารประกอบการสอน เอกสารคำสอน ตำรา หนังสือ และผลงานวิชาการในลักษณะอื่น ที่สามารถนำไปใช้ในการสอน บริการวิชาการตลอดจน การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมได้

การทบทวนทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน

1. ความมีอิสระในการทำงาน (Job Autonomy)

ความเป็นอิสระในการทำงาน เป็นระดับของความเป็นอิสระซึ่งงานนั้นเอื้อให้สามารถทำได้ในการจัด ตารางการทำงานและเลือกวิธีในการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นมิติหนึ่งของงานในทั้งหมด 5 มิติซึ่งมีผลต่อ สักยภาพของการงูใจในการทำงาน (Hackman, & Oldham, 1975) ในมิติของงานทั้ง 5 มิติประกอบด้วย ความ หลากหลายของทักษะในการทำงาน (Skill Variety) การทำงานที่ได้เห็นภาพรวมของการทำงานทั้งหมด (Task Identity) ความสำคัญของงาน (Task Significance) ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) และการได้รับผล ตอบกลับ (Feedback) ความเป็นอิสระในการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งในการศึกษาเกี่ยวกับแนวทาง ในการออกแบบงานที่มีความงูใจ (Campion, 1988) การศึกษาวิจัยที่ทำสืบเนื่องต่อมานั้นได้ขยายแนวคิดของความ เป็นอิสระในการทำงานออก โดยให้คำนิยามว่าเป็นการทำงานที่ให้อิสระในการพิจารณาไตร่ตรองถึงการจัดตาราง การทำงาน การตัดสินใจ และการเลือกวิธีที่จะใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย (Wall, Jackson, & Davids, 1992; Wall, Jackson, & Mullarkey, 1995)

มีนักวิชาการ ได้กล่าวถึงและนิยามความหมายของคำว่าความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพสามารถใช้ดุลพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และ วิธีปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้นุเคราะห์ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ และความสามารถ และรู้สึกว่าการที่จะทุ่มเทกำลัง ความสามารถเพื่อทำประโยชน์แก่องค์กร และมีโอกาสได้ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ออกมาเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า (Steer, 1977)

Ozturk (2011) กล่าวว่า มีอาชีพที่สามารถประสบความสำเร็จได้นั้น มาจากพวกเขาที่มีความสามารถในการ แข่งขันในอาชีพของพวกเขาซึ่งจะต้องใช้องค์ความรู้มาสนับสนุนการทำงานและจะต้องมีอิสระในการตัดสินใจด้าน การทำงานด้วย

Chung (1977) กล่าวว่า ความมีอิสระในการทำงานมีผลต่อวิธีการทำงาน หน่วยงานและการตั้งเป้าหมาย

Susanti Saragih (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความมีอิสระในการทำงานต่อผลการ ปฏิบัติงาน โดยการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรแทรก” ได้สำรวจพนักงานขายของธนาคารจำนวน 190 คน พบว่า ความสัมพันธ์ของโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจใน การทำงานและประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย” โดยได้ทำการศึกษาค้นคิดเห็นของอาจารย์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในมหาวิทยาลัยรวมไปถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุ ให้อาจารย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ผลการวิจัยพบว่าอาจารย์มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง และอยู่ใน

เกณฑ์ที่เป็นที่น่าพอใจ ส่วนปัจจัยที่เป็นผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบไปด้วย ระยะเวลาทำการสอน สมรรถนะของมหาวิทยาลัย นโยบายของมหาวิทยาลัย และเสรีภาพทางวิชาการ ซึ่งสมรรถนะของมหาวิทยาลัยนั้นมีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยมากที่สุด รองลงมาคือ เสรีภาพทางวิชาการ ตามด้วยระยะเวลาทำการสอน และสุดท้ายคือ นโยบายของมหาวิทยาลัย

ประณมวัน เกษสัจชัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความมีอิสระในการทำงาน ทำนายประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลชุมชนเขต 12 กระทรวงสาธารณสุขได้ ซึ่งอธิบายว่า พยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องการความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลวิชาชีพงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินต้องใช้การตัดสินใจและความคิดสร้างสรรค์

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องความเป็นอิสระในการทำงานของ (Morgeson & Humphrey, 2006) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามการออกแบบงานขึ้น โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจัดกลุ่มของการออกแบบงานเป็น 3 หมวดหมู่คือ 1. ลักษณะงานที่มีความจูงใจ 2. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน และ 3. ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบบสอบถามนี้นำไปหาค่าความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานใน 540 ตำแหน่งซึ่งทำงานที่แตกต่างกัน 243 งาน มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแต่ละด้านอยู่ในช่วง .80 ถึง .95 ยกเว้นเพียงด้านเดียวคือ เออร์โกโนมิกส์ ที่มีค่าความเชื่อมั่นต่ำกว่า .70

ความเป็นอิสระในการทำงานจัดอยู่ในหมวดหมู่ของลักษณะงานที่มีความจูงใจ หมายถึง ความเป็นอิสระในการจัดตารางในการทำงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน และความเป็นอิสระในการเลือกวิธีการในการทำงาน การวัดความเป็นอิสระในการทำงานทำโดยการใช่แบบสอบถามซึ่งวัดโดยการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต มีข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาในแต่ละด้านอยู่ในช่วง .85 ถึง .88

2. ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย (Effective of academic performance)

มหาวิทยาลัยนอกจากจะเป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในระดับปริญญาแล้ว มหาวิทยาลัยควรจะมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการพัฒนาชุมชนและสังคม และงานของมหาวิทยาลัยในด้านการบริการแก่สังคมนั้น เป็นงานที่กว้างขวางและยากลำบากแก่การจัดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน หากมหาวิทยาลัยจะเป็นตัวกลางในการพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยจะต้องมีความคล่องตัว และมีเสรีภาพ ทั้งในด้านการบริหารและด้านวิชาการ ซึ่งการที่มหาวิทยาลัยมีหน้าที่เป็นตัวกลางในการพัฒนาชุมชนและสังคม คือ มหาวิทยาลัยนอกจากจะทำหน้าที่สอน วิจัยแล้ว ควรมุ่งขยายงานในด้านการให้บริการแก่ชุมชนให้มากยิ่งขึ้น เช่น อาจารย์ในส่วนกลางควรจะออกนอกพื้นที่ไปสอนในส่วนภูมิภาคให้มากขึ้น (สุภรณ์ ศรีพหล, 2531) นอกจากนี้มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคควรมีลักษณะที่แตกต่างไปจากมหาวิทยาลัยส่วนกลาง คือพัฒนาภูมิภาคของตนเอง โดยดึงดูดให้นักศึกษามีใจรักที่จะอยู่ตั้งรากฐานและช่วยกันพัฒนาภูมิภาคให้มีความเจริญก้าวหน้าสืบไป โดยอาจารย์เป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญในการปลูกฝังและชักจูง (ลิปพนนท์ เกตุทัต, 2531)

วรเดช จันทรศร (2531) หน้าที่ของอาจารย์มหาวิทยาลัยที่สำคัญควรเป็นไปตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ

1. การสอนหนังสือ เป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุด ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการต่างๆ เช่น การเตรียมการสอน การทบทวนในสาขาวิชาที่สอน การบรรยายในชั้นเรียน การออกข้อสอบและตรวจข้อสอบ การให้คำปรึกษาและชี้แนะแก่นักศึกษา เป็นต้น

2. การวิจัย เป็นหน้าที่ที่สำคัญต่อมาของอาจารย์มหาวิทยาลัย เพราะเป็นการแสวงหาความรู้ เผยแพร่ความรู้ และสังเคราะห์ วิธีหนึ่งของอาจารย์มหาวิทยาลัย ฉะนั้น นอกจากอาจารย์มหาวิทยาลัยต้องทำหน้าที่ในการสอนแล้วยังคงต้องมีการฝึกฝนตนเองให้ลึกซึ้งทันกับความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อที่จะนำเอาสิ่งที่ตนศึกษามาถ่ายทอดให้นักศึกษาได้รับประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นทฤษฎีเบื้องต้น และการประยุกต์ทฤษฎีต่างๆ ไปใช้

3. การให้บริการชุมชน ซึ่งหมายถึงการที่อาจารย์มหาวิทยาลัยไปปฏิบัติหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานราชการ และธุรกิจเอกชนทั่วไป ซึ่งถือเป็นช่องทางหนึ่งของอาจารย์ในการเผยแพร่ความรู้ สร้างชื่อเสียงให้แก่ตนเองและมหาวิทยาลัย อีกทั้งอาจารย์ยังมีรายได้เพิ่มเติมจากเงินเดือนประจำอีกด้วย แต่ประเด็นแรกที่ควรคำนึงถึง คือ การให้คำปรึกษาของอาจารย์แก่หน่วยงานราชการ หรือองค์การธุรกิจต้องไม่มากเกินไป เพราะไม่ได้เป็นหน้าที่หลักของอาจารย์มหาวิทยาลัย ประเด็นที่สอง คือ การให้บริการทางวิชาการแก่อาจารย์จะต้องอยู่ในขอบเขตไม่เป็นภัยต่อสังคมและยึดหลักคุณธรรม

รพี สุวรรณะชฎ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่องบทบาทอาจารย์มหาวิทยาลัยไทย: การศึกษาเปรียบเทียบการคาดหวังบทบาท พบว่าในทัศนะของอาจารย์ ผู้บริหาร และนักศึกษาอาจารย์ควรมีหน้าที่ที่สำคัญ ได้แก่ สอน วิจัย เขียนบทความวิชาการ ให้คำแนะนำนักศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ ประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดี บริการวิชาการแก่สังคม ร่วมมือในการพัฒนามหาวิทยาลัย ร่วมมือในการบริหารมหาวิทยาลัย โดยอาจารย์และผู้บริหารมีความเห็นที่คล้ายกันว่า การสอน วิจัย การเขียนบทความวิชาการและให้คำแนะนำนักศึกษา เป็นหน้าที่ที่สำคัญมากกว่าหน้าที่อื่นๆ แต่ในขณะที่เดียวกันนักศึกษามีความเห็นว่ หน้าที่ของอาจารย์ที่สำคัญสามประการแรก ได้แก่ การสอน ให้คำแนะนำนักศึกษาและค้นคว้าหาความรู้ใหม่ แม้ว่านักศึกษาไม่ได้ระบุว่าการศึกษาเขียนบทความวิชาการเป็นสิ่งสำคัญในสามอันดับแรก แต่ก็เห็นตรงกันว่า การวิจัยและการเขียนบทความวิชาการ เป็นหน้าที่ที่สำคัญเช่นกัน

จากความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับ ความมีอิสระในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง ตลอดจนบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ และได้ทำการทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปถึงอิทธิพลจากปัจจัยดังกล่าวว่าซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ดังที่ได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงและนิยามความหมายของคำว่าประสิทธิผลการทำงานและประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ไว้ดังนี้

ประสิทธิผล (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงานความแตกต่างระหว่างสองคำนี้พอจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากการอธิบายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539) กล่าวคือ ประสิทธิผล คือ ความสามารถในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ แต่ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดและใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรร

ทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างสูงสุดในขณะที่ Kuriloft and others (1993) ให้ความหมายของประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการจัดการให้ปัจจัยนำเข้า (Input) และผลลัพธ์ (Output) ที่ได้มีความสมดุล (Equilibrium) นอกจากนี้ Morphet and other (1967) ยังให้ความหมายของประสิทธิผลว่าเป็นความสามารถของผู้นำที่จะทำหน้าที่จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มาทำงานอย่างเสียดสละ ทั้งนี้ ผู้นำจะทำหน้าที่ประสานงานให้งานนั้นเกิดผลสำเร็จแก่หน่วยงาน

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยศึกษาจากทักษะกลุ่มงานสายวิชาการ ประกอบด้วยทักษะ 5 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะการให้คำปรึกษา (Counseling / Advising Skills) คือ สามารถสื่อสารให้ความรู้และข้อมูลวิชาการ มีจิตวิทยาในการรับฟัง เข้าใจผู้อื่น และพูดแนะนำในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการภายนอกหรือนักศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สามารถคิดแก้ปัญหาด้วยตนเอง นำไปสู่การตัดสินใจที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ทักษะการสอน (Teaching Skills) คือ ปฏิบัติการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ตามเป้าประสงค์ วางแผนการเรียนการสอน สร้างสื่อการสอน การวิจัยในชั้นเรียน และนำนวัตกรรมการเรียนการสอนที่ทันสมัยมาปรับใช้เพื่อสนับสนุนประสิทธิภาพการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียน เป็นสำคัญ

3. ทักษะด้านการวิจัยและนวัตกรรม (Research Skills) คือ ความรู้และเข้าใจในระเบียบวิธีวิจัย สามารถดำเนินการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เผยแพร่องค์ความรู้ ประยุกต์ และพัฒนาไปสู่นวัตกรรม

4. ความรู้ความเชี่ยวชาญด้านวิชาการ (Academic Expertise) คือ มีความรู้ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญในสายวิชาการ มีการปรับปรุงพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีศักยภาพและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ความกระตือรือร้นและการเป็นแบบอย่างที่ดี (Enthusiasm and Role Modeling) คือ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ติดตามผล เรียนรู้สิ่งใหม่ มีจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ มีความเสียดสละ อดทน จริงใจ มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัย ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาและผู้อื่น (มหาวิทยาลัยแม่โจ้, 2555)

สำหรับประเด็นความสนใจเกี่ยวกับความมีอิสระในการทำงาน งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของความมีอิสระในการทำงานกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย โดยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมีอิสระในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงาน ทั้งนี้ผลจากความมีอิสระในการทำงานสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้นได้เนื่องจากบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองและมีความคิดสร้างสรรค์นั้น สามารถทำงานของพวกเขาให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ (Saragih, 2011) บุคคลที่ประสบความสำเร็จและมีอิสระในการทำงานสูงมักจะมีข้อจำกัดตามปัจจัยสถานการณ์น้อยกว่าบุคคลที่มีประสบความสำเร็จและมีอิสระในการทำงานน้อย (Gellatly & Irving, 2001) นอกจากนี้ (Nicholson, 1984) ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการทำงาน เสนอแนะเกี่ยวกับการให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นจะทำให้บุคคลนั้นรับรู้ความสามารถของตนเองในวิธีการและจุดสิ้นสุดของการทำงาน เช่นเดียวกันกับระยะเวลาของกระบวนการ (Black, 1988) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยสามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Perceived self- efficacy)

2.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

นักวิจัยที่ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตน โดยนิยามว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การตัดสินใจของบุคคลต่อความสามารถของตนเองในการที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง Parker (1998) ส่วน Bandura (1986) ได้ให้นิยามการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจความสามารถของตนเองในการที่จะจัดการและปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจว่า ตนจะสามารถทำอะไรได้จากทักษะที่มี

2.2 ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อบุคคลในด้านต่างๆ โดยบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีลักษณะแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของตนเอง มีความกระตือรือร้น ใ้ความพยายาม และมีความมุ่งมั่นในการทำงาน เอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรม เมื่อพบอุปสรรคจะกระตุ้นตนเองให้ใช้ความพยายามมากขึ้น พยายามกระทำพฤติกรรมยอมรับผลต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง เลือกการกระทำที่มีลักษณะท้าทาย ใ้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตา และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะมีลักษณะแสดงพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงสถานการณ์ แสดงพฤติกรรมที่ขัดต่อการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ขาดความกระตือรือร้น ขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน มีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ ไม่มีความสุข มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง กระทำพฤติกรรมอย่างไม่เต็มความสามารถ รอให้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวเป็นไปตามความเชื่อหรือค่านาย หลีกเลี่ยงการกระทำที่ยากๆ มีความทะเยอทะยานต่ำ และมีความเครียดสูง (Bandura, 1986)

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง Pentz and Kazdin (1982) ศึกษาเรื่องรูปแบบการแสดงออกและสิ่งเร้าที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมและการรับรู้ความสามารถของตนเองในวัยรุ่น พบว่า รูปแบบการแสดงออกอย่างเปิดเผย ทำให้เกิดการแสดงออกที่เหมาะสมต่อคุณครู เพื่อน และผู้ปกครอง การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการแสดงออกมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และพบว่าประสิทธิผลของรูปแบบการแสดงออกระยะสั้นต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมนั้นแตกต่างกัน

สำหรับประเด็นความสนใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย โดยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งสามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

4. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (Big Five Personality)

Allport (1961) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง เป็นโครงสร้างชนิดหนึ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบพลวัตอยู่ภายในร่างกายและจิตใจของแต่ละบุคคล ซึ่งบุคลิกภาพจะเป็นตัวกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดเฉพาะของบุคคลนั้น

Furnham (1992) ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่าหมายถึง เป็นรูปแบบที่ค่อนข้างจะคงที่ในการแสดงพฤติกรรมทางสังคม ซึ่งสะท้อนถึงโครงสร้างและกระบวนการภายในตัวของบุคคล

