



การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของ
บุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน
และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็น
เลิศด้านการปฏิบัติงาน

Perceptions, understanding, and behavior of NIDA staff
toward the policy on operational excellence.

นางสาวการดี เทพคายน

สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำนำ

บุคลากรสายสนับสนุนเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนสถาบันไปสู่เป้าหมาย การรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันจึงเป็นเรื่องสำคัญ กล่าวคือเมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้และเข้าใจนโยบายสถาบันจะทำให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวและส่งผลโดยตรงต่อการขับเคลื่อนสถาบันไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงเกิดเป็นแนวคิดในการศึกษาการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบัน โดยมุ่งเน้นไปที่นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานที่เป็นนโยบายสำคัญและเกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุน โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ตลอดจนทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้และความเข้าใจเรื่องนโยบายดังกล่าวกับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบการสื่อสารนโยบายสถาบัน ตลอดจนการจัดกิจกรรม โครงการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนต่อไป หากการศึกษาในครั้งนี้มีความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ โอกาสนี้

ภารดี เทพคายน์

กรกฎาคม 2564

ABSTRACT

The purpose of this study is to study the perceptions, understanding, and behavior of NIDA staff toward the policy on operational excellence and examines the relationship between perceptions and understanding of the policy on operational excellence and behavior consistent with the policy on operational excellence. The conceptual framework was survey research by questionnaire. Data collected from 247 supporting staff were analyzed by frequency, percentage, average, standard deviation, t-test, F- test, Pearson correlation coefficient, and regression analysis.

Results were that samples recognized had a high level of perceptions and understanding of the policy on operational excellence and the behaviors consistent with the policy on operational excellence at a high level. The samples were most aware of institutional policies through online media channels. By Personal factors, education and departments affected the perception of the policy on operational excellence. In addition, education, departments, and personnel types affected the understanding of the policy on operational excellence, with statistical significance at the level of 0.05. The behaviors consistent with the policy on operational excellence are correlated with the level of perception and understanding of the policy on operational excellence with statistical significance at the level of 0.05.

Keywords: Perceptions of NIDA policy, Understanding of NIDA policy,

Policy on operational excellence, Behavior consistent with operational excellence,
Supporting staff

บทคัดย่อ

การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และระดับความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามประชากรที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทั้งหมด กำหนดตัวอย่างจำนวน 247 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t - test ค่าสถิติ F- test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างรับรู้นโยบายสถาบันผ่านช่องทางสื่อออนไลน์มากที่สุด โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และด้านหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้านหน่วยงานที่สังกัด และด้านประเภท แตกต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการทดสอบความสัมพันธ์พบว่า พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การรับรู้นโยบายสถาบัน, ความเข้าใจนโยบายสถาบัน, นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน, พฤติกรรมที่ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน, บุคลากรสายสนับสนุน

สารบัญ

คำนำ	ก
ABSTRACT	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.5 นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	25

บทที่ 3	ระเบียบวิธีการศึกษา	28
3.1	วิธีการศึกษา	28
3.2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4	การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	32
3.5	การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	33
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.1	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
4.2	ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
4.3	การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	38
4.4	ความเข้าใจที่มีต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	43
4.5	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	47
4.6	การทดสอบสมมติฐาน	49
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	61
5.1	สรุปผลการศึกษา	61
5.2	อภิปรายผลการศึกษา	62
5.3	ข้อเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม		I

สารบัญตาราง

ตาราง 3.2.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	28
ตาราง 3.2.2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนและจำนวนตัวอย่าง	30
ตาราง 4.2.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (N = 247)	35
ตาราง 4.3.1 ช่องทางการรับรู้นโยบายสถาบัน	38
ตาราง 4.3.2 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม	39
ตาราง 4.3.3 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ	39
ตาราง 4.3.4 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและ ความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	40
ตาราง 4.3.5 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง	41
ตาราง 4.3.6 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการการพัฒนาปัญญานิด้า	42
ตาราง 4.4.1 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานภาพรวม	43
ตาราง 4.4.2 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กร เพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ	43
ตาราง 4.4.3 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและ ความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	44
ตาราง 4.4.4 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและ วัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง	45
ตาราง 4.4.5 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการการพัฒนาปัญญานิด้า	46
ตาราง 4.5.1 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	47
ตาราง 4.5.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศ ด้านการปฏิบัติงาน	49
ตาราง 4.6.1 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ	49

ตาราง 4.6.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา	55
ตาราง 4.6.13 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด	55
ตาราง 4.6.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด	56
ตาราง 4.6.15 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร	56
ตาราง 4.6.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร	57
ตาราง 4.6.17 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน	57
ตาราง 4.6.18 แสดงค่า PEARSON CORRELATION ระหว่างระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) ระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) กับ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Y)	58
ตาราง 4.6.19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ STEPWISE LINEAR REGRESSION	59
ตาราง 4.6.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	59

สารบัญแผนภาพ

ภาพที่ 1.7.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล	9
ภาพที่ 2.5.1 นโยบายการขับเคลื่อนสถาบันในระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2064	27

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (National Institute of Development Administration-NIDA) ก่อตั้งขึ้นโดยพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ (รัชกาลที่ 9) ทรงสนพระทัยในเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นพิเศษ เมื่อราว พ.ศ. 2503 ได้ทรงปรารภกับนายเดวิด ร็อกกเฟลเลอร์ ถึงเรื่องที่จะปรับปรุงการสถิติของชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ นายเดวิด ร็อกกเฟลเลอร์ ได้ส่ง ดร.สเตซี เมย์ นักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงของสหรัฐอเมริกา มาจัดทำโครงการเสนอรัฐบาล โดยให้ตั้ง Graduate Institute of Development Administration (GIDA) ขึ้น ต่อมา รัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาจัดตั้งสถาบันสอนวิชาการบริหารเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ โดยได้นำโครงการ GIDA ของ ดร.สเตซี เมย์ มาศึกษา และได้เสนอมติของที่ประชุมคณะกรรมการต่อคณะรัฐมนตรีว่าควรจะต้องตั้ง สถาบันพัฒนาการบริหาร (Institute of Development Administration) โดยดำเนินการสอนในชั้นปริญญาโทและเอก การศึกษาฝึกอบรม และการวิจัย ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (National Institute of Development Administration-NIDA)

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2509 เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 ให้เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นกรมสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาวิชาการบริหารและการพัฒนา ทำการวิจัยส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง เป็น การรวมคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โครงการอบรมทางเศรษฐกิจของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจแห่งชาติ (ปัจจุบัน คือ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ) และศูนย์ฝึกอบรมสถิติของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ผนวกกับข้อเสนอโครงการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารธุรกิจที่ ดร.อำนาจ วีรวรรณ ได้เสนอต่อรัฐบาลซึ่งตรงกับส่วนหนึ่งของงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในเริ่มแรกแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก โดยมีคณะและสำนักต่าง ๆ ดังนี้

- 1) คณะรัฐประศาสนศาสตร์
- 2) คณะบริหารธุรกิจ
- 3) คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ
- 4) คณะสถิติประยุกต์
- 5) สำนักวิจัย
- 6) สำนักฝึกอบรม
- 7) สำนักบรรณสารการพัฒนา

ในระยะแรกได้รับความสนับสนุนการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรจากมูลนิธิฟอร์ด และ Midwest University Consortium for International Affairs (MUCIA) เพื่อกิจการระหว่างประเทศ

ปัจจุบัน ตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2562 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ มีวัตถุประสงค์และพันธกิจในการให้การศึกษาและอบรม สร้าง พัฒนา ประมวล ประยุกต์ และเผยแพร่องค์ความรู้ ทำการวิจัย และให้บริการทางวิชาการด้านพัฒนบริหารศาสตร์และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง เสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอก ทำนุบำรุงและส่งเสริมคุณธรรม ศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีพันธานในการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้และคุณธรรม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ ตลอดจนมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยนำความรู้และคุณธรรมมาสร้างปัญญา สร้างจิตสำนึก และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล ตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ประสบกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงมากมายและรวดเร็ว ทั้งปัจจัยภายนอกทางด้านเทคโนโลยี ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สภาวะการณ์ทางสังคมและการเมือง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงภายในสถาบัน โดยการเปลี่ยนแปลงประการสำคัญคือการเปลี่ยนสถานภาพจากสถาบันการศึกษาของรัฐเป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ. 2562 ซึ่งระบุหมายเหตุประกอบพระราชบัญญัติดังกล่าวคือ

“เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงการบริหารสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีมาแต่เดิมให้สอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูปการศึกษาของชาติและการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลมีความเป็นอิสระและคล่องตัว คำนึงถึงความเป็นเลิศทางวิชาการด้านพัฒนบริหารศาสตร์และศาสตร์อื่นที่เกี่ยวข้อง และการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยให้มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการแต่อยู่ในกำกับของรัฐ จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัตินี้”

การเปลี่ยนสถานภาพดังกล่าวเป็นการมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีความเป็นอิสระและคล่องตัว และเพื่อการนี้สถาบันจึงดำเนินการปรับเปลี่ยนกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องตลอดจนปรับกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการดังกล่าว

การเข้ารับตำแหน่งของอธิการบดีคนปัจจุบัน ได้ประกาศยุทธศาสตร์ภายใต้กรอบแนวคิด “Transforming NIDA through Excellence, Inclusion, and Connectivity” โดยมุ่งหวังให้นิธิดาสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การเติบโตของนิธิดาที่มั่นคงและยั่งยืน (NIDA Sustainable Growth) ทั้งในด้านความยั่งยืนขององค์กร (Organizational Sustainability) ความยั่งยืนด้านการเงิน (Financial Sustainability) และ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social

Sustainability) โดยผ่านเป้าหมายหลัก คือ ความเป็นเลิศ (Excellence) การมีส่วนร่วม (Inclusion) และ ความเชื่อมโยง (Connectivity) และมีกลไกสนับสนุนที่สำคัญในการส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว คือ การปรับระบบผลตอบแทนและแรงจูงใจ (Incentive Alignment) ของบุคลากรนิคม เพื่อให้บุคลากรทุกคน ร่วมแรงร่วมใจกันขับเคลื่อนนิคมไปในทิศทางตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้นจะเห็นได้ว่านโยบายหลักประการหนึ่งที่อธิการบดีประกาศเป็นนโยบายสำคัญในการขับเคลื่อนสถาบันคือ “Excellence” หรือ “ความเป็นเลิศ” ซึ่งแบ่งออกเป็นความเป็นเลิศด้านวิชาการ (Academic Excellence) และ ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Operational Excellence) ทั้งนี้ นโยบาย ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานถือเป็นนโยบายที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรสายสนับสนุนโดยตรง ดังนั้นเพื่อให้การ ปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนเชื่อมโยงกับนโยบาย จนนำไปสู่การขับเคลื่อนสถาบันไปในทิศทางและ เป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายดังกล่าวจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนด แนวทางการปฏิบัติงานรวมถึงการเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน

ผู้วิจัยเห็นว่าการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานเป็นเรื่องสำคัญ กล่าวคือเมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้และเข้าใจนโยบาย สถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสอดคล้องกับ นโยบายดังกล่าวและส่งผลต่อการขับเคลื่อนสถาบันไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจึงเกิดเป็นแนวคิดในการ วิจัยเรื่องการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการ ปฏิบัติงาน โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายเรื่องความเป็นเลิศ ด้านการปฏิบัติงาน ตลอดจนทราบถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้และความเข้าใจเรื่องนโยบายดังกล่าวกับ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดรูปแบบการสื่อสาร นโยบายของผู้บริหารสถาบัน ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมที่สอดคล้อง กับนโยบายเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.3 ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.3.4 ระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.3.5 ระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มุ่งศึกษาการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทุกประเภท ทุกหน่วยงาน จำนวนรวม 529 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 226 คน

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ศึกษาตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 กรกฎาคม 2564

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการสื่อสารและการขับเคลื่อนนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

1.5.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาและปลูกฝังพฤติกรรมการทำงานที่เป็นเลิศ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้คำนิยามศัพท์และจำกัดขอบเขตของศัพท์บางคำ เพื่อใช้ในการศึกษาดังต่อไปนี้

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ไม่ใช่คณาจารย์

หน่วยงานจัดการเรียนการสอน หมายถึง คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ คณะสถิติประยุกต์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะภาษาและการสื่อสาร คณะนิติศาสตร์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม และวิทยาลัยนานาชาติ

หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี หมายถึง กองงานผู้บริหาร กองกลาง กองบริการ การศึกษา กองแผนงาน กองคลังและพัสดุ กองบริหารทรัพยากรบุคคล

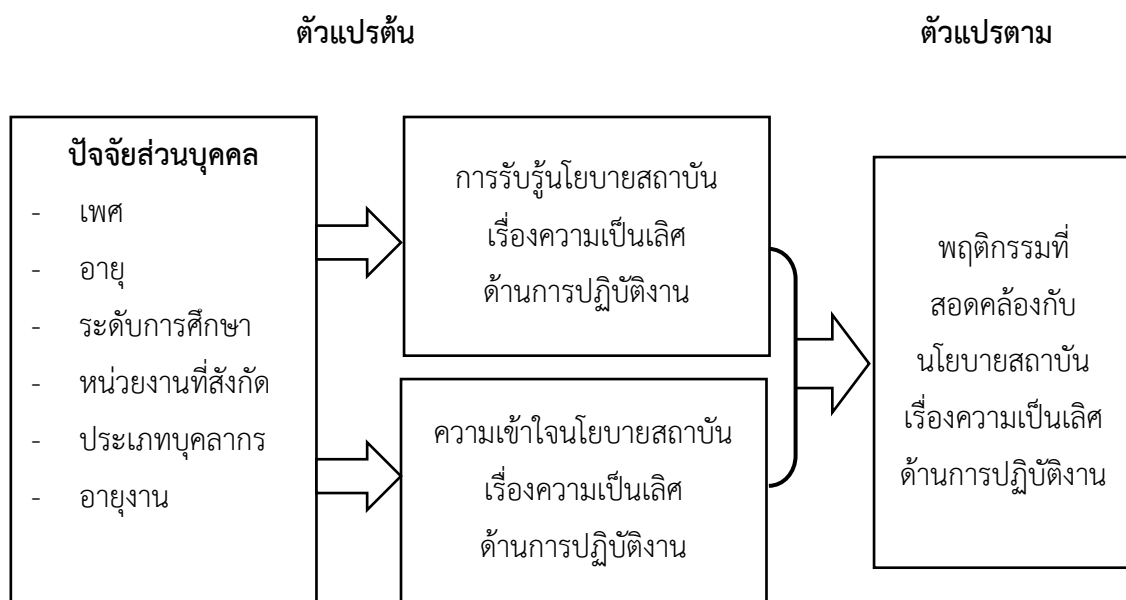
หน่วยงานสนับสนุนอื่น หมายถึง สำนักวิจัย สำนักสรีรพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักบรรณสารการพัฒนา ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน (นิด้าโพล) ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานตรวจสอบภายใน สำนักงานสภาสถาบัน งานสภาคณาจารย์

