วารสาร Mahidol R2R e-Journal
ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2558

การรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

Perception of Mahidol University International College Strategic Plan of the Operational Staff

วรรณพันธุ์ อ่อนแย้ม
Wannapan Onyeam

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาการรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลของพนักงานระดับปฏิบัติการ และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ประชากรของการวิจัย ได้แก่ พนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 131 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือโดยค่าสหสัมพันธ์วิธีของ Cronbach เท่ากับ .0870 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent-Samples T Test และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.4 เพศชายร้อยละ 36.3 มีอายุระหว่าง 31 – 35 ปี การศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ทำงานที่วิทยาลัยฯ ระหว่าง 1 - 5 ปี และส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายบริหาร จากการวิเคราะห์การรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการพบว่ามากกว่าร้อยละ 60 รับรู้แผนยุทธศาสตร์ โดยระดับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์วิทยาลัยฯ ที่ 1- 7 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับการรับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงานอยู่ในระดับน้อย ซึ่งมีระดับการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.846 สาเหตุของการไม่รับรู้เกิดจากพนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้รับการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์จากผู้บังคับบัญชาทำให้ไม่ทราบรายละเอียดของแต่ละยุทธศาสตร์ การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และสังกัดงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ค่านิยม แผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการวิจัยและยุทธศาสตร์ที่ 6 ความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทาง เล่มแผนยุทธศาสตร์ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันมากขึ้น ควรมีการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการรับรู้อย่างสม่ำเสมอ และควรสนับสนุนให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีความรู้และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยฯ มากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การรับรู้ แผนยุทธศาสตร์ พนักงานระดับปฏิบัติการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน งานแผนและพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purpose of this research is for recognition of the strategic plan of the staff in operation level in Mahidol University International College (MUIC). In this regard, the objective was to study the level of awareness of the strategic plan, and to study the various demographic factors that affect the respondents' awareness of the strategic plan. The population of the study is composed of the MUIC staff (131 persons) who had answered the questionnaires for this research. The questionnaire served as the instrument for this research. The reliability of this instrument is based on the correlation analysis of Cronbach = 0.870. Data was analyzed by using SPSS program. The researcher used frequency, percentage, average, SD (standard deviation), Independent-Sample T Test and One-way Anova by setting the level of statistical significance at 0.05. The result showed that most of the respondents were female (63.4%), most of the respondents between 31-35 years, graduated with a Bachelor's degree, worked in MUIC between 1-5 years and worked in the Office of Administration. The conclusion is that more than 60% of the respondents recognized the strategic plan: the level of awareness in vision, mission, core values, and strategic no.1 - 7 are of moderate level, and the level of awareness in the Performance of Agreement (PA) is low. The overall level of awareness was moderate (average =2.846), and the reason for the staff's lack of awareness of the strategic plan, specifically whether they received said information from their head of unit / chief of section or not. Regarding demographic, the researcher found that gender, age, working experience, and section did not influence the different recognition of the operational staff. In contrast, educational background influenced the different recognition in the strategic plan at 0.05 level. The result of this research suggested that messages should be communicated in multiple channels, have a strategic plan handbook in both Thai and English for more uniformity, and have to motivate regularly for recognition together with supporting the operational staff in encouraging them to put into practice the knowledge they learned and for the staff to participate more actively in the preparation of the strategic plans.