Costa และ McCrae (1985) ได้พิจารณาทฤษฎีของ Eysenck (1970) ร่วมกับแนวความคิดของ Norman (1963) และได้พัฒนาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบขึ้น โดยช่วงแรก บุคลิกภาพที่อธิบายลักษณะของบุคคลมีเพียง 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความแปรปรวนทางอารมณ์ (Neuroticism) ด้านเปิดเผยตนเอง (Extraversion) และด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) ต่อมา Costa และ McCrae พบว่าองค์ประกอบที่ได้พัฒนาขึ้นนั้นมีความคล้ายคลึงกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบมาก จึงได้เพิ่มบุคลิกภาพอีก 2 ด้าน คือ ด้านคล้อยตามผู้อื่น (Agreeableness) และด้านสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

สำหรับงานวิจัยนี้จะใช้ตัวแปรที่สำคัญ 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เนื่องจากบุคลิกภาพทั้งสองแบบมีความใกล้เคียงกับพฤติกรรมในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยตามพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความเพื่อฝัน (Fantasy) มีอารมณ์สุนทรีย์ (Aesthetics) มีความไวต่อความรู้สึก (Feelings) ชอบการปฏิบัติ (Actions) มีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values) โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ต่ำ จะมีลักษณะให้ความสำคัญกับปัจจุบัน ไม่สนใจศิลปะ เพิกเฉย และไม่สนใจความรู้สึก ชอบทำในสิ่งที่เคยชิน เน้นที่ความคิดแคบๆ ยึดกับกฎเกณฑ์เดิม เป็นแบบอนุรักษนิยม ชอบความเรียบง่ายสนใจในรายละเอียด และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์สูง จะมีลักษณะมีจินตนาการ ชอบฝันกลางวัน มีความซาบซึ้งในศิลปะ และความสวยงามเห็นคุณค่าของอารมณ์ต่างๆ ชอบความหลากหลาย ชอบลองของใหม่ มีความคิดหลากหลายพร้อมรับค่านิยมใหม่ ค้นหาความยุ่งยากซับซ้อน มีทัศนคติที่เปิดกว้าง (Costa และ McCrae, 1992 อ้างถึงใน Howard & Howard, 2000)

4.2 บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ บุคคลที่มีความสามารถ (Competence) มีความเป็นระเบียบ (Order) มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ (Dutifulness) มีความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement Striving) มีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และมีการพิจารณาอย่างรอบคอบ (Deliberation) โดยลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ต่ำ จะมีลักษณะรู้สึกว่าคุณไม่ได้เตรียมความพร้อม ไม่มีความเป็นระเบียบ ไม่มีระบบ ไม่เอาใจใส่หน้าที่ที่มีความต้องการประสบความสำเร็จในระดับต่ำ ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก ตัดสินใจอย่างเร่งรีบ และลักษณะของผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่สูง จะมีลักษณะรู้สึกว่าคุณมีความสามารถ และมีประสิทธิภาพ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีความสำนึกในหน้าที่ มีความไว้วางใจได้ มีความพยายาม

เพื่อให้ประสบความสำเร็จ มุ่งการปฏิบัติให้สำเร็จ คิดอย่างรอบคอบก่อนที่จะปฏิบัติ (Costa และ McCrae, 1992 อ้างถึงใน Howard and Howard, 2000)

เนื่องจากผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยตรง ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

Naquin and Holton III, (2002) ทำการศึกษาผลของบุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึก และความผูกใจมั่นต่องานต่อแรงจูงใจในการพัฒนาการเรียนรู้ในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นภายในองค์กรจำนวน 239 คน ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ความรู้สึกทางบวก ความผูกใจมั่นต่องาน และบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเองส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน นอกจากนี้ ในการวิจัยนี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ และความผูกใจมั่นต่องาน กล่าวคือ บุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับความผูกใจมั่นทางความรู้สึก

Morrison (1997) ทำการศึกษาผลของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบของผู้ซื้อสัญญาธุรกิจเฟรนไชส์ ต่อความตั้งใจที่จะยังคงทำธุรกิจเฟรนไชส์ต่อไป ความสัมพันธ์กับผู้ขายสัญญาธุรกิจเฟรนไชส์ การดำเนินธุรกิจเฟรนไชส์ และความผูกใจมั่นต่อองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ซื้อสัญญาธุรกิจเฟรนไชส์ จำนวน 307 ราย ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพด้านแปรปรวนทางอารมณ์และบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะยังคงทำธุรกิจเฟรนไชส์ต่อไป ส่วนบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง บุคลิกภาพด้านคล้อยตามผู้อื่น และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะยังคงทำธุรกิจเฟรนไชส์ต่อไป

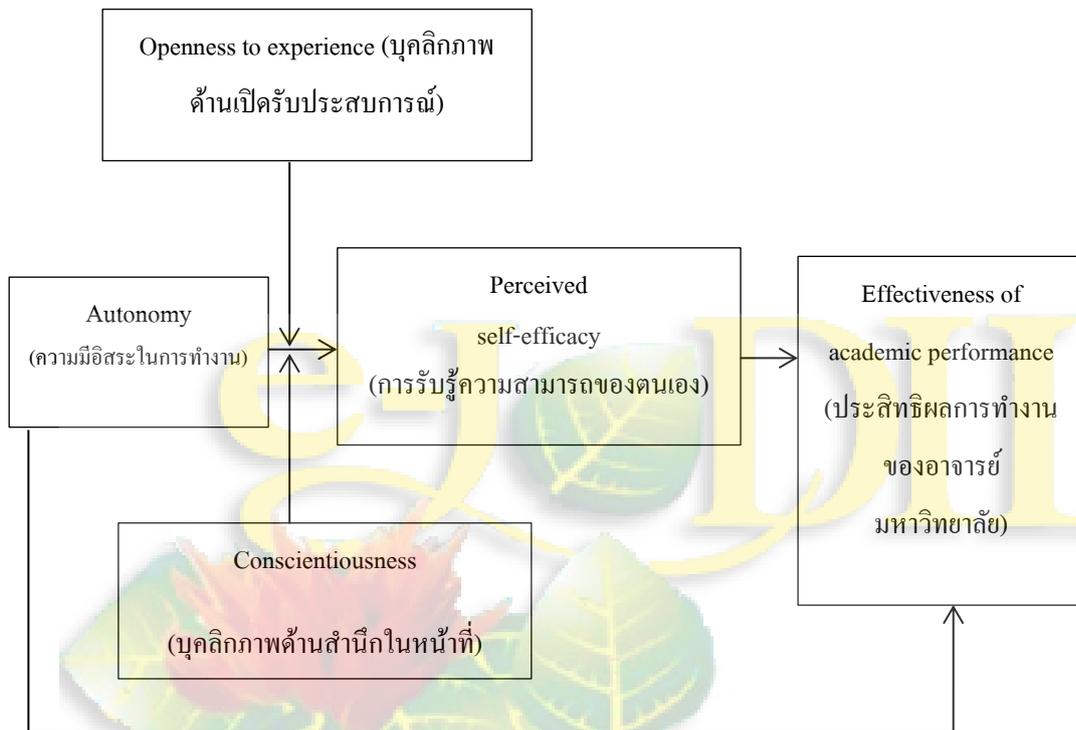
Thoms, Moore, and Scott (1966) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง สำหรับการมีส่วนร่วมในการจัดการตนเองต่อการทำงานกลุ่ม และบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการจัดการตนเองต่อการทำงานกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Saragih (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของความมีอิสระในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานโดยการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นตัวแปรแทรก” ได้สำรวจพนักงานชายของธนาคารจำนวน 190 คน พบว่า ความสัมพันธ์ของโครงสร้างแสดงให้เห็นว่า ความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์หวัรรณกรรมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญ ปัจจัยแทรกคือ บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานในอาชีพต่างๆ และเป็นปัจจัยสำคัญที่หลายองค์กรต้องติดตามตรวจสอบอิทธิพลของบุคลิกภาพต่อการทำงานต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพราะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งสามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางบวกต่อความมีอิสระในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเอามาสร้างกรอบแนวความคิดและสมมติฐานเพื่อทดสอบอิทธิพลของความสามารถในการทำงาน กับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2558 ถึง วันที่ 15 มกราคม 2558

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร ซึ่งมีอาจารย์ทั้งสิ้น จำนวน 111 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 86 คน (Krejcie and Morgan, 1970) ทั้งนี้จากเงื่อนไขในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จะต้องมียุทธศาสตร์ตัวอย่าง 10-20 เท่าของตัวแปรอิสระแต่ไม่น้อยกว่า 100 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด 111 ราย

เครื่องมือวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพในสถานศึกษา คณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งทางวิชาการ อายุงาน

การเป็นอาจารย์ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ตอนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ความเป็นอิสระในการทำงาน รวม 5 ข้อ ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ รวม 12 ข้อ ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง รวม 9 ข้อ ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย รวม 20 ข้อ โดยตอนที่ 2,3,4 และ 5 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scales) โดยกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่างเท่ากับ 0.950 - 0.954 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

สถิติที่ใช้การวิจัย คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร โดยมีรายละเอียดของแต่ละตัวแปร มีดังนี้

จากสมการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดของแต่ละตัวแปร ดังนี้

Autonomy	แทน	ความมีอิสระในการทำงาน
PERCIVE	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนเอง
POE	แทน	บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์
PC	แทน	บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่
AP	แทน	ความมีอิสระในการทำงาน × บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์
AC	แทน	ความมีอิสระในการทำงาน × บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่
EAP	แทน	ประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. การรับรู้ความเป็นอิสระในการทำงาน ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสามารถในการตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (S.D.=0.49) รองลงมาคือ มีความสามารถในการตัดสินใจว่าจะใช้วิธีไหนในการทำงานให้สำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 (S.D.=0.49) และลำดับสุดท้าย คือมีความสามารถในการตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าจะจัดลำดับการทำงานอย่างไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D.=0.49)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ **บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์** ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (S.D.=0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา มีความเพื้อฝันมีจินตนาการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 (S.D.=0.55) รองลงมาคือ มีความคิดหลากหลาย สร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 (S.D.=0.48) และลำดับสุดท้าย คือ มีความหลากหลาย ชอบทำสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (S.D.=0.72) ตามลำดับ **บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่** ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.15 (S.D.=0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีวินัยในตนเอง มุ่งการปฏิบัติงานและมีความพยายามทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (S.D.=0.68) รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (S.D.=0.61) และลำดับสุดท้าย คือ มีความรอบคอบก่อนที่จะปฏิบัติงานต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 (S.D.=0.72) ตามลำดับ

4. การรับรู้ความสามารถของตนเอง ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 (S.D.=0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เมื่อพบปัญหาสามารถแก้ไขได้ ถ้ามีความทุ่มเทพยายามให้กับมันอย่างจริงจัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (S.D.=0.47) รองลงมาคือ มีความสามารถที่จะจัดการกับปัญหาต่างๆ ได้ ถ้าใช้ความพยายามมากพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D.=0.44) และลำดับสุดท้าย คือ มีความสามารถรับมือได้กับทุกเรื่องที่เกิดขึ้นในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 (S.D.=0.62) ตามลำดับ

5. ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (S.D.=0.36) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญกับการสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ในกิจกรรมการเรียนการสอนและประพฤติตนอย่างมีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (S.D.=0.33) รองลงมาคือ ปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษาและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (S.D.=0.54) และลำดับสุดท้าย คือ มีการคิดค้น พัฒนางานวิจัยจนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ที่สามารถเป็นต้นแบบได้ ซึ่งอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02 (S.D.=1.06) ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และความถดถอยแบบพหุ

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2-3

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	Autono my	POE	PC	PERCIV E	EAP
ค่าเฉลี่ย (Mean)	4.54	4.12	4.15	4.07	3.58
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	.40	.44	.51	.40	.37
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	-				
บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (POE)	0.35**	-			
บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ (PC)	0.44**	0.77**	-		
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (PERCIVE)	0.45**	0.48**	0.53**	-	
ประสิทธิภาพการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย (EAP)	0.25**	0.42**	0.58**	0.53**	-

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.25-0.58 จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการถดถอยแบบพหุ ดังนี้

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของควมมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	EAP	EAP
ควมมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	0.231**	
การรับรู้ความสามารถของตนเอง (PERCIVE)		0.485***
Adjusted R ²	0.054	0.268
F	7.291**	41.347***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ ควมมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการวิเคราะห์ พบว่า ควมมีอิสระในการทำงานส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.231$, $p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 5.4 จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สำหรับการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\beta = 0.485$, $p < 0.01$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 26.8 จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง (PERCIVE)	การรับรู้ความสามารถ ของตนเอง (PERCIVE)
ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)	0.446 (0.086)	0.446 (0.086)
บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ (POE)	0.439 (0.077)	
บุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ (PC)		0.414 (0.064)
Autonomy*POE	0.076*** (0.011)	
Autonomy*PC		0.067*** (0.009)
R ²	0.320	0.319
F	52.665***	52.547***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 3 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้ บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4

ผลการวิเคราะห์ พบว่า บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์ มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.076$, $p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 32 จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สำหรับบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ($\beta = 0.067$, $p < 0.001$) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 31.9 จากผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผล

ในการนำเสนอการอภิปรายผล ผู้วิจัยอภิปรายผลเพื่อให้สอดคล้องกับสมมติฐานในการวิจัยโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ความมีอิสระในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าความมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์ สอดคล้องกับผลการศึกษของการวิจัยที่ผ่านมา เช่น เบญจพร ทิพยกุล (2539) พบว่า ความมีอิสระในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรจะมีความตั้งใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กร เช่นเดียวกับ Steer (1977) กล่าวถึง ความมีอิสระในงานว่าเป็นลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน และวิธีปฏิบัติงาน บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ จะมีความรู้สึกว่าต้องทุ่มเทกำลังความสามารถ ทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และยังทำให้เกิดความรู้สึกของความเป็นเจ้าขององค์กร ซึ่งจะเพิ่มความรับผิดชอบต่อความปลอดภัยในองค์กรมากขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

สำหรับการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสอดคล้องกับผลการศึกษของการวิจัยที่ผ่านมา เช่น Grissom (1994) ได้ศึกษาพบว่า มีความเป็นไปได้ 72% พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงสำหรับงานที่เฉพาะเจาะจง จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

สมมติฐานที่ 3 บุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ มีอิทธิพลทางบวกต่อความมีอิสระในการทำงานต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร (2546) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคล และความผูกใจมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า ความผูกใจมั่นทางความรู้สึกต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และด้านสำนึกในหน้าที่ ความผูกใจมั่นทางความต่อเนื่องต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง และความผูกใจมั่นทางบรรทัดฐานต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษของการวิจัยที่ของ Judge, Shaw and Jackson (2007) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเอง และผลการปฏิบัติงาน : บทบาทสำคัญจากความแตกต่างของบุคคล พบว่า ความสามารถทางสติปัญญาทั่วไป บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบแสดงตัวอารมณ์มั่นคง และประสบการณ์ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ดังนั้น จากผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า เมื่ออาจารย์มหาวิทยาลัยมีอิสระในการทำงานและมีพฤติกรรมรับรู้ความสามารถของตนเองสูง ก็จะทำให้ประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยสูงด้วย เมื่อเพิ่มตัวแปรบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่ไปในความสัมพันธ์ระหว่างความมีอิสระใน

การทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเอง ก็จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองสูงตามไปด้วยเช่นกัน อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป หรืออาจมีการศึกษาเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรที่แตกต่างกัน เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ได้กว้างขวางมากขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่วิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้และพัฒนาให้สอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผล ตามเป้าหมายขององค์กรและนำไปใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารตัดสินใจในการวางแผน และประเมินผลขององค์กร
3. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเพิ่มการศึกษาตัวแปรทำนายอื่นเพิ่มเติม เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร บุคลิกภาพด้านความแปรปรวนทางอารมณ์ บุคลิกภาพด้านเปิดเผยตนเอง และบุคลิกภาพด้านคล้อยตามผู้อื่น

บรรณานุกรม

- ชาญชัย จิตติพันธ์พรณี. (2554). *ตัวแปรกำกับของความเป็นอิสระในการทำงานและการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาและตัวแปรสื่อของความเชื่อมั่นในการขยายบทบาทของตนในความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพเชิงรุกและพฤติกรรมเชิงรุก*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิรยา เชาวลิทวงศ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานฝ่ายช่างสายการบินแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคล สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรทิพย์ วิศาลสุวรรณกร. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้ความสามารถของตนเอง ปัจจัยส่วนบุคคล และความผูกใจมั่นต่อการเปลี่ยนแปลง*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลินี คำเครือ. (2554). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action*. New Jersey: Prentice Hall. Campion, M.A. (1988). *Interdisciplinary approaches to job design: A constructive replication with extensions*. *Journal of Applied Psychology*, 73, 467-481.
- Chung, K. (1977). *Motivational Theories and Practices*. Columbus, OH: Grid Publishing.