1.7 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 1.7.1

ในลำดับแรก ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และ ความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ในลำดับที่สอง ตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และ ความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1.7.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการจัดการหรือตีความหมาย ของสิ่งที่บุคคลคนนั้นได้สัมผัสจากประสาทสัมผัสของตนเอง โดยการตีความจะอาศัยประสบการณ์ การเรียนรู้ ทักษะ และค่านิยมของตน และเมื่อรับรู้เรื่องนั้นในลักษณะใด ก็จะมีพฤติกรรมที่แสดงออกไปในลักษณะนั้นด้วย

กันยา สุวรรณแสง (2542) กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ ในหนังสือจิตวิทยาทั่วไปว่า “การรับรู้มีความสำคัญต่อ เจตคติ อารมณ์และแนวโน้มของพฤติกรรม เมื่อรับรู้แล้วย่อมเกิดความรู้สึกและมีอารมณ์พัฒนามาเป็นเจตคติ แล้วพฤติกรรมจะตามมาในที่สุด ดังนั้นมนุษย์เมื่อเกิดการรับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะตีความหมายและส่งผลกระทบต่อไปยังอารมณ์ ความรู้สึกก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้นในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป ซึ่งการรับรู้ดังกล่าวจะก่อให้เกิดการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ และการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งก็มีผลต่อการรับรู้ครั้งต่อไปเสมอ”

ทฤษฎีการรับรู้ หรือ Perception Theory เป็นทฤษฎีที่ถูกกล่าวถึงมายาวนาน นักวิชาการด้านประสาทวิทยาและจิตวิทยาหลายท่านให้ทัศนะเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้มากหลาย โดยสรุปอาจจำแนกได้เป็น 2 ประเภทที่แตกต่างกัน คือการประมวลผลจากล่างขึ้นบน และการประมวลผลจากบนลงล่าง จากทัศนะดังกล่าวพัฒนาไปสู่ทฤษฎีหนึ่งที่เสนอโดย Ulric Neisser นักจิตวิทยาชาวเยอรมัน อธิบายว่ากระบวนการประมวลผลจากบนลงล่างและจากล่างขึ้นบนมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการตีความสิ่งเร้าที่ดีที่สุด เรียกว่า 'วงจรการรับรู้' หรือ 'Perceptual Cycle' (Neisser, 1976 as cited in McLeod, 2018)

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการของการรับรู้ เป็นกระบวนการที่สัมพันธ์กันระหว่างความเข้าใจ ความคิด ความรู้สึก ความจำ การเรียนรู้ การตัดสินใจ กระบวนการรับรู้เกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

- 1) สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิดการรับรู้ เช่น สถานการณ์ เหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ
- 2) ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่จะทำให้เกิดความรู้สึก เช่น ตามองเห็น หูได้ยิน จมูกได้กลิ่น ลิ้นรับรสชาติ และผิวหนังรู้สึกร้อนหนาว
- 3) ประสบการณ์ หรือความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าที่สัมผัส
- 4) การแปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัส โดยสมองจะทำหน้าที่ทบทวนประสบการณ์หรือความรู้เดิมว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร นอกจากนั้นแล้วสิ่งที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติมนอกจากกระบวนการรับรู้ที่นำไปสู่การ

แปลความหมายแล้ว ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ซึ่งได้แก่ ผู้รับรู้ เป้าหมายที่จะรับรู้ และบริบทหรือสถานการณ์ของการรับรู้

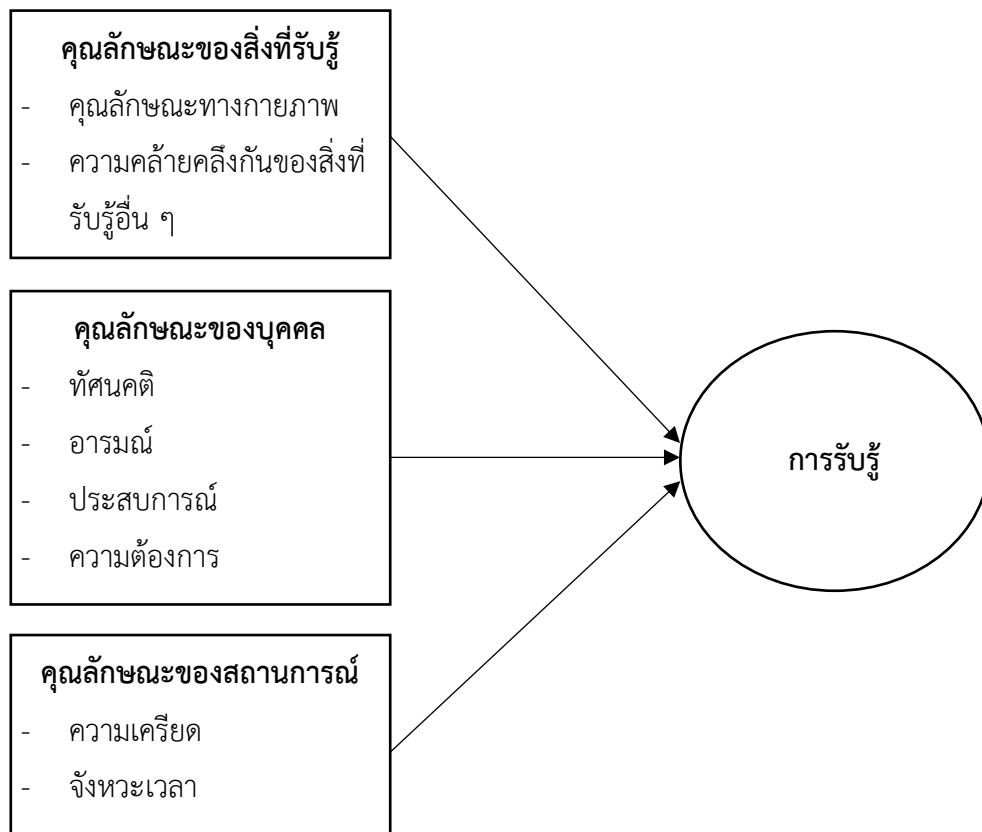
วิเชียร วิทย์อุดม (2547) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors Influencing Perception) โดยอธิบายว่าการรับรู้ของบุคคลมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะเห็นสิ่งเดียวกันแต่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันได้ ขึ้นกับปัจจัยและสิ่งที่ก่อให้เกิดภาพการรับรู้ ที่ส่งผลให้การรับรู้ที่บิดเบือนและไม่ตรงกับความเป็นจริง ปัจจัยเหล่านี้สามารถเกิดจากภายในผู้รับรู้ เป้าหมายของการรับรู้ และเนื้อหารายละเอียดของสถานการณ์ที่มีการรับรู้ อธิบายได้ดังนี้

1) ผู้รับรู้ (Perceiver) เมื่อบุคคลมองดูเป้าหมายและพยายามแปลความหมายของสิ่งที่เห็น การแปลความหมายนั้นได้รับอิทธิพลอย่างมากจากอุปนิสัยส่วนตัวของบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ที่ผ่านมา และความคาดหวัง

2) เป้าหมายของการรับรู้ (Target) ลักษณะของเป้าหมายที่ถูกมองดูจะกระทบกับการรับรู้ของเรา เช่น คนที่ส่งเสียงดังจะได้รับการสังเกตเห็นในหมู่คนมากกว่าคนที่เงียบขรึม คนที่จะได้รับความสนใจอย่างมากหรือคนที่ไม่ได้รับความสนใจเลย ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางอารมณ์ เสียง ขนาด และองค์ประกอบอื่น ๆ ของเป้าหมายที่สามารถกระทบต่อการรับรู้ได้ เพราะว่าเป้าหมายไม่ได้ถูกมองในสภาพที่แยกออกมาจากสิ่งอื่น ๆ สัมพันธภาพของเป้าหมายกับปัจจัยที่อยู่เบื้องหลังหรือภูมิหลัง มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของเรา เช่นเดียวกับที่เรามีแนวโน้มที่จะจัดกลุ่มของสิ่งที่คล้ายกันเข้าไว้ด้วยกัน

3) สถานการณ์ของการรับรู้ (Situation) คือ สิ่งแวดล้อมในขณะที่เรามองเห็นภาพและเหตุการณ์นั้น ๆ เป็นสิ่งสำคัญ ทั้งที่ผู้รับรู้หรือเป้าหมายจะเป็นสิ่งเดิมที่ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลง หากแต่สถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไป ก็จะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย นอกจากสถานที่แล้ว เวลา แสง เสียง อุณหภูมิ หรือสภาวะการอื่นหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ล้วนเป็นองค์ประกอบในสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

การทำความเข้าใจถึงการรับรู้อาจกลายเป็นความคลาดเคลื่อนได้ ดังนั้นจึงต้องพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งอธิบายดังภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นกรอบของ 3 กลุ่มองค์ประกอบหลักที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้บางสิ่งบางอย่างของบุคคล ไม่ว่าสิ่งที่รับรู้จะเป็นทางกายภาพหรือนามธรรม



ภาพที่ 2.1.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล

(Hugh J. Arnold & Daniel C. Feldman, Organization Behavior, Copyright by McGraw-Hill Inc., 1986 P.35)

แสงเดือน ทวีสิน (2545) อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง การที่มนุษย์นำข้อมูลที่ได้จากความรู้สึกสัมผัส (Sensation) ซึ่งเป็นข้อมูลดิบ (Raw Data) จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 อันประกอบด้วย ตา หู จมูก ลิ้น และกายสัมผัส มาจำแนก แยกแยะ คัดเลือก วิเคราะห์ด้วยกระบวนการทำงานของสมอง แล้วแปลสิ่งที่ได้ออกเป็นสิ่งที่หนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายเพื่อนำไปใช้ในการเรียนรู้ต่อไป

ลักษณะที่สำคัญของการรับรู้มี 6 ประการ คือ

1) ต้องมีพื้นฐานข้อมูลหรือความรู้ในเรื่องนั้นมาก่อน (Knowledge Based) หรือถ้าไม่มีความรู้ อย่างน้อยก็ต้องมีประสบการณ์เดิมในเรื่องนั้นอยู่บ้าง

2) จะต้องประกอบด้วยข้อวินิจฉัย (Inferential) ในขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ ทั้งนี้เพราะในการรับรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่ง มนุษย์ไม่สามารถรับข้อมูลทุกชนิดในเรื่องนั้นพร้อมกันได้ ดังนั้นจึงต้องอาศัยวิธีการวินิจฉัย โดยการตั้งสมมติฐานหรือปะติดปะต่อเรื่องต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้การรับรู้ในสิ่งนั้นเกิดความสมบูรณ์มากที่สุด

3) จะต้องมีความสามารถในการแยกแยะ (Categorical) ลักษณะหรือคุณสมบัติที่สำคัญของข้อมูลนั้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งในลักษณะนี้จะต้องอาศัยความจาจากประสบการณ์เดิมมาใช้

4) ลักษณะของการรับรู้จะต้องมีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (Relational) ของข้อมูลต่าง ๆ หลายประเภท

5) กระบวนการของการรับรู้จะต้องอาศัยของการดัดแปลง (Adaptive) ข้อมูลจากประสบการณ์เดิมมาใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละเรื่องที่กำลังรับรู้อยู่ในขณะนั้น

6) กระบวนการของการรับรู้มักจะเป็นไปโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการทำงานของสมองในการรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ มีการแปลความหมายจากสิ่งที่ได้สัมผัส และเกิดการรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะของส่วนรวมที่มีความหมาย

การรับรู้ขึ้นอยู่กับระบบประสาทสัมผัสและสภาวะจิตใจของแต่ละบุคคล โดยองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านตัวบุคคล องค์ประกอบของสิ่งเร้า การรับรู้ผิดพลาดหรือภาพลวงตา และการรับรู้ความคงที่ของวัตถุ

1) องค์ประกอบทางด้านตัวบุคคล ได้แก่

(1) ความสมบูรณ์ของประสาทหรืออวัยวะรับสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะรับสัมผัสอื่นปกติหรือไม่ มีความรู้สึกสัมผัสเพียงใด สุขภาพของร่างกาย เช่น ความเหนื่อยล้า ความเจ็บป่วย ทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้ ความชราทำให้สมรรถภาพการรับสัมผัสน้อยลง เช่น หูตึง ตาฝ้า ตามัว ก็มีผลทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้ อิทธิพลของสารเคมีที่เข้าสู่ร่างกาย เช่น แอลกอฮอล์ ยาเสพติดบางชนิด ทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้

(2) ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิม ทำให้การรับรู้ของบุคคลกว้างแคบหรือถูกต้องตามความเป็นจริงหรือไม่ คนที่มีประสบการณ์กว้างได้พบ ได้เห็น ได้ยินสิ่งต่าง ๆ มาก การรับรู้ย่อมกว้างกว่าบุคคลที่มีประสบการณ์อยู่ในวงแคบ นอกจากนี้ประสบการณ์ยังทำให้รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ หรือภาพแตกต่างกันออกไปได้

(3) ความใส่ใจหรือความสนใจ เป็นพื้นฐานการรับรู้เพราะโดยธรรมชาติอวัยวะรับความรู้สึกของคนเราจะได้รับสัมผัสจากสิ่งเร้าในเวลาเดียวกันมากมาย แต่คนเราจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่กำลังสนใจ หรือตั้งใจที่รับรู้ในขณะนั้น ถ้าหากเรามีความตั้งใจหรือมีความสนใจที่จะรับรู้ เรามักจะเห็นหรือได้ยินสิ่งนั้นก่อน

(4) ความต้องการหรือแรงขับ กล่าวคือ การที่คนจะรับรู้สิ่งใดก็ตามขึ้นอยู่กับความต้องการของเขาในขณะนั้น เช่น คน 2 คนเดินไปซื้อของด้วยกัน คนที่กำลังหิวมาก ๆ ก็จะสนใจภาพสนทนาเกี่ยวกับอาหาร มองหาร้านอาหารมากกว่าคนที่อิ่มแล้ว หรืออาจจะมองเห็นภาพที่คลุมเครือเป็นภาพอาหารก็ได้ ขณะที่คนที่ต้องการจะซื้อหนังสือก็จะมองเห็นแต่ร้านขายหนังสือ

(5) อารมณ์ คนที่กำลังมีอารมณ์ดีก็จะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ในแง่ดี และมักจะมองเห็นเห็น รับรู้ในสิ่งที่จริง ในทางตรงกันข้ามคนที่อารมณ์ไม่ดีมักจะมองอะไรไม่ชอบใจไปหมด อาจไม่รับรู้อะไรเลยหรือรับรู้ผิดพลาดไปจากความหมายที่เป็นจริง

(6) ความพร้อมที่กระทำมีผลต่อการรับรู้ เช่น นักกีฬาที่กำลังเตรียมพร้อมวิ่งแข่งจะรับรู้สัญญาณนั้นได้ดี เมื่อกรรมการปล่อยตัวบอกว่า “ระวัง” ก่อนที่จะให้สัญญาณ หรือ คนที่ยืนคอยรถเมล์ก็พร้อมที่จะขึ้นรถได้ทันทีที่รถจอด

(7) การคาดหวังหรือการถูกวางเงื่อนไขให้รับรู้สิ่งใดทำให้คนเรามีความพร้อมที่รับรู้สิ่งนั้น