Keywords: Perception, Strategic Plan, Operational Staff

หลักการและเหตุผล

วิทยาลัยฯ เริ่มใช้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2553 - 2557 จนถึงเดือนเมษายนปี 2554 มีการเปลี่ยนคณบดีและทีมผู้บริหาร จึงให้มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ โดยการนำผลการดำเนินการที่ผ่านมา และการเปลี่ยนแปลงระยะสั้นทั้งภายในและภายนอกมาเป็นฐานการคิด ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง คณบดีและทีมผู้บริหารมีมติให้ใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมหลัก และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จากแผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ พ.ศ.2553 - 2557 โดยปรับประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ ปรับตัวแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติให้น้อยลง กระชับเป็นรูปธรรม และปรับตัวชี้วัดหลัก เปลี่ยนชื่อเป็น “ยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติ ฯ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2557 - 2558” เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจและมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน มีการเผยแพร่สู่พนักงานวิทยาลัยฯ มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติให้ทั่วถึงทั้งองค์กร โดยการถ่ายทอดจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง คือถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านทางการประชุมทุกระดับ นอกจากนี้ยังจัดทำเป็นรูปเล่มส่งและกำหนดให้มีไว้ประจำทุกหน่วย จากการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์แก่บุคลากรของวิทยาลัยฯ ตามกระบวนการข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งมีหน้าที่ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานผ่านผู้บริหารและหัวหน้างาน แต่ไม่ได้มีการประเมินการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นฟันเฟืองสำคัญของวิทยาลัยฯ ในการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการทราบถึงการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการต่อไป

วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

2.2 เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์

วิธีการศึกษา

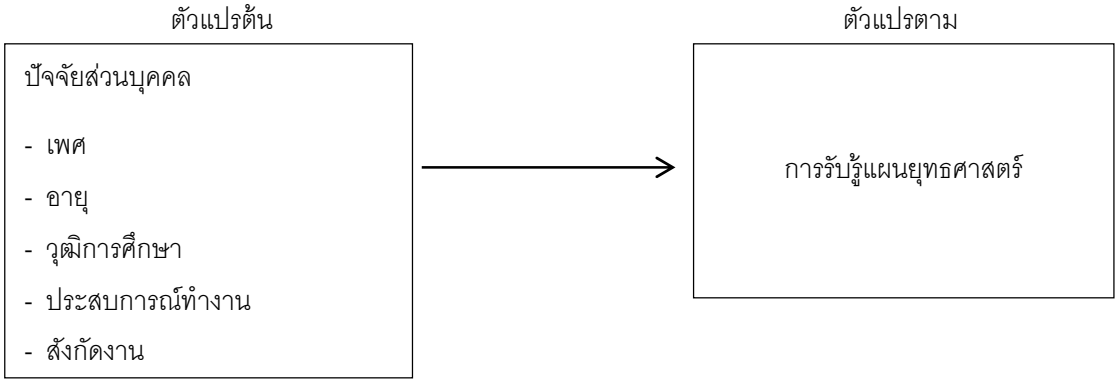
1. ศึกษาข้อมูลการรับรู้จากเอกสาร บทความ และหนังสือที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ลักขณา สิริวัฒน์ (2549:50)[7] ให้ความหมายการรับรู้ หมายถึง การเกิดสัมผัสอย่างมีความหมายและประสาทสัมผัสเกิดการสัมผัสขึ้น และตีความแห่งการสัมผัสได้รับออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายอันเป็นสิ่งที่รู้จักและเข้าใจกัน และในการแปลความหมายของการสัมผัสนั้นจำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบกรณ์เดิมหรือความรู้เดิม ดังนั้นหากคนเราไม่มีความรู้เดิมหรือลืมเรื่องนั้นๆ ไปก็จะไม่มีการรับรู้ในสิ่งนั้นๆ แต่จะเกิดเฉพาะการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น

บรรยงค์ โตจินดา (2543:287)[5] ให้ความหมายของการรับรู้ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับตีความและตอบสนองต่อสิ่งที่เกิดขึ้น การรับรู้แบ่งได้เป็น 2 กิจกรรม คือ การรับรู้และการแปลข้อมูลให้เป็นข้อความตามความเข้าใจ การรับรู้จะต้องคำนึงถึงความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร ความสนใจและประสบการณ์จึงสามารถทำให้แปลความถูกต้อง ชิฟแทน และ คานุก (Schiffman & Kanuk, 2000:146)[11] กล่าวว่าการรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลแต่ละคนมีการเลือก การประมวลผลและการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและ

ได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา อุบลวรรณ ภวกานันท์และคณะผู้เขียน (2554)[10] ให้ความหมายการรู้สึกและการรับรู้ คือ การที่อวัยวะรับความรู้สึกมีหน้าที่รับรู้ข้อมูลที่อยู่รอบๆ ตัวเรา ส่งผ่านเส้นประสาทขึ้นสู่สมองข้อมูลจะอยู่ในรูปของพลังงานต่างๆ สุชา จันทร์เอม (2540:119)[9] กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540:110)[3] กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้ รู้จักสิ่งต่างๆ สภาพต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้ามาทำปฏิกิริยากับตัวเราเป็นการแปลอาการสัมผัสให้ความหมายขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกเฉพาะตัวสำหรับบุคคลนั้นๆ วิภาพร มาพบสุข (2540:242)[8] ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการรับรู้ คือ 1. มีสิ่งเร้าที่จะรับรู้ (Stimulus) เช่น รูป รส กลิ่น เสียง 2. ประสาทสัมผัส (Sense Organs) และความรู้สึกสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง 3. ประสบการณ์เดิม หรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส 4. การแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัส เช่น ขับรถเห็นสัญญาณไฟแดงที่สี่แยก หมายถึงให้รถหยุด รัจรี นพเกตุ (2539:1)[6] กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่ได้จากความรู้สึก นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535:14)[4] ให้ความหมายของคำว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของคนและการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและสภาพจิตใจในปัจจุบัน กันยา สุวรรณแสง (2540:129)[1] ได้ให้ความสำคัญของการรับรู้ คือการรับรู้มีความสำคัญต่อการเรียนรู้ โดยการรับรู้ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ้าไม่มีการรับรู้การเรียนรู้จะเกิดขึ้นไปไม่ได้

2. ศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 131 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีกรอบแนวคิดการวิจัยคือ



รูปที่ 1 แสดงตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สังกัดงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด (Close ended)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด (Close ended) เป็นข้อคำถามที่ถามเกี่ยวกับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) โดยมี 2 ตัวเลือก คือ ทราบ และไม่ทราบ ส่วนข้อคำถามที่ถามเกี่ยวกับระดับการรับรู้ แต่ละข้อจะมีระดับมาตราส่วนที่เป็น

ข้อความ โดยจะกำหนดค่าน้ำหนักตามวิธีของลิเคิร์ท ได้แก่ ระดับการรับรู้มากที่สุดเท่ากับ 5 ระดับการรับรู้มากเท่ากับ 4 ระดับการรับรู้ปานกลางเท่ากับ 3 ระดับการรับรู้น้อยเท่ากับ 2 ระดับการรับรู้น้อยที่สุดเท่ากับ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามมีข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนจะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บมาได้ดังนั้นจึงต้องกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งหาค่าอันตรภาคชั้นเท่ากับ 0.8 ดังนั้นระดับความคิดเห็นจะมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์รับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์รับรู้มาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์รับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์รับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ย1.00 – 1.80 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์รับรู้น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open ended question) ที่เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) จำนวน 30 ฉบับ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรม SPSS ได้ผลดังนี้ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (reliability) โดยค่าสหสัมพันธ์วิธีของ Cronbach คำนวณได้ค่า 0.870 ถือว่าคำถามในแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือในระดับที่ยอมรับได้สามารถนำไปใช้ได้จริง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแก่พนักงานวิทยาลัยนานาชาติจำนวน 131 คน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 101 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 77.10 ในการคำนวณขนาดกลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามกลับมา หากต้องการค่าความเชื่อมั่น 95% จะต้องได้แบบสอบถามกลับคืนมาโดยคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane เท่ากับ 98 ฉบับ แบบสอบถามที่ตอบกลับมา 101 ฉบับถือว่ายอมรับได้โดยมีค่าความเชื่อมั่น 95% ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อประมวลผลข้อมูลและจัดทำการวิเคราะห์ทางสถิติสำหรับการวิจัย ดังนี้

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ (Percent) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สังกัดงาน

- สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลระดับการรับรู้

- สถิติอ้างอิงเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยค่า Independent –Samples T Test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- สถิติอ้างอิงเพื่อการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สังกัดงาน กับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- วิเคราะห์ข้อมูลจากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่ากลุ่มประชากรเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 63.4 เป็นเพศชายร้อยละ 36.6 มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี ร้อยละ 36.6 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 36 – 40 ปี ร้อยละ 23.8 มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี ร้อยละ 14.9 มีอายุระหว่าง 41 – 45 ปี ร้อยละ 10.9 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี ร้อยละ 5.9 มีอายุระหว่าง 46 – 50 ปี ร้อยละ 5 และกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ร้อยละ 3.0 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 49.5 วุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 29.7 มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.8 ประสบการณ์ทำงานที่วิทยาลัยฯ ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 42.6 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี ร้อยละ 32.7 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10 – 15 ปี ร้อยละ 11.9 มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15 – 20 ปี ร้อยละ 8.9 และมีประสบการณ์ทำงาน 21 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 4.0 สังกัดฝ่ายบริหาร ร้อยละ 36.6 สังกัดฝ่ายวิชาการ ร้อยละ 31.7 สังกัดงานแผน วิจัย และพัฒนา ร้อยละ 13.9 สังกัดสำนักงานคณบดี ร้อยละ 12.9 สังกัดฝ่ายกิจการนักศึกษา ร้อยละ 3.0 สังกัดฝ่ายการต่างประเทศร้อยละ 2.0

ผลการวิเคราะห์การรับรู้แผนยุทธศาสตร์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ (Percent) พบผลการวิจัยตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

การรับรู้	ทราบ		ไม่ทราบ	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
วิสัยทัศน์	95	94.1	6	5.9
พันธกิจ	94	93.1	7	6.9
ค่านิยม	77	76.2	24	23.8
ยุทธศาสตร์ที่ 1 Education and Learning	65	64.4	36	35.6
ยุทธศาสตร์ที่ 2 Internationalization	65	64.4	36	35.6
ยุทธศาสตร์ที่ 3 Research	77	76.2	24	23.8
ยุทธศาสตร์ที่ 4 Academic Support Services	66	65.3	35	34.7
ยุทธศาสตร์ที่ 5 Academic Services	69	68.3	32	31.7
ยุทธศาสตร์ที่ 6 Social Responsibility	65	64.4	36	35.6
ยุทธศาสตร์ที่ 7 Organization Management	63	62.4	38	37.6
ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA)	64	63.4	37	36.6

จากตารางที่ 1 พบว่าการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าร้อยละ 60 ทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) ดังนั้นจึงได้ศึกษาระดับการรับรู้ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของผู้ที่ตอบว่าทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ Core Values ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบผลการวิจัยตามตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระดับการรับรู้	จำนวน N	ค่าเฉลี่ย Mean ($\overline{X}$)	Std. Deviation	ระดับการรับรู้
วิสัยทัศน์	95	3.032	.5545	ปานกลาง
พันธกิจ	94	2.989	.6307	ปานกลาง
ค่านิยม	77	3.065	.6947	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 1 Education and Learning	64	2.781	.7008	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 2 Internationalization	65	2.785	.7179	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 3 Research	77	2.961	.6966	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 4 Academic Support Services	66	2.848	.7892	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 5 Academic Services	69	2.855	.7722	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 6 Social Responsibility	65	2.723	.8387	ปานกลาง
ยุทธศาสตร์ที่ 7 Organization Management	62	2.677	.8641	ปานกลาง
ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA)	64	2.594	.9713	น้อย
โดยรวม		2.84636		ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ตอบว่าทราบแผนยุทธศาสตร์ มีระดับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 อยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับการรับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) อยู่ในระดับน้อย โดยในภาพรวมพบว่าพนักงานมีระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) เท่ากับ 2.846

1.2 การวิเคราะห์สาเหตุของการ**ไม่**รับรู้ข้อมูลวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยค่าร้อยละ (Percent) พบผลการวิจัยตามตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลสาเหตุของการไม่รับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน

สาเหตุของการไม่รับรู้	วิสัยทัศน์	พันธกิจ	ค่านิยม	ข้อตกลงการปฏิบัติงาน
	เลือก(%)	เลือก(%)	เลือก(%)	เลือก(%)
ไม่รู้รายละเอียดของวิสัยทัศน์	-	-	33.3	45.9
รู้ว่ามีแต่ไม่ให้ความสำคัญเนื่องจากไม่เกี่ยวกับตนเอง	16.7	28.6	12.5	8.1
รู้ว่ามีแต่ไม่ให้ความสำคัญเนื่องจากไม่เกี่ยวกับงานที่ทำ	-	-	8.3	-
ไม่ทราบเนื่องจากไม่มีความรู้ทางด้านนี้	16.7	14.3	29.2	6.9
ไม่ทราบเนื่องจากจัดทำเป็นภาษาอังกฤษทำให้เข้าใจยาก	16.7	14.3	4.2	8.1

สาเหตุของการไม่รับรู้	วิสัยทัศน์	พันธกิจ	ค่านิยม	ข้อตกลงการปฏิบัติงาน
	เลือก(%)	เลือก(%)	เลือก(%)	เลือก(%)
ไม่ทราบเนื่องจากไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา	33.3	28.6	25.0	21.6

จากตารางที่ 3 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการไม่รับรู้วิสัยทัศน์เนื่องจากไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชาร้อยละ 33.3 ไม่รับรู้พันธกิจเนื่องจากรู้ว่ามีพันธกิจแต่ไม่ให้ความสำคัญเนื่องจากไม่เกี่ยวกับตนเอง และไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 28.6 ไม่รับรู้ค่านิยมเนื่องจากพนักงานไม่รู้รายละเอียดของค่านิยมของวิทยาลัยฯ ร้อยละ 33.3 รองลงมาคือไม่มีความรู้ทางด้านนี้ร้อยละ 29.2 ไม่รับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน ร้อยละ 45.9 รองลงมาคือ ไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 21.6

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลสาเหตุของการไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 7 (ST = ยุทธศาสตร์)

สาเหตุของการไม่รับรู้	ST 1 การศึกษา	ST 2 ความเป็นสากล	ST3 การวิจัย	ST4 สนับสนุนวิชาการ	ST 5 บริการวิชาการ	ST 6 ความรับผิดชอบต่อสังคม	ST 7 การบริหาร
	เลือก (%)	เลือก (%)	เลือก (%)	เลือก (%)	เลือก (%)	เลือก (%)	เลือก (%)
ไม่รู้รายละเอียดของวิสัยทัศน์	35.1	44.4	44.4	54.3	46.9	47.2	46.2
รู้ว่ามีแต่ไม่ให้ความสำคัญเนื่องจากไม่เกี่ยวกับตนเอง	13.5	13.9	13.9	5.7	12.5	8.3	5.1
รู้ว่ามีแต่ไม่ให้ความสำคัญเนื่องจากไม่เกี่ยวกับงานที่ทำ	10.8	13.9	13.9	8.6	6.3	8.3	2.6
ไม่ทราบเนื่องจากไม่มีความรู้ทางด้านนี้	16.2	11.1	11.1	11.4	12.5	13.9	25.6
ไม่ทราบเนื่องจากจัดทำเป็นภาษาอังกฤษทำให้เข้าใจยาก	8.1	11.1	11.1	8.6	9.4	11.1	7.7
ไม่ทราบเนื่องจากไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา	24.3	16.7	16.7	22.9	25.0	22.2	20.5

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 1 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 1 ร้อยละ 35.1 รองลงมาคือไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 24.3 เนื่องจาก ไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 2 ร้อยละ 44.4 รองลงมาคือไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 16.7 ไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 3 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 3 ร้อยละ 44.4 รองลงมาคือไม่มีความรู้ทางด้านนี้ และไม่ได้รับการถ่ายทอดกับผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 13.9 ไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 4 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 4 ร้อยละ

54.3 รองลงมาคือไม่ทราบเนื่องจากไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 22.9 ไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 5 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 5 ร้อยละ 46.9 รองลงมาคือไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 25.0 ไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 6 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 6 ร้อยละ 47.2 รองลงมาคือไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 22.2 ไม่รับรู้ยุทธศาสตร์ที่ 7 เนื่องจากไม่รู้รายละเอียดของยุทธศาสตร์ที่ 7 ร้อยละ 46.2 รองลงมาคือไม่มีความรู้ทางด้านนี้ ร้อยละ 25.6 และไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา ร้อยละ 20.5