- Dee, J., Henkin, A., & Chen, J. (2000). *Faculty autonomy: Perspectives from Taiwan*. *Higher Education*, 40, 203-216. <http://dx.doi.org/10.1023/A:1004009703603>
- Dworkin, G. (1988). *The theory and practice of autonomy*. New York: Cambridge
- Gagne', M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*.
- Grissom. (1994). *Quoted in Porter, Bigley and Steer*, 2003, p.131
- Gecas, Viktor and Michael Schwalbe. (1983). Beyond the Looking-Glass Self: Social Structure and Efficacy Based Self-Esteem. *Social Psychology Quarterly*, 46:77-88.
- Gellatly, I. R., & Irving, P. G. (2001). *Personality, autonomy, and contextual performance of managers*. *Human Performance*, 14, 229-243. http://dx.doi.org/10.1207/S15327043HUP1403_2
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral Role of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 107-127. Judge TA1, Jackson CL, Shaw JC, Scott BA, Rich BL.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Howard, P. J. & Howard, J.M. 2000. *The big five quickstart: An introduction to the Five-Factor Model of personality for Human Resource Professionals*. Retrieved April 6, 2004, from World Wild
- Morgeson, F. P. & Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ) Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1321-1339.
- Nicholson, N. (1984). *A theory of work role transitions*. *Administrative Science Quarterly*, 29, 172-191. <http://dx.doi.org/10.2307/2393172>
- Ozturk, H., Bahcecik, N., & Baumann, S. L. (2006). *Nursing satisfaction and job enrichment in Turkey*. *Nursing Science Quarterly*, 19(4), 360-365
- Parker, S. K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 835-852.
- Raza Naqvi, Maria Ishtiaq, Nousheen Kanwal, Mohsin Ali (2013). Impact of Job Autonomy on Organizational Commitment and Job Satisfaction: The Moderating Role of Organizational Culture in Fast Food Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*.
- Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4(3), 203-215.

- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper CollinPublishers Inc.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., & Davids, K. (1992). Operator work design and robotics system performance: A serendipitous field study. *Journal of Applied Psychology*, 77, 353-362.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., & Mullarkey, S. (1995). Further evidence on some new measures of job control, cognitive demand and production responsibility. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 431-455.



ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร

The Effects of Using a Guidance Activities Package to Reduce the Materialism Concept of Upper Secondary Students at Triam Udom Suksa Pathumwan School in Bangkok Metropolis

สุขอารมย์ เพิ่มพันธุ์วรรณน์¹

kitty_ae2523@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว (2) เปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว และของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะทางการแนะแนว และ (3) เปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองในระหว่างระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงกึ่งทดลอง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2558 ได้มาโดยการเลือกตามเกณฑ์ที่ต้องการศึกษาจำนวน 60 คน แล้วจึงสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง 30 คน และกลุ่มควบคุม 30 คน นักเรียนกลุ่มทดลองได้รับการฝึกโดยใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวจำนวน 12 ครั้ง ส่วนนักเรียนกลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการแนะแนว เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ (1) ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม (2) ข้อเสนอแนะเพื่อการแนะแนว และ (3) แบบวัดแนวคิดด้านวัตถุนิยม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) ภายหลังการทดลองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลองมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) ภายหลังการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกด้วยชุดกิจกรรมแนะแนวมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงกว่าการลดแนวคิดดังกล่าวของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ (3) ในระยะติดตามผลนักเรียนกลุ่มทดลองมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไม่แตกต่างกับในระยะหลังการทดลอง

คำสำคัญ: ชุดกิจกรรมแนะแนว แนวคิดด้านวัตถุนิยม นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย

¹ นักศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Abstract

The purposes of this study were (1) to compare the materialism concept reduction levels of upper secondary students at Triam Udom Suksa Pathumwan School in Bangkok Metropolis, who were in the experiment group, before and after using a guidance activities package; (2) to compare the materialism concept reduction level of the experimental group students who used the guidance activities package and the counterpart reduction level of the control group students who received a set of guidance information; and (3) to compare the materialism concept reduction level of the experimental group students at the end of the experiment with their counterpart reduction level in the follow-up period.

This research is a quasi-experimental research. The research sample consisted of 60 purposively selected upper secondary students at Triam Udom Suksa Pathumwan School in Bangkok Metropolis in the 2015 academic year. Then they were randomly assigned into an experimental group and a control group, each of which consisting of 30 students. The experimental group students were trained for 12 periods with the use of a guidance activities package to reduce the materialism concept; while the control group students received a set of guidance information to study. The employed research instruments were (1) a guidance activities package to reduce the materialism concept, (2) a set of guidance information, and (3) a scale to assess the materialism concept, with reliability coefficient of .95. Statistics for data analysis were the mean, standard deviation, and t-test.

The results of this research showed that (1) after experiment, upper secondary students at Triam Udom Suksa Pathumwan School, who were in the experimental group, were able to reduce their materialism concept significantly at the .05 level; (2) after the experiment, the level of materialism concept of the experimental group students, who used the guidance activities package, was significantly more reduced than the counterpart level of the control group students who received the guidance information; and (3) no significant difference was found between the materialism concept reduction level at the end of the experiment of the experimental group students and their counterpart reduction level in the follow-up period.

Keywords: Guidance activities package, Materialism concept, Upper secondary student

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสังคมยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาในเรื่องของสังคมความเป็นอยู่และวัฒนธรรมจากต่างชาติเข้ามามีอิทธิพลกับกลุ่มผู้คนในยุคสมัยนี้ ส่งผลให้เยาวชนหลงใหลกับสิ่งที่เรียกว่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อแข่งขันกัน จากการสำรวจโดยนักวิจัยเอแบคโพล เรื่องการใช้สินค้าแบรนด์เนมของนิสิตนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าวัยรุ่นชาย-หญิงนิยมซื้อสินค้าแฟชั่นราคาแพงหรือของมีชื่อมากขึ้น อาทิ โทรศัพท์มือถือยี่ห้อ นาฬิกา น้ำหอม กระเป๋าถือ เป็นต้น ต่างตกอยู่ในวังวนของวัตถุนิยม (สวนดุสิตโพล, 2542, ออนไลน์) ปัจจุบันได้ลามเข้าไปในเรื่องของเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือเป็นอีกสิ่งของจำเป็นของชีวิตเด็กสมัยนี้ การใช้โทรศัพท์มือถือยังเป็นแฟชั่น แต่ละคนต้องตามกระแสน์ของโทรศัพท์ที่ให้ทัน (อมรวิรัช นาคทรพรพ, 2548)

วัตถุนิยมคือความเชื่อที่บุคคลเห็นว่าวัตถุเท่านั้นสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด ด้วยการเพิ่มปริมาณวัตถุในชีวิตหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการทำให้ชีวิตต้องอาศัยวัตถุมากขึ้น แต่ในที่สุดวัตถุได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดเสียไม่ได้ ซึ่งเป็นผลทำให้มนุษย์กระทำทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุ (สินีนานู กำเนิดเพชร, 2547) คำว่าวัตถุนิยมเงินตรากลายเป็นสิ่งที่เด็กทุกคนต่างแสวงหาเพื่อจะนำมาบำเรอความสุขทางวัตถุเช่นเครื่องมือถือสารนาาชนิด เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายราคาแพงที่ประชันกันแข่งขัน (สวนดุสิตโพล, 2542, ออนไลน์) สังคมมีความเจริญทางวัตถุและเทคโนโลยีมากเท่าใด ปัญหาความเสื่อมทรามทางจิตใจก็มีมากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นภาระหน้าที่ของทุกฝ่ายจะต้องหาแนวทางพัฒนาเด็กและเยาวชน (จิรภา จิมปรุ, 2550)

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ได้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนจุดเน้นในการพัฒนาคุณภาพคนในสังคมไทยให้มีคุณธรรมและความรอบรู้อย่างเท่าทัน ให้มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและสติปัญญา อารมณ์และศีลธรรม สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่สังคมฐานความรู้อย่างมั่นคง แนวการพัฒนาคนดังกล่าว มุ่งเตรียมเด็กและเยาวชนให้มีพื้นฐานจิตใจที่ดีงาม มีจิตสาธารณะพร้อมทั้งสมรรถนะ ทักษะและความรู้พื้นฐานที่จำเป็นในการดำรงชีวิต อันจะส่งผลต่อการพัฒนาประเทศแบบยั่งยืน (สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2549 อ้างถึงในกระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

ซึ่งแนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการในการพัฒนาเยาวชนของชาติเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 โดยมุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม รักความเป็นไทย มีทักษะการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ มีทักษะด้านเทคโนโลยี สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น และสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมโลกอย่างสันติ หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานพุทธศักราช 2551 มีความเหมาะสมชัดเจน ทั้งเป้าหมายของหลักสูตรในการพัฒนาคุณภาพ

ผู้เรียนและกระบวนการนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2551)

กระทรวงศึกษาธิการประกาศให้ทุกสถานศึกษาใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ซึ่งมีการกำหนดให้กิจกรรมแนะแนวเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนนั้นนับเป็นโอกาสอันดียิ่งที่นักเรียนทุกคนจะได้รับการพัฒนาตามศาสตร์และศิลป์ของการแนะแนวให้เป็นที่รู้จัก เข้าใจ รักและเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น สามารถตัดสินใจคิดแก้ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วางแผนชีวิต ทั้งในด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัว และสังคม รวมทั้งมีทักษะชีวิต สามารถปรับตนและดำรงชีวิตได้อย่างเหมาะสม เป็นประโยชน์ และเป็นสุข (ศูนย์พัฒนาเครือข่ายกิจกรรมแนะแนว สพม.เขต 2, 2553)

กิจกรรมแนะแนวเป็นกระบวนการพัฒนาส่งเสริมผู้เรียนด้วยการจัดบริการ และกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งเป็นรายบุคคลและเป็นรายกลุ่ม โดยมุ่งส่งเสริม พัฒนาบุคลิกภาพ มารยาท ทักษะชีวิตบนพื้นฐานตามความเชื่อที่ว่า ทุกคนมีความแตกต่างกัน ทุกคนมีคุณค่า สามารถพัฒนาตนเองให้เจริญงอกงาม และได้เติมเต็มให้ผู้เรียนสามารถจัดการชีวิตของตนเองได้ตามความสนใจ ตามความถนัดและความสามารถ ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล (ศิริวรรณ อินทร์วัฒนา, 2553)

ซึ่งมีผู้กล่าวถึงชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า ชุดกิจกรรมแนะแนวเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยใช้สื่อประสม เช่น รูปภาพ วิดิทัศน์ แอ็บบันทึกเสียง เอกสารที่บันทึกรายละเอียดของกิจกรรมต่างๆ ทั้งเกม กรณีตัวอย่าง บทบาทสมมติ แบบฝึกหัดก่อนเรียนและหลังเรียน โดยจัดไว้เป็นชุด กล่องหรือซองจะบรรจุ คู่มือผู้เรียน และสื่อประกอบการจัดกิจกรรมแต่ละเรื่อง (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2545) จากตัวอย่างผลการวิจัยเรื่อง “ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมนับถือตนเองของนักเรียนวัยรุ่นตอนต้น” ผลการวิจัยพบว่านักเรียนวัยรุ่นตอนต้นที่ได้รับการฝึกด้วยชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมเคารพนับถือผู้อื่นมีพฤติกรรมเคารพนับถือผู้อื่นสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้รับการฝึกด้วยชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมเคารพผู้อื่น (วัชรียา แจ่มใส, 2551)

จากการที่ได้ศึกษางานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นนักเรียนวัยรุ่นที่มีอายุตั้งแต่ 14-18 ปีที่เรียนอยู่ในโรงเรียนขนาดใหญ่ของประเทศในสภาพแวดล้อมที่เป็นสังคมเมือง มีห้างสรรพสินค้าชั้นนำของประเทศหลายแห่ง อาจจะกล่าวได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งช่วยวนจิตใจให้นักเรียนได้พบเห็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย มีวิวัฒนาการก้าวหน้าและโฆษณาชวนเชื่อจากบรรดาตราชื่อดังที่เป็นแบบอย่างของวัยรุ่นในยุคนี้ จึงทำให้นักเรียนต่างหลงใหลกับวัตถุนิยม และแข่งขันกันซื้อสินค้าที่ทันสมัยมาอวดกัน ผู้วิจัยจึงขอสัมภาษณ์และได้สัมภาษณ์นักเรียนในระดับชั้นละ 10 คน

เกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวคิดด้านวัตถุนิยม พบว่านักเรียนมีความอยากได้เครื่องมือสื่อสาร น้ำหอม กระเป๋าและข้าวของเครื่องใช้อื่นๆ ที่เป็นสินค้าแบรนด์เนมรุ่นใหม่ล่าสุด ในขณะที่เดียวกันนักเรียนมีโทรศัพท์มือถือถือ กระเป๋าตังค์ ปากกา นาฬิกาและอื่นๆ ที่ยี่ห้อดังและราคาแพงอยู่แล้ว จะเห็นได้ว่านักเรียนกลุ่มนี้มีฐานะร่ำรวย พ่อแม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ แต่การกระทำเช่นนี้จะทำให้เด็กไม่รู้จักคุณค่าของเงินและใช้จ่ายเกินจำเป็น

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการแนะแนว สาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดกิจกรรมแนะแนวเพื่อใช้ในการวิจัยประกอบการศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญของการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ด้วยชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อให้นักเรียนมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลง มีวัตถุนิยมที่เหมาะสมกับวัยและสามารถเอื้อประโยชน์ต่อการอยู่ร่วมกันโดยสันติของบุคคลในสังคม ประเทศชาติ แม้กระทั่งการมีสันติภาพของโลกด้วย ผู้วิจัยจึงสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่เหมาะสมกับวัยของนักเรียน เพื่อเป็นประโยชน์แก่นักเรียนให้สามารถเลือกใช้ชีวิตเพื่อความสำเร็ง เพื่อความสุข และเพื่อเป็นศูนย์กลางของชีวิต รู้จักใช้ชีวิตอย่างพอเพียง และเกิดประโยชน์สูงสุดอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ในการวิจัยผู้วิจัย ได้จัดทำกิจกรรมแนะแนวเป็นชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา กรุงเทพมหานคร ชุดกิจกรรมแนะแนวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนั้นมีคุณภาพ มีกระบวนการสร้างเครื่องมืออย่างเป็นระบบและประณีต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
2. เพื่อเปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมภายหลังการทดลอง
3. เพื่อเปรียบเทียบการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองระหว่างระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผล

นิยามศัพท์

1. **วัตถุนิยม** หมายถึง ความเชื่อที่บุคคลเห็นว่าวัตถุนั้นสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด ด้วยการเพิ่มปริมาณวัตถุในชีวิต การทำให้ชีวิตต้องอาศัยวัตถุมากขึ้นแต่ในที่สุดวัตถุได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นที่ขาดเสียไม่ได้ ซึ่งเป็นผลทำให้มนุษย์กระทำทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งวัตถุ มี 3 องค์ประกอบได้แก่

1.1 การได้ครอบครองวัตถุถึงความสำเร็จ (Success) หมายถึง การตัดสินใจความสำเร็จของตนเองและผู้อื่นจากปริมาณ และคุณภาพของสิ่งที่ครอบครอง

1.2 การได้ครอบครองวัตถุเป็นศูนย์กลางของชีวิต (Centrality) หมายถึงผู้ที่มีลักษณะวัตถุนิยม มีเป้าหมายชีวิตในการกระเสือกกระสนให้ได้มาซึ่งการครอบครองวัตถุ บูชาสิ่งของถือว่าการครอบครองวัตถุเป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจ

1.3 การได้ครอบครองวัตถุนำไปสู่ความสุข (Happiness) หมายถึงการครอบครองวัตถุเป็นสิ่งสำคัญของชีวิต เป็นแหล่งที่สร้างความพึงพอใจ และเป็นอยู่ดีมีสุข

2. ชุดกิจกรรมแนะแนว หมายถึง เครื่องมือทางการแนะแนวที่ประกอบด้วย กิจกรรมแนะแนวหลายๆ กิจกรรมที่มารวมกัน โดยนำหลักการเรียนรู้แบบเน้นประสบการณ์ และขอบข่ายของการแนะแนวเกี่ยวกับการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม ซึ่งสามารถนำไปใช้กับนักเรียนได้อย่างเหมาะสม
2. ช่วยให้ครูแนะแนว อาจารย์ที่ปรึกษา และบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนได้แนวทางในการนำชุดกิจกรรมแนะแนวไปใช้เพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนในระดับอื่นต่อไป

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) **ประชากร** ในการศึกษาครั้งนี้เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2558 ภาคเรียนที่ 1 จำนวน 105 ห้องเรียน

2) **กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้** เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ให้ครูแนะแนวคัดเลือกให้โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบสุ่มครึ่งใจจำนวน 60 คน แล้วจึงทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

- 1) แบบวัดวัตถุนิยม
- 2) ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม
- 3) ข้อเสนอแนะเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม

การเก็บและรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง (Pretest-Posttest & Randomized Control Group Design) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) **ขั้นเตรียมการทดลอง**

(1) ผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยโดยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร เพื่อขอความร่วมมือในการจัดกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม นัดหมาย เวลาและขอใช้สถานที่ในการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวความคิดด้านวัตถุนิยม

(2) ผู้วิจัยพบปะพูดคุยเพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่กับครูและนักเรียนที่ทำการทดลอง ผู้วิจัยนำแบบวัดวัตถุนิยมไปให้นักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดวัตถุนิยม บันทึกผลคะแนนที่ได้เป็นคะแนนก่อนการทดลอง (Pretest)