(8) วัฒนธรรม อาชีพ และบุคลิกภาพที่ต่างกัน จะทำให้คนรับรู้ต่างกัน เช่น คนบางวัฒนธรรม เวลาพบกันจะแลบลิ้นให้กัน หรือเอามือกชนกันเป็นการทักทาย แต่ถ้านำไปปฏิบัติต่อคนต่างวัฒนธรรมกัน เขาเห็นว่าการกระทำนั้นเป็นการล้อเลียนหรือดูถูกได้ สำหรับความแตกต่างในด้านอาชีพนั้นจะพบว่านายพรานจะมีความสามารถในการเดินและเข้าใจความหมายของเสียงต่าง ๆ ในป่า ได้ดีกว่าคนอาชีพอื่น คนที่มีบุคลิกภาพเป็นคนมองโลกในแง่ดีก็จะรับรู้ส่วนดีของคนอื่นมากกว่าส่วนเสีย แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายมักจะมองเห็นส่วนไม่ดีของผู้อื่นมากกว่าส่วนดี

(9) สุขภาพของร่างกาย คนที่สุขภาพร่างกายแข็งแรงการรับรู้จะมีความหมายมากกว่าคนที่สุขภาพร่างกายอ่อนแอ

2) องค์ประกอบของสิ่งเร้า

คุณสมบัติของสิ่งเร้าเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้คนเราเกิดความสนใจที่จะรับรู้ และทำให้การรับรู้ของคนเราคลาดเคลื่อนหรือตรงต่อความจริงได้ดังนี้

(1) ความเข้มหรือขนาดของสิ่งเร้า (Intensity and Magnitude) สิ่งเร้าที่มีความเข้มมากหรือมีขนาดใหญ่ ทำให้เกิดการรับรู้ได้มากกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็ก

(2) การทำซ้ำ ๆ ของสิ่งเร้า (Repetition) สิ่งใดก็ตามที่ทำซ้ำอยู่บ่อย ๆ จะเรียกร้องความสนใจได้

(3) ลักษณะตัดกันของสิ่งเร้า (Contrast) เช่น ภาพและพื้น (Figure and Ground) ในการรับรู้เราจะใส่ใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ละสิ่ง สิ่งที่ได้รับการเอาใจใส่ก็จะปรากฏเด่นออกมาเป็นภาพ (Figure) สิ่งอื่น ๆ ที่ไม่ได้รับการใส่ใจก็จะเป็นพื้น (Ground)

(4) การคลาดเคลื่อนหรือเปลี่ยนระดับ (Movement) ตามธรรมชาติคนเราจะรับรู้สิ่งที่มีการเคลื่อนไหวไปมาได้เร็วกว่าสิ่งที่อยู่นิ่ง ๆ สังเกตได้จากป้ายโฆษณาสินค้ามักจะมีแสงไฟกระพริบ ๆ เป็นระยะหรืออาจทำเป็นรูปที่มีการเคลื่อนไหวได้ เพื่อเป็นการเรียกร้องความสนใจ

(5) การจัดหมวดหมู่ของสิ่งเร้า

i. Nearness or proximity คือ คนเรามีแนวโน้มที่จะรับรู้ในสิ่งที่ใกล้กันให้เป็นภาพเดียวกันหรือเป็นหมวดหมู่เดียวกันตามหลักของ Nearness เรามีแนวโน้มที่จะรับรู้ภาพนี้โดยแยกกลุ่มที่เป็นเส้นขนานและจุดออกเป็นสองกลุ่ม

ii. Similarity คือ ภาพของเส้นหรือจุดที่เหมือน ๆ กันเราจะรับรู้เข้าเป็นภาพเดียวกันหรือกลุ่มเดียวกันตามหลักของ Similarity เราจะรับรู้ภาพนี้โดยเห็นวงกลมเป็นรูปกากบาทและมีภาพสี่เหลี่ยมประกอบอยู่สี่มุม

- iii. Continuity คือ การรวมกลุ่มเกิดจากสิ่งเร้ามีทิศทางไปทางเดียวกัน
- iv. Closure คือ ภาพที่ใกล้จะสมบูรณ์หรือขาดความสมบูรณ์ไปเพียงเล็กน้อย เราจะมีแนวโน้มที่จะต่อเติมในส่วนที่ขาดหายไปของภาพ ให้เกิดเป็นภาพที่สมบูรณ์ได้ เช่น รูปสามเหลี่ยม สีเหลี่ยม หรือวงกลม ที่ส่วนหนึ่งส่วนใดขาดหายไป ตามหลักของ Closure เราจะรับรู้ภาพนี้ในรูปของสมบูรณ์ (Completed figure)
- v. Figure and ground คือ การที่เรามองเห็นสิ่งต่าง ๆ เป็นรูปได้ เพราะเส้นต่าง ๆ ที่ประกอบขึ้นเป็นรูปนั้นมาติดกับพื้น การจัดหาหมวดหมู่ของภาพและพื้น (Figure and ground) ไม่จำเป็นว่า จะต้องเกิดจากเส้นเสมอไป แต่อาจเกิดจากการตัดกันของสีก็ได้ ส่วนที่รับรู้ว่าเป็นภาพจะลอยเด่นอยู่ข้างหน้า ส่วนที่เป็นพื้นทั้ง ๆ ที่เราเห็นอยู่แล้วว่ามันอยู่บนแผ่นกระดาษแผ่นเดียวกัน แต่ในบางครั้งเราอาจมองเห็นภาพ และพื้นสลับกันได้ เช่น ภาพที่มองเห็นมีคนสองหน้า

3) การรับรู้ผิดพลาดหรือภาพลวงตา (Perceptual Illusions)

การรับรู้ของคนเราบางครั้งอาจจะเกิดความผิดพลาดได้ ซึ่งมีสาเหตุจาก

- (1) เกิดจากตัวผู้รับรู้เอง เช่น ความบกพร่องของอวัยวะรับสัมผัส มีประสบการณ์เดิมที่ผิด ๆ มีสารเคมีบางอย่างในร่างกาย เช่น รับประทานยาบางชนิด ดื่มสุรา สูบกัญชา อาจทำให้เห็นภาพหลอนได้
- (2) เกิดจากองค์ประกอบของสิ่งเร้า เช่น การเกิดภาพลวงตา (Illusion) ภาพลวงตา หมายถึง การรับรู้สิ่งผิดความจริง ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้และของจริง เช่น เอาดินสอจุ่มลงใน แก้วน้ำ จะเห็นว่า ดินสอหัก ทั้งที่ความจริงดินสอก็ยังเป็นแท่งตรงตามปกติ หรือการมองดวงจันทร์ขึ้นจากขอบฟ้า มีขนาดใหญ่กว่าเมื่อดวงจันทร์อยู่ตรงศีรษะ สาเหตุของการเกิดภาพลวงตา อาจสรุปได้ดังนี้
 - i. เกิดจากความเคยชิน เช่น การได้พบเห็นบ่อย ๆ
 - ii. เกิดจากสภาพแวดล้อม เช่น ระบบลายเส้น การแรเงา และการสะท้อนแสง
 - iii. เกิดจากความประทับใจ เช่น ความซาบซึ้ง
 - iv. เกิดจากการรับรู้เบี่ยงเบน เช่น เห็นเส้นตรงที่เท่ากันนั้นว่าเส้นหนึ่งยาวกว่าอีกเส้นหนึ่ง

4) การรับรู้ความคงที่ของวัตถุ (Object Constancy) ตามปกติเราจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ในลักษณะที่คงที่ ไม่ว่าวัตถุนั้นจะอยู่ในตำแหน่งใด เราจะมีความรู้สึกว่าวัตถุนั้นมีขนาดสี รูปร่าง คงที่อยู่เสมอ ทั้งที่รูปร่าง ขนาด สี ของวัตถุนั้นจะเปลี่ยนไป ความคงที่ของวัตถุ ได้แก่

- (1) ความคงที่ของรูปร่างและขนาด (Size Constancy) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ขนาดของวัตถุ ไม่ว่าวัตถุนั้นจะอยู่ใกล้ไกลเพียงใด เช่น รูปร่างของวัตถุนั้นถ้าเรามองในแง่มุมที่ต่างกันจะมองเห็นภาพต่างกันไป แต่เราจะมีกฎธรรมชาติที่รับรู้ในสภาพเดิมอยู่เสมอ เช่น เวลาเราขึ้นไปยืนบนภูเขาสูงมาก ๆ มองลงมาจะเห็นคนที่ยืนอยู่ข้างล่างเล็กนิดเดียว แต่เรารู้ความจริงแล้วว่าคนไม่ได้มีขนาดเล็กตามภาพที่เราเห็นในขณะนั้น

(2) ความคงที่ของสี (Color Constancy) หมายความว่า วัตถุที่เรามองเห็นไม่ว่าจะมีสีเปลี่ยนไปเพราะอยู่ในที่มีมืดหรือสว่างก็ตาม เราก็จะรับรู้ว่าเป็นสีเดิมอยู่ เช่น เลือสีขาว ถ้าอยู่ในที่มีแสงน้อย สีของมันจะกลายเป็นสีเทา แต่เราก็ยังรับรู้ว่าเป็นสีขาวอยู่

(3) ความคงที่ของขนาด (Size Constancy) เป็นการรับรู้ขนาดของสิ่งเร้าในลักษณะคงที่ แม้ว่าจะมองด้านใดก็ตาม เช่น เหรียญไม่ว่าจะมองด้านใดเราก็รับรู้ขนาดเท่าเดิม

(4) ความคงที่ของตำแหน่งของวัตถุ (Location Constancy) คนเราจะรับรู้ตามตำแหน่ง และที่ตั้งของวัตถุว่าด้านไหนเป็นหัวและท้าย ด้านซ้ายหรือด้านขวาได้ถูกต้อง ถ้ามีประสบการณ์กับสิ่งนั้นมาก่อน

ทั้งนี้อาจสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้หลัก ๆ ประกอบด้วย ค่านิยมและทัศนคติ บุคลิกภาพ ความคาดหวัง ประสบการณ์ การตั้งใจ และความสนใจ การรับรู้เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ ความสนใจและการเลือกข้อมูล การจัดการข้อมูล การตีความข้อมูล และการดึงข้อมูลกลับมา โดยกระบวนการของการรับรู้อาจพบว่ามีผลผลิตของการรับรู้ได้ ซึ่งสาเหตุมีหลายประการ เช่น ความผิดพลาดจากความเหมือน ความผิดพลาดจากการเปรียบเทียบ อคติของบุคคล เป็นต้น ทฤษฎีของการรับรู้จะช่วยให้เราเข้าใจประเด็นต่าง ๆ ของการรับรู้มากขึ้น และสามารถใช้ประโยชน์จากการรับรู้ในองค์การได้

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความเข้าใจ

นักจิตวิทยาให้ความหมายของความเข้าใจ (Understanding) ว่าเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถนึกถึงถึงสิ่งนั้น และสามารถใช้มโนทัศน์ (concept) เพื่อจัดการกับสิ่งนั้นได้อย่างเพียงพอ สิ่งที่เราพูดถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นรูปธรรมที่จับต้องได้ หรือเป็นนามธรรมก็ได้ ความเข้าใจเป็นระดับของพฤติกรรมที่จัดอยู่ในกลุ่มของความรู้ ซึ่งแยกได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือจากภาษาหนึ่งของการสื่อสารไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง 2) การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมายหรือสรุปเรื่องโดยการจัดระเบียบใหม่รวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่ 3) การขยายความ เป็นการขยายเนื้อหาที่เหนือไปกว่าขอบเขตที่รู้ เป็นการขยายขีดความอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

การจัดลำดับขั้นความรู้ความเข้าใจนั้น อุทุมพร ทองอุไทย (2523) จำแนกและจัดอันดับพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ในด้านความรู้ ความคิด และการนำความรู้ไปประยุกต์ภายใต้กรอบของพุทธพิสัย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่ง ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ส่วนที่สอง ได้แก่ ทักษะความสามารถทางเชาว์ปัญญา (Intellectual Skills and Abilities) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) แบ่งได้เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้เรื่องวิธีการจัดกระทำกับสิ่งเฉพาะ และความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความรู้เฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specifics) เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงเรื่องที่เป็นแก่นของความจริงหรือของสาระในสาขามุ่งเน้นสัญลักษณ์ที่มีความหมายเชิงรูปธรรมซึ่งอยู่ที่ระดับ

ต่ำที่สุดของความเป็นนามธรรม ความรู้ในระดับนี้เป็นพื้นฐานให้ผู้เรียนสามารถรับความรู้ที่ซับซ้อนต่อไป ความรู้เฉพาะสิ่งยังแบ่งออกได้อีก 2 ประเภทย่อย ๆ ได้แก่ ความรู้ศัพท์เฉพาะ (Knowledge of Terminology) เป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งอ้างอิงที่เป็นสัญลักษณ์ทั้งภาษาและไม่ใช้ภาษาทั้งในด้านความรู้เรื่องสัญลักษณ์แบบต่างๆ ที่ใช้อ้างอิงแต่เพียงอย่างเดียว หรือความรู้ในสิ่งอ้างอิงที่เหมาะสมที่สุดในสัญลักษณ์ที่กำหนดให้ เช่นคำศัพท์ในสาขาวิชาต่างๆ สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ เป็นต้น และความรู้ข้อเท็จจริงเฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specific Facts) เป็นความรู้ในเรื่องวัน เวลา สถานที่ เหตุการณ์ บุคคล แหล่งความรู้ ข้อค้นพบต่างๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง เช่น วันที่แน่นอนในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ลำดับความมากน้อยของปรากฏการณ์ เป็นต้น

(2) ความรู้เรื่องวิถีและวิธีการจัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) เป็นความรู้เกี่ยวกับวิถีทางในการจัดระเบียบการศึกษา การตัดสินใจ และการวิพากษ์วิจารณ์ความคิดและปรากฏการณ์ รวมทั้งวิธีการค้นหาความรู้ การลำดับผลที่ได้ตามเวลาในปฏิทิน และมาตรฐานของการตัดสินใจแต่ละสาขา และรูปแบบของจัดระเบียบตามที่สาขากำหนดสามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

i. ความรู้เรื่องแบบแผนนิยม (Knowledge of Conventions) เป็นความรู้เกี่ยวกับลักษณะของวิถีทางในการจัดการกระทำและการนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์อย่างมีรูปแบบ เพื่อให้การสื่อความหมายมีความสอดคล้องกับแบบแผนหรือประเพณีนิยม เช่น กฎเกณฑ์ของพฤติกรรมสังคม

ii. ความรู้เรื่องแนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Knowledge of Trends and Sequence) เป็นความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ ทิศทาง และการเคลื่อนไหวของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา รวมทั้งแนวโน้มในลักษณะที่เป็นความพยายามที่จะชี้ความสัมพันธ์ ระหว่างเหตุการณ์เฉพาะอย่างหลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเวลาต่างกัน หรือสาเหตุของความสัมพันธ์ของชุดเหตุการณ์เฉพาะอย่างจากเหตุการณ์จำนวนมาก

iii. ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท (Knowledge of Classification and Categories) เป็นความรู้เกี่ยวกับชั้น ชุด แผนก และการเรียบเรียง ซึ่งเป็นพื้นฐานหรือเป็นประโยชน์สำหรับการจัดจำพวกและประเภทของเนื้อหา จุดมุ่งหมาย ข้อโต้แย้ง หรือปัญหา ให้มีโครงสร้างของระบบ

iv. ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ซึ่งเป็นความจริง หลักการ ความคิดเห็น และกระบวนการกระทำที่ใช้สำหรับการทดสอบหรือตัดสิน

v. ความรู้เรื่องระเบียบวิธี (Knowledge of Methodology) เป็นความรู้เรื่องวิธีการหาความรู้ เทคนิค และขบวนการที่ใช้ในสาขาบางอย่าง และที่ใช้ในการสืบสวนปัญหา และปรากฏการณ์บางอย่าง และมุ่งเน้นความรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องวิธีการมากกว่าความสามารถในการใช้วิธีการ

