

**พฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้าที่ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง  
วิธีการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร  
Group Behaviors and Supervisor's Attributes Affect the Acceptance of Working  
Methods Changed of the Officers at The Revenue Department, Pathumwan and  
Ratchathewi Districts, Bangkok**

พิมพัชนก เพชรเขาเงิน

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Pimchanok Phetkhaongoen

E-mail : pimcha.ph@gmail.com

Finance and Banking , Business Administration

Ramkhamhaeng University , Thailand

Corresponding authar

**บทคัดย่อ**

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพฤติกรรมกลุ่ม คุณลักษณะของหัวหน้า และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ พฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้า ที่มีต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 93 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้การทดสอบสมมุติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้าส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร  
คำสำคัญ : พฤติกรรมกลุ่ม (การทำงานเป็นทีม) , คุณลักษณะของหัวหน้า , การยอมรับ การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

#### **Abstract**

The purposes of this study were to: 1) survey the officers' opinions of The Revenue Department, Pathumwan and Ratchathewi Districts, Bangkok which have effects on group behaviors, supervisor's attributes, and the acceptance of working methods changed of the officers, and 2) analyze the influence of group behaviors and supervisor's attributes for the acceptance of working methods changed of the officers. The instrument used to collect data was a questionnaire which was checked by the experts and had reliability ranging in value was 93%. The samples were 200 of the revenue officers by purposive sampling. The statistics used in this study included the descriptive statistics which were frequency, percentage, means, standard deviation and inferential statistics (multiple regression analysis). Thus, hypothesis testing used at a statistically significant level of 0.05. The result was found that group behaviors and supervisor's attributes affect the acceptance of working methods changed of the officers at The Revenue Department, Pathumwan and Ratchathewi Districts, Bangkok.

Keywords : group behaviors (teamwork), supervisor's attributes, the acceptance of working methods changed.

#### **บทนำ**

เนื้อหาของบทแรกเป็นการนำเสนอสถานการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัยของการศึกษา ความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา และคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ที่มาและปัญหาของการวิจัย

การเปลี่ยนแปลงมักถูกมองว่าเป็นเรื่องปกติที่สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยพื้นฐานถือเป็น เรื่องธรรมชาติที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไปหรืออาจเกิดจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันที่เป็นผลของการกระทำ ของบุคคลที่ตกอยู่ในภาวะความผันผวนของสถาบันการเงินโลก วิกฤตทางการเมือง สภาพสังคมที่วุ่นวาย ซึ่งมีทั้งการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น จะเรียกว่า การพัฒนา ส่วนการเปลี่ยนแปลงที่เลวลงกว่าเดิม จะเรียกว่า ไม่

มีการพัฒนา ดังนั้นการเรียนรู้และทำความเข้าใจในสาเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลงรวมไปถึงการมีความรู้ที่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (sensitivity of change) จึงเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิผล

การสร้างกฎเกณฑ์ใหม่ในช่วงเกิดการเปลี่ยนแปลงอาจเป็นการกำหนดวิธีการทำงานแบบใหม่หรือวิธีการสื่อสารแบบใหม่เพื่อรับมือกับปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น และป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรชี้แจงถึงความจำเป็นที่นำกฎเกณฑ์ใหม่มาใช้ให้เกิดการร่วมมือสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร สิ่งสำคัญคือการเปิดกว้างให้สมาชิกของแต่ละกลุ่มงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่จะเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรได้เห็นภาพของผลดีที่จะเกิดในอนาคต และรับรู้ถึงผลกระทบที่จะได้รับต่อสมาชิกโดยตรง ทั้งนี้จะช่วยลดการต่อต้านที่จะตามมา ผู้นำควรศึกษาปฏิกิริยาตอบสนองของบุคลากรเมื่ออยู่ในสถานการณ์ใหม่ ควรเรียนรู้การนำจิตวิทยาไปใช้ปรับพฤติกรรมต่อต้านให้เป็นพฤติกรรมสนับสนุนแทน นอกจากนี้แนวทางที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบุคลากรที่ประสบความสำเร็จอีกประการหนึ่ง คือ การขอความคิดเห็นในการแก้ปัญหาหลังการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ใหม่ให้มีการค้นหาคำตอบร่วมกัน เช่น กระบวนการทำงานที่ไม่สอดคล้องกัน การจัดคนให้เหมาะสมกับงานตามความถนัด และความสนใจ การพัฒนาระบบการสื่อสารภายใน องค์กร เป็นต้น (พัชรนันท์ กลั่นแก้ว (2552))