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์

1. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วยค่า Independent – Samples T Test ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ กับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบผลการวิจัยตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ จำแนกตามเพศ

หัวข้อ	T	Sig.
วิสัยทัศน์	1.180	0.241
พันธกิจ	1.463	0.147
ค่านิยม	-1.029	0.307
ยุทธศาสตร์ที่ 1: การศึกษา	0.080	0.936
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ความเป็นสากล	-0.776	0.440
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การวิจัย	-1.936	0.057
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสนับสนุนทางวิชาการ	-0.507	0.613
ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การบริการวิชาการ	-0.562	0.575
ยุทธศาสตร์ที่ 6 : ความรับผิดชอบต่อสังคม	-0.776	0.440
ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การบริหาร	-0.456	0.649
ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน	-0.189	0.850

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) ไม่แตกต่างกัน

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) ใช้วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสังกัดงานกับการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบผลการวิจัยตามตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้แผนยุทธศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสังกัดงานต่างกัน

หัวข้อ	อายุ		วุฒิการศึกษา		ประสบการณ์ทำงาน		สังกัดงาน	
	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.	F	Sig.
วิสัยทัศน์	1.695	0.131	0.390	0.678	0.841	0.502	0.916	0.474
พันธกิจ	1.271	0.278	0.731	0.484	0.677	0.610	1.077	0.378
ค่านิยม	0.246	0.960	5.605	0.005*	0.678	0.609	0.754	0.585
ยุทธศาสตร์ที่ 1: การศึกษา	1.188	0.320	1.640	0.199	0.766	0.550	0.629	0.678
ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ความเป็นสากล	1.213	0.306	1.640	0.199	0.462	0.764	0.852	0.516
ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การวิจัย	1.493	0.189	6.601	0.002*	0.420	0.794	0.875	0.501
ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การสนับสนุนทางวิชาการ	0.841	0.541	1.200	0.306	1.079	0.371	0.447	0.814
ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การบริการวิชาการ	1.131	0.351	0.802	0.452	0.599	0.664	0.791	0.559
ยุทธศาสตร์ที่ 6 : ความรับผิดชอบต่อสังคม	1.105	0.366	4.217	0.018*	0.187	0.945	1.011	0.416
ยุทธศาสตร์ที่ 7 : การบริหาร	0.773	0.53	2.189	0.118	0.574	0.682	0.699	0.626
ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน	0.859	0.528	1.480	0.233	0.683	0.605	1.496	0.198

* นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุ ประสบการณ์ทำงาน สังกัดงานที่แตกต่างกันมีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานระดับปฏิบัติงานที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการวิจัย และยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการศึกษา

1. จากผลของการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าร้อยละ 60 ทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1-7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน วิทยาลัยฯ ควรมีแนวทางที่จะทำให้พนักงานทั้งองค์กร (100%) มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน เนื่องจากองค์กรจะดำเนินไปให้ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ทุกคนในองค์กรต้องมีเป้าหมายที่ตรงกันจะได้เดินไปในทิศทางเดียวกัน โดยการที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีระดับการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 - 7 อยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับการรับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงานอยู่ในระดับน้อย ทำให้เห็นว่าวิทยาลัยฯ ควรหาแนวทางเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีการรับรู้ข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงานให้มากขึ้น เป็นลำดับแรก

2. การที่พนักงานระดับปฏิบัติการไม่ทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน เนื่องจากส่วนใหญ่พนักงานระดับปฏิบัติการไม่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้บังคับบัญชา นั้น ตามแนวทางของผู้บริหารเดิมมีความประสงค์ให้มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์

พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน โดยวิธีการถ่ายทอดจากบนลงล่างคือจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรงเพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน แต่วิธีการนี้อาจมีข้อด้อยหากผู้บังคับบัญชาไม่ไปถ่ายทอดให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือถ่ายทอดเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการบางคนเท่านั้น ดังนั้นวิทยาลัยฯ ควรมีแนวทางเสริมในลักษณะอื่นเพื่อให้เกิดการรับรู้ ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่ว่าควรมีการประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทางและให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ รายงานหรือการติดตามผล