2) **ขั้นดำเนินการทดลอง**

(1) ผู้วิจัยดำเนินการทดลองโดยใช้ชุดกิจกรรมจำนวน 12 กิจกรรม ดำเนินกิจกรรมโดยมุ่งเน้นนักเรียนเป็นสำคัญในการเรียนรู้ ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรียนรู้ซึ่งกันและกันเป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ครั้ง ครั้งละ 50 นาทีกับกลุ่มทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุมผู้วิจัยมอบแผนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 10 กิจกรรม ให้ครูแนะแนวประจำโรงเรียนใช้ชุดการให้ข้อสนเทศ โดยเน้นการให้ข้อมูลและใบงานนักเรียนทำ

(2) ผู้วิจัยทำการทดสอบภายหลังการทดลองในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้แบบวัดซึ่งเป็นแบบวัดชุดเดียวกันกับที่ทำการทดสอบก่อนการทดลอง (Pretest) แล้วจึงตรวจและบันทึกคะแนนหลังการทดลอง (Posttest) นำคะแนนที่ได้จากการทำแบบวัดวัตถุนิยมก่อนและหลังการทดลองของทั้งสองกลุ่มไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบด้วยวิธีการทางสถิติตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

3) **ขั้นหลังการทดลอง** เมื่อเสร็จสิ้นการทดลองแล้ว 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทำแบบวัดวัตถุนิยม โดยใช้แบบวัดเดียวกับที่นักเรียนได้ทำก่อนและหลังการทดลอง แล้วตรวจ และบันทึกคะแนนที่ได้ของทั้งสองกลุ่มไปวิเคราะห์ข้อมูลระยะติดตามผลเพื่อเปรียบเทียบด้วยวิธีการทางสถิติตรวจสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบวัดวัตถุนิยม ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวความคิดด้านวัตถุนิยมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและได้รับการตรวจสอบพร้อมการปรับปรุงแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านแล้ว มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน โดยนำผลของคะแนน นักเรียนกลุ่มทดลองทั้งก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) เปรียบเทียบวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยสถิติ t-test Dependent

3) เปรียบเทียบวัตถุนิยม ของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยสถิติ t-test Independent

4) เปรียบเทียบวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลองหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวระยะติดตามผลสถิติ t-test Dependent

เครื่องมือวิจัย

1. แบบวัดวัตถุนิยม ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีแนวทางการสร้างดังนี้

ขั้นตอนการสร้างแบบวัดวัตถุนิยม

1) กำหนดจุดมุ่งหมายของการสร้างแบบวัดวัตถุนิยม
2) ศึกษา ค้นคว้า ทฤษฎี เอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3) กำหนดนิยามปฏิบัติการ วิเคราะห์พฤติกรรมย่อยตามนิยามปฏิบัติการที่ระบุไว้
4) ผู้วิจัยสร้างแบบวัด เพื่อวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุนิยม จำนวน 30 ข้อให้สอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการ วัตถุประสงค์ของการวิจัย และให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2558

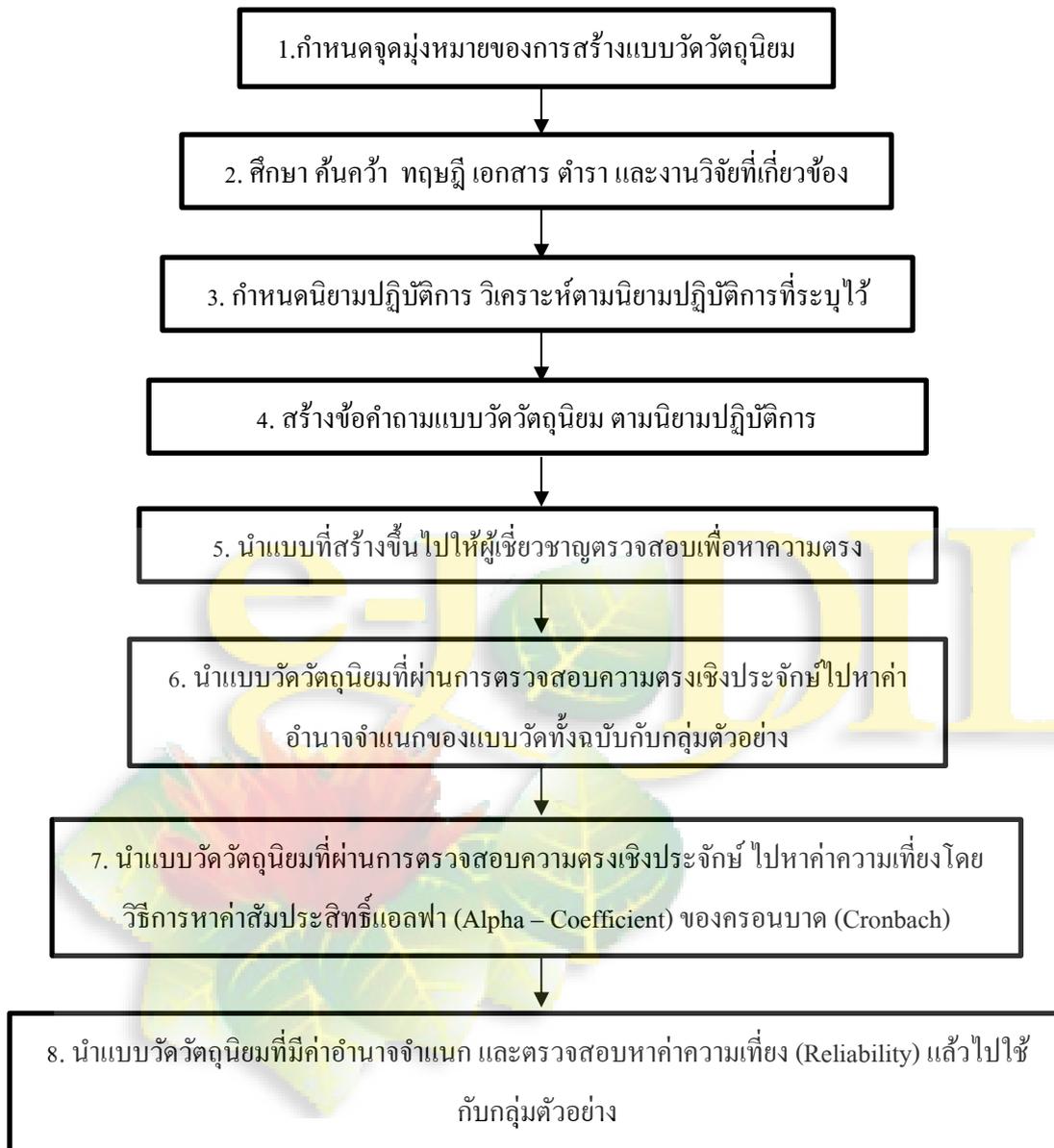
5) ผู้วิจัยนำแบบวัด ไปหาค่าความตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ด้วยวิธีการ IOC (Item Objective Congruency) โดยนำแบบวัดวัตถุนิยม ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาข้อความในแบบวัดวัตถุนิยมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และนิยามปฏิบัติการของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดยได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป

6) ผู้วิจัยนำแบบวัดวัตถุนิยมที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงประจักษ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อวิเคราะห์หาค่าจำแนกรายข้อ ด้วยการวิเคราะห์การแจกแจงของ (t – distribution) เทคนิค 25 % กลุ่มสูง – ต่ำ ได้ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดเท่ากับ 0.20-0.87

7) ผู้วิจัยนำแบบวัดวัตถุนิยมที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงประจักษ์แล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กทม. ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 คน จากนั้นนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อการหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้งฉบับเท่ากับ 0.95

8) นำแบบวัดวัตถุนิยมไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำแบบวัดวัตถุนิยมที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วโดยการหาค่าจำแนกและค่าความเที่ยงตามเกณฑ์ที่กำหนดได้แล้วจำนวน 30 ข้อ ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เพื่อการศึกษาที่เข้าใจมากขึ้นผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการสร้างแบบวัดวัตถุนิยมเป็นภาพของชาร์ตที่เห็นได้ชัดเจนดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 การสร้างแบบวัดวัดคุณนิยม

2. ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัดคุณนิยม

ผู้วิจัยได้สร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัดคุณนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 12 กิจกรรม ซึ่งมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

ขั้นตอนการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัดคุณนิยม

1) กำหนดวัตถุประสงค์และรูปแบบของการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวกลุ่ม เพื่อการลดแนวคิดด้านวัดคุณนิยมโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้จากบทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลองและกรณีตัวอย่าง

- 2) ศึกษาค้นคว้า เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว
 - 3) กำหนดนิยามปฏิบัติการ กิจกรรมโดยมุ่งเน้นในเรื่องการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม
 - 4) ดำเนินการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อปรับเปลี่ยนแนวคิดด้านวัตถุนิยม โดยการดำเนินกิจกรรมมี 4 ขั้นตอน คือ ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ ขั้นอภิปราย ขั้นสรุปและนำไปใช้
 - 5) นำชุดกิจกรรมแนะแนวไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามปฏิบัติการ จุดประสงค์ เนื้อหา และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมทั้ง 4 ขั้นตอน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ภาษาและรูปแบบของชุดกิจกรรมแนะแนว (ดังภาคผนวก ก)
 - 6) ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ
 - 7) นำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม ที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อหาข้อบกพร่องในด้านความชัดเจนของกิจกรรม การดำเนินกิจกรรมอุปกรณ์ และเวลาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป
 - 8) นำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม ที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง 10 กิจกรรม (ชุดกิจกรรมมีทั้งหมด 12 กิจกรรมนับรวมกิจกรรมปฐมนิเทศและกิจกรรมปัจฉิมนิเทศ) กิจกรรมละ 50 นาที
- การสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถเขียนเป็นแผนผังประกอบให้ดูตามลำดับดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 การสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวความคิดด้านวัตถุนิยม

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ภายหลังการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าภายหลังการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการฝึกกิจกรรมแนะแนวมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลดลงกว่าของกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระยะติดตามผลนักเรียนมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไม่แตกต่างกับระยะหลังการทดลอง

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว เพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผลของการทดลองพบว่า การลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนกลุ่มทดลอง ภายหลังการทดลองที่ต่ำกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่ากิจกรรมแนะแนวสามารถนำมาลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานครได้ ทั้งนี้เป็นเพราะชุดกิจกรรมแนะแนวที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบไปด้วยเทคนิคต่างๆ ได้แก่ บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง และกรณีตัวอย่าง โดยแต่ละครั้งผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคต่างๆ กันให้เหมาะสม โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ และการคิด ซึ่งเกิดจากการอภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ร่วมกันในกลุ่ม ทำให้นักเรียนนั้นได้ตระหนักถึงประโยชน์ของการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมซึ่งส่งผลให้การลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนลงหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ศิริวรรณ อินทรวัดนา (2553, น. 65) ทดลองการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อส่งเสริมความเอื้ออาทรของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตลอออุทิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการทดลองพบว่าพฤติกรรมการเอื้ออาทรของนักเรียนกลุ่มทดลอง ภายหลังการทดลองสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวพัฒนาพฤติกรรมการเอื้ออาทรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ศิริเสนห์ หอมานาน (2554, น. 71) ทำการทดลองใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเทศบาล 1 บ้านชะอำ (ชะอำวิทยาคาร) พบว่า นักเรียนที่ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น มีพฤติกรรมความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นสูงกว่านักเรียนที่ได้ใช้กิจกรรมแนะแนวอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ผลของการทดลองพบว่านักเรียนกลุ่มทดลอง ที่ได้รับการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากผลการทดลองแสดงให้เห็นว่าชุดกิจกรรมแนะแนวเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้โดยใช้ชุดกิจกรรมต่างๆ เช่น การอภิปราย การรายงานเป็นกลุ่ม การรายงานเป็นรายบุคคล การแสดงบทบาทสมมติ กรณีตัวอย่าง สถานการณ์จำลอง การแก้ปัญหา โดยใช้อุปกรณ์ต่างๆ เป็นสื่อในการทำกิจกรรมเพื่อให้นักเรียนเกิดการ

เรียนรู้ได้ง่ายขึ้น รวมถึงการใช้รูปภาพประกอบเป็นส่วนในการเสริมสร้าง การลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียน ส่วนในข้อเสนอนั้นเป็นวิธีการที่ทำให้ให้นักเรียนรู้โดยใช้ใบความรู้เป็นสื่อประกอบการทำกิจกรรมซึ่งเป็นจุดอ่อนในการทำกิจกรรมเพราะกิจกรรมส่วนใหญ่ นักเรียนต้องศึกษาด้วยตนเองทำให้เกิดการเรียนรู้ได้ช้ากว่าการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวซึ่งสอดคล้องกับพัชราภรณ์ รักช่วย (2546) ได้ศึกษาผลการใช้กิจกรรมแนะแนวที่มีต่อการพัฒนาความรับผิดชอบในการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาพบว่านักเรียนที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีความรับผิดชอบในการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการจัดกิจกรรมแนะแนวแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. นักเรียนกลุ่มทดลองระยะติดตามผลที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม ไม่แตกต่างจากหลังการทดลอง ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอภิปรายภาพรวมได้ว่านักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวได้รับการเรียนรู้ตลอดทั้ง 12 กิจกรรม อาจเป็นเพราะชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง สามารถเสริมแรงจูงใจในการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมที่ไม่พึงประสงค์ให้เป็นแนวคิดด้านวัตถุนิยมที่พึงประสงค์ ซึ่งสอดคล้องกับ นพมาศ คงมีสุข (2556: 40) ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสุจริตของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเทศบาล 3 วัดชัยมงคล จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่าหลังการใช้ชุดการสอนกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสุจริตของนักเรียนกลุ่มทดลองระยะติดตามผลที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสุจริตไม่แตกต่างจากกลุ่มหลังการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ .01

ทั้งนี้ เป็นเพราะชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอย่างมีระบบ เหมาะกับวัยของผู้รับบริการ ตรงตามองค์ประกอบของแนวคิดด้านวัตถุนิยมจึงสามารถสร้างเสริม ป้องกัน หรือแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม มีส่วนช่วยให้การลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลงหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นนักเรียนวัยรุ่นตอนปลายที่ให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่น ต้องการการยอมรับ ซึ่งสิ่งหนึ่งที่สามารถจะทำให้ผู้อื่นยอมรับได้คือแนวคิดด้านวัตถุนิยม บุคคลที่มีค่านิยมแบบวัตถุนิยมสูงมีการเพิ่มคุณค่าให้ตนเองโดยเลือกใช้สิ่งของโก้หรู การวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เป็นกิจกรรมเพื่อ

การลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมให้นักเรียนมีการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมลง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับครูอาจารย์ที่ทำหน้าที่แนะแนวในโรงเรียนตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องกับนักเรียนวัยรุ่นดังนี้

1.1 ควรนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไปประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนกับนักเรียนเพื่อให้เกิดการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมอย่างต่อเนื่อง

1.2 ก่อนนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไปใช้ผู้ดำเนินกิจกรรมการแนะแนวควรศึกษาขั้นตอนต่างๆ จากคู่มือการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมอย่างละเอียด ทั้งวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรมหรืออาจจะปรึกษากับผู้สร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยม และมีการปรับเปลี่ยนเพื่อนำไปใช้ให้เหมาะสมกับนักเรียนในทุกระดับชั้น

1.3 การนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมไปใช้ควรคำนึงถึงผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม โดยให้ทุกคนทำกิจกรรมอย่างทั่วถึง มีการเสริมแรง และดำเนินกิจกรรมให้สนุกสนาน และหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมแล้วควรมีการติดตามและประเมินผลเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมกับนักเรียนในระดับอื่นๆ

2.2 ควรทำการศึกษากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวกับตัวแปรตามอื่นๆ เช่น การลดแนวคิดด้านความประหยัด ด้านอิทธิพลของภูมิหลังครอบครัวที่มีต่อค่านิยมแบบวัตถุนิยม ด้านความแตกต่างระหว่างเพศที่มีต่อค่านิยมแบบวัตถุนิยม เป็นต้น

2.3 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับการลดแนวคิดด้านวัตถุนิยมโดยบูรณาการการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง หรือหลักการคิดแบบต่างๆเช่น หลักคิดละเอียดลออ หลักการคิดวิเคราะห์ หลักการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542*. กรุงเทพมหานคร: อรุณสภา.
- _____. (2551). *หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพมหานคร: อรุณสภา.
- จิรภา จิมปรุ. (2550). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวที่มีต่อการพัฒนาจิตพิสัยของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2545). *คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับ EQ*. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์* 1.สิงหาคม:15-17.
- วัชรียา แจ่มใส. (2551). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมและการเพ้นับถือผู้อื่นของนักเรียนวัยรุ่นตอนต้น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

- ศิริวรรณ อินทรวัฒนา. (2553). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อส่งเสริมความเอื้ออาทร ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนสาธิตลอออุทิศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- ศิริเสนห์ หอมนาน. (2554). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนเทศบาล 1 บ้านชะอำ (ชะอำวิทยาคาร) จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต).มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สินีนานู กำเนิดเพชร. (2547). อิทธิพลของพฤติกรรมการเปิดรับเนื้อหาต้านวัตุนิยมจากรายการแข่งขันชิงรางวัลผ่านสื่อโทรทัศน์ที่มีต่อค่านิยมด้านวัตถุของวัยรุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.



ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง

Satisfaction towards science 2 teaching by the 4 MAT teaching method
of grade 7 students at Huai Yod secondary school, Trang Province.

สุเมธ เนาว์รุ่งโรจน์¹

sumeth7069@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ประชากร คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 117 คน โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง เครื่องมือวิจัยที่ใช้คือแบบสอบถามความพึงพอใจที่สอบถามข้อมูล 4 ด้าน คือ ด้านปัจจัยและสภาพแวดล้อม ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิต และด้านผลลัพธ์ การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้วิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และในการแปรผลระดับความพึงพอใจใช้วิธีการแปรผลตามเกณฑ์ของลิเคิร์ต (Likert scale) ผลการวิจัยพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 รวมจำนวน 117 คน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT เฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 4.38 และ S.D. = 0.70)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ วิชาวิทยาศาสตร์ การสอนแบบ 4 MAT

¹ โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง

Abstract

The objective of this study was to examine the satisfaction towards science 2 subject which teaching by the 4 MAT teaching method. The population of this research was 117 students in grade 7 from Huai Yod secondary school, Trang Province. The instruments used were satisfactory questionnaires which consisted of 4 sections; the factors and the conditions, the process, the productivity and the result. The data was analyzed by a statistical method program and the results were interpreted by the Likert scale. The finding of the study was the satisfaction of the 117 in grade 7 students of level 2 science subject which teaching by the 4 MAT teaching method was at the highest level. (\bar{X} = 4.38 and S.D. = 0.70)

Keywords: satisfaction, Science subject, 4 MAT teaching method.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้การศึกษาเป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม โดยจัดให้สอดคล้องกับความสามารถความถนัดและความสนใจของผู้เรียน แต่ละกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะในเรื่องความรู้และทักษะด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่มุ่งเน้นการฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์และจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติจริง โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน ให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตนเองได้เต็มตามศักยภาพ กระบวนการจัดการเรียนรู้และการจัดการศึกษาต้องมุ่งพัฒนาผู้เรียนและคนไทยทุกคนให้มีความสมบูรณ์พร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ที่เกิดกับผู้เรียน เป็นคนดี คนเก่งและมีความสุข (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2557)

การศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติในยุคปัจจุบันเนื่องจากวิทยาศาสตร์เป็นพื้นฐานทางความรู้ความเข้าใจและทักษะกระบวนการคิดในการดำรงชีวิตประจำวัน รูปแบบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ในห้องเรียนจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ การจัดการเรียนการสอนวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ของโรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง จึงเลือกใช้วิธีการสอนแบบ 4 MAT เป็นรูปแบบการสอนที่คำนึงถึงการทำงานของสมองซีกซ้ายและขวา (ทิสนา แคมมณี, 2553) เพื่อช่วยให้นักเรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ได้ และความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของผู้เรียนเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการเรียนการสอนได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ให้ดีขึ้นในการจัดการเรียนการสอนในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ หมายถึง ความชอบของผู้เรียนที่มีต่อรูปแบบการจัดการเรียนการสอนแบบ 4 MAT ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดในการเรียนและตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนทำให้นำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์ (ดัดแปลงจาก สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542 และ ธงชัย สันติวงษ์, 2533)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. ข้อมูลจากการวิจัยนำมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ในครั้งต่อไป เพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้น

วิธีการวิจัย

ประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 117 คน โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แผนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ที่ใช้ในการสอนแบบ 4 MAT และแบบสอบถามความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลช่วงเวลาเดียว หลังจากจบการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 ในเดือนกุมภาพันธ์ 2558 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามทำการสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน 117 ชุด และได้รับกลับคืนมาทั้งหมดคือ 117 ชุด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยแบ่งจำนวนแบบสอบถามตามจำนวนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ในแต่ละห้อง เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความสะดวกในการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูล
- 2) สำหรับการวัดตัวแปรเกี่ยวกับความพึงพอใจนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โดยใช้วิธีการให้คะแนนของลิเคิร์ท โดยแบ่งคะแนนความพึงพอใจ 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1 คะแนน

ส่วนเกณฑ์การวัดความพึงพอใจนั้นได้ใช้เกณฑ์มาตรฐานพิจารณาเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณดังนี้

คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สำเร็จรูป

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง” ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 117 คน ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง แสดงดังข้อมูลในตาราง

ข้อ	รายการประเมิน		\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1	ด้านปัจจัยและสภาพแวดล้อม	มีการแจ้งให้ทราบถึงวิธีการเรียนการสอน	4.40	0.54	พึงพอใจมาก
2		มีการแจ้งวิธีการวัดและการประเมินผล	4.27	0.49	พึงพอใจมาก
3		เข้าห้องสอนตรงเวลา	4.53	0.50	พึงพอใจมากที่สุด
4		แต่งกายเหมาะสม สุภาพเรียบร้อย	4.63	0.60	พึงพอใจมากที่สุด
5		มีเอกสารหรือสื่อประกอบการสอน	4.50	0.62	พึงพอใจมาก
6	ด้านกระบวนการ	ความรู้ความสามารถของครูผู้สอน	4.90	0.77	พึงพอใจมากที่สุด
7		ความสามารถในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ของครูผู้สอน	4.69	0.58	พึงพอใจมากที่สุด
8		สอนโดยสนใจความสามารถของผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.14	0.61	พึงพอใจมาก
9		สอนแล้วเข้าใจเนื้อหาที่กำลังเรียนหรือศึกษา	4.25	0.74	พึงพอใจมากที่สุด
10		สอดแทรกศีลธรรมจรรยาหรือข้อคิดในขณะที่สอน	3.66	1.05	พึงพอใจมาก
11		กิจกรรมการเรียนมีความน่าสนใจ	4.26	0.81	พึงพอใจมาก
12		มีกิจกรรมหลากหลายที่เสริมความรู้ให้นักเรียน	4.03	0.84	พึงพอใจมาก
13		ด้านผลผลิต	ความรู้และประโยชน์ที่นักเรียนได้รับจากการเรียนในรายวิชานี้	4.51	0.71
14	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรียนการสอน		4.48	0.54	พึงพอใจมาก
15	ด้านผลลัพธ์	ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	4.48	0.74	พึงพอใจมาก
16		นักเรียนตระหนักและเห็นคุณค่าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากขึ้น	4.39	1.01	พึงพอใจมาก
เฉลี่ยรวม			4.38	0.70	พึงพอใจมาก

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ เฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (\bar{X} = 4.38 และ S.D. = 0.70)

บทสรุป

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน 117 คน มีความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 โดยใช้การสอนแบบ 4 MAT ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง ในระดับพึงพอใจมาก เนื่องจากการเรียนการสอนแบบ 4 MAT เป็นการจัดการเรียนรู้แบบใช้กิจกรรมที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของนักเรียน ทั้งทางด้านระดับเชาว์ปัญญา ความสามารถ ความถนัด ความต้องการ แรงจูงใจและทัศนคติ รวมถึงพัฒนาการของสมองซีกซ้ายและซีกขวา และในห้องเรียนนักเรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงในการทดลองทางวิทยาศาสตร์ ทำให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจและสนใจในการเรียนวิทยาศาสตร์มากขึ้น การจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2558 โรงเรียนห้วยยอด จังหวัดตรัง จึงประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อรวรรณ พลายละหาร (2545) ศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสนใจในรายวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการเรียนการสอนแบบ 4 MAT กับการสอนปกติ พบว่า นักเรียนที่ได้รับการสอนแบบ 4 MAT มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและมีความสนใจในรายวิชาวิทยาศาสตร์สูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และในผลการวิจัยของ Bower (1987) พบว่าในการวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และเจตคติทางการเรียนรายวิชาวิทยาศาสตร์ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 54 คน จาก 3 โรงเรียน ของรัฐแคลิฟอร์เนีย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้การเรียนการสอนแบบ 4 MAT และกลุ่มที่ใช้การเรียนการสอนแบบจำกัดให้ใช้สมองซีกซ้ายเท่านั้น ทั้งสองกลุ่มได้รับการสอนเรื่องการค้นพบกฎแรงโน้มถ่วงของนิวตัน ใช้เวลา 3 ชั่วโมง จากการวิเคราะห์ผลการวิจัย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในเรื่องของผลสัมฤทธิ์และเจตคติ ดังนั้น การเรียนการสอนแบบ 4 MAT จึงเป็นรูปแบบการสอนที่ช่วยให้นักเรียนมีความพึงพอใจและสนใจในการเรียนวิทยาศาสตร์มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ในการจัดการเรียนการสอนรายวิชาวิทยาศาสตร์ 2 ต้องมีการจัดการเรียนรู้รูปแบบอื่นเข้ามาร่วมด้วยเพื่อให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนมากขึ้น ควรมีการนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อการพัฒนาหลักสูตรวิทยาศาสตร์ และในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเป็นการวิจัยเชิงลึกและดำเนินการวิจัยร่วมกับนักเรียนเพื่อให้เกิดเก็บข้อมูลในเชิงลึก สามารถนำไปสู่การพัฒนาหลักสูตรในเชิงลึกได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นางชีนา สอดจันต์ โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านไร่ยาว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 2 นางสาววิมล คล้ายนิม และ นางสาวกรรณิการ์ ขวัญมิ่ง โรงเรียนหัวหิน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 10 (เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

ทิสนา แจมมณี. (2553). *ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*.

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2557). *พื้นฐานวิชาชีพศึกษาศาสตร์*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สมศักดิ์ คงเทียน และ อัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรรรรณ พลายละหาร. (2545). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความสนใจในการเรียนรายวิชาวิทยาศาสตร์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 3 ที่ได้รับการสอนโดยการจัดกิจกรรมการสอนแบบ 4 MAT กับการสอนแบบปกติ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (ประถมศึกษา) กรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Bower, Patricia Shame. (1987). *The Effect of the 4 MAT System on Achievement and Attitudes in Science*. Dissertation Abstracts International.

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอน
ของครูในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37

**The Relationship between Academic Leadership of Administrators and Teaching
Behaviours of Teacher in basic Education School under the Secondary Education**

Service Area Office 37

พิชญาพรรณ พากเพียร¹

pidchayapan.pm@gmail.com

บทคัดย่อ

วิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารในสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 (2) ศึกษาพฤติกรรมการสอนของครู ใน
สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 และ (3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง
พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร 8 คน ครู 279 คน รวม 287 คน จากสถานศึกษาขั้น
พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่
แบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่าเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีค่าความเที่ยงเท่ากับ
.99 และพฤติกรรมการสอนของครูมีค่าความเที่ยง เท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมและ
รายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การพัฒนาหลักสูตร การนิเทศการสอนการสนับสนุนการทำวิจัย
ในชั้นเรียน การสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน การสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา
และการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ (2) พฤติกรรมการสอนของครู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
ที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ การวางแผนการจัดการเรียนรู้ การวัดผลและประเมินผล การวิจัยในชั้นเรียน การจัด
กิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อและเทคโนโลยี และการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน (3) พฤติกรรมความเป็นผู้นำ
ทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการ พฤติกรรมการสอนของครู เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

¹ นักศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the academic Leadership of administrators in Basic Education School under the Secondary Education Service Area Office 37; (2) to study the teaching behaviors of Teacher in Basic Education School under the Secondary Education Service Area Office 37; and (3) to study the relationship between Academic Leadership of Administrators and Teaching Behaviors of Teacher in basic Education School under the Secondary Education Service Area Office 37.

The research sample totaling 287 persons consisted of 8 administrators and 279 teachers from the basic Education School under the Secondary Education Service Area Office 37, obtained by stratified random sampling. The employed research instrument of academic Leadership of administrators and teaching behaviors of teacher were the rating scale questionnaire with reliability of .99 and .98. Statistics employed for data analysis were the percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient.

The results showed that (1) the overall and by-aspect academic Leadership of administrators were rated at the highest level and could be ranked as follows: instructional supervision, support for classroom research, support for information technology in teaching and learning, support educational resources and promote academic atmosphere; (2) the overall and by-aspect teaching Behaviors of Teacher were rated at the highest level and could be ranked as follows: learning management plan, measure and evaluation, classroom research, learning and teaching activities, media and technology and classroom atmosphere; (3) the academic Leadership of Administrators correlated positively and significantly at the .01 level with teaching Behaviors of Teacher.

Keywords: Academic Leadership of administrators, Teaching behaviors of teacher, Secondary Education Service Area

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 มาตรา 39 กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ในภารกิจงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานบริหารงานบุคคล งานด้านงบประมาณ งานด้านการบริหารทั่วไป (ราชกิจจานุเบกษา, 2545, น.19) สอดรับกับการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง ที่กล่าวถึงการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้สถานศึกษา พร้อมทั้งสร้างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรมการบริหารเชิงคุณภาพ และพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2552) ซึ่งภารกิจงานทั้ง 4 ด้านข้างต้นนั้นงานวิชาการถือได้ว่าเป็นงานที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นงานหลักของการบริหารสถานศึกษาทุกประเภทโดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพการเรียนการสอน เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้ตามที่หลักสูตรกำหนด ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายหลักของสถานศึกษา และงานวิชาการ เป็นเครื่องชี้วัดความสำเร็จและความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาและคุณภาพของสถานศึกษา จึงกล่าวได้ว่าความสำเร็จของสถานศึกษาขึ้นอยู่กับการบริหารงานวิชาการ

อย่างไรก็ตามรายงานผลการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (O-NET) ปีการศึกษา 2557 ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 และ 6 โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ พบว่าคะแนนเฉลี่ย 5 วิชาหลักสูงกว่าระดับประเทศ จากผลการทดสอบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาในระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ มีความประสบความสำเร็จ เนื่องจากวิชาที่จัดการเรียนการสอนเป็นรายวิชาหลักมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยระดับประเทศ

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงของนักเรียนอาจเนื่องมาจากหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา การจัดการเรียนการสอนของครู หรือจากตัวผู้เรียนและครอบครัว ซึ่งจากการศึกษาของคลอสเมียร์ (Klausmier, 1961) ได้กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนว่า นอกจากผู้เรียนและครูแล้วยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เช่น บ้าน สิ่งแวดล้อม และการศึกษาส่วนตัวของนักเรียน เป็นต้น โดยได้เสนอรูปแบบของปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ไว้ 6 ประการ คือ 1) คุณลักษณะของผู้เรียน 2) คุณลักษณะของผู้สอน 3) พฤติกรรมระหว่างผู้เรียนและผู้สอน 4) คุณลักษณะของกลุ่ม 5) คุณลักษณะของพฤติกรรมเฉพาะตัว และ 6) แรงผลักดันภายนอก นอกจากนี้ ฮาร์กเฮริสท์และนิวการ์เดน (Hiavighurt and Neugarten, 1969) ยังกล่าวว่า สิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนมี 2 ทาง คือ ทางครอบครัวและทางโรงเรียน ครอบครัวที่มีประสพการณ์ที่ดี สามารถทำให้ผู้เรียนมีความสามารถคิดตัวมาแต่กำเนิดในระดับกลาง มีผลการเรียนที่ดี ในทำนองเดียวกัน โรงเรียนที่ดีสามารถทำให้ผู้เรียนมีความสามารถคิดตัวมาแต่กำเนิดในระดับกลางมีผลการเรียนที่ดีเช่นเดียวกัน

ดังนั้นผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนจะสูงขึ้นย่อมขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการสอนของครู ซึ่งครูผู้สอนจะมีพฤติกรรมที่มีประสิทธิผลได้นั้นย่อมขึ้นกับผู้บริหารสถานศึกษาที่จะต้องมิบทบาทการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอนในสถานศึกษาด้วยวิธีการที่หลากหลายเพื่อพัฒนาบุคลากรครูให้เป็นบุคคลแห่งการ

เรียนรู้ สอดคล้องกับสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา (2552) กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบริหารวิชาการอย่างมาก โดยเฉพาะคุณลักษณะของภาวะผู้นำทางวิชาการในด้านของการมีความรอบรู้และสามารถบูรณาการความรู้มาใช้เอาใจใส่ชี้แนะแนวทาง สนับสนุน ช่วยเหลือเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ความสามารถของภาวะผู้นำทางวิชาการในส่วนของวางแผน กลยุทธ์การบริหารการศึกษาวิชาการ รวมทั้งในด้านพฤติกรรมของภาวะผู้นำทางวิชาการในส่วนของสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการเรียนรู้ สนับสนุนและกล้าต่อสู้อุปสรรคทางวิชาการและวิชาชีพ ส่งเสริมและพัฒนาบุคคลให้มีศักยภาพมีผลต่อประสิทธิผลการบริหารวิชาการ สอดคล้องกับ นาวา สุขรมย์ (2550) ได้ชี้ให้เห็นว่าภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอนของครูในทางบวกอยู่ในระดับสูง จึงทำให้ครูเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานหรือพัฒนาตนเองตามไปด้วย ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจึงต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมานั้นสะท้อนให้เห็นว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความสามารถในการบริหารงานวิชาการและมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางการเรียนการสอนซึ่งจะช่วยให้ครูปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอน ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กรในด้านต่างๆ โดยเฉพาะประสิทธิผลในด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนจะเป็นสิ่งที่ช่วยประเมินว่าผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารให้สถานศึกษาประสบผลสำเร็จหรือไม่ และจะเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอนของครูด้วย ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงสนใจศึกษาว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 มีความสัมพันธ์กันหรือไม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37