(3) ความรู้เรื่องสากลและเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ (Knowledge of the Universals and Abstractions) เป็นความรู้ในเรื่องหลักการและข้อสรุปทั่วไป รวมทั้งความสัมพันธ์ของหลักการและข้อสรุปทั่วไป ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของปรากฏการณ์ ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจน

2) ทักษะความสามารถทางเชาว์ปัญญา (Intellectual Skills and Abilities) หมายถึง ระดับสติปัญญาของผู้เรียนในการรวบรวมข้อมูลและปัจจัยต่าง ๆ เพื่อที่จะจำมาแก้ปัญหาหรือกระทำการใด ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ข้อมูลหรือปัจจัยเหล่านี้อาจมีความรู้ที่มีอยู่แล้ว หรือที่มิคนจัดหามาเพิ่มเติม สิ่งที่เน้นอยู่ที่สติปัญญาแบ่งออกเป็น 5 ระดับ จากง่ายไปสู่ยาก คือ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถทางสมองและทักษะในการเข้าใจของเนื้อหาที่ได้เรียนมา โดยสามารถอธิบายด้วยคำพูด ข้อเขียน หรือสัญลักษณ์ให้ผู้อื่นเข้าใจด้วย ดังนี้

i. การแปล (Translation) เป็นความสามารถในการให้ความหมายสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รู้มาก่อน เช่น เนื้อหา ศัพท์ สัญลักษณ์

ii. การตีความ (Interpretation) เป็นความสามารถในการตีความในส่วนที่สำคัญที่มีใช้เฉพาะคำหรือวลีเท่านั้น เพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ อย่างกลมกลืน

iii. การสรุปอ้างอิง (Extrapolation) เป็นความสามารถในการดึงข้อสรุปออกจากข้อความหรือเนื้อหาที่อยู่ในรูปทั่วไป การสรุปอ้างอิงที่ถูกต้องนั้นต้องการให้ผู้อ่านสามารถแปลความและตีความเอกสารได้อย่างถูกต้อง

(2) การประยุกต์ (Application) พื้นฐานของการประยุกต์ คือความเข้าใจในวิธีการทฤษฎีหลักการ หรือนามธรรม เป็นความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่มาปรับใช้กับสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน

(3) การวิเคราะห์ (Analysis) การแยกแยะทางความคิด หรือทางวัตถุของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้เห็น องค์ประกอบ เพื่อศึกษาแต่ละองค์ประกอบหรือว่าแยกแยะให้เห็นเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้เกิดสิ่งนั้น หรือเรื่องนั้น

(4) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

(5) การประเมิน (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลำดับขั้นความรู้ความเข้าใจ สามารถสรุปลำดับขั้นของความรู้ความเข้าใจได้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่มีความสำคัญ และจำเป็นสำหรับพฤติกรรมมนุษย์และนำไปสู่ทักษะความสามารถทางเชาว์ปัญญาของมนุษย์ต่อไป

การวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดพฤติกรรมทางจิตวิทยา 2 ประการ คือ สามารถจดจำเรื่องนั้นได้ และสามารถระลึกเรื่องนั้นได้ กล่าวคือ ความสามารถจดจำจะเป็นฝ่ายเก็บเรื่องราวต่าง ๆ ไว้ในตัว ส่วนความสามารถระลึกได้จะเป็นฝ่ายเรื่องราวต่าง ๆ เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงมาเป็นเครื่องชี้วัดว่าบุคคลนั้นมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ ฉะนั้น การวัดความรู้ความเข้าใจก็คือการวัดสมรรถภาพสมองด้านความสามารถระลึกได้ของความจำนั่นเอง ดังนั้น การวัดความรู้ความเข้าใจจึงเป็นความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราว ข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดความสามารถระลึกได้ถึงประสบการณ์ในอดีตที่บุคคลได้รับการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนอบรมของผู้สอนรวมทั้งจากตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วย ซึ่งไพศาล หวังพานิช (2543) เสนอแนะว่าการตั้งคำถามเพื่อวัดความรู้ความเข้าใจของบุคคลควรประกอบด้วยคำถามในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1) คำถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ เช่น ศัพท์ นิยาม กฎ และความจริงในเนื้อหาต่าง ๆ

2) คำถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติแบบแผนขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ เช่น ถามเกี่ยวกับระเบียบแบบแผน แนวโน้มและลำดับขั้นตอน การจัดและแบ่งประเภทหลักเกณฑ์และวิธีการต่าง ๆ

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจของบุคคลเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

พฤติกรรม (Behaviors) หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของมนุษย์ทั้งทางด้านจิตใจซึ่งไม่สามารถสังเกตได้ และด้านการแสดงออกซึ่งสามารถสังเกตได้ ซึ่งการกระทำทั้งสองชนิดเกิดจากการควบคุมหรือสั่งการของระบบประสาทส่วนกลางคือ สมองและไขสันหลัง ฤกษ์ชัย คุณูปการ (2545) จำแนกพฤติกรรมมนุษย์ เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) พฤติกรรมภายนอกหรือการแสดงออกของมนุษย์ (Overt Behaviors) หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกด้านกิริยาท่าทางต่าง ๆ ของมนุษย์ เช่น การเดิน การพูด การเล่น การแสดงสีหน้าและกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งบุคคลสามารถใช้เป็นสื่อหรือสัญญาณในการสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้และเข้าใจได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ชนิด ชนิดแรกคือพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสโดยตรง เรียกว่า พฤติกรรมโมลาร์ (Molar Behavior) เช่น การเดิน การนั่ง การพูด ชนิดที่สองคือพฤติกรรมภายนอกที่ไม่สามารถสังเกตได้ด้วยประสาทสัมผัสโดยตรง แต่สามารถสังเกตได้ด้วยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ เรียกว่า พฤติกรรมโมเลกุล (Molecular Behavior) เช่น การเต้นของหัวใจ การย่อยอาหารของกระเพาะ การตรวจคลื่นสมอง การ

ตรวจหาปริมาณน้ำตาลในเลือด ทั้งพฤติกรรมโมลาร์และพฤติกรรมโมเลกุล มีลักษณะเป็นรูปธรรม สามารถวัดหรือนับจำนวน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการอธิบาย หรือทำนายพฤติกรรมภายในของบุคคลได้

2) พฤติกรรมภายในหรือจิตใจของมนุษย์ (Invert Behaviors) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก จินตนาการ และคำอื่น ๆ ทางด้านจิตวิทยา เช่น การรับรู้ เจตคติ อารมณ์ ความจำ หรือประสบการณ์ พฤติกรรมภายในมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่าหรือเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ ตัวอย่าง พฤติกรรมภายในซึ่งเกิดจากการสั่งการของสมอง เช่น สมองส่วนที่เรียกว่า คอร์เทกซ์ (Cortex) จะทำหน้าที่ควบคุมการเรียนรู้ การให้เหตุผล และการมีวิจารณ์ญาณ สมองส่วนที่เรียกว่า ระบบลิมบิก (Limbic System) ประกอบด้วย ต่อมไฮโปทาลามัส (Hypothalamus) ฮิปโปแคมปัส (Hippocampus) และอมิกดาลา (Amygdala) จะทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมทางด้านจิตวิทยา เช่น แรงจูงใจ อารมณ์ ความจำ และความต้องการทางเพศ

นักจิตวิทยาศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์โดยมีความเชื่อว่า พฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเร้าใดในทางบวก ก็จะแสดงออกหรือแสดงกิริยาท่าทางโต้ตอบต่อสิ่งเร้านั้นในทางบวก ในทำนองเดียวกัน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเร้าใดในทางลบ ก็จะแสดงกิริยาท่าทางโต้ตอบต่อสิ่งเร้านั้นในทางลบด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม การที่บุคคลแสดงออกเกี่ยวกับพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหลาย ๆ ครั้ง หรือถูกกดดันห้อมล้อมด้วยพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งหลาย ๆ ครั้ง การกระทำดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อผู้นั้นมีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบต่อพฤติกรรมดังกล่าวได้

ฤกษ์ชัย คุณูปการ (2545) อธิบายความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภายในกับพฤติกรรมภายนอกว่ามี 3 ลักษณะ ดังนี้

1) พฤติกรรมภายในเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมปกติของมนุษย์มักจะเกิดจากการที่บุคคลมีความรู้สึก ความคิด หรือความต้องการขึ้นมาก่อน จากนั้นจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความรู้สึกนึกคิดหรือความต้องการดังกล่าว เช่น ความหิวทำให้บุคคลหาอาหารมารับประทาน หรือบุคคลไม่ต้องการเสื่อมเสียชื่อเสียง จึงประพฤติปฏิบัติตนตามกติกาสังคม แนวความคิดว่า พฤติกรรมภายในกำหนดพฤติกรรมภายนอก มักจะเป็นพื้นฐานความคิดของนักพัฒนาที่มุ่งเน้นแก้ปัญหาสังคม โดยมีความเชื่อว่า การพัฒนาความคิดและจิตสำนึกของบุคคลให้สูงขึ้น พัฒนาคนให้เป็นคนดี จะส่งผลให้สังคมพัฒนาไปในทางบวก และสมาชิกของสังคมมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

2) พฤติกรรมภายนอกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายใน มักจะเป็นพฤติกรรมที่ไม่ปกติ เช่น หลังจากบุคคลประสบอุบัติเหตุแล้วเกิดความกลัวและคิดหาวิธีป้องกันอุบัติเหตุดังกล่าว หรือ หลังจากบุคคลกระทำความผิดแล้วสำนึกได้ว่าไม่ควรกระทำ ตลอดจนเมื่อบุคคลกระทำหรือถูกกดดันให้กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้เขาเกิดความเคยชินและเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดจากไม่ยอมรับไปเป็นยอมรับและเต็มใจปฏิบัติพฤติกรรมนั้น แนวความคิดว่า พฤติกรรมภายนอกเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายใน มักจะเป็นความคิดพื้นฐานของนักจิตวิทยาสังคม นักบริหารจัดการ และนักพัฒนาที่มุ่งแก้ปัญหาสังคม โดยมีความเชื่อว่า

การเปลี่ยนแปลงระบบหรือการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างความสัมพันธ์ของสมาชิกกลุ่ม องค์กรและสังคมให้อื้อประโยชน์ต่อเป้าหมายของกลุ่มองค์กรและสังคม จะเป็นเงื่อนไขที่มีผลกดดันให้บุคคลพัฒนาความคิด จิตสำนึก อุดมการณ์และพฤติกรรมให้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

3) พฤติกรรมของมนุษย์เป็นกระบวนการต่อเนื่อง การแสดงพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ มักเกิดจากการสลับกันอย่างต่อเนื่องของพฤติกรรมภายในกำหนดพฤติกรรมภายนอก และพฤติกรรมภายนอกกำหนดพฤติกรรมภายใน เช่น พฤติกรรมไปเยี่ยมเพื่อนอย่างสม่ำเสมอ เป็นกระบวนการต่อเนื่องระหว่างพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกสลับกันหลายขั้นตอน ดังนี้

- (1) ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งคิดถึงเพื่อนจึงเดินทางไปเยี่ยมเยียน (พฤติกรรมภายในกำหนดพฤติกรรมภายนอก)
- (2) ทั้งสองฝ่ายพูดคุยกันอย่างสนิทสนมทำให้คิดถึงกันมากขึ้น (พฤติกรรมภายนอกกำหนดพฤติกรรมภายใน)
- (3) ยิ่งคิดถึงมากก็ยิ่งไปเยี่ยมเยียนเพื่อนบ่อยมากขึ้น (พฤติกรรมภายในกำหนดพฤติกรรมภายนอก)

จากตัวอย่างแสดงว่า เราสามารถวิเคราะห์และจำแนกพฤติกรรมไปเยี่ยมเพื่อนออกเป็น 3 ขั้นตอนที่มีความต่อเนื่องกัน หรือเรียกว่า การศึกษาพฤติกรรมแบบแยกส่วน ซึ่งในแต่ละขั้นตอน สามารถวิเคราะห์เหตุและผลได้ กล่าวคือ ขั้นที่ 1 ความคิดถึงเป็นสาเหตุให้เดินทางไปเยี่ยมเพื่อน ขั้นที่ 2 การพูดคุยอย่างสนิทสนม หรือความสนิทสนมเป็นเหตุให้เกิดความผูกพัน ขั้นที่ 3 ความผูกพันเป็นเหตุให้เกิดการเยี่ยมเยียนอย่างสม่ำเสมอ จากการวิเคราะห์เหตุผลในแต่ละขั้นตอน สรุปได้ว่า พฤติกรรมไปเยี่ยมเพื่อนอย่างสม่ำเสมอในครั้งนี้ มีสาเหตุที่สำคัญ 3 ประการ 1) ความคิดถึง 2) ความสนิทสนม และ 3) ความผูกพัน เมื่อทราบสาเหตุของพฤติกรรมแล้ว ก็สามารถควบคุมไม่ให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าวได้ เช่น ไม่ต้องการให้มีการเยี่ยมเยียนกันต่อไป เราก็ต้องทำให้ความคิดถึง ความสนิทสนม และความผูกพันของทั้งสองฝ่ายลดน้อยลงหรือหมดไป ในทำนองเดียวกันก็สามารถเสริมสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ เช่น ถ้าต้องการให้มีการเยี่ยมเยียนกันและกัน เราก็ต้องทำให้ทั้งสองฝ่ายคิดถึงกัน มีความสนิทสนมและความผูกพันซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behaviors) ตามแนวความคิดของ Douglas McGregor (1960) ในด้านพฤติกรรมองค์กร เขาเสนอว่าคนมี 2 ประเภท ตามกรอบทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดังนั้น การบริหารคนทั้ง 2 ประเภท ต้องใช้วิธีการบริหารแตกต่างกัน

ทฤษฎี X เชื่อว่า

- 1) มนุษย์ไม่ชอบการทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงาน
- 2) มนุษย์ชอบถูกสั่งการ และการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามมากพอ
- 3) มนุษย์มีความทะเยอทะยานน้อย
- 4) มนุษย์ประเภทเกียจคร้าน ควรใช้มาตรการบังคับ ใช้กฎเกณฑ์คอยกำกับ ควบคุมใกล้ชิด และมีการลงโทษเป็นหลัก

ทฤษฎี Y เชื่อว่า

- 1) มนุษย์ทำงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจ
- 2) มนุษย์ชอบการทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย
- 3) มนุษย์มีความมุ่งมั่น ขยันทำงาน
- 4) มนุษย์ประเภทยัน ควรกำหนดหน้าที่ที่เหมาะสมท้าทายความสามารถ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเชิงบวก

ดวงเดือน พันธมนาวิน (2538) กล่าวถึงการศึกษาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (Achievement Motive) ซึ่งนิยมใช้วิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม และมีผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศต่างยืนยันว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความเกี่ยวข้องความสำเร็จของงาน หากบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะส่งผลต่อคุณภาพของงาน ความอดทนในการทำงาน และความสำเร็จของงาน และถือเป็นตัวแปรจิตลักษณะที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

ปราณี พันธุ์สว่าง (2549) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน มีดังนี้

- 1) ความร่วมมือ หมายถึง คนที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย ทุกคนได้รับความพอใจร่วมกัน พฤติกรรมที่แสดงการร่วมมือ คือ สมาชิกมีเจตคติที่ดีต่อกัน มีความเข้าใจกัน ยอมรับข้อเสนอแนะและเหตุผลของคนอื่น มีการช่วยเหลือกันและกัน ศรัทธาและให้เกียรติกัน รู้ความสามารถกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน

- 2) การแข่งขัน หมายถึง การที่บุคคลหลายคนทำงานอย่างเดียวกัน แต่ต่างฝ่ายต่างมุ่งความสำเร็จของตนเอง โดยไม่คำนึงว่าผู้อื่นจะเสียหายหรือไม่ ทำให้บรรยากาศการทำงานเครียด เต็มไปด้วยความขัดแย้ง ขาดความไว้วางใจ ขาดการสัมพันธ์สื่อสารที่ดี

- 3) ความขัดแย้ง หมายถึง สภาพการณ์ที่ทำให้คนตกอยู่ในภาวะที่ไม่สามารถตัดสินใจหรือหาข้อยุติให้เป็นที่พอใจของทั้งสองฝ่ายได้ ความขัดแย้งมักจะเกิดจากความไม่เข้าใจบทบาทของตนเอง การขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ การขาดความรู้ในการปฏิบัติงาน และผลประโยชน์ที่ได้รับไม่คุ้มค่าหรือไม่เท่าเทียมกัน เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นย่อมต้องได้รับการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้ความขัดแย้งนั้นยุติลง

สาเหตุของความขัดแย้ง ความขัดแย้งเกิดขึ้นจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่งต่อไปนี้ หรืออาจเกิดจากหลายสาเหตุพร้อมกันก็ได้ สุรพล พยอมแย้ม (2545) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง สรุปได้ดังนี้

- (1) มีทรัพยากรจำกัด (Competition for Resources) ทุกองค์การต่างมีข้อจำกัดของทรัพยากรในระดับหนึ่ง ทรัพยากรที่มีจำกัดนั้นรวมถึงงบประมาณในการดำเนินงาน อุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น รวมทั้งกำลังคนที่จะช่วยเหลือระหว่างกันด้วย การแข่งขันให้ได้ทรัพยากรเหล่านี้เป็นจุดเริ่มต้นของความขัดแย้ง ซึ่งจะค่อย ๆ สะสมความรุนแรงให้มากขึ้นจนกลายเป็นพฤติกรรมขัดแย้งระหว่างกันในที่สุด

(2) มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายแตกต่างกัน (Differences in Objectives or Goals) ลักษณะงานที่ปฏิบัติของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และเป้าหมายของงานอาจมีส่วนขัดขวางการปฏิบัติงานของผู้อื่นแม้จะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันก็ตาม

(3) มีขอบข่ายของอำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน (Jurisdictional Ambiguity) การแบ่งงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจโดยไม่ระบุขอบข่ายไว้ให้ชัดเจน จะมีโอกาสเกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ที่มีภาระงานที่ใกล้เคียงและต้องติดต่อเกี่ยวข้องกันได้ระหว่างกันเสมอ

(4) มีอุปสรรคในการสื่อสาร (Communication Barriers) ขอบกพร่องหรืออุปสรรคในการสื่อสาร อาจเกิดขึ้นได้จาก 3 สาเหตุใหญ่ ๆ ได้แก่ อุปสรรคทางกายภาพหรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ (physical barriers) เช่น สถานที่ปฏิบัติงานอยู่คนละตึกอยู่คนละห้อง หรืออยู่คนละชั้น อุปสรรคทางประเพณีหรือวัฒนธรรม (cultural barriers) เช่น ภาษาที่ใช้ มารยาทหรือประเพณีปฏิบัติต่าง ๆ และอุปสรรคด้านความคิดเห็นและความรู้สึก (psychological barriers) ลักษณะที่แตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นเพศ วัย หรือพื้นฐานการอบรมเลี้ยงดู มีโอกาสที่จะสร้างความไม่เข้าใจระหว่างกันได้มาก อันก่อให้เกิดความขัดแย้งได้โดยง่าย

(5) มีความแตกต่างทางบุคลิกภาพ (Personality) ผู้ที่ชอบวางอำนาจ ผู้ที่มีความเคารพในศักดิ์ศรีของตนเองต่างมีโอกาสที่จะสร้างความขัดแย้งได้ง่ายกว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพเปิดเผย ใจกว้างและมีทัศนคติต่อตนเองในทางที่ดี

กระบวนการเกิดความขัดแย้งเริ่มต้นจากสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งอาจมาจากสาเหตุใดสาเหตุหนึ่ง หรือหลาย ๆ สาเหตุของความขัดแย้งมารวมกัน ซึ่งสถานการณ์นี้จะส่งผลต่อทัศนคติและการรับรู้ของบุคคล ว่ามีทัศนคติและการรับรู้อย่างไรต่อสถานการณ์นั้น และนำไปสู่พฤติกรรมที่แสดงออกมา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดการประเมินต่อสัญญาพนักงานสถาบันสายสนับสนุน โดยส่วนหนึ่งของการประเมินเป็นการประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็นประเมินพฤติกรรมหลัก ประกอบด้วย

- (1) การพัฒนาตนเอง
- (2) ความรับผิดชอบต่อองค์กร
- (3) มนุษยสัมพันธ์
- (4) การมีส่วนร่วมและการทำงานเป็นทีม

การประเมินพฤติกรรมส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- (1) ภาวะผู้นำ
- (2) ความสามารถใช้เทคโนโลยี
- (3) การสื่อสาร
- (4) การแก้ปัญหาและความคิดสร้างสรรค์
- (5) การบริการที่ดี

การประเมินพฤติกรรมอื่น ประกอบด้วย

- (1) การตรงต่อเวลา
- (2) การรักษาระเบียบวินัย
- (3) ความประพฤติ

นอกจากนี้แล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี สถาบันฯ กำหนดการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์ของสถาบัน/หน่วยงาน ประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ประเมินการพัฒนาบุคลากรและการมีส่วนร่วม รวมถึง ประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) ดังนี้

การประเมินสมรรถนะหลัก (Core Competency)

- (1) การพัฒนาตนเองเพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยระดับสากล
- (2) การมีนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน
- (3) การรับผิดชอบต่อสังคม
- (4) การมีระเบียบวินัย
- (5) การเปิดใจมีส่วนร่วม
- (6) คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

การประเมินสมรรถนะตามตำแหน่ง (Functional Competency)

- (1) ความเชี่ยวชาญในงาน
- (2) การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- (3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศินี ขาวนา และคณะ (2556) ศึกษาการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่มีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ศึกษาพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี และ ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และพฤติกรรม กับกิจกรรมในโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ยกเว้น ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก วิทยาเขตนครสวรรค์ วิทยาเขตกาญจนบุรี และวิทยาเขตอำนาจเจริญ จำนวน 515 คน ที่ผ่านกิจกรรมในโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยพบว่าบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีที่ผ่านกิจกรรมในโครงการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีการรับรู้ค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลในระดับปานกลาง มี

ความเข้าใจค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลในระดับปานกลาง มีทัศนคติที่มีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลในระดับสูง และมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรด้านเพศ อายุ และอายุงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้ค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดลความเข้าใจค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล และทัศนคติที่มีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล ส่วนอายุงานนั้นมีผลต่อการรับรู้ค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเข้าใจค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล และทัศนคติที่มีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กองยุทธศาสตร์และแผนสภามหาวิทยาลัยมหิดลแห่งชาติ กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม (2563) ประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 360 คน คิดเป็นร้อยละ 76.76 ของบุคลากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีภาพรวมของการรับรู้และการสื่อสารภายในองค์กร ในการรับรู้เรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม คิดเป็นร้อยละ 99.16 และการรับรู้เรื่องแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 93.66 โดยบุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 89.16 และเห็นด้วยกับทิศทางการดำเนินงานของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในส่วนการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ บุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีการนำยุทธศาสตร์ไปกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 72.41 และมีความเห็นว่า การกำหนดยุทธศาสตร์มีความเหมาะสมชัดเจน สามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมเรื่องสิทธิเสรีภาพและสิทธิมนุษยชนอย่างเป็นรูปธรรมโดยอยากให้ประชาสัมพันธ์เรื่องแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการให้มากขึ้น ทั้งการเผยแพร่ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์หรือผ่านการถ่ายทอดจากผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา หรือบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในยุทธศาสตร์ของกรมฯ และจะได้นำไปสู่การปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จันทร์จิรา สมะแอ (2562) ศึกษาการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างต่อการบริหารงานคนเก่งของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดตรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการบริหารงานคนเก่ง เปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการบริหารงานคนเก่ง ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานและลูกจ้างการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดตรัง จำนวน 97 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม รวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) Coefficient) ผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการบริหารงานคนเก่งของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดตรัง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างที่มีต่อการบริหารงานคนเก่ง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า รายได้ต่อเดือน สาขาที่ปฏิบัติงาน และอายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับ

การรับรู้ต่อการบริหารงานคนเก่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา กอง/แผนงาน ตำแหน่งงาน และระดับชั้นที่แตกต่างกัน มีระดับการรับรู้ต่อการบริหารงานคนเก่งที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โซคอนันต์ จีงเจริญรัตน์ (2555) ศึกษาความเข้าใจและการปฏิบัติงาน ตามการรับรู้ของครู ตามนโยบายการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความเข้าใจและระดับการปฏิบัติงานในนโยบายการศึกษาตามการรับรู้ของครู และวิเคราะห์สาเหตุของความเข้าใจในนโยบายการศึกษาที่คลาดเคลื่อนตามการรับรู้และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานในนโยบายการศึกษาตามการรับรู้ของครู โดยกลุ่มตัวอย่างคือครู ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม 6 จังหวัด สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และ การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ผลด้วยสถิติบรรยาย และ two-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่าความเข้าใจและการปฏิบัติงานในนโยบายการศึกษาตามการรับรู้ของครูในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ครูที่มีอายุการทำงาน 10- 20 ปี มีความเข้าใจและการปฏิบัติงานในนโยบายฯ มากกว่ากลุ่มอื่น ครูที่สอนมัธยมศึกษามีความเข้าใจและการปฏิบัติงานในนโยบายฯ มากกว่าครูที่สอนประถมศึกษา ครูที่มีวุฒิ การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความเข้าใจและการปฏิบัติงานในนโยบายฯ มากกว่าครูที่มีวุฒิ การศึกษาปริญญาตรี ครูในสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษมีความเข้าใจและการปฏิบัติงานในนโยบายฯ มากกว่ากลุ่มอื่น ในส่วนสาเหตุของครูมีความเข้าใจนโยบายการศึกษาตามการรับรู้ที่คลาดเคลื่อน มาจาก 3 สาเหตุ คือ 1) นโยบายการศึกษาเข้าใจยาก ไม่ชัดเจน 2) สถานศึกษาขาดการแจ้งรายละเอียดของข้อมูลที่ชัดเจน 3) ครูไม่สนใจนโยบายการศึกษาจึงขาดการตีความที่ชัดเจน

ณัฐริกา เจยาคม (2551) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรม ด้วยวิธีการศึกษาแบบกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานดีเด่นของโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตอาหารทะเล แช่แข็งแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบ สัมภาษณ์ประเภทมีโครงสร้าง วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแบบพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมมีคุณลักษณะ 4 ด้าน คือ 1) ด้านความมีวินัย มีการแสดงพฤติกรรมเอาใจใส่ต่อการทำงาน มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า และปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ อย่างเคร่งครัดแม้จะไม่มีระบบตรวจสอบติดตามควบคุมการทำงาน 2) ด้านความรับผิดชอบ มีการแสดง พฤติกรรมกระตือรือร้นในการทำงาน มีความสุขกับการทำงาน และใช้ทรัพยากรของทางโรงงานอุตสาหกรรม อย่างประหยัด 3) ด้านมนุษยสัมพันธ์ มีการแสดงพฤติกรรมโดยสมัครใจที่จะอาสาช่วยงานต่าง ๆ ของโรงงาน อุตสาหกรรม ให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม 4) ด้านความคิด สร้างสรรค์ มีการแสดงพฤติกรรมโดยการพัฒนาการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสวงหาความรู้เพิ่มเติมจากการสร้างเครือข่ายในการทำงานและจัดลำดับความสำคัญในการทำงาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2553) สำรวจการรับรู้และความเข้าใจ ของผู้บริหารและบุคลากรเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในช่วง ระหว่างเดือนกรกฎาคมถึงสิงหาคม พ.ศ. 2553 โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 154 คน ประกอบด้วยผู้บริหารจาก

คณะ วิทยาลัย และหน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยฯ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ ตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัยปีงบประมาณ 2553 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับการรับรู้ทิศทางการดำเนินงานมากที่สุดคือ ด้านพันธกิจ รองลงมาคือด้านยุทธศาสตร์ และด้านนโยบายการปฏิบัติงาน สำหรับความเข้าใจทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ ตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2553 พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความเข้าใจทิศทางการดำเนินงานมากที่สุดคือ ด้านพันธกิจ รองลงมาคือด้านกิจกรรม และด้านนโยบายการปฏิบัติงาน สำหรับช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยฯ ที่มีการรับรู้มากที่สุดเรียงตามลำดับคือ เว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ หนังสือเวียน และโปสเตอร์ ป้ายประกาศ และการเข้าร่วมประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ ในส่วนความเหมาะสมของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามีเหมาะสมในระดับปานกลาง นอกจากนี้แล้วผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของสภามหาวิทยาลัยฯ ให้กับบุคลากร โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปรับปรุง ทั้งนี้ช่องทางที่เหมาะสมมากที่สุดในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยฯ คือเว็บไซต์มหาวิทยาลัยฯ

สาธิต เชื้ออยู่นาน และคณะ ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยรัฐ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยระดับพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน และ เพื่อศึกษาตัวแปรข้ามระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานส่วนงานของคณะวิชา ของมหาวิทยาลัยที่เข้าร่วมโครงการต่อยอดเกณฑ์คุณภาพการศึกษา จำนวนรวม 167 ส่วนงาน รวม 320 คน โดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบแบบจำลองพหุระดับเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (MSEM) ด้วยวิธีการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood with Robust statistics (MLR) โดยผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการทำงานได้รับอิทธิพลโดยตรงอย่างมีนัยสำคัญจากแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการศึกษาพบว่าวิธีการปฏิบัติเพื่อผลการปฏิบัติงานสูงมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับอิทธิพลข้ามส่วนงานระดับพบว่า การชี้แนะการจัดการมีอิทธิพลทางอ้อมข้ามระดับต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการโดยผ่านความพึงพอใจในงาน