การที่จะดำเนินการให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานได้นั้นต้องอาศัยพฤติกรรมกลุ่มการทำงานเป็นทีม โดยเมื่อบุคคลมีการรวมตัวกันจึงเรียกการรวมตัวนั้นว่า กลุ่ม โดยพื้นฐานแล้วบุคคลจะมองว่าตนเองเป็นสมาชิกที่ปรากฏตัวอยู่ในกลุ่มในสถานที่แห่งหนึ่งและมีความเชื่อมโยงรู้จักกัน ความสัมพันธ์อาจทำให้เกิดการพึ่งพาระหว่างกันหรือไม่ก็ได้ การฝังตัวของบุคคลอยู่ในระบบสังคม เช่น ในชุมชน หรือในองค์กรจึงเกิดการสร้างกลุ่มขึ้น และเมื่อมีการพึ่งพากันจุดมุ่งหมายก็คือต้องการให้งานของตนประสบความสำเร็จตามความต้องการของตน การปฏิบัติต่อกันมีผลกระทบซึ่งกันและกันโดยตรงในสถานภาพของแต่ละบุคคลในกลุ่ม เช่น เป็นลูกค้า เป็นผู้ให้บริการ หรือเป็นเพื่อนร่วมองค์กร เป็นต้น ส่วนการรวมตัวกันที่เรียกว่า ทีม มีความลึกซึ้งกว่าการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ถ้าบุคคลในองค์กรรวมตัวกันแต่ทำงานในบริบทของกลุ่มย่อมก่อให้เกิดผลกระทบที่ทำให้การนำนโยบายสู่การปฏิบัติและการยึดเกาะกันเพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปในทิศทางเดียวกันมีความยากลำบาก ดังที่ แคทเซนเชนแบช และ สมิธ (Katzenbach & Smith, 1986 cited in Clark, 2005) อธิบายว่า ทีมเป็นการรวมตัวของบุคคลที่มีทักษะประกอบกันได้อย่างสมบูรณ์ (Complementary skills) โดยมีการตกลงร่วมกันในจุดมุ่งหมาย (Common purposes) มีเป้าหมายปฏิบัติการ (Performance goals) ตามแนวทางที่ก้าวร่วมกันไป (Common approaches) ด้วยความเชื่อมั่นต่อกันและกัน (Mutually accountable) ในขณะที่ วรากรณ์ ตระกูลสถิตย์

(2550) กล่าวว่า ความสำคัญของการทำงานเป็นทีมจะมีความสำคัญมากเมื่อเทคโนโลยีหรือกระบวนการปฏิบัติต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ แต่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน การทำงานเป็นทีมมีความสำคัญมากในช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อการแข่งขัน สิ่งแวดล้อมหรือสังคมจะต้องพึ่งพาทีมงานที่ดีเพื่อจะได้รับรวมทรัพยากรเข้าด้วยกัน และตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อโอกาสและภัยคุกคาม ในขณะที่ ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันท์ (2546) ให้ทัศนะเกี่ยวกับแนวคิดการทำงานเป็นทีมว่ามนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคมซึ่งต้องพึ่งพาช่วยเหลือกันเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและการทำงานต่างๆ ได้ประสบความสำเร็จ ธรรมชาติของมนุษย์ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพนั้นต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจด้วยความเต็มใจ มีความไว้วางใจต่อกันและต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ร่วมงานเป็นสำคัญด้วย

ในกรณีของคุณลักษณะของหัวหน้า หรือผู้นำ คือบุคคลที่ริเริ่มหรือส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงการกระทำของกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นผู้นำที่ส่งเสริมให้มีการสัมพันธ์ของสมาชิกภายในกลุ่มดำเนินไปด้วยดี (Fiedler, 1967) ดังที่ Marshall (1995) กล่าวว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำ ควรต้องมี 6 ประการ ได้แก่ 1. คุณลักษณะทางกายภาพ โดยจะต้องเป็นผู้ที่แข็งแรง ร่างกายสง่างาม 2. ภูมิหลังทางสังคม อันได้แก่ การมีความรู้ และสภาพทางสังคมที่ดี 3. สถิติปัญญา มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจที่ดีและมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด 4. บุคลิกภาพ ต้องเป็นผู้ที่กระตือรือร้น ตื่นตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจริยธรรม และความเชื่อมั่นในตนเอง 5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน ผู้นำ ควรมีความปรารถนาที่จะทำ ให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มุ่งทำงาน 6. ลักษณะทางสังคม ผู้นำ จะต้องเป็นผู้ที่ปรารถนาจะร่วมมือกับคนอื่น มีเกียรติเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและคนอื่นๆ เข้าสังคมได้เก่ง มีความเฉลียวฉลาดในการเข้าสังคม ในขณะที่ วิโรจน์ สารรัตนะ (2555) ได้อธิบายถึงภาวะผู้นำว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมาย องค์การสรุปความหมาย ภาวะผู้นำ หมายถึงพฤติกรรมผู้นำ ที่กำหนดขึ้นเพื่อนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดำเนินการที่รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพฤติกรรมกลุ่ม คุณลักษณะของหัวหน้า และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ พฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้า ที่มีต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

#### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมกลุ่ม ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

สมมติฐานที่ 2 คุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

#### ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากรในที่นี้หมายถึงประชากรที่จะใช้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 เป็นข้าราชการสังกัดกรมสรรพากรเขตปทุมวันและเขตราษฎร์เทวี ที่อาศัยอยู่ในเขตปทุมวัน และเขตราษฎร์เทวี กรุงเทพมหานคร

2.2 เป็นข้าราชการสังกัดกรมสรรพากร เขตปทุมวัน และเขตราษฎร์เทวี ที่เคยหรือมีประสบการณ์การทำงานเป็นทีม

2.3 เป็นข้าราชการกลุ่มเดียวกันที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้าที่ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

3. ขอบเขตของตัวอย่าง ตัวอย่างในที่นี้หมายถึง บุคคลที่ผู้วิจัยสุ่มจากประชากร เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรได้ครบถ้วน เพราะประชากรมีจำนวนมาก ทั้งนี้วิธีสุ่มตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง

สำหรับการกำหนดขนาดของตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณ Cochran (1977) ซึ่งได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

4. ขอบเขตของเนื้อหา ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ศึกษา และนำตัวแปรเหล่านั้นมาศึกษาในลักษณะของอิทธิพลระหว่างกันภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้ คือ

4.1 แนวคิดและทฤษฎีที่อธิบายถึงคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวประกอบด้วย

5. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่

5.1 ตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรต้นเหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิง ในที่นี้ ตัวแปรต้นที่นำมาศึกษา ได้แก่

5.1.1 พฤติกรรมกลุ่ม

5.1.2 คุณลักษณะของหัวหน้า

5.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรต้นตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานคร

ตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกัน ดังนี้

1. การส่งผลต่อกันระหว่าง พฤติกรรมกลุ่ม กับ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานคร

2. การส่งผลต่อกันระหว่าง คุณลักษณะของหัวหน้า กับ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานคร

6. ขอบเขตการใช้สถิติ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อกัน มีดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว

6.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่

1. องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ นักวิชาการทางด้านการวางแผนและพัฒนาบุคลากรของกรมสรรพากร โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้เรื่องการวางแผนและนโยบายด้านการบริหารองค์กรและพัฒนาบุคลากร

2. บุคคลที่สนใจได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคลากรวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

#### **การทบทวนวรรณกรรม**

1. อิทธิพลระหว่างพฤติกรรมกลุ่ม กับ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร  
ฉิมพลี ฟองน้ำ (2557) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่เป็นการทำงานโดยยึดหลักความเหมือนกันในลักษณะของพฤติกรรมกลุ่มของผู้ทำงานทีมเดียวกัน ที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการยอมรับประสิทธิผลของการทำงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

สุธาสินี อาภาศิริกุล (2558) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการทำงานเป็นทีมมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับประสิทธิผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง

ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของพฤติกรรมกลุ่ม กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า

สมมุติฐานที่ 1 พฤติกรรมกลุ่ม ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

2. อิทธิพลระหว่างคุณลักษณะของหัวหน้า กับ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

สาธิต บุนผาดี และเฉลิม เกิดโมลี (2553) ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ ผลการศึกษาพบว่าระดับภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง พบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ

ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของคุณลักษณะของหัวหน้ากับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า

สมมุติฐานที่ 2 คุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถให้ข้อมูลโดยตรงแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากรได้แก่

1.1 เป็นบุคคลที่มีอาชีพรับราชการของกรมสรรพากร และอาศัยอยู่ในเขตปทุม และเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

1.2 เป็นบุคคลที่เคยหรือมีประสบการณ์การทำงานเป็นทีม

1.3 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้าที่ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 508 คน (สถิติจากกรมสรรพากร ปีงบประมาณ 2564)

2. ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ทบทวนคุณสมบัติของประชากรที่กำหนดไว้ในเบื้องต้น คือข้าราชการของกรมสรรพากรเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

2.2 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยผู้วิจัยในใช้วิธีกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

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

โดยที่  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้โดยกำหนดเป็น 0.07

ดังนั้น เมื่อแทนค่าในสมการแล้วจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 146 คน แต่ผู้วิจัยจะกำหนดให้เท่ากับ 200 คน สำหรับความผิดพลาดของแบบสอบถาม

3. เครื่องมือในการศึกษา งานวิจัยฉบับที่ดำเนินการอยู่นี้ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

### 3.1 ลักษณะของคำถาม

คำถามที่จัดทำขึ้นนั้นเป็นลักษณะของคำถามชนิดปลายปิด 2 ประเภทได้แก่

3.1.1 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ (คำถามแบบประนัย) ใช้สำหรับการตอบคำถามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียกว่าคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์

3.1.2 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ โดยคำตอบที่เลือกนั้นจะใช้ในลักษณะของการวัดระดับความคิดเห็น จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละข้อมูลผู้ตอบคำถามจะตอบตามระดับความเห็นที่ตรงกับตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ระดับดังกล่าวได้แบ่งเป็นระดับ 5 คือระดับที่มีค่าคะแนนสูงสุด จนกระทั่งระดับ 1 คือระดับค่าที่มีคะแนนต่ำที่สุด โดยใช้หลักการของการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Guilford, 1954)

### 3.2 ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัวและทุกประเภท ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกลุ่ม คุณลักษณะของหัวหน้า และ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

3.2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน

3.2.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

### 3.3 องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ เป็นคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง พฤติกรรมกลุ่ม มีคำถามทั้งสิ้นจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง คุณลักษณะของหัวหน้า มีคำถามทั้งสิ้นจำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับตัวแปรเรื่อง การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน มีคำถามทั้งสิ้นจำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 และ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

### 3.4 มาตรฐานของตัวแปรที่ปรากฏในคำถามของแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1. ประเด็นด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยคำตอบที่เป็นคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตัวอย่าง) ใน 2 ลักษณะ คือ

1.1 คำตอบที่สามารถวัดค่าในตัวเองได้ ได้แก่ เพศ ดังนั้นมาตรวัดที่ใช้วัดคือมาตรวัดนามบัญญัติ (บุญเรือง เกิดอรุณเดช,2553)

1.2 คำตอบมีการจัดอันดับ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ดังนั้นมาตรวัดที่ใช้วัด คือมาตรวัดจัดอันดับ (บุญเรือง เกิดอรุณเดช,2553)

2. ประเด็นด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรแต่ละตัว ลักษณะของคำตอบของแต่ละคำถามเป็นลักษณะแบ่งระดับคะแนนมาตรวัดที่ใช้จึงเป็นมาตรวัดอันดับ (บุญเรือง เกิดอรุณเดช,2553)

### 3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

#### 3.5.1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยเน้นการตรวจสอบถึงความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ การแปลผล และการนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ (Nunnally,1987) ซึ่งการดำเนินการตรวจสอบในลักษณะนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นที่ท่านเหล่านั้นมีต่อคำถามที่ใช้ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติงจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาเมื่อผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้อนุมัติแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

#### 3.5.2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การที่ผู้วิจัยต้องการดำเนินการในเรื่องนี้เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามที่แจกไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ (Nunnally,1987) การดำเนินการในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไป

ทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากรอย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7 – 1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ (Cronbach, 1990) ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

| ตัวแปร                                 | ค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบชอัลฟา |
|----------------------------------------|-----------------------------|
| 1. พฤติกรรมกลุ่ม                       | 0.85                        |
| 2. คุณลักษณะของหัวหน้า                 | 0.90                        |
| 3. การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน | 0.88                        |
| ค่ารวม                                 | 0.94                        |

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.94 และอยู่ในช่วง 0.7 – 1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

4. ประเภทของสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้คือ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม และความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติและ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ใช้มาตรวัดจัดอันดับ (Alan Agresti , 1996)

4.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่อง พฤติกรรมกลุ่ม , คุณลักษณะของหัวหน้า , การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (Chiris Leach,1976) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า เพื่อสำรวจความคิดเห็นเพื่อสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรกรมสรรพากร ในเขตปทุมวันและเขตราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพฤติกรรมกลุ่ม คุณลักษณะของหัวหน้า และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ พฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้า ที่มีต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลในรูปของการส่งผลกระทบระหว่างตัวแปรต้นสองตัวที่ใช้มาตรวัดอันดับ และตัวแปรตามหนึ่งตัวที่ใช้มาตรวัดอันดับเหมือนกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลกระทบที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสามประเภท (Chiris Leach,1976)

ในการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์หัตถิผลของพฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้า ที่มีต่อ การยอมรับการเปลี่ยนวิธีการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้สถิติดังกล่าวยังเป็นการใช้เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ

สมมุติฐานที่ 1 : พฤติกรรมกลุ่ม ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

สมมุติฐานที่ 2 : คุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

### ผลการวิจัย

#### 1. สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์

ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

#### 2. สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์

2.1 ผลสรุปความคิดเห็นของกลุ่มบุคลากรกรมสรรพากรในเขตปทุมวันและเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพฤติกรรมกลุ่ม คุณลักษณะของหัวหน้า และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

- ผลสรุปความคิดเห็นด้านพฤติกรรมกลุ่ม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด เรื่องการรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน , เรื่องการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและดำเนินการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด , เรื่องการแก้ปัญหาาร่วมกัน , เรื่องการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น , เรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผนและปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ , เรื่องการมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และเรื่อง การใช้ความคิดเห็นส่วนใหญ่ตามลำดับ

- ผลสรุปความคิดเห็นด้านคุณลักษณะของหัวหน้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อเรื่อง มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองตัดสินใจ , เรื่องความเป็นมิตรไมตรีต่อผู้อื่น , เรื่องมีทักษะในการสื่อสาร , เรื่องเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น , เรื่องมีการเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงาน , เรื่องมีความยุติธรรม , เรื่องมีความสามารถในการแก้ปัญหา , เรื่องมีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และเรื่องมีความเป็นผู้นำที่เน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การทำงานดีขึ้น ตามลำดับ

- ผลสรุปความคิดเห็นด้านการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดต่อเรื่องการใช้วิธีการหรืออุปกรณ์ใหม่ๆ เพราะ ประหยัดเวลาการทำงาน , เรื่องการใช้วิธีการหรืออุปกรณ์ใหม่ๆ เพราะมีวิธีใช้ที่ง่ายและสะดวก , เรื่องการ ฝึกปฏิบัติกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่จะใช้กับการทำงาน, เรื่องการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่ทำให้การทำงาน มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น , เรื่องการให้ความร่วมมือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนงาน และเรื่อง การอธิบายให้เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานที่เกิดขึ้น ตามลำดับ

2.2 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องการวิเคราะห์ว่าพฤติกรรมกลุ่มและคุณลักษณะของหัวหน้า ที่มีต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

- สรุปการวิเคราะห์ว่าพฤติกรรมกลุ่มที่มีต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ของบุคลากร พบว่าพฤติกรรมกลุ่ม ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร ผล การศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

- สรุปการวิเคราะห์ว่าคุณลักษณะของหัวหน้าที่มีต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ทำงานของบุคลากร พบว่าคุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ของบุคลากร ผลการศึกษาดังกล่าวยังเป็นการสอดคล้องกับสมมุติฐานที่เสนอไว้อีกด้วย

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาที่พบว่าพฤติกรรมกลุ่มส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของ บุคลากร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ วรากรณ์ ตระกูลสุฤดี (2550) ที่อธิบายว่าความสำคัญของการ ทำงานเป็นทีมจะมีความสำคัญมากเมื่อเทคโนโลยีหรือกระบวนการปฏิบัติต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน ที่ทำงานในหน้าที่ต่างๆ แต่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน การทำงานเป็นทีม มีความสำคัญมากในช่วงเวลาของ การเปลี่ยนแปลงองค์การจะต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อการแข่งขัน สิ่งแวดล้อมหรือสังคมจะต้องพึ่งพา ทีมงานที่ดีเพื่อจะได้รับการรวมทรัพยากรเข้าด้วยกัน และตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อโอกาสและภัยคุกคาม และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุธาสินี อาภาศิริกุล (2558) ที่อธิบายว่าอธิบายว่าลักษณะการ ทำงานเป็นทีมมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่ยอมรับ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ ประสิทธิภาพ ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษารึ้นนี้ว่า พฤติกรรมกลุ่ม ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