นิยามศัพท์

พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่ต้องวางแผนและยุทธศาสตร์ทางด้านวิชาการเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ของสถานศึกษาโดยการสนับสนุนให้ครูจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้บรรลุจุดหมายของหลักสูตร สนับสนุนให้ครูใช้นวัตกรรมการสอนเป็นแบบอย่างที่ดีในเชิงวิชาการ สนับสนุนให้

ครูมีวิธีการสอนแบบต่างๆ นิเทศและกำกับให้การเรียนการสอนเป็นไปตามแผนการสอนที่กำหนดไว้ สนับสนุน และส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการของโรงเรียน ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แบ่ง ออกเป็น 6 ด้าน คือ การพัฒนาหลักสูตร การสนับสนุนทรัพยากรการศึกษาการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน การนิเทศการสอน การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ และการสนับสนุนการทำวิจัยในชั้นเรียน

พฤติกรรมการสอนของครู หมายถึง การกระทำของครูที่แสดงออกถึงความพยายามจัดการเรียนการสอน ด้วยการใช้เทคนิคและวิธีการสอนอย่างหลากหลาย กิจกรรมการสอนที่ส่งเสริมการเรียนรู้ให้นักเรียนได้ฝึกคิด ได้ ฝึกปฏิบัติจริงและฝึกปรับปรุงตนเองด้วยการจัดกิจกรรมกลุ่มการใช้คำถามในการกระตุ้นและเสริมแรงให้เกิดการอยากเรียนรู้ การส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยมุ่งให้ผู้เรียนได้คิดค้นคว้าและสร้างความรู้ด้วยตนเอง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและนักเรียน การเปลี่ยนบทบาทจากผู้สอนหรือผู้ถ่ายทอดข้อมูลความรู้มาเป็นผู้จัด ประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนในการสอนการใช้สื่ออุปกรณ์ในการเรียนรู้ การใช้แหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายโดย เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเชื่อมโยงประสบการณ์กับชีวิตเพื่อฝึกคิดการแก้ปัญหาแบบบูรณาการ การวัดประเมินผล ตามสภาพจริง ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ตามมาตรฐานหลักสูตรที่กำหนด การสังเกตและประเมินพัฒนาการ ของนักเรียน พฤติกรรมการสอนของครูแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ การวางแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการ เรียนการสอนใช้สื่อและเทคโนโลยี การวัดผลและประเมินผล การจัดบรรยากาศในชั้นเรียน และการวิจัยในชั้นเรียน

สถานศึกษา หมายถึง หน่วยงานตามกฎหมายที่มีหน้าที่หรือมีวัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาในระดับ มัธยมศึกษา ในจังหวัดแพร่ ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 มีสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 16 แห่ง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ ในการ พัฒนาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรม การสอนของครู
2. ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมการ จัดการเรียนการสอนของครูในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37

วิธีการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้อำนวยการโรงเรียน รองผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 51 คน ครู จำนวน 967 คน ที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ รวมทั้งสิ้น 1,018 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จากการคำนวณสูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ผู้วิจัยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Simpling) มีผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 8 คน ครู จำนวน 279 คน รวมทั้งหมด 287 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาและพฤติกรรมการสอนของครู ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา เท่ากับ .98 และค่าความเที่ยงของแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลพฤติกรรมการสอนของครู เท่ากับ .99

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาและพฤติกรรมการสอนของครู จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในสถานศึกษา และประสบการณ์สอน มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตร การสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา การสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน การนิเทศการสอน การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ และการสนับสนุนการทำวิจัยในชั้นเรียน มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ระดับการปฏิบัติเกณฑ์พิจารณา 5 ระดับ คือ

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดหรือสม่ำเสมอ |
| 4 | หมายถึง | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากหรือบ่อยครั้ง |
| 3 | หมายถึง | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางหรือค่อนข้างบ่อย |
| 2 | หมายถึง | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยหรือเป็นบางครั้ง |
| 1 | หมายถึง | มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่ค่อยปฏิบัติ |

ตอนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการสอนของครู ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การวางแผนการจัดการเรียนรู้ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การใช้สื่อและเทคโนโลยี การวัดผลและประเมินผล การจัดบรรยากาศในชั้นเรียน และการวิจัยในชั้นเรียน มีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Method) 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ระดับ การปฏิบัติเกณฑ์พิจารณา 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดหรือสม่ำเสมอ
4	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากหรือบ่อยครั้ง
3	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางหรือค่อนข้างบ่อย
2	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยหรือเป็นบางครั้ง
1	หมายถึง	มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อยที่สุดหรือไม่ค่อยปฏิบัติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วุฒิการศึกษา การดำรงตำแหน่งในสถานศึกษา โดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาและพฤติกรรมการสอนของครู ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู วิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แล้วแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจควรแก่การนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการระดับมากที่สุดในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาหลักสูตรด้านการสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา ด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน ด้านการนิเทศการสอน ด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ และด้านการสนับสนุน การทำวิจัยในชั้นเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 มาตรา 39 ที่ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังสถานศึกษา (ราชกิจจานุเบกษา, 2545, น. 19) และการกระจายอำนาจดังกล่าวนี้เองถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรับมาปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาโดยเฉพาะในด้านวิชาการ ผู้บริหารสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถและพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการไม่ว่าจะเป็นในด้านของการพัฒนาหลักสูตร ซึ่งถือได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรเป็นกระบวนการวางแผนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทุกประเภท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามความมุ่งหมายและจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดการปฏิรูปการศึกษาทำให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติฉบับดังกล่าว ให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการศึกษาเพื่อพัฒนา

คุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (หมวด 6 มาตรา 47, 48 และ 49) ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้สถานศึกษามีการตื่นตัวในการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมิน ได้กำหนดลักษณะผู้บริหารสถานศึกษาต้นแบบไว้ประการหนึ่ง ว่าต้องมีความเป็นผู้นำทางวิชาการพร้อมกับขยายความเป็นผู้นำทางวิชาการว่าเป็น ผู้ที่ต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีการวางแผนนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ของสถานศึกษาอย่างชัดเจนเป็นผู้สร้างพลังความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543ก) นอกจากนี้ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องพัฒนาความสามารถในการบริหารงานวิชาการเพื่อบรรลุเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้บริหารสถานศึกษาทุกคนจะต้องได้รับการพัฒนาก่อนการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสม ในอันที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ราชกิจจานุเบกษา, 2548, น. 41) ด้วยเหตุผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดแพร่ตระหนักในความสำคัญของการเป็นผู้นำทางด้านวิชาการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

2. ครูในสถานศึกษามัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 จังหวัดแพร่ มีพฤติกรรมการสอนอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยี ด้านการวัดผลและประเมินผล ด้านการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน และด้านการวิจัยในชั้นเรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผลจากความพยายามในการปฏิรูปการเรียนรู้ของรัฐ ทำให้ครูต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสอนจากผู้สอนมาเป็นผู้สนับสนุนการเรียนรู้ของนักเรียน โดยยึดหลักการว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด และจัดกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับความสนใจความถนัดและความแตกต่างของผู้เรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด การแก้ไขปัญหา รวมทั้งปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ด้วยเหตุนี้ครูจึงต้องศึกษาหาความรู้เพื่อให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และสาระสำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวกับการศึกษาของชาติ รวมทั้งนโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผู้เรียนให้เต็มศักยภาพบนพื้นฐานของความแตกต่างระหว่างบุคคล อันเป็นเป้าหมายสำคัญของการจัดการศึกษาตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 ประกอบกับในปัจจุบันได้มีการกำหนดให้ครูมีวิทยฐานะเพื่อยกระดับคุณภาพวิชาชีพของตนเอง ดังนั้นครูจึงต้องเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสม ในอันที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันเป็นการประกันคุณภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วย

3. พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครูอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นว่าสถานศึกษาที่ผู้บริหารมีพฤติกรรมทางวิชาการสูงจะเกี่ยวข้องหรือมีแนวโน้มทำให้พฤติกรรมการสอนของครูมีประสิทธิผลสูงตามไปด้วย โดยเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครูด้านการใช้สื่อและเทคโนโลยี ในระดับสูงที่สุด ทั้งนี้จากเอกสารมาตรฐานการศึกษา

ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การพิจารณาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกในมาตรฐานด้านผู้บริหารมาตรฐานที่ 10 ตัวบ่งชี้ที่ 10.3 กำหนดว่า ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการบริหารงานวิชาการและเป็นผู้นำทางวิชาการ (สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2549, น. 28) นอกจากนี้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผู้บริหารไว้ 3 ด้าน หนึ่งในนั้นคือผู้บริหารสถานศึกษาต้องมีความเป็นผู้นำทางวิชาการ (ธีระ รุณเจริญ และคณะ, 2546, น. 25) โดยมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ มีวิสัยทัศน์ในการจัดการศึกษาให้ทันการเปลี่ยนแปลง มีความเป็นผู้นำในการริเริ่มการนำนวัตกรรมเพื่อการเรียนการสอน ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาใช้ในการปฏิรูปการเรียนรู้ มีศักยภาพในการพึ่งตนเองในการพัฒนางานวิชาการ และแสวงหาความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของละอองดาว ปะโพชิง (2554) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนที่มีประสิทธิผลของครู มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับค่อนข้างสูง สอดคล้องกับนาวา สุชมัย (2550) ภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิภาพการสอนของครูมีความสัมพันธ์กันในทางบวกในระดับสูง และปราโมทย์ สุวรรณเวก (2547) พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถภาพการสอนของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี ซึ่งอาจเป็นผลมาจากที่ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีของครู และพบว่าบทบาทการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพนักเรียนในทางบวกในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ อัญชลี อินเรือง (2552) จากการศึกษาที่ผู้บริหารส่งเสริมการทำงานแบบมีส่วนร่วมและสามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีของครู และพบว่าบทบาทการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารงานวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับคุณภาพนักเรียนในทางบวกในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับ พอยเรียล (Poirier, 2009) ได้ศึกษาทัศนคติและรับรู้ของครูเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นผู้นำการเรียนการสอนของผู้บริหารพบว่าครูรับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นผู้นำทางการเรียนการสอนของผู้บริหาร คือ การสร้างวัฒนธรรมในโรงเรียนการให้ครูมีส่วนร่วมในกิจกรรมสำคัญของโรงเรียน การชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติงานและการกำหนดนโยบายการพัฒนาวิชาชีพทั้งของผู้บริหารและครูเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทสรุป

พฤติกรรมการเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา เขต 37 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการพัฒนาหลักสูตร ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ คือ การส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ

พฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นๆ คือ การจัดบรรยากาศในชั้นเรียน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่าในภาพรวมพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอน ของครู อยู่ในระดับสูงมาก โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการด้านการสนับสนุนทรัพยากรการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครู อยู่ในระดับสูงมากที่สุด และพบว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครู อยู่ในระดับต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 พบว่า พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการสนับสนุนทรัพยากรการศึกษา ในระดับสูงมากที่สุดและด้านที่ต่ำที่สุดคือ พฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการสนับสนุนการทำวิจัยในชั้นเรียนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสอนของครูด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้ในระดับต่ำมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาเพิ่มมากขึ้นอีก โดยอาจมีนโยบายการพัฒนาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการให้กับผู้บริหารสถานศึกษา โดยการจัดให้มีการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อให้ผู้บริหารมีโอกาสได้พัฒนาพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของตนเอง โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการ

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนของครู เพื่อให้ครูมีความรู้ความสามารถในการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน หรืออาจมีนโยบายให้มีกลุ่มเครือข่ายทางการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน เพื่อให้ครูแกนนำช่วยพัฒนาครูที่ต้องการมีประสบการณ์ด้านการจัดบรรยากาศในชั้นเรียน อันจะช่วยปรับการเรียนเปลี่ยนการสอนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษา

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำด้านอื่นๆ ของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนของครู
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมเกี่ยวกับการส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการในสถานศึกษา และการจัดบรรยากาศในชั้นเรียนของครูผู้สอน
4. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับพฤติกรรมการสอนของครู โดยใช้เครื่องมือที่ต่างกัน หรือแยกออกเป็น 2 ฉบับ เพราะการตอบคำถามของผู้บริหารและครูผู้สอนไม่เหมือนกัน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์เฉพาะของผู้บริหารและครูผู้สอนเฉพาะโรงเรียน

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาและอนุเคราะห์อย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุทธีวรรณ ตันติธรรมา อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และรองศาสตราจารย์ ดร. สมถวิล วิจิตรวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอขอบพระคุณท่านทั้งสองไว้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.บุญลือ ทองอยู่ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นางรัชนิวรรณ บุญทวี ผู้อำนวยการ โรงเรียนสาธิตกิจประชาสรรค์รังสิต มงคลานายชานันท์ มณฑิเตอร์ ผู้อำนวยการ โรงเรียนสูงเม่นชนูปถัมภ์ นายศิลป์ชัย ทศนิวรรณ์ ผู้อำนวยการ โรงเรียนศรีนครน่าน นายกฤษดา นันทวาสน์ ผู้อำนวยการ โรงเรียนสา และนายนิติพันธ์ ปางน้อย ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านน้ำมวบ ที่กรุณาตรวจเครื่องมือวิจัยและให้ข้อเสนอแนะซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้อำนวยการ โรงเรียน รองผู้อำนวยการ โรงเรียน หัวหน้าฝ่ายงาน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ และคณะครูจากโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต 37 ทุกท่านที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัยเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณ ครอบครัว บิดา มารดา และเพื่อนทุกคนที่สนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ให้โอกาสได้มาเรียนรู้และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุน ให้การทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

บรรณานุกรม

- ธีระ รุญเจริญ. (2546). *การบริหาร โรงเรียนยุคปฏิรูปการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : ข้าวฟ่าง.
- นาวา สุขรมย์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาสถานศึกษากับประสิทธิภาพการสอนของครู โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.*
- ปราโมทย์ สุวรรณเวก. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารกับสมรรถภาพการสอนของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี. ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.*
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (2542, 19 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 116 ตอนที่ 74 ก หน้า 8.*
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. (2545, 19 ธันวาคม). *ราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 119 ตอนที่ 123 ก หน้า 19.*
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. (2553, 22 กรกฎาคม). *ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 45 ก หน้า 1 – 3.*
- ละอองดาว ปะโพธิง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษากับพฤติกรรมการสอนที่มีประสิทธิภาพของครูในสถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จังหวัดเลย. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) สาขาวิชาศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 37 กลุ่มงานนิเทศติดตามประเมินผล. (2556). *รายงานผลการทดสอบระดับชาติขั้นพื้นฐาน (O-NET) ปีการศึกษา 2556 แพร่-น่าน.*
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *มาตรฐานการศึกษาเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก: ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. กรุงเทพมหานคร : สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2552). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- อัญชลี อินทร์เรือง. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารกับคุณภาพนักเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตพื้นที่การศึกษานครนายก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.*
- Klausmier, Herbert J. (1961). *Learning and Human Abilities*. Educational Psychology. New York: Harper and Brothers.

Poirier, D.O. (2009). *A principal's and teachers' perceptions and understandings of instructional leadership. A case study of one school.* Degree of Master of Education in the Department of Educational Administration Graduate Studies University of Saskatchewan Saskatoon, Canada.



การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา
ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้
บนเครือข่าย

**A Study of Matthayomsuksa2 Student's Learning achievement, Discipline and Attitude
toward social studies subject through the Network Learning**

ปัทมาศ ทองใส¹

sukhon@swu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียน รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้อบน เครือข่ายที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น การดำเนินการวิจัยมีดังนี้ 1) การพัฒนาเว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 2) การหาประสิทธิภาพเว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 3) การศึกษาการทดลองโดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) และ โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่กำลังศึกษาอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2554 รวมทั้งสิ้น 236 คน ซึ่ง ประกอบด้วย (1) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่าย มัธยม) จำนวน 44 คน (2) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมสุวิทย์เสรีอนุสรณ์ จำนวน 44 คน (3) นักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิ จำนวน 27 คน (4) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยม-ประชานิเวศน์ จำนวน 45 คน (1) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมบ้านบางกะปิ จำนวน 40 คน และ (6) นักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมนาคนาวาอุปถัมภ์ จำนวน 36 คน โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ เว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมแบบทดสอบวัด ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีแบบประเมินความมีวินัยที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้อบน เครือข่ายและแบบวัดเจตคติที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้อบนเครือข่าย ดำเนินการทดลองตามแบบแผนการ ทดลอง One Group Pretest – Posttest Design โดยทดสอบก่อนเรียนด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และแบบประเมินความมีวินัยที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้อบนเครือข่าย แล้วนำ ผลการทดสอบมาตรวจให้คะแนน จากนั้นดำเนินการจัดการเรียนรู้โดยให้นักเรียนเรียนจากเว็บเพจรายวิชาสังคม ศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้อบนเครือข่าย เป็นระยะเวลา 5 สัปดาห์ๆ ละ 3 คาบๆ ละ 50 นาที รวมเวลา 15 คาบ เมื่อสิ้นสุดการจัดการเรียนรู้ตามกำหนดแล้ว ทำการทดสอบหลังเรียนด้วยแบบทดสอบ

¹ โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม)

วัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และแบบประเมินความมีวินัยที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย แบบวัดเจตคติที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย ตรวจสอบผลการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม แบบประเมินความมีวินัยที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย และแบบวัดเจตคติที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย แล้วนำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ t-test Dependent Sample เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของแต่ละโรงเรียนมีความมีวินัยสูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ 3) หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ทุกโรงเรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย และด้านเว็บเพจรายวิชา

คำสำคัญ: ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย เจตคติ การเรียนรู้ออนไลน์ เครือข่าย

Abstract

The purposes of this research were to study Matthayomsuksa 2 students' Learning achievement, Discipline and Attitude towards social studies subject through the network learning. The methods of the study were as follows: 1. the developed social course webpage 2. Investigation on the efficiency of social course webpage 3. A study of try-out.

The sample were 236 students of Matthayomsuksa 2 from Srinakharinwirot Prasarnmit Demonstration School (Secondary) and schools under Bangkok Metropolitan Administration in the 2nd semester of 2012 academic year. There were 44 students from Srinakharinwirot Prasarnmit Demonstration School (Secondary), 44 students from Suwitserianusron High School, 27 students from Wichutit High School, 45 students from Mathayom Prachaniwet School, 40 students from Mathayom Banbangkapi School and 36 students from Mathayom Naknawaopatump school. Research tools were social course webpage, Social study achievement test, learning discipline test and attitude test.

The results of this study revealed that: 1) Post-test through the networksignificantly from pre-test through the network at .01 level 2) the student's discipline wasnot significantly better after learning through the network and 3) the students had better attitude towards the network learning for social course both in the management system and the course webpage after learning through the network learning .

Keywords: Student's Achievement, Discipline, Attitude, Network Learning

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำรงชีวิตของมนุษย์มีการเปลี่ยนแปลงไปจากอดีตเป็นอย่างมากอันเนื่องมาจากหลากหลายสาเหตุ โดยเฉพาะเรื่องพฤติกรรมการดำรงชีวิตของมนุษย์ที่มีความพึงพอใจ และต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้มีค่านิยมทางสังคมเปลี่ยนไป อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองการปกครอง วัฒนธรรม ตลอดจนระบบการศึกษา ส่งผลให้ทุกๆ ด้านเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เพื่อให้ระบบการศึกษาขับเคลื่อนไปได้อย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ตอบรับต่อการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่นับวันยิ่งมีความก้าวหน้าและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การจัดการศึกษาในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการเรียนการสอนให้มีความหลากหลาย และเพิ่มช่องทางทางการเรียนรู้ ให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การจัดการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่ายถือเป็นการพัฒนาการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยนำเอาเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการจัดการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีช่องทางในการศึกษาการค้นคว้า และสร้างปฏิสัมพันธ์บนเครือข่าย การจัดการเรียนรู้นั้น มีทั้งกิจกรรมทางด้านเนื้อหา กิจกรรมการบ้าน กิจกรรมกระดานเสวนา กิจกรรมแบบฝึกหัด เป็นอีกช่องทางที่ทำให้ผู้เรียนมีการเรียนรู้ที่นอกเหนือจากห้องเรียน หรือจากตำราเรียน การจะพัฒนาผู้เรียนให้เกิดวินัยและเจตคติที่ดีต่อการเรียนรู้นั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการเรียนการสอน เพราะจะสามารถทำให้การเรียนรู้นั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถมุ่งหวังประสิทธิผลต่อการเรียนรู้ได้ การเสริมสร้างการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีเจตคติที่ดีต่อการเรียน และเพิ่มความมีวินัยต่อการเรียนได้นั้นจะทำให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนดีขึ้น

วิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นวิชาที่อธิบายความเชื่อมโยงของกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเข้าด้วยกัน วิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 มุ่งเน้นการพัฒนาผู้เรียนทุกคนซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ปรารถนา ด้วยความรู้คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและพลเมืองโลกและมีความรู้ตลอดจนทักษะพื้นฐานรวมทั้งเจตคติที่จำเป็นต่อการศึกษา โดยทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้เต็มศักยภาพและสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมไทยและสังคมโลกอย่างสันติสุข การเป็นพลเมืองดี ศรัทธาในหลักธรรมของศาสนา การเห็นคุณค่าทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อม ความรักชาติและภูมิใจในความเป็นไทย โดยหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน 2551 มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดและเกิดสมรรถนะสำคัญ 5 ประการ คือ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการคิดความสามารถในการแก้ปัญหาความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต และความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เป็นสมรรถนะหนึ่งที่ครูผู้สอนต้องพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพในการใช้และเสริมสร้างทักษะกระบวนการในการใช้เทคโนโลยีได้ การเรียนรู้นบนเครือข่ายถือเป็นการสอนวิธีหนึ่งที่น่าเอากระบวนการการเรียนการสอน ผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ด้วยระบบ LMS (Learning Management System) โดยใช้ระบบบริหารจัดการเรียนรู้ Moodle ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการเรียนรู้ รวมทั้งติดตั้งซอฟต์แวร์เสริม (Moodle Plug-in) เพิ่มเติม และพัฒนาโมดูลประเมินและปรับพฤติกรรมความมีวินัยของผู้เรียน

จากความสำคัญของการเรียนรู้บนเครือข่าย ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาเว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมโดยใช้สื่อ Multimedia ที่สามารถนำเสนอได้ทั้งภาพ เสียง ตลอดจนภาพเคลื่อนไหว และสามารถนำเนื้อหาบทเรียนผ่านเว็บได้ ทำให้บทเรียนมีความน่าสนใจและน่าเรียนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น อีกทั้งยังทำให้สะดวกในการเรียน สามารถเรียนได้โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้นักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมสูงขึ้น ความมีวินัยสูงขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนที่เรียนผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
2. เพื่อพัฒนาความมีวินัยของผู้เรียนที่เรียนผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
3. เพื่อศึกษาเจตคติของนักเรียนต่อการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

นิยามศัพท์

1. ระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย หมายถึง การจัดการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยีเว็บไซต์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้ซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการเรียนรู้ Moodle ที่มีโมดูลความมีวินัย ระบบ Video Streaming โปรแกรมเสริม (Module Plug-in) สนับสนุนการทำงานของ Moodle ในการนำเสนอเนื้อหา การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ การวัดและประเมินผลด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัยและเจตคติ

1.1 โมดูลความมีวินัย หมายถึง โปรแกรมเสริมที่สนับสนุน LMS Moodle ให้มีความสามารถในการส่งเสริมความมีวินัยของผู้เรียนที่เรียนผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. การจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย หมายถึง การนำเสนอกิจกรรมเนื้อหา กิจกรรมการบ้าน กิจกรรมกระดานเสวนา กิจกรรมแบบฝึกหัดที่นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างอิสระและสะดวก จากสถานที่ใด เวลาใดก็ได้ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดหรือกำกับไว้ในกิจกรรม โดยอาศัยเครื่องมือการจัดการเรียนรู้จาก Moodle

3. เว็บเพจรายวิชา หมายถึง สื่อการสอนของรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมที่จัดให้อยู่ในระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย มีเครื่องมือและแหล่งที่เข้าไปถึงและเข้าหาได้โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีกิจกรรมด้านการเรียนจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย ประกอบด้วย กิจกรรมเนื้อหา กิจกรรมการบ้าน กิจกรรมแบบฝึกหัด และกิจกรรมกระดานเสวนา

4. ประสิทธิภาพของบทเรียนบนเครือข่าย หมายถึง คุณภาพของบทเรียนบนเครือข่าย รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีเกณฑ์การหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ 80/80

80 ตัวแรก หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนคำตอบที่นักเรียนตอบถูกต้องจากการทำแบบทดสอบระหว่างเรียนแต่ละบทบนเครือข่ายโดยคิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป

80 ตัวหลัง หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนคำตอบที่นักเรียนตอบถูกต้องจากการทำแบบทดสอบหลังจากเรียนบนเครือข่ายทั้งหมดโดยคิดเป็นร้อยละ 80 ขึ้นไป

5. **ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน** หมายถึง ความสามารถของนักเรียนที่วัดจากการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ก่อนเรียนและหลังเรียน โดยใช้การจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายเป็นปรนัยเลือกตอบ 4 ตัวเลือก

6. **ความมีวินัย** หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการควบคุมตนเองในระบบแบบแผนหรือข้อกำหนด มีความตระหนักและรู้คิดในสิ่งที่ควรประพฤติปฏิบัติเพื่อให้เกิดความถูกต้องเหมาะสม ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นคุณลักษณะความมีวินัยของผู้เรียนด้านความรับผิดชอบทางการเรียน ซึ่งวัดโดยใช้แบบประเมินความมีวินัยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

7. **ความรับผิดชอบทางการเรียน** หมายถึง การที่นักเรียนสามารถปฏิบัติภารกิจที่ตนกระทำได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องให้ผู้อื่นคอยตักเตือนหรือควบคุมเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อการเรียน ความขยันหมั่นเพียร ความตรงต่อเวลา

7.1 **ความเอาใจใส่ต่อการเรียน** หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่และการทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยความตั้งใจ เต็มใจ มีสมาธิเพื่อให้งานในหน้าที่ของตนหรืองานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อย ติดตามงานไม่ละเลย ไม่ทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง ไม่ทำกิจกรรมหรืองานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายขณะเรียน ซักถามครูในสิ่งที่ไม่เข้าใจหรือสงสัย ปรับปรุงวิธีการเรียน ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมการเรียน

7.2 **ความขยันหมั่นเพียร** หมายถึง ความพยายามอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในงานเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและงานที่ทำอาสานานไม่ชอบอยู่เฉย ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

7.3 **ความตรงต่อเวลา** หมายถึง การเข้าเรียนตรงเวลา การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วนและส่งงานทันตามเวลาที่กำหนดให้

8. **เจตคติต่อการเรียนรู้บนเครือข่าย** หมายถึง ความรู้สึกของผู้เรียนต่อการเรียนรู้โดยใช้เว็บเพจรายวิชาของรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในทางเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งวัดโดยใช้แบบวัดเจตคติ ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. เมื่อนักเรียนเรียนด้วยเว็บเพจรายวิชาบนเครือข่ายจะมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง
2. เมื่อนักเรียนเรียนด้วยเว็บเพจรายวิชาบนเครือข่ายจะมีความมีวินัยในการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง
3. เมื่อนักเรียนเรียนด้วยเว็บเพจรายวิชาบนเครือข่ายจะมีเจตคติต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนรู้ในสังคมไทย
2. ผลการวิจัย จะทำให้ทราบข้อค้นพบของงานวิจัย ซึ่งเป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่จะนำไปสู่การเสนอแนะ หรือเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการศึกษา

วิธีการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2554 จำนวนโรงเรียนทั้งหมด 6 คือ โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) และโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นโรงเรียนในเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) 5 โรงเรียน มีกลุ่มประชากรทั้งสิ้นจำนวน 236 คน โดยใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sample) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง สามารถแบ่งกลุ่มประชากรตามโรงเรียนได้ดังนี้

โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) จำนวน 44 คน

โรงเรียนวิสุทธิศ จำนวน 27 คน

โรงเรียนบ้านบางกะปิ จำนวน 40 คน

โรงเรียนมัธยมประชานิเวศน์ จำนวน 45 คน

โรงเรียนมัธยมสุวิทย์เสรีอนุสรณ์ จำนวน 44 คน

โรงเรียนมัธยมนาคนาวามัธยมอุปถัมภ์ จำนวน 36 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

1. เว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้บนเครือข่าย เรื่อง พลเมือง วัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตในสังคม ผลปรากฏว่าเว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด ซึ่งได้ค่า E1/E2 คือ 80.89/81.54

2. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

3. แบบประเมินความมีวินัยที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้บนเครือข่าย

4. แบบวัดเจตคติที่เรียนรู้ผ่านระบบการเรียนรู้บนเครือข่าย

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้บนเครือข่าย โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียน วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย t-test Dependent Sample

2. วิเคราะห์เปรียบเทียบความมีวินัยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้บนเครือข่าย โดยใช้ ค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนเรียนและหลังเรียน วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ย t-test Dependent Sample

3. วิเคราะห์เจตคติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้บนเครือข่าย โดยนำคะแนนการวัดเจตคติหลังการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายมาดำเนินการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้บนเครือข่าย ผู้วิจัยได้จัดแบ่งผลของการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมก่อนทดลองและหลังทดลอง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียนมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สรุปได้ว่ารูปแบบการจัดการจัดการเรียนรู้นบนเครือข่ายทำให้ผู้เรียนมีความรู้ในการเรียนสูงขึ้น และเมื่อพิจารณาแต่ละ โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้นบนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) โรงเรียนมัธยมบ้านบางกะปิ โรงเรียนมัธยมสุวิทย์เสรีอนุสรณ์ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โรงเรียน	การทดสอบ	n	\bar{X}	SD	t	p
สาธิต มศว. ประสานมิตร	ก่อนเรียน	44	28.30	8.18	2.81*	.01
	หลังเรียน	44	32.30	5.92		
มัธยมนาคานาวา อุปถัมภ์	ก่อนเรียน	36	18.08	10.54	1.51	.14
	หลังเรียน	36	21.31	9.20		
มัธยมบ้านบางกะปิ	ก่อนเรียน	40	20.70	10.39	2.18*	.04
	หลังเรียน	40	25.50	8.58		
มัธยมสุวิทย์เสรี อนุสรณ์	ก่อนเรียน	44	21.45	7.25	2.16*	.04
	หลังเรียน	44	24.20	4.99		
วิสุทธิศ	ก่อนเรียน	27	16.81	6.48	.79	.44
	หลังเรียน	27	18.15	6.84		
ประชานิเวศน์	ก่อนเรียน	45	23.00	10.27	.91	.37
	หลังเรียน	45	25.09	12.09		
รวม	ก่อนเรียน	236	21.85	9.70	4.04**	.00
	หลังเรียน	236	24.97	9.27		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความมีวินัยของนักเรียนที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการการเรียนรู้บนเครือข่าย ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีวินัย ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน สูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาแต่ละโรงเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของแต่ละโรงเรียนมีความมีวินัย ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน

ด้านเอาใจใส่ต่อการเรียน พิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความมีวินัยด้านการเอาใจใส่ต่อการเรียน สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละโรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และโรงเรียนมัธยมบ้านบางกะปิ มีความมีวินัยด้านการเอาใจใส่ต่อการเรียน สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โรงเรียน	การทดสอบ	n	\bar{X}	SD	t	p
สาธิต มศว. ประสานมิตร	ก่อนเรียน	44	3.26	.41	2.36*	.02
	หลังเรียน	44	3.10	.19		
มัธยมนาคนาวา อุปถัมภ์	ก่อนเรียน	36	3.13	.30	.53	.60
	หลังเรียน	36	3.10	.22		
มัธยมบ้านบาง กะปิ	ก่อนเรียน	40	3.06	.24	2.51*	.02
	หลังเรียน	40	3.23	.38		
มัธยมสุวิทย์เสรี อนุสรณ์	ก่อนเรียน	44	3.16	.36	.38	.71
	หลังเรียน	44	3.13	.25		
วิสุทธิศ	ก่อนเรียน	27	2.98	.80	1.51	.14
	หลังเรียน	27	3.19	.36		
ประชานิเวศน์	ก่อนเรียน	45	3.22	.37	1.89	.07
	หลังเรียน	45	3.10	.30		
รวม	ก่อนเรียน	236	3.11	.26	2.10*	.04
	หลังเรียน	236	3.18	.44		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความขยันหมั่นเพียร พิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความมีวินัยด้านความขยันหมั่นเพียร สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาแต่ละโรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนวิสุทธิศมีความมีวินัยด้านความขยันหมั่นเพียร สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โรงเรียน	การทดสอบ	n	\bar{X}	SD	t	p
สาธิต มศว. ประสานมิตร	ก่อนเรียน	44	3.05	.31	1.98	.05
	หลังเรียน	44	3.15	.19		
มัธยมนาคนาวา อุปถัมภ์	ก่อนเรียน	36	3.17	.24	1.44	.16
	หลังเรียน	36	3.24	.20		
มัธยมบ้านบางกะปิ	ก่อนเรียน	40	3.08	.34	1.43	.16
	หลังเรียน	40	3.17	.38		
มัธยมสุวิทย์เสรี อนุสรณ์	ก่อนเรียน	44	3.11	.33	.90	.38
	หลังเรียน	44	3.06	.27		
วิสุทธิศ	ก่อนเรียน	27	2.83	.74	2.72*	.01
	หลังเรียน	27	3.21	.52		
ประชานิเวศน์	ก่อนเรียน	45	3.11	.32	1.67	.10
	หลังเรียน	45	3.22	.29		
รวม	ก่อนเรียน	236	3.07	.39	3.48**	.00
	หลังเรียน	236	3.17	.32		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการตรงต่อเวลา พิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความมีวินัยด้านการตรงต่อเวลา สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาแต่ละ โรงเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของแต่ละ โรงเรียนมีความมีวินัยด้านการตรงต่อเวลา ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียนไม่แตกต่างกัน