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้ ค่านิยมและยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้าน Research และยุทธศาสตร์ที่ 6 Social Responsibility แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นวุฒิการศึกษาจึงมีผลต่อการรับรู้สอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง “บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอธาตุพนมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1” พบว่าการเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษาอำเภอธาตุพนม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1 จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิต ที่ระดับ .05 (ฉัตรแก้ว ไชยคราม และประสาท อิสรปรีดา, 2555)[2]

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

งานวิจัยนี้ทำให้ผู้วิจัยทราบถึงการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงานของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล ทราบสาเหตุของการไม่รับรู้ และระดับการรับรู้จำแนกโดยปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่พนักงานระดับปฏิบัติการให้รับรู้แผนยุทธศาสตร์ได้ทั่วถึงทั้งองค์กรและสามารถนำไปเป็นเป้าหมายในการปฏิบัติงานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เสนอให้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และมีบอร์ดในการประชาสัมพันธ์หรืออาจประชาสัมพันธ์มากกว่า 3 แห่งเพื่อให้ทุกคนรับรู้เหมือนกันและเข้าใจตรงกัน มีการกระตุ้นการรับรู้ยุทธศาสตร์ต่างๆ แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ควรมีคู่มือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแจกให้ระดับปฏิบัติการ

2. ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

จากผลการวิจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์หลายๆ ช่องทางเพื่อให้มีการรับรู้และความเข้าใจที่ตรงกันมากขึ้น มีการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้อย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยควรมีการศึกษาต่อไปว่ามีช่องทางใดในการทำให้เกิดการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ยุทธศาสตร์ที่ 1 – 7 และข้อตกลงการปฏิบัติงานของส่วนงาน (PA) ที่เหมาะสมและเข้าถึงพนักงานระดับปฏิบัติการของวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงทั้งองค์กร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้แผนยุทธศาสตร์วิทยาลัยนานาชาติของพนักงานระดับปฏิบัติการวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดลฉบับนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ พญ.จุฬิธิดา โฉมฉาย ที่เปิดโอกาส

ให้พนักงานทำงานวิจัยและอนุมัติทุนสนับสนุนการวิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณคุณพรชนก เกตุกัณฑร ที่ให้คำปรึกษาเรื่องการทำวิจัยอย่างดียิ่งสุดท้ายนี้ ขอขอบคุณพนักงานระดับปฏิบัติการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบจนได้ข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์จนสำเร็จเป็นงานวิจัยฉบับนี้

เอกสารอ้างอิง

กันยา สุวรรณแสง. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป.* สำนักพิมพ์ รวมสาร์น. 129.

ฉัตรแก้ว ไชยคราม และประสาท อิสรปรีดา. (2555). *บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาตามการรับรู้ของครูโรงเรียนประถมศึกษา ในอำเภอธาตุพนมสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1 วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.* นครพนม:*มหาวิทยาลัยนครพนม.*

ทรงพล ภูมิพัฒน์. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป.* ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยศรีปทุม. 110.

นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2535). *จิตวิทยาทั่วไป. ภาควิชาจิตวิทยา* คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 14.

บรรยงค์ โตจินดา. (2543). *องค์การและการจัดการ.* สำนักพิมพ์ รวมสาส์น. 287.

รัจรี นพเกตุ. (2539). *จิตวิทยาทั่วไปเรื่องการรับรู้.* สำนักพิมพ์ประกายพรึก. 1.

ลักขณา สริวัฒน์. (2549). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน.* สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์. 50.

วิภาพร มาพบสุข. (2540). *จิตวิทยาทั่วไป.* สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ. 242.

สุชา จันทร์เอม. (2540). *สุขภาพจิต.* สำนักพิมพ์แพร่พิทยา. 119.

อุบลวรรณ ภวกานันท์และคณะผู้เขียน. (2554). *จิตวิทยาทั่วไป.* สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Schiffaman; & Kanuk. (2000). Customer Behavior-Psychology Aspects. New Jersey: Prentice-Hall. 146.