2. ผลการศึกษาที่พบว่าคุณลักษณะของหัวหน้าส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ราล์ฟ สโตกคิลล์ (Stogdill, 1974) ที่อธิบายว่า ผู้นำที่ดีต้องเป็นผู้ที่มีการปรับตัว และวางตัวได้ดีหากเกิดการเปลี่ยนแปลง ต้องกล้าตัดสินใจ เป็นที่พึ่งพาให้แก่ผู้ตาม มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นที่จะทำให้งานสำเร็จ ที่สำคัญ ผู้นำต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ ฉลาดมีไหวพริบ มีความคิดและการทำงานที่เป็นระบบ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สาธิต บุนพาสี และ เฉลิม เกิดโมลี (2553) ที่อธิบายว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ พบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า คุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร

#### ข้อเสนอแนะผลการวิจัย

ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถถูกนำไปใช้ประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการธุรกิจหรือหน่วยงานต่างๆ ของทางราชการผู้ประกอบการธุรกิจในที่นี้หมายถึงธุรกิจทุกประเภท ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ดำเนินการดังต่อไปนี้ คือ

1.1 ผลการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมกลุ่มส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร สามารถถูกนำไปใช้ได้ว่า การทำงานเป็นทีม คือการรับฟังเหตุผลซึ่งกันและกัน การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายและดำเนินการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด การแก้ปัญหาาร่วมกัน การยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น การมีส่วนร่วมในการวางแผนและปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ การมีวินัยและปฏิบัติตามระเบียบของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด และการใช้ความคิดเห็นเสียงส่วนใหญ่ จะส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานขององค์กรเพื่อสิ่งที่ดีกว่า

1.2 ผลการศึกษาที่พบว่า คุณลักษณะของหัวหน้า ส่งผลต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากร สามารถถูกนำไปใช้ได้ว่า มีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองตัดสินใจ ความเป็นมิตรไมตรีต่อผู้อื่น มีทักษะในการสื่อสาร เปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีโอกาสเรียนรู้เพื่อนำมาพัฒนาหน่วยงาน มีความยุติธรรม มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีความเป็นผู้นำที่เน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การทำงานดีขึ้น จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างดี และเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ผู้นำจะสามารถทำให้ผู้ตามเกิดการยอมรับได้อย่างดี

1.3 จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าสิ่งที่ส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของบุคลากรมากที่สุดคือ พฤติกรรมกลุ่ม หรือการทำงานเป็นทีม รองลงมาคือการมีหัวหน้าที่ดี เป็นผู้ที่มิคุณลักษณะของการเป็นหัวหน้า

### 3.2 นักวิชาการทางด้านการวิจัย

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับทัศนคติการรับรู้รวมถึงการปรับพฤติกรรมกลุ่ม และคุณลักษณะของหัวหน้า เพื่อการทำงานและการยอมรับการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

#### เอกสารอ้างอิง

ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2546) ณัฐพันธ์ เจริญนันท์ และคณะ.การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ.

กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2546.

ณิชามล ฟองน้ำ (2557) การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บุญเรือง เกิดอรุณเดช.(มปป). มาตรฐานการวัด คุณภาพตัวชี้วัด และสถิติ.(ออนไลน์).เข้าถึงได้จาก  
,[http://203.157.7.36/datafile/fileArticle/1249374160\\_p915-5.pdf](http://203.157.7.36/datafile/fileArticle/1249374160_p915-5.pdf), สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2564

วรารักษ์ ตรีภูมิตถะ. (2550). การทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิโรจน์ สารัตนะ. (2555). การบริหาร หลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา. กรุงเทพฯ:ทิพย์วิสุทธิ.

สาธิต บุปผาสีและเฉลิม เกิดโมลี. (2553). ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี : กรม

สรรพาวุธทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกริก.

สุราสินี อาภาศิริกุล (2558) ลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลทีมงานของพนักงาน

บริษัทเอกชน ในกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Alan Agresti.1996. An Introduction to Categorical Data John Wiley & Sons

Chiris Leach. 1976. Introduction to Statistics : A Nonparametric Approach for the Social Science John  
willey & Sons.

Cronbach, L. J. (1990). Essentials of psychological testing (5th ed.). New York: Harper & Row.

Katzenbach, Jon R. and Douglas, Smith K.. *The Wisdom of Teams*. Cambridge:McGraw – Hill. 1993.

Maslow, A. H. (1998). Motivation and personality. New York : Harper & Row.

Nunnally, J. C. (1978). Psychometric theory (3rd ed.). New York: Macmillan.

Yamane, T. (1967). Statistics: An Introductory analysis (2nd ed.). New York : Harper and Row.