โรงเรียน	การทดสอบ	n	\bar{X}	SD	t	p
สาธิต มศว. ประสานมิตร	ก่อนเรียน	44	3.02	.31	.55	.58
	หลังเรียน	44	3.05	.24		
มัธยมนาคานาวา อุปลัถัมภ์	ก่อนเรียน	36	3.16	.39	1.26	.22
	หลังเรียน	36	3.25	.25		
มัธยมบ้านบาง กะปิ	ก่อนเรียน	40	3.11	.36	.40	.69
	หลังเรียน	40	3.08	.30		
มัธยมสุวิทย์เสรี อนุสรณ์	ก่อนเรียน	44	3.14	.37	.11	.92
	หลังเรียน	44	3.15	.32		
วิสุทธิศ	ก่อนเรียน	27	3.05	.84	1.06	.30
	หลังเรียน	27	3.20	.42		
ประชานิเวศน์	ก่อนเรียน	45	3.13	.33	.37	.71
	หลังเรียน	45	3.11	.28		
รวม	ก่อนเรียน	236	3.10	.44	.94	.35
	หลังเรียน	236	3.13	.30		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาเจตคติของนักเรียนที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการการเรียนรู้บนเครือข่าย ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่าทุกโรงเรียนมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชา

และเมื่อวิเคราะห์แยกแต่ละโรงเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร (ฝ่ายมัธยม) มีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ถึง ดี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก 3 อันดับได้แก่ นักเรียนพอใจที่สามารถเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายได้ทุกที่ ทุกเวลาที่สะดวก ระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว และการเรียนผ่านเว็บรายวิชาทำให้นักเรียนมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนาคานาวาอุปลัถัมภ์มีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก 2 อันดับได้แก่ การ

เรียนผ่านเว็บรายวิชาทำให้นักเรียนมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น และนักเรียนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระตามขอบเขตของเนื้อหาจากการเรียนรู้ผ่านบนเครือข่าย

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมบ้านบางกะปิมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก 2 อันดับได้แก่ การเรียนผ่านเว็บรายวิชาทำให้นักเรียนมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น และนักเรียนมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมมากขึ้นจากการทำกิจกรรมบนเครือข่าย

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมสุวิทย์มีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมาก 2 อันดับได้แก่ การเรียนผ่านเว็บรายวิชาทำให้นักเรียนมีการพัฒนาตนเองมากขึ้น และระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย ใช้งาน สะดวก รวดเร็ว

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนวิสุทธิมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นักเรียนพอใจที่สามารถเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายได้ทุกที่ ทุกเวลาที่สะดวก นักเรียนมีอิสระในการเรียนและทำกิจกรรมการเรียนรู้บนเครือข่าย และเนื้อหาการเรียนรู้อ้างอิงง่ายมีประโยชน์

นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนประชานิเวศน์มีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชา สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ นักเรียนพอใจที่สามารถเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายได้ทุกที่ ทุกเวลาที่สะดวก และมีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าใช้บทเรียน

โรงเรียน	เจตคติ	\bar{X}	SD	แปลความหมาย
สาธิต มศว.ประสานมิตร	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	3.51	.32	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	3.51	.32	ดี
	โดยรวม	3.51	.32	ดี
มัธยมนาคนาวาอุปถัมภ์	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	4.01	.65	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	4.09	.64	ดี
	โดยรวม	4.05	.63	ดี
มัธยมบ้านบางกะปิ	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	3.78	.85	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	3.88	.70	ดี
	โดยรวม	3.83	.74	ดี
มัธยมสุวิทย์เสรีอนุสรณ์	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	3.85	.50	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	3.86	.57	ดี
	โดยรวม	3.86	.52	ดี
วิสุทธิศ	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	4.30	.49	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	4.23	.44	ดี
	โดยรวม	4.27	.44	ดี
ประชานิเวศน์	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	4.28	.43	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	4.34	.40	ดี
	โดยรวม	4.31	.39	ดี
รวม	ด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย	3.93	.62	ดี
	ด้านเว็บเพจรายวิชา	3.97	.59	ดี

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เจตคติ และควมมีวินัยต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่เรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย ครั้งนี้ อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

1. หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้เป็นเพราะรูปแบบของเว็บเพจรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ในกิจกรรมการเรียนรู้บนเครือข่ายนั้น ได้ถูกพัฒนาอย่างเป็นระบบ มีความสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการเข้า

ใช้บทเรียนสื่อประกอบการเรียนรู้มีความหลากหลายน่าสนใจเนื้อหาการเรียนรู้ชัดเจน มีความต่อเนื่อง และมีการนำเสนอกิจกรรมการเรียนรู้ไว้หลากหลายโดยมีประสิทธิภาพของเว็บเพจเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 ทำให้การเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้บนเครือข่ายมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีผลสัมฤทธิ์ในการเรียนสูงขึ้น สอดคล้องกับ Clark and Mayer (2003: อ้างถึงใน ศิริชัย นามบุรี, 2550 : 139) กล่าวว่า เหตุผลที่ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงขึ้น เป็นเพราะในการออกแบบและพัฒนาบทเรียนมีขั้นตอน ดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบประเมินคุณภาพบทเรียนโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนนำมาใช้ทดลองเรียนจริง บทเรียนทั้งแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และแบบบทเรียนสำเร็จรูปอิเล็กทรอนิกส์ ออกแบบให้เนื้อหาแต่ละหัวข้อหรือความคิดรวบยอด (Concept) มีภาพประกอบที่สามารถสื่อความหมายและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาทำให้ผู้เรียนเข้าใจและจำเนื้อหาได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้ข้อดีของการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายในประเด็นที่ช่วยทำให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนของตนเองได้ เนื่องจากมีการนำเอาเทคโนโลยีไฮเปอร์มีเดีย ซึ่งมีลักษณะการเชื่อมโยงข้อมูลไม่ว่าจะเป็นในรูปของข้อความ ภาพนิ่ง เสียงกราฟฟิก ภาพเคลื่อนไหว มาประยุกต์ใช้ ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงข้อมูลใดก่อนหรือหลังก็ได้ ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามจังหวะของตนเอง (Self-paced Learning) เปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถควบคุมการเรียนรู้อัตโนมัติในด้านของลำดับการเรียนรู้ ตามพื้นฐานความรู้ ความถนัด และความสนใจของตน และสามารถเลือกเรียนเนื้อหาเฉพาะบางส่วนที่ต้องการทบทวนได้โดยไม่ต้องเรียนส่วนที่เข้าใจแล้ว ทั้งทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับครูผู้สอน และกับเพื่อนๆ ได้ เนื่องจากมีเครื่องมือต่างๆ มากมาย เช่น กระดานสนทนา (chat room) กระดานแสดงความคิดเห็น (web board) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เชื้อต่อการโต้ตอบ (interaction) ที่หลากหลาย และไม่จำกัดว่าจะต้องอยู่ในสถาบันการศึกษาเดียวกัน ทำให้เกิดรูปแบบการเรียนที่สามารถจัดการเรียนการสอนให้แก่ผู้เรียนในวงกว้างขึ้น เพราะผู้เรียนจะไม่มีข้อจำกัดด้านการเดินทางมาศึกษาในเวลาใดเวลาหนึ่ง และสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ดังนั้นจึงสามารถนำไปใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต จึงอาจจะทำให้ผู้เรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงขึ้นมากกว่าก่อนเรียน และสมพร สุขขะ (2545) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบของเว็บเพจเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่าการทดสอบความรู้หลังเรียนของผู้เรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังเป็นเพราะผู้เรียนได้รับการประเมินและส่งเสริมความมีวินัยด้านความรับผิดชอบทางการเรียน ในองค์ประกอบด้านความเอาใจใส่ต่อการเรียนความขยันหมั่นเพียร ความตรงต่อเวลาจากโมดูลความมีวินัยของระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายสามารถช่วยพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้นและผลที่สนับสนุนส่งเสริมให้ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้นมาจากเจตคติที่มีต่อการเรียนรู้บนเครือข่ายผลการศึกษาเจตคติครั้งนี้พบว่าเจตคติต่อการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมอยู่ในระดับดีทั้งด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชา

2. หลังเรียนผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของแต่ละโรงเรียนมีความมีวินัยสูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้อาจจะเกิดจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของการเรียนรู้ด้วยตนเองในตัวแปรชั้นปีของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ซึ่งจากการเรียนรู้ในระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายมีการส่งเสริมพฤติกรรมความมีวินัยด้านความรับผิดชอบ

ทางการเรียนให้กับนักเรียน โดยมีการแจ้งคะแนนพฤติกรรมของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอเป็นการกระตุ้นและปลุกฝังให้ผู้เรียนต้องควบคุมพฤติกรรมเรียนด้วยตนเองส่งเสริมให้นักเรียนต้องรักษาระเบียบวินัยในการเรียนได้แก่ 1) ความเอาใจใส่ต่อการเรียน นักเรียนทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จเรียบร้อย ติดตามงานไม่ละเลย ไม่ทอดทิ้งหรือหลีกเลี่ยง ไม่ทำกิจกรรมหรืองานอื่นๆ ที่นอกเหนือจากที่ได้รับ 2) ความขยันหมั่นเพียร มีความพยายามอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในงาน เอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ 3) ความตรงต่อเวลา คือการเข้าเรียนตรงเวลา การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้ครบถ้วน และส่งงานทันตามเวลาที่กำหนดให้ ซึ่งสอดคล้องกับ กุลชา ศิริเฉลิมพงศ์ (2544) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียน ในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 316 คน โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคมจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า พฤติกรรมความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมความมีวินัยในตนเองที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือด้านความรับผิดชอบ ที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ ด้านการกระทำตามระเบียบของทางโรงเรียน โดยเสนอแนวทางการพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มีลำดับแนวทางสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเผยแพร่ความรู้และประโยชน์ของความมีวินัยในตนเอง โดยเสียงตามสาย นำบุคคลที่มีผลงานและแบบอย่างที่ดีมาเผยแพร่ และอภิปรายถึงประโยชน์และโทษของการปฏิบัติ ฝ่าฝืนกฎระเบียบ ด้านการปฏิบัติตามระเบียบของสถานศึกษาและสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชา หารราชารุพันธ์ (2540, น. 103) ที่พบว่านักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ซึ่งมีประสบการณ์ปฏิบัติงานในวิชาชีพมากจะมีการรับรู้ว่าคุณมีความพร้อมในการเรียนรู้สูงกว่านักศึกษาที่มีประสบการณ์น้อยกว่า

ผลการศึกษาความมีวินัยของนักเรียนที่เรียนรู้ผ่านระบบจัดการการเรียนรู้บนเครือข่าย ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมทั้ง 6 โรงเรียน พบว่า หลังเรียนรู้ผ่านระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่าย นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีความมีวินัย สูงขึ้นอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาแต่ละโรงเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของแต่ละโรงเรียนมีความมีวินัย ระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน ไม่แตกต่างกัน

3. หลังเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ทุกโรงเรียนมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ทั้งในด้านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายและด้านเว็บเพจรายวิชาเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้เป็นเพราะระบบจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายเป็นระบบที่ออกแบบโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางมีการนำเสนอกิจกรรมเนื้อหา กิจกรรมการบ้าน กิจกรรมกระดานเสวนา กิจกรรมแบบฝึกหัด ที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกครั้งตามความต้องการสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างอิสระและสะดวก จากสถานที่ใด เวลาใดก็ได้ตามระยะเวลาที่ได้กำหนดหรือกำกับไว้ในกิจกรรม อีกทั้งผู้เรียนยังสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้สอนได้โดยผ่านระบบออนไลน์ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนมากขึ้นนอกจากนี้ระบบการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นมีสื่อการสอนที่หลากหลายทั้งสื่อเนื้อหาและแหล่งค้นคว้าเพิ่มเติมสอดคล้องกับวัย กูวรวรรณและสมชาย นำประเสริฐชัย (2546) กล่าวไว้ว่า การเรียนการสอนแบบออนไลน์ผ่านเครือข่ายผู้เรียนสามารถเลือกเรียนอะไรก็ได้ เรียนเวลาใดก็ได้ตามความต้องการ ผู้เรียนจะพอใจกับการเรียนรู้ที่มีความอิสระและคล่องตัว การเรียนการสอนบนเครือข่ายออนไลน์นี้จะทำให้ลดระยะเวลาการเรียนรู้ได้มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์และเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการเรียนการสอนแบบเดิม 30-60 เปอร์เซ็นต์ สอดคล้องกับกิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์ (2547: 5) ที่ได้เสนอแนวทางสำหรับการสร้างเจตคติต่อการเรียนรู้บนเครือข่ายด้านผู้เรียนไว้ว่าผู้เรียน

จะต้องสามารถเข้ามาศึกษาบทเรียนค้นหาความรู้และข้อมูลต่างๆ ด้วยตนเองได้ตลอดเวลาทุกสถานที่ที่สามารถเรียนได้ทุกที่ทุกเวลาที่มีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเลือกเรียนตามความยากง่ายก่อนหลังได้ตามความถนัดของแต่ละบุคคลหากมีข้อสงสัยในบทเรียนสามารถตั้งคำถามเพื่อสอบถามครูผู้สอนได้สามารถฝากคำถามหรือข้อคิดเห็นหรือนัดสนทนาระหว่างเพื่อนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ สามารถทำกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น ทำแบบฝึกหัดและส่งการบ้านได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 การเรียนการสอนบนเครือข่าย มีความเหมาะสมกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น เนื่องจากนักเรียนมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ Internet จึงสามารถแก้ไขปัญหาและเรียนรู้ระบบได้อย่างรวดเร็ว

1.2 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้บนเครือข่าย ไปใช้ จะต้องมีการปรับปรุงและประยุกต์รูปแบบให้เหมาะสมกับเนื้อหาวิชานั้นๆ และสอดคล้องกับการเรียนการสอนที่ต้องการยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และการเรียนการสอนบนเครือข่ายสามารถสร้างเสริมและแก้ไขปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เพราะนักเรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้

1.3 การเรียนการสอนบนเครือข่าย ต้องอาศัยการเสริมแรงเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการเรียนด้วยตนเอง นอกเวลาเรียนและการจัดความยากง่ายของบทเรียนและการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนที่น่าสนใจเพื่อให้นักเรียนสามารถเข้าไปใช้ระบบได้อย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง และครูผู้สอนก็ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับนักเรียนอย่างต่อเนื่อง เช่นในเรื่องของการตรวจแบบฝึกหัด การตอบกระทู้ กระดานข่าวเวลานักเรียนเกิดข้อสงสัยระหว่างเรียน

1.4 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบบริหารจัดการการเรียนการสอน (LMS) ในส่วนของระบบอินเทอร์เน็ตจะต้องมีความเร็วที่เพียงพอสำหรับเข้าถึงข้อมูลไฟล์ขนาดใหญ่ การดาวน์โหลดข้อมูล และการโต้ตอบที่ทันต่อกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการเข้าถึงสืบค้นข้อมูลเว็บไซต์และกิจกรรมที่ต้องเชื่อมต่อ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายในข้อมูลต่างๆ และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเรียนการสอนและการวิจัย

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ความมีวินัย และเจตคติต่อการเรียนรายวิชาสังคมศึกษาศาสนา และวัฒนธรรมของนักเรียนที่เรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายในเนื้อหาอื่นๆ และในระดับช่วงชั้นอื่น ๆ

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักเรียนหลังจากการเรียนรู้ผ่านระบบการจัดการเรียนรู้บนเครือข่ายเพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ ความสามารถในการตัดสินใจ เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กิตติพันธ์ อุดมเศรษฐ์. (2547). *ข้อดีของโปรแกรม Moodle LMS. (เอกสารประกอบการบรรยาย)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน สพฐ. (อัสสำเนา)
- กุลชา ศิริเฉลิมพงศ์. (2544). *แนวทางการพัฒนาความมีวินัยในตนเองของนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม จังหวัดบุรีรัมย์*. ปรียญานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยี่น ภู่วรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย. (2546). *ไอซีทีเพื่อการศึกษาไทย*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิชดา ธรรมจารุพันธุ์. (2540). *การศึกษาความพร้อมในการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4 สถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน*. ปรียญานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย นามบุรี. (2550). *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความพึงพอใจของผู้เรียน โดยใช้กิจกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และบทเรียนสำเร็จรูปในสภาพแวดล้อม แบบอีเลิร์นนิ่งผ่านโปรแกรม Moodle. (ออนไลน์)*. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม 2554 จาก http://www.elearning108.info/sirichai/images/stories/publication/researches/2550/research_report50_อีเลิร์นนิ่ง_using_moodle.pdf
- สมพร สุขขะ. (2545). *การพัฒนารูปแบบของเว็บเพจเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต*. ปรียญานิพนธ์ กศ.ด. เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสกสรร สายสีเสด. (2544). *การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนโดยใช้อินเทอร์เน็ตสำหรับสถาบันราชภัฏ*. ปรียญานิพนธ์ กศ.ด. เทคโนโลยีการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวณีย์ ลีภิบาลบัณฑิต. (2528). *เทคโนโลยีทางการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.