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2561) สำรวจการรับรู้เข้าใจทิศทางการองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำรวจกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 4,392 คน ประกอบด้วย ข้าราชการพลเรือน ข้าราชการครู ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และการให้ค่าคะแนนน้ำหนัก รวมถึงวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (analysis content) ผล

การสำรวจพบว่าบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการมีการรับรู้ทิศทางองค์การผ่านทางช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ตามลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) ผู้บริหาร 2) การประชุม สัมมนา อบรม 3) หนังสือ เอกสารเผยแพร่ รับรู้ทิศทางองค์การได้ง่ายและทั่วถึงที่สุดผ่านช่องทางการสื่อสารตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) ผู้บริหาร 2) การประชุม สัมมนา อบรม 3) เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีความเห็นว่าช่องทางการสื่อสารทิศทางองค์การที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้มากยิ่งขึ้น ตามลำดับจากมากไปน้อย คือ 1) สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์ 2) เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และเว็บไซต์ของหน่วยงาน 3) การประชุม สัมมนา อบรม สำหรับการรับรู้ เข้าใจเกี่ยวกับทิศทางองค์การของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 90.44 นอกจากนี้แล้วผลการสำรวจยังพบว่าบุคลากรนำวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนัก และ การจัดทำคู่มือ กรอบแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนนำค่านิยมองค์การ ไปใช้เป็นแนวทางและหลักในการทำงาน การให้บริการประชาชน และ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน

2.5 นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

กำพล ปัญญาโกเมศ (2561) นำเสนอนโยบายการขับเคลื่อนสถาบันในระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2564 ในคราวรับการสรรหาเพื่อดำรงตำแหน่งอธิการบดีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ภายใต้กรอบแนวคิด “Transforming NIDA through Excellence, Inclusion, and Connectivity” โดยมุ่งหวังให้นิติศาสตร์สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปสู่การเติบโตของนิติศาสตร์ที่มั่นคงและยั่งยืน (NIDA Sustainable Growth) ทั้งในด้านความยั่งยืนขององค์กร (Organizational Sustainability) ความยั่งยืนด้านการเงิน (Financial Sustainability) และ ความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม (Environmental and Social Sustainability) โดยผ่านเป้าหมายหลักหรือนโยบายสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ความเป็นเลิศ (Excellence) 2) การมีส่วนร่วม (Inclusion) และ 3) ความเชื่อมโยง (Connectivity) และมีกลไกสนับสนุนที่สำคัญในการส่งเสริมการบรรลุเป้าหมายดังกล่าว คือ การปรับระบบผลตอบแทนและแรงจูงใจ (Incentive Alignment) ของบุคลากรนิติศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันขับเคลื่อนนิติศาสตร์ไปในทิศทางตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังแสดงในภาพที่ 2.2

นโยบายความเป็นเลิศ (Excellence) จำแนกออกเป็น 2 ด้านคือ นโยบายความเป็นเลิศด้านวิชาการ (Academic Excellence) และ ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Operational Excellence) โดยนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังนี้

1) Enterprise Architecture for Autonomous University: การพัฒนาระบบการบริหารงาน และโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับ โดยต้องเป็นโครงสร้างที่มีความคล่องตัว (Flexibility) พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (Resilience) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีการกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล (Corporate Governance)

2) Increase Work Efficiency and Satisfaction through Digital Technologies: ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน ลดเวลาการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้ Digital Technology และ Internet of Things

3) Cultivate Behavior and Culture for High-performing Teams: บ่มเพาะค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาเป็นทีมงานที่มีศักยภาพสูง และส่งเสริมให้บุคลากรที่มีศักยภาพได้มีโอกาสทำงานที่ท้าทายและใช้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ

4) Develop NIDA Intelligence: พัฒนาระบบงานให้เป็น Digital เพื่อเปลี่ยนการทำงานของนิต้าให้เป็น E-Management และมีการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ที่นิต้ามีอยู่ให้หลอมรวมเป็นระบบ Digital Asset Management (DAM) และมีการบริหารจัดการ Big Data ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ และด้านการกำหนดกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

Transforming NIDA Through EXCELLENCE, INCLUSION, AND CONNECTIVITY



ภาพที่ 2.5.1 นโยบายการขับเคลื่อนสถาบันในระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2064

โดย ศาสตราจารย์ ดร.กำพล ปัญญาโกเมศ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

3.1 วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวิธีการศึกษา ดังนี้

- 1) การศึกษาจากเอกสาร (Document Study) โดยศึกษาเอกสาร หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาและใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงพื้นฐาน
- 2) ประมวลผลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาเชิงสำรวจ
- 3) ตรวจสอบค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) และทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม
- 4) ปรับปรุงแบบสอบถาม และเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 5) ดำเนินการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทุกประเภท ทุกหน่วยงาน จำนวนรวม 529 คน ดังรายละเอียดตารางที่ 3.2.1

ตาราง 3.2.1 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	138
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	15
คณะบริหารธุรกิจ	22
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	13
คณะสถิติประยุกต์	16
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	14
คณะภาษาและการสื่อสาร	12
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย์	10
คณะนิติศาสตร์	6
คณะการจัดการการท่องเที่ยว	9

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	8
วิทยาลัยนานาชาติ	6
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	7
หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี	234
สำนักงานอธิการบดี	2
กองแผนงาน	20
กองกลาง	78
กองคลังและพัสดุ	38
กองบริการการศึกษา	29
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	26
กองงานผู้บริหาร	41
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	157
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	25
สำนักสิริพัฒนา	16
สำนักวิจัย	14
สำนักบรรณสารการพัฒนา	48
สำนักงานสภาสถาบัน	3
สำนักงานตรวจสอบภายใน	9
งานสภาคณาจารย์	3
ศูนย์ศึกษาการพัฒนาที่ยั่งยืนและเศรษฐกิจพอเพียง	6
ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	2
ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม	2
ศูนย์สำรวจความคิดเห็นนิคัาโพล	18
ศูนย์บริการวิชาการ	7
ศูนย์คลังปัญญาและสารสนเทศ	4
รวม	529

ข้อมูล ณ วันที่ 16 ตุลาคม 2563

ที่มา: กองบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้สูตรการคำนวณของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 ดังนี้

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

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

p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ

$$\frac{3.841 \times 529 \times 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2(529 - 1) + 3.841 \times 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 222.77$$

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยกระจายจนครบทุกหน่วยงานที่มีบุคลากรสายสนับสนุน จำนวนทั้งสิ้น 247 คน ซึ่งมากกว่าขนาดที่คำนวณได้เล็กน้อย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แสดงให้เห็นดังตารางที่ 3.2.2

ตาราง 3.2.2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนและจำนวนตัวอย่าง

หน่วยงาน	จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน	จำนวนตัวอย่าง
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	138	70
หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี	234	80
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	157	97
รวม	529	247

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด ประเภทบุคลากร และอายุงาน เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ แต่ละข้อของคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

หน่วยงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ประเภทบุคลากร เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) เลือกตอบเพียง 1 คำตอบ จำนวน 7 ข้อ และเลือกตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จำนวน 1 ข้อ เป็นการประเมินช่องทางการรับรู้นโยบายด้านความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ระดับการรับรู้และความเข้าใจต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง และการพัฒนาปัญญานิด้า โดยใช้แบบสอบถามแบบ Likert Scale โดยจะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ มีจำนวน 25 ข้อ มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้

5 หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง การรับรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายกำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 แปลความว่า มีระดับการรับรู้และความเข้าใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 แปลความว่า ให้การรับรู้และความเข้าใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 แปลความว่า ให้การรับรู้และความเข้าใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แปลความว่า ให้การรับรู้และความเข้าใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 แปลความว่า มีระดับการรับรู้และความเข้าใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามแบบ Likert Scale โดยจะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยคำถาม 18 ข้อ มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เป็นประจำ	2
บางครั้ง	1
ไม่เคย	0

สำหรับคำถามข้อที่ 3 และ 4 มีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เป็นประจำ	0
บางครั้ง	1
ไม่เคย	2

การแปลความกำหนดไว้ 3 ระดับ ดังนี้

คะแนน 0 - 13.33	หมายถึง	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย
คะแนน 13.34 - 26.67	หมายถึง	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน 26.68 - 40.00	หมายถึง	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

3.4 การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4.1 จัดทำแบบสอบถามสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ตามกรอบแนวคิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้เนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งหมด

3.4.2 นำแบบสอบถามไปทดสอบใช้กับบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 30 คน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

α	=	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
k	=	จำนวนข้อคำถามหรือข้อสอบ
s_i^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
s_t^2	=	ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ t

เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 0.895 ความเชื่อมั่นด้านความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 0.841 และความเชื่อมั่นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 0.829

3.4.3 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานที่มีบุคลากรสายสนับสนุนทุกหน่วยงาน จำนวน 250 ฉบับ พร้อมเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (อายุ 18 ปีขึ้นไป) เพื่อชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการศึกษา ให้ข้อมูลพื้นฐานของโครงการวิจัยประกอบการตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัย และอธิบายรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้การตอบแบบสอบถามมีความครบถ้วนสมบูรณ์ ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 247 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.80

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของคำถามทุกข้อทุกประเด็น ทุกฉบับและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคม (SPSS for Windows) โดยแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1) ค่าสถิติ t - test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ตามปัจจัยส่วนบุคคล

2) ค่าสถิติ F - test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ที่มี การแบ่งกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe (The Scheffe's Post hoc Comparison)

3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน กับ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

4) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Sample Regression Analysis) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน กับ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานสร้างสมการ เพื่อใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

5) การกำหนดสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างภายในสถาบันจำนวน 247 ตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ระดับความเข้าใจที่มีต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

4.2 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การหาค่าความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตาราง 4.2.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n = 247)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	181	73.28
ชาย	58	23.48
ไม่ระบุ	8	3.24
รวม	247	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 24 ปี	1	0.40
24 – 40 ปี	134	54.25

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
41 – 55 ปี	93	37.65
55 ปี ขึ้นไป	16	6.48
ไม่ระบุ	3	1.22
รวม	247	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	8.91
ปริญญาตรี	103	41.70
ปริญญาโท	118	47.77
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.81
ไม่ระบุ	2	0.81
รวม	247	100.00
หน่วยงานที่สังกัด		
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	70	28.34
หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี	80	32.39
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	97	39.27
รวม	247	100.00
ประเภทบุคลากร		
พนักงานสถาบัน	164	66.40
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงาน	45	18.22
ข้าราชการ	7	2.83
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	28	11.34
ไม่ระบุ	3	1.21
รวม	247	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	17	6.88
1 – 5 ปี	69	27.93
6 – 10 ปี	61	24.70

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10 – 15 ปี	39	15.79
16 – 20 ปี	18	7.29
20 ปี ขึ้นไป	41	16.60
ไม่ระบุ	2	0.81
รวม	247	100.00

จากตาราง 4.2.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 247 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.28 เพศชายมีจำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.48 และไม่ระบุเพศ จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.24

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 24 – 40 ปี (เจนเนอเรชั่น วาย- Generation Y) มีจำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.25 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41 – 55 ปี (เจนเนอเรชั่น เอ็กซ์- Generation X) มีจำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.65 ลำดับถัดมา คือ อายุ 55 ปีขึ้นไป (เบบี้บูมเมอร์- Baby Boomer) มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.48 และอายุน้อยกว่า 24 ปี (เจนเนอเรชั่น ซี- Generation Z) จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.40 นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุอายุ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.22

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.77 รองลงมา คือ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 103 คิดเป็นร้อยละ 41.70 ลำดับถัดมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 22 คิดเป็นร้อยละ 8.91 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.81 นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุระดับการศึกษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.81

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยงานหน่วยงานสนับสนุนอื่นที่ไม่ได้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.27 รองลงมาปฏิบัติงานในหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.39 และปฏิบัติงานในหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีจำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.34

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น พนักงานสถาบัน มีจำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.40 รองลงมา คือ พนักงานและลูกจ้างหน่วยงาน มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.22 ลำดับถัดมา คือ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.34 และ ข้าราชการ มีจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.83 นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุประเภทบุคลากร จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.21

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุงานอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.93 รองลงมา อายุงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี มีจำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.70 ลำดับถัดมา อายุงานมากกว่า 20 ปี มีจำนวน 41 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.60 อายุงานอยู่ในช่วง 10 – 15 ปี มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.79 อายุงานอยู่ในช่วง 16 – 20 ปี มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.29 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.88 นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุอายุงาน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.81

4.3 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลนโยบายสถาบันสม่ำเสมอ มีจำนวน 130 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.63 รองลงมาไม่แน่ใจว่าได้รับข้อมูลสม่ำเสมอ มีจำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.36 ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.38 ให้ความเห็นว่าไม่ได้รับข้อมูลนโยบายสถาบันอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ระบุความคิดเห็น จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.62

สำหรับช่องทางในการรับรู้นโยบายสถาบัน มีหลากหลายช่องทาง ดังนี้

ตาราง 4.3.1 ช่องทางการรับรู้นโยบายสถาบัน

ช่องทางการรับรู้นโยบายสถาบัน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. สื่อออนไลน์	126	16.41
2. หนังสือเวียน	120	15.63
3. เพื่อนร่วมงาน	92	11.98
4. ผู้บริหารสถาบัน	86	11.20
5. ผู้บังคับบัญชา	80	10.42
6. การประชุม สัมมนา	78	10.16
7. เอกสารแจก	12	1.56
8. เว็บไซต์สถาบัน	68	8.85
9. ผู้บริหารหน่วยงาน	61	7.94
10. ป้ายประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ	39	5.08
11. ไม่ระบุ	6	0.77

จากตาราง 4.3.1 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นเรื่องช่องทางการรับรู้นโยบายสถาบัน 3 ลำดับแรก ได้แก่ รับรู้จากสื่อออนไลน์เป็นลำดับที่ 1 รับรู้จากหนังสือเวียนเป็นลำดับที่ 2 และรับรู้จากเพื่อนร่วมงานเป็นลำดับที่ 3

ตาราง 4.3.2 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ	3.72	0.4825	มาก
การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	3.60	0.5104	มาก
การปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง	3.65	0.4863	มาก
การพัฒนาปัญญานิด้า	3.50	0.5069	มาก
ภาพรวม	3.61	0.5038	มาก

จากตาราง 4.3.2 พบว่า ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้

ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.72 รองลงมา คือ ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง มีค่าเฉลี่ย 3.65 ลำดับถัดมา คือ ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ย 3.60 และการพัฒนาปัญญานิด้า มีค่าเฉลี่ย 3.50

ตาราง 4.3.3 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ

การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบัน ในกำกับของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ	3.72	0.5169	มาก
2. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	3.70	0.5013	มาก
3. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหาร เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอก	3.72	0.4740	มาก

การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบัน ในกำกับของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้การกำกับดูแลสถาบันให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	3.75	0.4437	มาก
5. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.68	0.4744	มาก
ภาพรวม	3.72	0.4825	มาก

จากตาราง 4.3.3 พบว่า ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้การกำกับดูแลสถาบันให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.75 รองลงมา คือ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหาร เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอก และ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.72

ตาราง 4.3.4 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.59	0.5330	มาก
2. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดค่าใช้จ่าย	3.59	0.5089	มาก
3. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	3.65	0.4941	มาก
4. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดเวลาการทำงาน	3.49	0.5324	ปานกลาง
5. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	3.62	0.5029	มาก

การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	3.60	0.5001	มาก
7. นำ Digital Technology และ Internet of Things มาใช้ในการทำงาน	3.68	0.4859	มาก
ภาพรวม	3.60	0.5104	มาก

จากตาราง 4.3.4 พบว่า ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ นำ Digital Technology และ Internet of Things มาใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.68 รองลงมา คือ ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.65 และปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.62 ตามลำดับ ทั้งนี้มีข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดเวลาการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.49

ตาราง 4.3.5 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง

การปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงาน เป็นทีมประสิทธิภาพสูง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บ่มเพาะค่านิยมการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.74	0.4460	มาก
2. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน ร่วมกัน	3.70	0.4590	มาก
3. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็น ทีมงานที่มีศักยภาพสูง	3.64	0.4988	มาก
4. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพได้มี โอกาสทำงานที่ท้าทาย	3.68	0.4689	มาก
5. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาสใช้ ความสามารถได้เต็มศักยภาพ	3.48	0.5167	ปานกลาง
ภาพรวม	3.65	0.4863	มาก

จากตาราง 4.3.5 พบว่า ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ บ่มเพาะค่านิยมการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 รองลงมา คือ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.70 และ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพได้มีโอกาสทำงานที่ท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.68 ตามลำดับ ทั้งนี้มีข้อที่ได้คะแนนในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาสใช้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.48

ตาราง 4.3.6 การรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการพัฒนาปัญญานิเทศ

การพัฒนาปัญญานิเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พัฒนาระบบงานให้เป็น Digital	3.74	0.4390	มาก
2. เปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็น E-Management	3.52	0.5086	มาก
3. เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบ Digital Asset Management	3.49	0.5090	ปานกลาง
4. บริหารจัดการ Big Data เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	3.43	0.5035	ปานกลาง
5. บริหารจัดการ Big Data เพื่อตัดสินใจด้านการบริหาร	3.44	0.5052	ปานกลาง
6. บริหารจัดการ Big Data เพื่อตัดสินใจด้านงบประมาณ	3.41	0.5008	ปานกลาง
ภาพรวม	3.50	0.5069	มาก

จากตาราง 4.3.6 พบว่า ระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการพัฒนาปัญญานิเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ พัฒนาระบบงานให้เป็น Digital มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 เป็นคะแนนระดับมาก รองลงมา คือ เปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็น E-Management มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.52 เป็นคะแนนระดับมาก และ เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบ Digital Asset Management มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.49 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

4.4 ความเข้าใจที่มีต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

การศึกษาคำถามความเข้าใจที่มีต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีผลการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 4.4.1 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานภาพรวม

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ	3.65	0.5674	มาก
การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	3.51	0.6435	มาก
การปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง	3.57	0.6293	มาก
การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์	3.39	0.6381	ปานกลาง
ภาพรวม	3.52	0.6300	มาก

จากตาราง 4.4.1 พบว่า ระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากที่สุด ไปน้อยที่สุด ดังนี้

ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ มีค่าเฉลี่ย 3.65 เป็นคะแนนระดับมาก รองลงมาคือ ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง มีค่าเฉลี่ย 3.51 เป็นคะแนนระดับมาก ลำดับถัดมา คือ ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ย 3.51 เป็นคะแนนระดับมาก และการพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ มีค่าเฉลี่ย 3.39 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

ตาราง 4.4.2 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ

การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ	3.63	0.5895	มาก
2. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน	3.63	0.5755	มาก

การปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบัน ในกำกับของรัฐ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
3. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหาร เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอก	3.68	0.5550	มาก
4. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้การกำกับดูแลสถาบันให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล	3.70	0.5189	มาก
5. ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.61	0.5944	มาก
ภาพรวม	3.65	0.5674	มาก

จากตาราง 4.4.2 พบว่า ระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปรับโครงสร้างองค์กรเพื่อการเป็นสถาบันในกำกับของรัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.65 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้การกำกับดูแลสถาบันให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.70 รองลงมา คือ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหาร เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.68 และปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ และ ปรับโครงสร้างองค์กรและพัฒนาระบบการบริหารให้มีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.63

ตาราง 4.4.3 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.51	0.6312	มาก
2. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดค่าใช้จ่าย	3.52	0.6179	มาก
3. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน	3.58	0.6326	มาก
4. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดเวลาการทำงาน	3.36	0.7208	ปานกลาง

การเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
5. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน	3.55	0.6088	มาก
6. ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	3.48	0.6554	ปานกลาง
7. นำ Digital Technology และ Internet of Things มาใช้ในการทำงาน	3.59	0.6112	มาก
ภาพรวม	3.51	0.6435	มาก

จากตาราง 4.4.3 พบว่า ระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ นำ Digital Technology และ Internet of Things มาใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.59 รองลงมา คือ ปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.58 และปรับโครงสร้างการบริหารเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 ตามลำดับ

ตาราง 4.4.4 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง

การปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงาน เป็นทีมประสิทธิภาพสูง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. บ่มเพาะค่านิยมการทำงานร่วมกันเป็นทีม	3.70	0.5633	มาก
2. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน	3.64	0.5954	มาก
3. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นทีมงานที่มีศักยภาพสูง	3.57	0.6140	มาก
4. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพได้มีโอกาทำงานที่ท้าทาย	3.62	0.6056	มาก
5. ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนได้มีโอกาใช้ความสามารถได้เต็มศักยภาพ	3.34	0.7048	ปานกลาง
ภาพรวม	3.57	0.6293	มาก

จากตาราง 4.4.4 พบว่า ระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการปลูกฝังพฤติกรรมและวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมประสิทธิภาพสูง โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.57 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ บ่มเพาะค่านิยมการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.70 รองลงมา คือ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 และ ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนที่มีศักยภาพได้มีโอกาสทำงานที่ท้าทาย มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 4.4.5 ความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการพัฒนาปัญญานิด้า

การพัฒนาปัญญานิด้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พัฒนาระบบงานให้เป็น Digital	3.64	0.5954	มาก
2. เปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็น E-Management	3.41	0.6374	ปานกลาง
3. เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบ Digital Asset Management	3.40	0.6355	ปานกลาง
4. บริหารจัดการ Big Data เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์	3.31	0.6277	ปานกลาง
5. บริหารจัดการ Big Data เพื่อตัดสินใจด้านการบริหาร	3.30	0.6329	ปานกลาง
6. บริหารจัดการ Big Data เพื่อตัดสินใจด้านงบประมาณ	3.27	0.6349	ปานกลาง
ภาพรวม	3.39	0.6381	ปานกลาง

จากตาราง 4.4.5 พบว่า ระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ประเด็นการพัฒนาปัญญานิด้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในที่นี้ขอนำเสนอ 3 ลำดับแรก โดยเรียงลำดับจากคะแนนมากไปหาน้อย ดังนี้

ข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ พัฒนาระบบงานให้เป็น Digital มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.64 เป็นคะแนนระดับมาก รองลงมา คือ เปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็น E-Management มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.41 เป็นคะแนนระดับปานกลาง และ เชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบ Digital Asset Management มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.40 เป็นคะแนนระดับปานกลาง

4.5 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน การหาค่าความถี่ ร้อยละ และคะแนนรวม ดังนี้

ตาราง 4.5.1 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ลำดับ	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบาย ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	ความถี่ (ร้อยละ)			คะแนน รวม*
		เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคย	
1.	ท่านรับฟังความเห็นของสมาชิกใน หน่วยงาน และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น	207 (83.81)	37 (14.98)	3 (1.21)	451
2.	ท่านศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ที่ เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ	202 (81.78)	42 (17.00)	3 (1.21)	446
3.	ท่านยอมรับการตัดสินใจของสมาชิก ส่วนใหญ่ในหน่วยงานแม้ว่าจะไม่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน	200 (80.97)	43 (17.41)	4 (1.62)	443
4.	ท่านให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจนแก่ผู้ใช้บริการ	197 (79.76)	45 (18.22)	5 (2.02)	439
5.	ท่านนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ	180 (72.87)	61 (24.70)	6 (2.43)	421
6.	ท่านศึกษาหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ รอบด้านเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ	171 (69.23)	71 (28.74)	5 (2.02)	413
7.	ท่านเรียนรู้เทคโนโลยี และระบบ คอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ที่สถาบันนำมาใช้ ในการปฏิบัติงาน	161 (65.18)	76 (30.77)	10 (4.05)	398
8.	ท่านอาสาหรือได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบงานอื่น นอกเหนือจาก งานประจำ	127 (51.42)	115 (46.56)	5 (2.02)	369
9.	ท่านติดตามเทคโนโลยี และ แนวโน้มวิทยาการใหม่ๆ แม้ไม่ เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบ	126 (51.01)	112 (45.34)	9 (3.64)	364
10.	ท่านรับรู้ข่าวสารผ่านระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	144 (58.30)	68 (27.53)	35 (14.17)	356

ลำดับ	พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบาย ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	ความถี่ (ร้อยละ)			คะแนน รวม*
		เป็นประจำ	บางครั้ง	ไม่เคย	
11.	ท่านนำเสนอแนวทางใหม่ ๆ ในการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	120 (48.58)	114 (46.15)	13 (5.26)	354
12.	ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการ ใหม่ ๆ	115 (46.56)	123 (49.80)	9 (3.64)	353
13.	ท่านทำงานโดยยึดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด แม้ว่าจะทำ ให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ**	103 (41.70)	125 (50.61)	19 (7.69)	353
14.	ท่านรายงานข้อขัดข้อง อุปสรรคใน การปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชาเป็น ระยะ	113 (45.75)	114 (46.15)	20 (8.10)	340
15.	ท่านค้นหาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศสถาบัน แบบฟอร์มต่าง ๆ จาก Share Point ใน Office 365	118 (47.77)	102 (41.30)	27 (10.93)	338
16.	ท่านทำงานตามขั้นตอนเสมอแม้ว่า จะทำให้งานเสร็จช้าลง**	124 (50.20)	105 (42.51)	18 (7.29)	334
17.	ท่านได้รับเลือกให้ทำงานใหม่ ๆ ที่ยัง ไม่มีใครเคยทำมาก่อน	87 (35.22)	138 (55.87)	22 (8.91)	312
18.	ท่านเสนอความคิดเห็น และให้ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ หน่วยงาน	63 (25.51)	165 (66.80)	19 (7.69)	291
19.	ท่านค้นหาระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศสถาบัน จากระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	78 (31.58)	113 (45.75)	56 (22.67)	269
20.	ท่านส่งการหรือรับมอบหมายงาน ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Doc)	77 (31.17)	98 (39.68)	72 (29.15)	252

* คะแนนรวมคำนวณผลรวม โดย เป็นประจำ เท่ากับ 2 คะแนน บางครั้ง เท่ากับ 1 คะแนน ไม่เคย เท่ากับ 0 คะแนน

**ยกเว้นลำดับที่ 13 และ 16 ตอบเป็นประจำ เท่ากับ 1 คะแนน ตอบบางครั้ง เท่ากับ 2 คะแนน

จากตาราง 4.5.1 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีคะแนนรวม 3 ลำดับแรก คือ การรับฟังความเห็นของสมาชิกในหน่วยงานและเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น มีคะแนนรวม 451 คะแนน รองลงมา คือ การศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ มีคะแนนรวม 446 คะแนน และลำดับที่ 3 คือ การยอมรับการตัดสินใจของสมาชิกส่วนใหญ่ในหน่วยงานแม้ว่าจะไม่ตรงกับความคิดเห็นของตน มีคะแนนรวม 443 คะแนน

ตาราง 4.5.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ระดับพฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก	179	72.47
มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง	62	25.10
มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ น้อย	6	2.43
รวม	247	100.00

จากตาราง 4.5.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 72.47 มีพฤติกรรมสอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มาก

4.6 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.1 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
หญิง	181	3.62	0.2858	0.3898	0.6970*
ชาย	58	3.60	0.3002		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.1 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.2 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 24 ปี	1	3.78	.	0.7371	0.5308*
24 – 40 ปี	134	3.63	0.2871		
41 – 55 ปี	93	3.58	0.2954		
55 ปี ขึ้นไป	16	3.67	0.2768		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.2 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.3 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	3.43	0.3456	3.5362	0.0154**
ปริญญาตรี	103	3.61	0.2863		
ปริญญาโท	118	3.64	0.2709		
สูงกว่าปริญญาโท	2	3.78	0.2460		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.3 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตาราง 4.6.4

ตาราง 4.6.4 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	$\bar{X}$	3.43	3.61	3.64	3.78
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.43		-0.1767	-0.2076**	-0.3498
ปริญญาตรี	3.61			-0.0308	-0.1731
ปริญญาโท	3.64				-0.1422
สูงกว่าปริญญาโท	3.78				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.4 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.5 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	70	3.69	0.2466	4.8220	0.0088**
หน่วยงานสนับสนุนสังกัด สำนักงานอธิการบดี	80	3.61	0.2999		
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	97	3.56	0.2956		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.5 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตาราง 4.6.6

ตาราง 4.6.6 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	หน่วยงาน จัดการเรียน การสอน	หน่วยงาน สนับสนุนสังกัด สำนักงาน อธิการบดี	หน่วยงาน สนับสนุนอื่น
		3.69	3.61	3.56
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	3.69		0.0850	0.1383**
หน่วยงานสนับสนุนสังกัด สำนักงานอธิการบดี	3.61			0.0532
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	3.56			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.6 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัดพบว่าแตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนอื่น อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทยุทธศาสตร์สายสนับสนุนที่ต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.7 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทยุทธศาสตร์

ประเภทยุทธศาสตร์	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสถาบัน	164	3.637063	.2749636	1.483808	0.219556
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงาน	45	3.536232	.3139370		
ข้าราชการ	7	3.621118	.3061173		
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง ชั่วคราว	28	3.602484	.2964738		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.7 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุงานต่างกัน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.8 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 1 ปี	17	3.61	0.2340	0.2653	0.9317*
1 – 5 ปี	69	3.61	0.3018		
6 – 10 ปี	61	3.64	0.2870		
10 – 15 ปี	39	3.61	0.2945		
16 – 20 ปี	18	3.57	0.2537		
20 ปี ขึ้นไป	41	3.59	0.3094		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.8 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.9 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
หญิง	181	3.535774	.3596845	0.603222	0.546938*
ชาย	58	3.502289	.3927098		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.9 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านเพศ มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.2 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.10 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่า 24 ปี	1	3.826087	.	.808	.490
24 – 40 ปี	134	3.539687	.3721390		
41 – 55 ปี	93	3.487008	.3636426		
55 ปี ขึ้นไป	16	3.592515	.3402029		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.10 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุ มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.11 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	3.311500	.4317083	2.780255	0.041741**
ปริญญาตรี	103	3.534593	.3524820		
ปริญญาโท	118	3.547684	.3552673		
สูงกว่าปริญญาโท	2	3.630435	.4611566		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.11 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตาราง 4.6.12

ตาราง 4.6.12 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่า ปริญญาโท
	$\bar{X}$	3.311500	3.534593	3.547684	3.630435
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.311500		-.2230929	-.2361836	-.3189347
ปริญญาตรี	3.534593			-.0130907	-.0958418
ปริญญาโท	3.547684				-0.082751
สูงกว่าปริญญาโท	3.630435				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.13 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	70	3.608702	.3078085	4.335176	0.014123
หน่วยงานสนับสนุนสังกัด สำนักงานอธิการบดี	80	3.542916	.3319554		
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	97	3.445767	.4133279		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.13 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่สังกัด มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตาราง 4.6.14

ตาราง 4.6.14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่อง
ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน
หน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่สังกัด	$\bar{X}$	หน่วยงาน จัดการเรียน การสอน	หน่วยงาน สนับสนุนสังกัด สำนักงาน อธิการบดี	หน่วยงาน สนับสนุนอื่น
		3.608702	3.542916	3.445767
หน่วยงานจัดการเรียนการสอน	3.608702		.0657864	.1629350**
หน่วยงานสนับสนุนสังกัด สำนักงานอธิการบดี	3.542916			.0971486
หน่วยงานสนับสนุนอื่น	3.445767			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่อง
ความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านหน่วยงานที่
สังกัด พบว่าแตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับความเข้าใจนโยบาย
สถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนอื่น
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.5 ประเภทบุคลากรสายสนับสนุนที่ต่างกัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบัน
เรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.15 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็น
เลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
พนักงานสถาบัน	164	3.562829	.3136509	2.918024	0.034857**
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงาน	45	3.387316	.4818588		
ข้าราชการ	7	3.540373	.3062643		
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง ชั่วคราว	28	3.547545	.3538080		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.15 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe ดังปรากฏในตาราง 4.6.16

ตาราง 4.6.16 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร		พนักงาน	พนักงาน/ ลูกจ้าง	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ/ ลูกจ้าง
		สถาบัน	หน่วยงาน		ชั่วคราว
	$\bar{X}$	3.562829	3.387316	3.540373	3.547545
พนักงานสถาบัน	3.562829		.1755130*	.0224566	.0152841
พนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงาน	3.387316			-.1530564	-.1602289
ข้าราชการ	3.540373				-.0071724
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง ชั่วคราว	3.547545				

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.16 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ค่าเฉลี่ยระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านประเภทบุคลากร พบว่าแตกต่างกัน 1 คู่ ดังนี้

บุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานสถาบัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.6 บุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ตาราง 4.6.17 แสดงค่าเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 1 ปี	17	3.552430	.2858364	0.359246	0.875975
1 – 5 ปี	69	3.515143	.4114726		

อายุการทำงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
6 – 10 ปี	61	3.567319	.3327802		
10 – 15 ปี	39	3.530506	.3559025		
16 – 20 ปี	18	3.463000	.2980163		
20 ปี ขึ้นไป	41	3.492095	.4063368		

*ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.17 พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้านอายุงาน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ตาราง 4.6.18 แสดงค่า Pearson Correlation ระหว่างระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) ระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) กับ พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Y)

	X_1	X_2	Y
X_1		0.896822**	0.403366**
X_2			0.369527**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.18 พบว่าพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) และระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) ในทิศทางเดียวกัน

โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยดังนี้ ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.403366 และระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.369527

สมมติฐานที่ 5 ระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน สามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Sample Regression Analysis) โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการถดถอยด้วยเทคนิค Stepwise ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 4.6.19 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้การวิเคราะห์ Stepwise Linear Regression

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1691.3750	1	1691.3750	47.6087	.0000**
ภายในกลุ่ม	8704.0097	245	35.5266		
รวม	10395.3847	246			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6.19 ผลการวิเคราะห์พบว่า พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับระดับการรับรู้และระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

ตาราง 4.6.20 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	t	p
ค่าคงที่	-3.2862	-0.688583	0.491737
ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน	9.0893	6.899908	.0000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

$$R = 0.403366, R^2 = 0.162704, 6, \text{Adjusted } R^2 = 0.159287, SE = 5.960417$$

จากตาราง 4.6.20 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน โดยสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

$$Y = -3.2862 + 9.0893X_1$$

เมื่อ Y = พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

X_1 = ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน

เห็นได้ว่าระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน สามารถทำนาย พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 16.27

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) แบบสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 247 คน คือ บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ SPSS มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติร้อยละ (Percentage) สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) การทดสอบค่า T-test และ การทดสอบค่า F-test

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 73.28 ช่วงอายุ 24 – 40 ปี มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 การศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.77 สังกัดหน่วยงานสนับสนุนที่ไม่ได้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 39.27 เป็นพนักงานสถาบัน มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 อายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.93

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้นโยบายสถาบันผ่านช่องทางสื่อออนไลน์มากที่สุด โดยระดับการรับรู้นโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5038 และระดับความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.6300 พฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 179 คิดเป็นร้อยละ 72.47

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประเภทบุคลากร และด้านอายุงาน จะมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาและด้านหน่วยงานที่สังกัด จะมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษามากกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบัน เรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ และด้านอายุงาน จะมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ด้านหน่วยงานที่สังกัด และด้านประเภทบุคลากร จะมีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานน้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนอื่นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานสถาบัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงาน/ลูกจ้างหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 จากการทดสอบความสัมพันธ์ พบว่าพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (Y) มีความสัมพันธ์กับระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) และระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) ในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อยคือระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.403366 และระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (X_2) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.369527

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่าพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับระดับการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ สามารถคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณได้ ดังนี้

$$Y = -3.2862 + 9.0893X_1$$

ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน สามารถทำนายพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 16.27

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายการรับรู้และความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ที่มีระดับการรับรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ที่มุ่งศึกษาระดับการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปรากฏว่าระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก โดยช่อง

ทางการรับรู้นโยบายส่วนใหญ่ผ่านทางสื่อออนไลน์ หนังสือเวียน และเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นในการสื่อสารนโยบายต่าง ๆ ของสถาบันที่จะทำให้บุคลากรรับรู้มากที่สุดคือการสื่อสารผ่านทางออนไลน์ ทั้งเฟซบุ๊กและไลน์ที่สามารถเข้าถึงบุคลากรได้ในทุกกลุ่ม รวมถึงการสื่อสารผ่านทางหนังสือเวียนก็ยังคงมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงบุคลากรในทุกกลุ่มเช่นกัน นอกจากนี้แล้วการรับรู้นโยบายจากเพื่อนร่วมงานก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญในกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน ดังนั้นการสื่อสารกับกลุ่มที่เป็นแกนนำของบุคลากรสายสนับสนุนยังคงมีความสำคัญในการส่งต่อนโยบายของสถาบันอีกทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงบุคลากรได้ในทุกกลุ่มเช่นกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานปรากฏว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประเภทบุคลากร และด้านอายุงานที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ไปยังบุคลากรสายสนับสนุนเป็นไปในรูปแบบกลาง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ทุกกลุ่ม ไม่ได้มุ่งเน้นความสำคัญไปที่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน น้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบการสื่อสารเป็นรูปแบบกลาง ๆ ไม่ได้มุ่งเน้นกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง จึงทำให้การรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีแตกต่างจากการรับรู้ของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท รวมถึงความสนใจเกี่ยวกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาจมีน้อยกว่าความสนใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

สำหรับผลการศึกษาที่แสดงว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับการรับรู้นโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี อาจเป็นเพราะการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและความสนใจเกี่ยวกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ที่มุ่งศึกษาระดับความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปรากฏว่าระดับความเข้าใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานปรากฏว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ด้านอายุ และด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าความเข้าใจเป็นระดับของพฤติกรรมที่จัดอยู่ในกลุ่มของความรู้ จำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ 1) การแปลความ 2) การตีความหมาย และ 3) การขยายความ อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีเพศ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีการแปลความ ตีความหมาย และขยายความนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลให้มีความเข้าใจไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษายังแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน น้อยกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท บุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานจัดการเรียนการสอน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่สังกัดหน่วยงานสนับสนุนที่ไม่ได้อยู่ภายใต้สำนักงานอธิการบดี และบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานสถาบัน มีระดับความเข้าใจนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุนประเภทพนักงานและลูกจ้างหน่วยงาน ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะพื้นฐานที่มีความแตกต่างกัน อันได้แก่ระดับการศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และประเภทบุคลากร ทำให้การแปลความ ตีความหมาย และขยายความนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกัน ส่งผลให้มีความเข้าใจแตกต่างกัน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปรากฏว่าการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีต่อนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อบุคลากรสายสนับสนุนมีระดับการรับรู้และความเข้าใจในนโยบายสถาบันเรื่องความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ เข้าใจ ในนโยบายสถาบัน จะกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการปฏิบัติตนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน พบประเด็นต่าง ๆ ที่น่าสนใจซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

1) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานนั้น มีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความเข้าใจในนโยบายดังกล่าว ซึ่งหมายความว่า การสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศนั้นมีจุดเริ่มต้นมาจากการรับรู้และความเข้าใจในนโยบาย ดังนั้นการที่จะสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศของบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ต้องหาวิธีการในการสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุนเป็นสำคัญ

2) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าช่องทางที่บุคลากรสายสนับสนุนรับรู้นโยบายสถาบันหลัก ๆ ได้แก่ สื่อออนไลน์ หนังสือเวียน และรับรู้จากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นแนวทางในการสื่อสารนโยบายต่าง ๆ ของสถาบันควรให้ความสำคัญกับการสื่อออนไลน์ เช่น เพจบุ๊ก ไลน์ อีเมล เพราะเป็นสื่อที่เข้าถึงบุคลากรสายสนับสนุนได้ในวงกว้าง นอกจากนี้แล้วการสื่อสารนโยบายแบบเดิมโดยผ่านหนังสือเวียนก็ยังคงเป็นสื่อที่สามารถเข้าถึงบุคลากรสายสนับสนุนได้เนื่องจากบุคลากรส่วนหนึ่งยังคงให้ความสำคัญกับการอ่าน

หนังสือเวียนจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก ช่องทางการรับรู้นโยบายสถาบันที่สำคัญอีกช่องทางหนึ่งคือการรับรู้จากเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความใกล้ชิดกัน มีการสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง

3) ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้และเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ดังนั้นในการสื่อสารนโยบายไปยังกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการศึกษาแตกต่างกันอาจดำเนินการในรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มนั้น ๆ

4) ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้และเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีระดับการรับรู้และเข้าใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการสื่อสารนโยบายของสถาบันไปยังหน่วยงานต่าง ๆ กันอาจต้องพิจารณาช่องทางสื่อสารที่มีความหลากหลายเหมาะสมกับลักษณะการรับรู้และความเข้าใจ ตลอดจนวัฒนธรรมของแต่ละหน่วยงาน เช่น ช่องทางในการสื่อสารไปยังหน่วยงานจัดการเรียนการสอนอาจแตกต่างจากการสื่อสารไปยังหน่วยงานสนับสนุนนอกสำนักงานอธิการบดี เป็นต้น

5) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความเข้าใจนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนต่างประเภทกันมีระดับความเข้าใจที่แตกต่างกัน ขณะที่มีการรับรู้ไม่ได้แตกต่างกัน ดังนั้นในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายของสถาบันจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้แล้วผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป ดังนี้

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายสถาบัน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการดำเนินการสื่อสารนโยบายสถาบันไปยังบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อเนื่องไปยังการขับเคลื่อนนโยบายสถาบันไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

2) ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการรับรู้และเข้าใจนโยบายสถาบัน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการรับรู้และเข้าใจนโยบายสถาบัน อันจะเป็นการส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับนโยบายต่าง ๆ ของสถาบัน

3) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามนโยบายสถาบัน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรม โครงการ ที่เหมาะสมสำหรับส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานตามนโยบายสถาบัน

บรรณานุกรม

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม (2563). รายงานผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรต่อยุทธศาสตร์กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563. สืบค้นจาก <http://library.nida.ac.th/2015/index.php/th>.
- กรมวิเทศสหการ กระทรวงพัฒนาแห่งชาติ. (2509). *กำเนิดสถาบันนิติพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กันยา สุวรรณแสง. (2538). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2552). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกศินี ขาวนา, ณัฐมน ตั้งพานทอง, นัทธกร ประจุศิลป์, และ อริยา ธัญพีช. (2556). การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีต่อค่านิยมมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อวางแผนการพัฒนาและปลูกฝังค่านิยมให้คงอยู่อย่างยั่งยืน, *เวชบันทึกศิริราช*. 6(2), 51–57.
- จันทร์จิรา สมะแอ. (2562). *การรับรู้ของพนักงานและลูกจ้างต่อการบริหารงานคนเก่งของการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดตรัง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/12327>
- โชคอนันต์ จีงเจริญรัตน์. (2555). *การวิเคราะห์ความเข้าใจและการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของครูตามนโยบายการศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/Search/SearchDetail/279747>
- ณัฐริกา เจยาคม. (2551). *พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นในโรงงานอุตสาหกรรมกรณีศึกษา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นจาก <http://library.nida.ac.th/2015/index.php/th>
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ปราณี พันธุ์สว่าง, วิไล ไชยปรกรณ์ และคณะ. (2549). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- ไพศาล หวังพานิช. (2543). *การวัดและประเมินผลระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ชวนพิมพ์

ฤกษ์ชัย คุณูปการและคณะ. (2545). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.

วิเชียร วิทย์อุดม. (2547). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: อีระพล และไซเท็กซ์ จำกัด.

วีระยุทธ ชาศะกาญจน์. (2557). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2553). *การรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามนโยบายของสภามหาวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2553*. สืบค้นจาก <http://ssruir.ssru.ac.th/bitstream/ssruir/402/1/134-53.pdf>

สาธิต เชื้ออยู่นาน, ยุทธนา ไชยจุล, สุนทร คล้ายอ่ำ, และ ณัฐวุฒิ อรินทร์. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยรัฐ, *Veridian E-Journal, Silpakorn University*. 10(6), 1405–1421.

แสงเดือน ทวีสิน. (2545). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยเส็ง.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *รายงานผลการสำรวจการรับรู้เข้าใจทิศทางการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*. สืบค้นจาก <http://www.bps.moe.go.th/2018/wp-content/uploads/2018/11/รับรู้องค์การ61.pdf>

สุรพล พะยอมแย้ม. (2545). *ปฏิบัติการทางจิตวิทยาในงานชุมชน*. กรุงเทพฯ : สหภาพพัฒนาการพิมพ์.

อุทุมพร ทองอุไทย. (2523). *แนวคิดเกี่ยวกับความรู้*. กรุงเทพฯ: รวมสาสน.

McLeod, S. (2018). *Perception Theory [blog]*. Retrieved from <https://www.simplypsychology.org/perception-theories.html>

Hugh A. and Daniel F. *Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill