

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

กฤษเตชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
วันที่รับเข้า.....
วันที่..... 28 มี.ค. 2558
โดย.....
.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายกฤษเดชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมาย ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....  
(รองศาสตราจารย์ ชีรชัย บุญมาธรรม)      ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
(ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ ปทุมวนิชกุล)      กรรมการสอบวิทยานิพนธ์  
(ผู้ทรงคุณวุฒิ)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ)      กรรมการ  
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก)

.....  
(อาจารย์ ดร.ชาติ ศรีสวัสดิ์)      กรรมการ  
(อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ วรรณกุล)      .....  
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์      (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ์ ดีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
24 ธ.ค. 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม





ทดลองใช้ ระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 กลุ่มทดลองคือ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน เปรียบเทียบผลการทดลองก่อนและหลังการใช้รูปแบบ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

#### ผลการวิจัย พบว่า

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยเชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ปัจจัย เชิงสาเหตุที่ส่งผล โดยตรง และโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ปัจจัย เรียงลำดับตามค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล ดังนี้ 1) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (0.65) 2) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (0.41) 3) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (0.30) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (0.27) และ 4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (0.19) โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 76 ( $R^2 = 0.76$ )

2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ประกอบด้วยกิจกรรมในการพัฒนา จำนวน 12 กิจกรรม ได้แก่ 1) ไร่ให้เก็ก 2) การแสดงบทบาทสมมติ 3) ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา 4) ระดมสมองค้น ไม้แห่งความคิด 5) วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ 6) การทำงานเป็นทีม 7) กิจกรรม 5 ส 8) เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน 9) กิจกรรม บทบาทและหน้าที่ 10) ความประทับใจของฉัน 11) การสร้างขวัญกำลังใจ และ 12) กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย (อะไร)

3. หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น พบว่า หลังการทดลองเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ดีขึ้น ก่อนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**TITLE :** A Model for work performance efficiency development of Official in Royal Thai Army radio and television channel 5

**AUTHOR :** Kridtechin Tapsookvivadthanagul

**DEGREE :** Ph.D. (Regional Development Strategies)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr.Rungson Singhalert Major Advisor

Dr.Chatee Sirisawut Co-advisor

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2015**

### **ABSTRACT**

This research aimed to 1) study factors affecting work performance efficiency development of official in Royal Thai Army radio and television channel 5, 2) formulate a development model of work performance efficiency of official in Royal Thai Army radio and television channel 5 and 3) implement and evaluate the developed model of work performance efficiency. The research procedures were divided into 3 stages. In the first stage, The researcher investigated factors which directly and indirectly affected work performance efficiency of official in Royal Thai Army radio and television channel 5 by formulating a model of work performance as an outcome variable. Nine causal factors used for the study. Two hundred and ninety four official in Royal Thai Army radio and television channel 5 were selected and participated in the study and the required data were collected by using the questionnaire, were used for analyzing of data. Structural Equation Model : SEM, LISREL for Windows with Path Analysis. In the second stage, the researcher constructed the development model of work performance efficiency of official in Royal Thai Army radio and television channel 5 by using the study result from the first stage. Fifteen involved persons were participated in the workshop to co-operatively criticized and evaluated the model of work performance efficiency. In the third stage, the researcher implemented the model. After three months of implementation, the model was evaluated by 8 officers of Royal Thai Army radio and television channel 5 in Roi-ET station and analyzed by Wilcoxon Signed Rank Test.

Results of the research are as follows:

1. The developed causal factors showed harmony with the empirical data. Five causal factors with direct effects on work performance efficiency of official in Royal Thai Army radio and television channel 5 were found including 1) Team Working (0.65) 2) Emotional Intelligence (0.41) 3) Enthusiasm (0.30) 4) Role perception (0.27) and 5) Motive (0.19).

2. The development model of work performance efficiency consisted of 12 activities : 1) Taigeg Dance 2) Role Playing. 3) The hope 4) Tree of Idea 5) Service mine 6) Team Working 7) 5 S activity 8) Learning and development 9) Role and duty 10) The Impression 11) Motive and 12) What you want.

3. The official in Royal Thai Army radio and television channel 5 showed higher work performance efficiency as a whole and in 2 aspects : service and support than before implementation of model at the .05 level of statistical significance both Wilcoxon Signed Rank Test.

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำสม่ำเสมออย่างดียิ่ง จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก อาจารย์ ดร.ชาติรี ศิริสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง ทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร.สุนันท์ สาคร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ พันเอกจุลเจิน สีนุสนธิ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 และ นายเฉลิมชัย แก้วเฉลิม หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ให้ความอนุเคราะห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือในการวิจัย และผู้เชี่ยวชาญระดมพลังปัญญาวิวัฒน์ เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณผู้บริหารสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 และบุคลากรทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกด้านการจัดเก็บข้อมูล และสถานที่ในการดำเนินกิจกรรม โครงการ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.กมลวรรณ สาคร ที่เป็นตัวอย่างอันดียิ่งในการศึกษาของข้าพเจ้า ตลอดจนครอบครัวของข้าพเจ้า ที่ได้คอยเป็นกำลังใจ คอยดูแลและให้ความช่วยเหลือในการศึกษาครั้งนี้ จนสำเร็จการศึกษาด้วยความภาคภูมิใจ

อนึ่ง คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันพึงมีของการวิจัยฉบับนี้ต่อผู้ที่สนใจศึกษา ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของคุณพ่อเพ็ง ทับสุขวิวัฒน์กุล บิดา คุณแม่ทองจันทร์ ทับสุขวิวัฒน์กุล มารดา ผู้เป็นบุพการีแห่งชีวิต ตลอดจนครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

กฤษเตชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล

## สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ .....	๖
ABSTRACT .....	๖
กิตติกรรมประกาศ .....	๗
สารบัญ .....	๗
สารบัญตาราง .....	๘
สารบัญตารางภาคผนวก .....	๙
สารบัญแผนภาพ .....	๑๐
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
คำถามวิจัย .....	8
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	8
สมมติฐานการวิจัย .....	9
ขอบเขตของการวิจัย .....	11
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	14
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา .....	17
บริบทของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 .....	26
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	80
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 .....	85
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ....	144

วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์	
กองทัพบกช่อง 5 .....	148
กรอบแนวคิดของการวิจัย .....	158
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	161
การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 .....	162
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	162
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	165
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	166
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	177
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	177
การวิจัย ระยะที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ	
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 .....	179
กลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย .....	179
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล .....	180
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	181
การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ	
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 .....	183
กลุ่มทดลอง .....	183
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย .....	183
เครื่องมือการวิจัย .....	183
วิธีดำเนินการ .....	184

กระบวนการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 .....	185
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	188
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะที่ 1 .....	188
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะที่ 2 .....	204
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระยะที่ 3 .....	243
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	254
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	254
สมมติฐานของการวิจัย .....	254
วิธีดำเนินการวิจัย .....	255
สรุปผลการวิจัย .....	257
อภิปรายผล .....	259
ข้อเสนอแนะ .....	272
บรรณานุกรม .....	274
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	287
ภาคผนวก ข หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	304
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม .....	309
ภาคผนวก ง ผลการประเมินคุณภาพเครื่องมือ .....	312
ภาคผนวก จ ภาพกิจกรรม .....	343
ประวัติผู้วิจัย .....	347



## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนหน่วยตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 แยกตามเขตสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ย่อย ทั่วประเทศ และส่วนกลาง .....	164
2	แสดงจำนวนของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยระยะที่ 2 .....	179
3	จำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	189
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม .....	192
5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร .....	193
6	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่วิเคราะห์โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression .....	194
7	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination) .....	195
8	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นที่ 1 ของการวิจัย ....	197
9	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย .....	199
10	ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล .....	200
11	ทิศทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination) .....	205
12	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 .....	235

13	เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เข้าร่วม ทดลองรูปแบบการพัฒนา .....	243
14	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 .....	249
15	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาคณะกรรมาธิการของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 .....	250
16	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนารับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 .....	250
17	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาคณะกรรมาธิการของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 .....	251
18	ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาระงุงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 .....	251

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

- 1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในเบื้องต้น ..... 310



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 รูปแบบเชิงระบบและสถานการณ์ของบราวน์และ โมเบิร์ก (Brown and Moberg) .....	22
2 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ (Model) .....	26
3 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในระยะการวิจัยที่ 1 .....	159
4 แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัยที่จะให้ได้รูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 .....	160
5 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ตัวแบบตั้งต้นที่ 1 .....	197
6 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ปรับปรุงใหม่ .....	198
7 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 .....	202
8 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์เบื้องต้น .....	207
9 หัวใจการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ .....	210
10 การปรึกษาหารือที่มีประสิทธิภาพ .....	210
11 การทำงาน VS การทำงานเน้นคน .....	211
12 รูปแบบพฤติกรรมบุคคลเพื่อความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน .....	211

13	รูปปริศนา .....	214
14	รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ สถานีโทรทัศน์เบื้องต้น .....	216
15	รูปแบบการพัฒนาความสามารถด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์เบื้องต้น .....	220
16	รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์เบื้องต้น .....	224
17	แสดงวัฏจักรของการเกิดแรงจูงใจ .....	230
18	บริเวณต่างๆ ในหน้าต่างหัวใจ .....	231
19	รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง .....	238
20	กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 .....	253

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

สังคมปัจจุบันสื่อวิทยุโทรทัศน์ ได้มีอิทธิพลต่อชีวิตผู้คนเป็นอย่างมาก ตั้งแต่ตื่นนอน จนกระทั่งเข้านอน จนสามารถกล่าวได้ว่า สื่อวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อที่มีการเข้าถึงประชาชนทุกชนชั้นและทุกฐานะ สามารถแพร่กระจายไปได้ทุกหนทุกแห่ง และมีอำนาจในการจูงใจสูงกว่าสื่ออื่น ๆ ไม่มีบุคคลใดในสังคมที่จะ ไม่มีสื่อวิทยุโทรทัศน์เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะดั่งนั้น การดำเนินชีวิตประจำวันของสังคมยุคนี้ สื่อวิทยุโทรทัศน์จึงถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต เมื่อตื่นนอนในยามเช้าหลาย ๆ ครอบครัวก็จะเริ่มต้นภารกิจในชีวิตประจำวันพร้อมกับการชมรายการต่าง ๆ จากโทรทัศน์ จนกล่าวได้ว่า สื่อวิทยุโทรทัศน์ในปัจจุบันได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเราโดยที่เราไม่รู้ตัว (ศิริพร วีระโชติ. 2549 : 92)

เมื่อผู้คนกลับจากที่ทำงานหรือเรียนหนังสือสิ่งหนึ่งที่ต้องได้รับจากสื่อโทรทัศน์ คือ ความบันเทิง ไม่ว่าจะเป็นเกมโชว์ กีฬา และดนตรี เพราะว่าในชีวิตประจำวันของผู้คนมักพบแต่ปัญหาในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการงานที่ต้องรับผิดชอบ เพื่อนร่วมงาน เจ้านาย การคร่ำเคร่งกับตำราเรียนทำให้ได้รับความเครียด เมื่อกลับจากโรงเรียน ที่ทำงาน ก็มักต้องการพักผ่อน ได้รับความบันเทิงเพื่อต้องการคลายเครียดจากการทำงาน หรือเรียนหนังสือมาทั้งวัน บางคนก็เลือกที่จะไปรับประทานอาหารกับเพื่อนๆ หรือกับครอบครัว แต่บางคนก็ต้องการพักผ่อนที่บ้าน สื่อที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ดีที่สุดก็คือ สื่อวิทยุโทรทัศน์นั่นเอง ซึ่งเราสามารถเลือกรับรายการ ตามความสนใจ ความพอใจ ซึ่งช่วยให้อารมณ์ดีขึ้น รายการเกมโชว์ กีฬา บันเทิง ความรู้ข่าวสาร และสื่อการศึกษาชุดที่น่าสนใจ เป็นทางเลือกของผู้ชมรายการโทรทัศน์ เพราะได้เห็นทั้งภาพและเสียง เรียกว่า เป็นการถ่ายทอดอารมณ์ เมื่อได้รับชมเหมือนได้อยู่ในเหตุการณ์จริงเลยทีเดียว ซึ่งถือได้ว่าสื่อโทรทัศน์ซึ่งมีทั้งภาพและเสียงครบกระบวนการ ทำให้ผู้ชมได้รับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ด้วยตาตัวเองและได้ยินเสียงด้วยหูตัวเองในเหตุการณ์ปัจจุบันอย่างแท้จริง (สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5. 2545 : 6)

สื่อวิทยุโทรทัศน์มีหลากหลายรูปแบบแตกต่างกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้บริการ ข่าวสาร ความรู้ ให้การศึกษาและความบันเทิง โดยทั่วไปรูปแบบรายการโทรทัศน์ที่น่าสนใจจะอยู่ที่ปัจจัยหลาย ๆ อย่างซึ่งประกอบด้วยการประกอบของกระบวนการสื่อสาร คือ ผู้ส่งสาร

(Sender) เนื้อหาของสาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Audience) ซึ่งผู้รับสารเป็นองค์ประกอบที่ได้รับความสนใจในการศึกษาวิเคราะห์อย่างมากที่สุด ซึ่งเราอาจกล่าวได้ว่าผู้รับสาร หรือผู้ชมเป็นตัวชี้ความสำเร็จของรายการ (Rating) ได้ (กาญจนา แก้วเทพ, 2546 : 291)

การจัดตั้งสถานีโทรทัศน์เป็นครั้งแรกในประเทศไทย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2498 คือ สถานีโทรทัศน์ไทยทีวี ช่อง 4 บางขุนพรหม ซึ่งภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น ช่อง 9 อ.ส.ม.ท. และโมเดิร์นไนน์ ทีวี ตามลำดับ ปัจจุบันประเทศไทยมีสถานีโทรทัศน์ทั้งหมด 7 สถานี ได้แก่ สถานีแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายรายเดือนในการรับชม (Free TV) จำนวน 6 สถานี คือ 1) สถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 2) สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 3) สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 4) โมเดิร์นไนน์ ทีวี 5) สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ (NBT) และ 6) ทีวีไทย ทีวีสาธารณะ (TPBS) สถานีโทรทัศน์แบบเสียค่าใช้จ่ายรายเดือนในการรับชม (Cable TV) คือ True Visions (จิราภรณ์ สุวรรณวาทกิจ, 2547 : 3)

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 (Royal Thai Army Radio and Television Channel 5; ชื่อย่อ : ททบ.5) เป็นสถานีโทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Terrestrial Television) ของกองทัพบกไทย และเป็นสถานีโทรทัศน์แห่งที่สองของประเทศไทย เริ่มแพร่ภาพเป็นปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2501 ในระบบวีเอชเอฟ เดิมออกอากาศเป็นภาพขาวดำ ทางช่องสัญญาณที่ 7 ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 จึงย้ายมาออกอากาศด้วยภาพสี ทางช่องสัญญาณที่ 5 จนถึงปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วย สมเด็จพระเจ้า ลูกเธอ เจ้าฟ้าหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าวชิราลงกรณ์ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิรินธรเทพรัตนสุภา กิติวัฒนากุล โสภาคย์ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ทอดพระเนตรกิจการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2508 นอกจากนี้ ททบ. ยังเริ่มจัดตั้ง สถานีวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟเอ็ม ความถี่ 94.0 เมกะเฮิร์ตซ์ ในปีเดียวกันนี้ โดยในระยะแรกเป็นการถ่ายทอดเสียงภาษาอังกฤษ จากฟิล์มภาพยนตร์ที่ออกอากาศทาง ททบ. และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2511 ททบ. ร่วมกับ สถานีโทรทัศน์อีก 3 แห่งในขณะนั้น ก่อตั้งโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย (ชื่อย่อ : ทรท., ทีวีพูล) เพื่ออำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน ระหว่างสถานีโทรทัศน์ในประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2515 ททบ. ตั้งสถานีทวนสัญญาณเพิ่มเติม ที่จังหวัดนครสวรรค์และจังหวัด นครราชสีมา โดยเปลี่ยนมาใช้ระบบไมโครเวฟแทน จากนั้น ททบ.ปรับปรุงระบบเครื่องส่ง

โทรทัศน์ จากเดิมที่ใช้ระบบ 525 เส้น ภาพขาวดำ ช่องสัญญาณที่ 7 เป็นระบบ 625 เส้น ในย่านความถี่วีเอชเอฟ ทางช่องสัญญาณที่ 5 ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2517 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (ททบ.5) ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้มาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2517 ททบ. เริ่มออกอากาศด้วยภาพสีในระบบพาล (Phase Alternation Line - PAL) เป็นครั้งแรกด้วยการถ่ายทอดสด พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนและสวนสนามของทหารรักษาพระองค์ จากลานพระราชวังดุสิต และต่อมา ททบ. จึงเปลี่ยนแปลงตราสัญลักษณ์ของสถานี เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานของสถานี และยังมีการเปลี่ยนอีกครั้งหนึ่งด้วยต่อมาตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2541 ททบ. ดำเนินการออกอากาศโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม ในระบบดิจิทัลไปยังทุกภูมิภาคทั่วโลก ตามโครงการ ไทยทีวีโกลบอลเน็ตเวิร์ก โดยปัจจุบันสามารถรับชมในกว่า 170 ประเทศ และในวาระครบรอบ 40 ปี ททบ. ปีเดียวกันนั่นเอง การก่อสร้างอาคารที่ทำการ และอาคารหลักของสถานีโทรทัศน์ ซึ่งรวมส่วนบริหาร ส่วนปฏิบัติการ และส่วนสนับสนุนไว้ในอาคารเดียวกัน รวมทั้งมีห้องส่งโทรทัศน์อันทันสมัย จำนวน 4 ห้อง ก็แล้วเสร็จสมบูรณ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ททบ. เริ่มดำเนินงานก่อสร้าง อาคารสำนักงานเพิ่มเติม และอาคารจอดรถ กำหนดแล้วเสร็จในวาระครบรอบ 50 ปีของ ททบ. คือ พ.ศ. 2551 โดยในปีดังกล่าว ททบ. จัดซื้อระบบออกอากาศภายในห้องส่งใหม่ ประกอบด้วยโรงถ่ายเสมือนจริง (Virtual Studio) และกำแพงวิดีโอทัศน์ (Video Wall) พร้อมทั้งใช้สีแดง ประกอบการนำเสนอข่าวของสถานีฯ ในปีต่อมา (พ.ศ. 2552) ททบ. เปลี่ยนไปใช้สีเขียว เป็นหลักในการนำเสนอข่าว โดยให้มีนัยสื่อถึงกองทัพบก ล่าสุด ททบ. ดำเนินงานก่อสร้าง อาคารชุดอเนกประสงค์แห่งใหม่เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมีกำหนดแล้วเสร็จวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2557 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อนุญาตให้กรมประชาสัมพันธ์ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ททบ. และองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ร่วมกันทดลองออกอากาศโทรทัศน์ระบบดิจิทัล โดยมอบหมายให้ ททบ. เป็นผู้ดำเนินการ ตั้งแต่เวลา 13:00 น. ของวันศุกร์ที่ 25 มกราคม จนถึงเวลา 12:59 น. ของวันพุธที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 เป็นระยะเวลา 6 เดือน ในย่านความถี่ยูเอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 36 ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ช่องรายการคือ 6 ช่องทวนสัญญาณจากช่องโทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Terrestrial) ด้วยความละเอียดมาตรฐาน (Standard Definition - SD) ตามปกติซึ่งประกอบด้วย ไทยทีวีสีช่อง 3, ททบ.5, ช่อง 7 สี, โมเดิร์นไนน์ทีวี, สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส สำหรับอีก 2 ช่องรายการ จะทดลองออกอากาศโทรทัศน์ความละเอียดสูง (High Definition - HD) กล่าวคือ ช่องหนึ่งจะกระจายเสียงและแพร่ภาพ รายการโทรทัศน์ความ



ละเอียดสูงซึ่งผลิตโดย ททบ. ส่วนอีกช่องหนึ่งจะทวนสัญญาณ จากช่องรายการของไทยพีบีเอส ซึ่งออกอากาศในระบบความละเอียดสูงผ่านดาวเทียมอยู่แต่เดิม โดยมีรัศมีรอบเสาส่งสัญญาณบนยอดอาคารไบฮก 2 เป็นระยะทาง 80 กิโลเมตร ครอบคลุมเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (<http://www.tv5.co.th/dat5/digitalpage.php>)

การปฏิบัติงานในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) จำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพทันโลกทันเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลาในองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และจากสภาพเศรษฐกิจและการเปลี่ยนแปลงในบริบทของประเทศ รวมทั้งความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีต่าง ๆ หน่วยงานส่วนใหญ่ที่ประสบผลสำเร็จในปัจจุบันล้วนเป็นผลมาจากการปรับองค์กรให้มีความยืดหยุ่น มีการเรียนรู้ถึงวิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ที่มุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของประชาชน หรือผู้รับบริการที่ปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา คุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ถูกนำมากล่าวถึงอย่างกว้างขวางทั้งในกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (บุญใจ ศรีสถิตินรากุล. 2544 : 2) โดยทุกหน่วยงานต่างเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของประชาชน ได้อย่างสูงสุดทั้งในด้านคุณภาพและการจัดการเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันและการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (อรพรรณ นครวงศ์. 2546 : 1) ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องทำงานเป็นทีม มีเป้าหมายร่วมกัน มีแนวทางการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน สมาชิกองค์กรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น มีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่มอบหมายให้ สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นเจ้าขององค์กร และมีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ (อรพรรณ นครวงศ์. 2546 : 2)

สังคมปัจจุบันอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน จำเป็นต้องมีผู้นำที่ชาญฉลาด กล้าทำ กล้านำ กล้าเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการนำหรือภาวะผู้นำเป็นคุณสมบัติหรือทักษะส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่สามารถสร้างขึ้นได้ หากได้รับการพัฒนาฝึกฝนผู้นำที่เราพบเห็นกันอยู่ทุกวันนี้อาจจะไม่มีความสามารถในการนำที่ดีพอก็ได้ จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายทั้งในระดับองค์กรและในระดับประเทศ กล่าวคือ คนที่ทำหน้าที่เป็นผู้นำ (Leader) นั้นไม่ได้หมายความว่า จะเพียงพร้อมไปด้วยคุณสมบัติและความสามารถในการนำ (Leadership) เสมอไป แต่ในทางตรงกันข้ามใครก็ตามที่มีภาวะผู้นำ (Leadership) ก็แสดงว่าผู้นั้นมีความพร้อม และเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำ (Leader) (ประพนธ์ ภาสุกยัต. 2547 : 87)

นอกจากนั้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์การจำเป็นต้องมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เป็นการปฏิบัติตามสิทธิและหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตามโครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าว จะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น (Katz & Kahn. 1978 : 43) การแสดงบทบาทจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคม บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึงบทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตามการคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน เพราะบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม (สุพัตรา สุภาพ. 2538 : 53) ในการจัดการองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือธุรกิจเอกชนผู้บริหารต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจและการดำเนินงาน ดังนั้น การที่ผู้บริหารตระหนักถึงความสำคัญและการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมย่อมก่อให้เกิด โอกาสที่จะวางแผนกลยุทธ์ต่าง ๆ ได้ในอนาคต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2550 : 68) บรรยากาศองค์การเป็นลักษณะของความรู้สึกและความเข้าใจของสมาชิกในองค์การ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความเป็นไปในองค์การ ซึ่งจะมี ความเกี่ยวข้องกับผู้ที่ทำงานในองค์การ โดยตรง ทุกคนที่ทำงานในองค์การจะต้องรับรู้และสัมผัสกับบรรยากาศในแต่ละองค์การแตกต่างกัน สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การที่แตกต่างหรือเปลี่ยนแปลงไป มีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย (Gibson. 1997 : 525) บรรยากาศองค์การมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและบุคลากรในองค์การโดยตรง และจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น มีความเต็มใจในการทำงาน และแสดงความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยตรง แต่ถ้าหากบุคลากรไม่พึงพอใจในบรรยากาศองค์การหรือมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ จะทำให้เกิดความไม่เต็มใจและไม่ทุ่มเทในการทำงาน ขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน (พลู เดชะรินทร์. 2548 : 12) ทั้งนี้บุคลากรในองค์การสามารถสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การได้ ซึ่งบรรยากาศองค์การประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ ความท้าทาย และความรับผิดชอบ ความอบอุ่นและการสนับสนุน รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ และความ

เสี่ยงภัย และการรับความเสี่ยงภัย (ฉัตรนิศา ไชยเอียด และคณะ. 2549 : 19-20) การสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีนั้น จะทำให้บุคลากรในองค์การมีความรัก ความสามัคคี เข้าใจซึ่งกันและกัน มีขวัญและกำลังใจดี ยินดีที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และสามารถลดความขัดแย้งได้ (ชาอุษัย อาจินสมาจาร. 2544 : 7) ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์การและสร้างบรรยากาศที่ดีให้เกิดขึ้นในภายองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะช่วยให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจ เอาใจใส่รับผิดชอบต่องานที่รับผิดชอบและงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นส่งผลให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่แสดงให้เห็นถึงความสามารถ ความเอาใจใส่ และความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความมุ่งมั่นและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ รู้สึกสนุกสนานและมีความขยันขันแข็งในการทำงาน รวมทั้งมีความอดทนไม่ทอดถอนหรือหมดความพยายามต่องานที่ต้องปฏิบัติ (อนุสราทองอุไร. 2549 : 7) ในการทำงานใด ๆ ถ้ามีความกระตือรือร้นก็จะทำให้ประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี ความกระตือรือร้นในการทำงานกับความสำเร็จจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน ผู้ที่ทำงานด้วยความกระตือรือร้นย่อมประสบผลสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่ความสำเร็จในการทำงานก็ย่อมมีผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานด้วย (เป็ทมา ทิพย์โอสถ. 2550 : 30) บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานได้นั้น ไม่ใช่มีแค่ความเก่งหรือความสามารถเพียงอย่างเดียว ต้องมีความเชื่อมั่นในตนเอง ความมุ่งมั่น มีการใฝ่รู้หรือแสวงหาความรู้ มีความรับผิดชอบ ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของงานได้ (Maxwell. 2007 : 7) พฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรดังกล่าวเป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความกระตือรือร้นในการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรเกิดจากการได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการในการที่จะทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน (พลุ เศษรินทร์. 2548 : 12) บุคลากรที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานมักจะเป็นผู้ที่ทำงานหรือใส่ความพยายามเข้าไปในการทำงานมากกว่าที่งานนั้นต้องการจริง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จหรือการแสวงหาวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่อปฏิบัติตามที่ผู้บริหารสั่ง หรือรอคอยการกระตุ้นจากเพื่อนร่วมงานให้ทำงานอย่างเต็มที่ เมื่อบุคลากรมีความกระตือรือร้นก็จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การ และเมื่อองค์การมีความสำเร็จก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นมากขึ้น สุดท้ายก็จะกลายเป็นวงจรที่ต่อเนื่องกันไป (พลุ เศษ

รินทร์. 2548 : 12) ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาเพื่อนำไปเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

ด้วยภาระหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน ที่มีบทบาทในการทำงานหลากหลาย เช่น การพัฒนาศักยภาพของตนเองและเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น การบริหารองค์กร การให้บริการประชาชน เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันก็มีเวลาการปฏิบัติงานที่จำกัด บางครั้งก็เกิดความสับสนด้วยไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างแท้จริงหรือมีความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) และบางครั้งยังเกิดความรู้สึกที่ขัดแย้งในการแสดงบทบาทของตนเอง (Role Conflict) แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน มีการรับรู้บทบาทที่ไม่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน ทำให้ปฏิบัติงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพว่า ความคลุมเครือในบทบาทส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ยศวรรณ พิศพัฒนศิริผล. 2541 : 57)

สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบกช่อง 5 ได้ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดทุกปี ๆ ละ 2 ครั้ง เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้และคุณลักษณะของการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด วัดผลการปฏิบัติงานจากตัวชี้วัดที่กำหนดโดย ก.พ.ร. ซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านพัฒนาองค์กร จากผลการประเมินการปฏิบัติงานของสถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ในรอบปีที่ผ่านมา พบว่า ผลการประเมินยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาขององค์กรยังมีปัญหา โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน ซึ่งเป็นผู้นำองค์กรที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้ได้ตามเป้าหมาย จะต้องได้รับการพัฒนาเป็นอย่างยิ่งที่จะหารูปแบบในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จให้จงได้ ซึ่งจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ชมโทรทัศน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 ร้อยละ 76 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่สถานีวิทยุโทรทัศน ตั้งไว้ที่ ร้อยละ 85 และจากเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบกช่อง 5 ที่มีเรื่องฟ้องร้องเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับในปี 2556 เดือน สิงหาคม 2556 มีจำนวน 4 เรื่อง เดือน กันยายน 2556 มีจำนวน 5 เรื่อง เดือน ตุลาคม 2556 มีจำนวน 8 เรื่อง เดือน พฤศจิกายน 2556 มี จำนวน 8 เรื่อง ซึ่งเป็นเรื่องของการให้บริการที่ไม่ได้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ชมโทรทัศน (รายงานประจำปี สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5. 2555 : 84-93) จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบกชอง 5 ยังคงต้องได้รับการศึกษา และพัฒนาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5 ซึ่งเป็นทางเลือกอีกทางเลือกหนึ่งในการรับชมรายการเกมโชว์ กีฬา บันเทิง ความรู้ข่าวสาร และสื่อการศึกษาต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่สร้างสรรค์งานให้ออกมาน่าสนใจ น่าติดตาม เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ดังนั้นผู้วิจัย จึงได้ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5 สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทดลองใช้รวมทั้งประเมินรูปแบบการพัฒนา เพื่อให้สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบกชอง 5 เป็นสถานีวิทยุโทรทัศนํที่มีคุณภาพในสายตาของประชาชน มีเนื้อหา สารระ และความบันเทิง สอดคล้องกับความต้องการรับชมรายการของผู้ชมสถานีวิทยุโทรทัศนํให้มากยิ่งขึ้นและให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ชมรายการต่อไป

### คําถามการวิจัย

1. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5
2. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5 เป็นอย่างไร
3. ผลการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5 ได้ผลเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5
3. เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนํกองทัพบก ชอง 5



## สมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (กล่าวไว้ในบทที่ 2) ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อการวิจัยดังนี้

1. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) การรับรู้บทบาท ได้รับอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมจาก 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 6) บรรยากาศขององค์กร

2. หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแล้ว กลุ่มทดลอง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 สูงกว่า ก่อนการทดลอง

## ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1. พื้นที่เป้าหมาย เป็นการศึกษาเฉพาะในประเทศไทย
2. ขั้นตอนการวิจัย การวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ
  - ระยะที่ 1 เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
  - ระยะที่ 2 เป็นการวิจัย เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
  - ระยะที่ 3 เป็นการวิจัย เพื่อทดลองใช้และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
3. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
  - 3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 1
    - 3.1.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัย
      - 1) ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

จำนวน 1,113 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973 : 727) จำนวน 294 คน

### 3.1.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 คือ

- 1.1) ด้านความฉลาดทางอารมณ์
- 1.2) ด้านภาวะผู้นำ
- 1.3) ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
- 1.4) ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.5) ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
- 1.6) ด้านการรับรู้บทบาท

2) ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ

- 2.1) ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 2.2) ด้านการทำงานเป็นทีม
- 2.3) ด้านบรรยากาศองค์กร

3) ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 3.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย การสร้างรูปแบบการวิจัย ระยะที่ 2

กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออก จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ในส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน โดยใช้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการศึกษาของผู้วิจัย ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบ

### 3.3 กลุ่มทดลอง และตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ระยะที่ 3

3.3.1 กลุ่มทดลอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

3.3.2 วิธีการประเมิน คือ ผลการบันทึก ผลการสังเกต(แบบสังเกต พฤติกรรม) และผลการตอบแบบสอบถาม (จากปัจจัยที่เป็นสาเหตุในการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1) กับกลุ่มทดลอง โดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลอง และหลังการทดลอง

#### 3.3.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่

- 1) ตัวแปรอิสระ คือ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 ที่ได้จากการวิจัย ในระยะที่ 2
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่พบว่าส่งผลต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบการพัฒนา หมายถึง วิธีการ กิจกรรม แผนงาน โครงการ หรือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน ที่ก่อให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน
2. เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 ในทุกตำแหน่ง
3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 หมายถึง ผลการปฏิบัติงานและคุณลักษณะของงาน ซึ่งวัดจากแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี 2551 มี 5 ระดับ คือ ระดับดีเด่น ระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับต้องปรับปรุง โดยวัด 2 ด้าน คือ ด้านผลงาน และ ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน
4. ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 ในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย
  - 1) มีความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย
  - 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมและมีความเข้าใจการแสดงออกของอารมณ์ของผู้อื่นที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย
  - 3) มีความ



สามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเอง และของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม 4) มีความเข้าใจ และมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต. 2544 : 122-123)

5. **ภาวะผู้นำ** หมายถึง ความสามารถที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้ดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย ในการวัดภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำของ สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2545 : 189)

6. **ความเชื่อมั่นในตนเอง** หมายถึง ความกล้า ความเชื่อมั่น ความมั่นใจที่เพิ่มขึ้นในบุคคลจนทำให้บุคคลสามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการได้ เช่น การยกมือแสดงความคิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ การไปติดต่อ ประสานงาน พูดคุย การแสดงความคิดเห็น หรือแสดงจุดยืนของตนกับบุคคลต่าง ๆ ในเรื่องต่าง ๆ ในการวัดความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2552 : 173)

7. **การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานและกระทำด้วยความสมัครใจ โดยการทำงานตามหน้าที่ของตนเอง ส่งเสริมให้หน่วยงานมีประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ และกระทำโดยไม่ได้นำถึงผลตอบแทนตามระบบของรางวัลที่หน่วยงานกำหนด และมีการแสดงออกใน 4 ด้าน คือ ด้านการช่วยเหลือ เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมจะส่งผลโดยตรงทางบวกต่อสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิผลสูงขึ้น ด้านมารยาทและความสุภาพ เป็นการรู้จักกฎระเบียบในการทำงาน การให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร เป็นการแสดงกระทำที่ให้เกิดความสงบสุขมีบรรยากาศการทำงานที่ดี ตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กรและ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นการกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สุขสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหา อันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงาน และการเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีต่อส่วนรวม ในการวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วริณธ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70)

8. **ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)** หมายถึง สภาพการประพฤติปฏิบัติตนที่แสดงออกมาด้านการปฏิบัติงาน ในทางความขยันขันแข็ง ความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่จริงจังใน

การปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการทำงานที่การแสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที มีการตื่นตัว มีการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานอยู่ตลอดเวลา แสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานมีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ในการวัดความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ รังสรรค์ สิงหเลิศ (2552 : 172)

**9. บรรยากาศขององค์กร** หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรรับรู้ โดยตรงและโดยอ้อมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทักษะคติ ปทัสถานและพฤติกรรมของบุคลากร มีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละองค์กร สามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กร ในการวัดบรรยากาศขององค์กร ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95)

**10. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์** หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับ หรือเร้าใจให้บุคคลมีความปรารถนา ความพากเพียร และมุ่งมั่นพยายามที่จะทำให้สำเร็จหรือสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตนวางไว้ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ ในการวัดแรงจูงใจ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ วีระยุทธ กองอาษา. (2553 : 98 )

**11. ความสามารถในการทำงานเป็นทีม** หมายถึง ความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะสามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้การทำงานดียิ่งขึ้น ในการวัดความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ วูดล็อก (Woodlock. 1989 : 220-227)

**12. การรับรู้บทบาท** หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ตามสิ่งที่ได้รับมอบหมายในสถานภาพตน จะถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ การจูงใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง ในการวัดการรับรู้บทบาท ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2541 : 104)

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้สารสนเทศว่าด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
2. ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่สามารถนำไปพัฒนา และแก้ไขปัญหาคาดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอโดยแบ่งออกเป็นหัวข้อเรียงลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา
  - 1.1 ความหมาย
  - 1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาและรูปแบบ
2. บริบทของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
  - 3.1 การวัด
  - 3.2 หลักการและที่มา
  - 3.3 วัตถุประสงค์
  - 3.4 กรอบการวัด
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
  - 4.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์
    - 4.1.1 ความหมาย
    - 4.1.2 การวัด
    - 4.1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์
  - 4.2 ด้านภาวะผู้นำ
    - 4.2.1 ความหมาย
    - 4.2.2 การวัด
    - 4.2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ
  - 4.3 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
    - 4.3.1 ความหมาย

- 4.3.2 การวัด
- 4.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง
- 4.4 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
  - 4.4.1 ความหมาย
  - 4.4.2 การวัด
  - 4.4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 4.5 ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
  - 4.5.1 ความหมาย
  - 4.5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
  - 4.5.3 การวัด
  - 4.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
- 4.6 ด้านการรับรู้บทบาท
  - 4.9.1 ความหมาย
  - 4.9.2 การวัด
  - 4.9.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บทบาท
- 4.7 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
  - 4.7.1 ความหมาย
  - 4.7.2 การวัด
  - 4.7.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- 4.8 ด้านการทำงานเป็นทีม
  - 4.8.1 ความหมาย
  - 4.8.2 การวัด
  - 4.8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นทีม
- 4.9 ด้าน บรรยากาศองค์กร
  - 4.6.1 ความหมาย
  - 4.6.2 การวัด
  - 4.6.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
  - 4.6.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

## 5. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

### 5.1 ความหมาย

### 5.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

### 5.3 การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

กองทัพบก ช่อง 5

## 6. วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก

ช่อง 5

### 6.1 ความหมายของการฝึกอบรม

### 6.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

### 6.3 ประเภทของการฝึกอบรม

### 6.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

### 6.5 เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

## 7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนา

### 1. ความหมาย

การพัฒนา (Development) คำว่า การพัฒนา (Development) ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายหรือคำนิยาม ไว้ ดังนี้

ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 นักเศรษฐศาสตร์ได้นำคำว่า “การพัฒนา” ใช้เรียกการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (สนธยา พลศรี. 2550 : 2 - 8) จากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในทวีปยุโรปที่เป็นการเปลี่ยนแปลงการใช้แรงงานคนและสัตว์เป็นพลังงานเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักรกล เครื่องยนต์ต่าง ๆ ทำให้วิถีการดำรงชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิมหลายประการ เช่น อาชีพเปลี่ยนจากเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม สถานที่ประกอบอาชีพจากเรือกสวนไร่นาเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ระบบการผลิตแบบเพื่อการยังชีพเป็นเพื่อการค้า ที่อยู่อาศัยเปลี่ยนจากชนบทเป็นเมือง สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนจากสิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นต้น ชีวิตในโรงงานอุตสาหกรรมยังไม่ได้มาตรฐานหลายประการ เช่น ขาดสวัสดิการและความปลอดภัย โรงงานคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ มีการใช้แรงงานเด็กและผู้หญิง ค่าจ้างต่ำ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์ จึงนำคำว่า “การพัฒนา” มาใช้เพื่อเรียกวิธีการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของชาวยุโรปในขณะนั้นให้สูงขึ้นและได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้หลายความ

หมาย เช่น ความหมายจากรูปศัพท์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโตงอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ ความหมายดังกล่าวนี้เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและเป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่น ๆ มีแนวทางการพัฒนาในลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่นำมาใช้ในความหมายแคบ คือ “การพัฒนาองค์กร” หรือ Organization Development : OD โดยให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบโดยมุ่งความเจริญเติบโตขององค์กรเป็นส่วนรวมและแก้ปัญหาขององค์กรทุกส่วนพร้อมกัน มิใช่แก้ปัญหาเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง สำหรับความหมายอย่างกว้าง ๆ หมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกันในการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดปัญหาภายในองค์กรให้หมดไปโดยมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อพัฒนาองค์กร ให้ทันสมัย สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ได้ทันทางที่
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยนำเอาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้
3. เพื่อสร้างระบบความรับผิดชอบร่วมกัน เปลี่ยนแปลงทัศนคติและความคิดเห็นที่มีต่อบุคคลและองค์กรให้เกิดความสำนึกที่ดีต่อกัน
4. เพื่อสร้างบรรยากาศของการทำงานให้เกิดความตื่นตัว มีการแข่งขันกันสร้างผลงานเพื่อองค์กรเป็นส่วนรวม
5. เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในบรรดาผู้ปฏิบัติงานทั้งผู้ปฏิบัติงานตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาและระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน
6. เพื่อสร้างกลไกที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลและกลุ่มคน
7. เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานได้ให้ความหมายของ “การพัฒนา” ไว้ว่า ความเจริญ เป็นคำกริยาหมายถึงการทำให้เจริญหรือทำให้ยิ่งขึ้นถาวร การพัฒนาในความหมายที่ใช้กันโดยทั่วไป หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเจริญขึ้น (Change for the better) ดังนั้น ถ้าพูดถึงการพัฒนา โดยทั่วไปจะเข้าใจว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงในทางที่พึงปรารถนาหรือเปลี่ยนแปลงในทางที่เป็นประโยชน์ การพัฒนาผู้อำนวยความสะดวกในองค์กร จึงหมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ค่านิยม และเจตคติของผู้อำนวยความสะดวกในองค์กรที่ไม่พึงประสงค์ให้



เป็นไปในทางที่พึงประสงค์ หรือให้เกื้อกูลต่อการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติงานในองค์กรก็เหมือนเสียงดนตรีที่ต้องเกิด จากการประสานเสียงจึงมีความไพเราะ การปฏิบัติงานที่ดีต้องมีการประสานงานที่ดีด้วยเช่นกัน

จากความหมายของการพัฒนาพอสรุปได้ว่า การพัฒนา หมายถึง การกระทำที่ทำให้ เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เกิดสิ่งที่พึงประสงค์ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เกิดการ เกื้อกูลต่อการทำงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### รูปแบบ (Model)

รูปแบบ หรือ โมเดล (Model) เป็นคำที่เราได้ยินกันบ่อย ๆ อย่างกว้างขวางทั้งใน วงการราชการและภาคเอกชน รูปแบบมีหลายลักษณะ รูปแบบตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า Model (โมเดล) ซึ่งโดยทั่วไปในแง่ของการพัฒนาย่อมไม่มีสิ่งใดที่มีรูปแบบตายตัว แต่จะต้อง ปรับเปลี่ยนหรือผันแปรเทคนิควิธีการตามแต่เหตุปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด และได้มีนักวิชาการ ได้ ให้ความหมายไว้ ดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2541 : 22) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างของความ เกี่ยวข้องระหว่างหน่วยต่าง ๆ หรือ ตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งมีอย่างน้อย 2 มิติ หลายตัวแปรและตัวแปร ดังกล่าวต่างมีความเกี่ยวข้องเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน

พิศนา เขมมณี (2537 : 221 - 222) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สภาพลักษณะ ของการเรียนการสอนที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ โดยประกอบด้วยกระบวนการ หรือขั้นตอนสำคัญในการเรียนการสอนรวมทั้งวิธีสอนและเทคนิคการสอนต่าง ๆ ที่สามารถ ช่วยเหลือสภาพการเรียนการสอนนั้นเป็นไปตามทฤษฎี หลักการหรือแนวคิดที่ยึดถือ ซึ่ง ได้รับความพิสูจน์ทดสอบ หรือยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแบบแผนในการเรียน การสอน ให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ ดังนั้น รูปแบบจึงจำเป็นต้องมี องค์ประกอบสำคัญ ๆ 4 ประการ ได้แก่ มีปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด หรือความเชื่อที่เป็น พื้นฐานหรือเป็นหลักของรูปแบบ การสอนนั้น ๆ มีการบรรยายและอธิบายสภาพหรือลักษณะ ของการจัดการเรียนการสอนที่ สอดคล้องกับหลักการที่ยึดถือ มีการจัดระบบ คือ มีการจัด องค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของระบบให้สามารถนำผู้เรียนไปสู่เป้าหมาย ของระบบหรือกระบวนการนั้น ๆ และมีการอธิบายหรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีสอนและเทคนิค การสอนต่าง ๆ อันจะช่วยให้กระบวนการเรียนการสอนนั้น ๆ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



ชาญชัยณรงค์ ทรงศาตร์ (2552 : 16) กล่าวว่ารูปแบบ หมายถึง สภาพลักษณะที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ ตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ โดยประกอบด้วยกระบวนการหรือขั้นตอนสำคัญรวมทั้งวิธีและเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถช่วยให้สภาพนั้นเป็นไปตามทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่ยึดถือซึ่งได้รับการพิสูจน์ทดสอบ หรือยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุลักษณะประสงค์เฉพาะของรูปแบบนั้น ๆ

จอยซ์ และไวล์ (Joyce and Weil. 1986 : 1-2) กล่าวว่ารูปแบบ หมายถึง แผน (Plan) หรือแบบ (Pattern) ซึ่งสามารถใช้เพื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนหรือการสอนพิเศษเป็นกลุ่มย่อย หรือเพื่อจัดสื่อการสอนซึ่งรวมถึงหนังสือ ภาพยนตร์ และเทปบันทึกเสียง โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และหลักสูตร แต่ละรูปแบบจะให้แนวทางในการออกแบบการสอนที่ช่วยให้นักเรียนบรรลุลักษณะประสงค์ต่าง ๆ

คอซินิ และเอาเออร์บัค (Corsini and Auerbach. 1996 : 573-574) กล่าวว่ารูปแบบ หมายถึง ชุดของความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นระหว่างปรากฏการณ์ในโลกความจริง และโครงสร้างของสิ่งที่กำลังศึกษา ซึ่งเป็นตัวแทนของปรากฏการณ์ในโลกความจริง

คีฟส์ (Keeves) (อ้างถึงใน ทิศนา แคมมณี. 2537 : 220 – 221) กล่าวว่าโดยทั่วไปรูปแบบจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. รูปแบบจะต้องนำไปสู่การทำนาย (Prediction) ผลที่ตามมา คือ สามารถนำไปสร้างเป็นเครื่องมือเพื่อพิสูจน์ทดสอบได้
2. โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ที่สามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์หรือเรื่องนั้นได้
3. รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้
4. รูปแบบควรจะประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relationship) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (Associative Relationships)

นอกจากนี้ Keeves ยังกล่าวว่ารูปแบบ (Model) ที่ใช้อยู่ทั่วไปตามแนวคิดของแคปแลน (Kaplan) นั้นมีอยู่ 5 แบบ หรือ 5 ลักษณะ คือ

1. รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เน้นความคิดที่แสดงออกในลักษณะของการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ อย่างน้อย 2 สิ่งขึ้นไป ซึ่งใช้กันมากทางด้านวิทยาศาสตร์กายภาพ สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์
2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เน้นความคิดที่แสดงออกผ่านทางการใช้ภาษา โดยเฉพาะการพูดและการเขียน ซึ่งใช้กันมากทางด้านศึกษาศาสตร์
3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เน้นความคิดที่แสดงออกผ่านทาง สูตรคณิตศาสตร์ ซึ่งโดยทั่วไปจะเกิดขึ้นหลังจากได้รูปแบบเชิงภาษาแล้ว
4. รูปแบบเชิงแผนผัง (Schematic Model) เน้นความคิดที่แสดงออกผ่านทาง แผนผัง แผนภาพ ไดอะแกรม กราฟ เป็นต้น
5. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เน้นความคิดที่แสดงออกให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของสภาพการณ์หรือปัญหาใด ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบด้านศึกษาศาสตร์เป็นส่วนใหญ่

สรุป รูปแบบ หมายถึง แบบแผน แนวทาง หรือ โครงสร้างที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญที่สัมพันธ์กัน ซึ่งได้รับการจัดไว้อย่างเป็นระเบียบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดหรือความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยอาศัยกระบวนการหรือขั้นตอนการตรวจสอบพิสูจน์ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่เชื่อถือและยอมรับได้

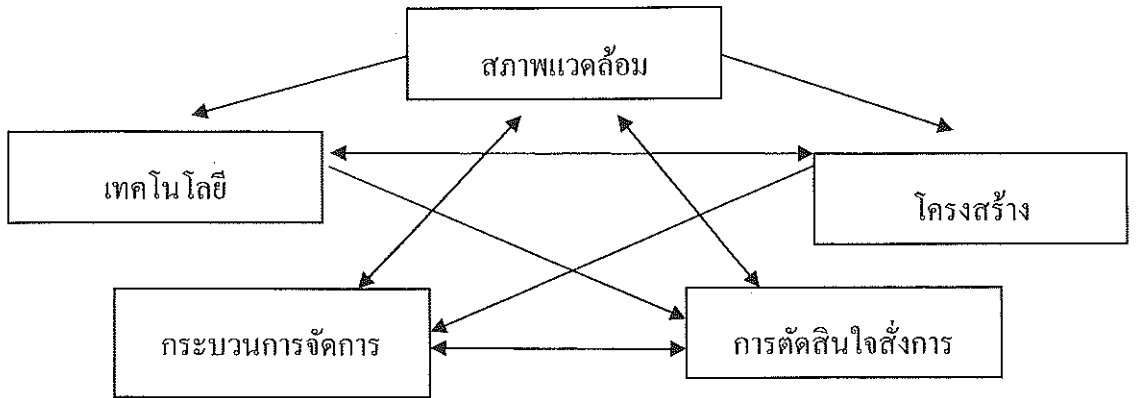
## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาและรูปแบบ

### การสร้างรูปแบบ

การสร้างรูปแบบเป็นกระบวนการกำหนด โครงสร้าง แนวทาง วิธีการหรือขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับกิจกรรม เหตุการณ์หรือสถานการณ์เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด มีนักวิชาการ นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงการสร้างรูปแบบไว้ ดังนี้

ชาลส์ชยธรงค์ ทรงศาศรี (2552 : 20) กล่าวว่า การสร้างรูปแบบนั้นไม่ปรากฏมีหลักเกณฑ์ที่เป็นเกณฑ์ตายตัว แต่การสร้างรูปแบบส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่ผู้สนใจดำเนินการศึกษา ส่วนการกำหนดองค์ประกอบรูปแบบในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการบริหารส่วนใหญ่ใช้แนวคิดของบราวน์ และ โมบีร์ก ซึ่งประกอบด้วย สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี โครงสร้าง กระบวนการจัดการ และการตัดสินใจสั่ง

การ ดังนั้นการพัฒนาารูปแบบจึงมีการดำเนินการเป็นสองตอนใหญ่ คือ การสร้างรูปแบบและการหาคุณภาพของรูปแบบ ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 1 รูปแบบเชิงระบบและสถานการณ์ของบราวน์และ โมเบอร์ก (Brown and Moberg)

ที่มา : ชาลนชัยณรงค์ ทรงศาศรี.(2552 : 19)

จอยซ์ และ ไวล์ (Joyce and Weil, 1986 : 359 – 364) กล่าวว่า วิธีการสร้างรูปแบบสามารถแบ่งออกเป็นส่วนตัว่าง ๆ ได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 อธิบายความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่มาของรูปแบบ ประกอบด้วย เป้าหมายของรูปแบบ ทฤษฎีและข้อสมมติที่รองรับรูปแบบหลักการ และมโนทัศน์สำคัญที่เป็น พื้นฐานของรูปแบบ

ส่วนที่ 2 ลักษณะรูปแบบ เป็นการอธิบายด้วยรูปแบบซึ่งนำเสนอเป็นเรื่อง ๆ อย่างละเอียดและเน้นการปฏิบัติได้ แบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ

1. ขั้นตอนของรูปแบบ เป็นรายละเอียดของรูปแบบนั้น ๆ ว่ามีกี่ขั้นตอน โดยจัดเรียงลำดับกิจกรรมที่จะสอนเป็นขั้น ๆ แต่ละรูปแบบมีจำนวนขั้นตอนไม่เท่ากัน
2. รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ เป็นการอธิบายบทบาทของผู้นำ ผู้เรียนรู้และ ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในแต่ละรูปแบบ บทบาทของผู้นำจะแตกต่างกัน เช่น เป็นผู้นำกิจกรรม ผู้อำนวยการความสะดวก ผู้ให้การแนะนำเป็นแหล่งข้อมูล เป็นต้น
3. หลักการแสดงการโต้ตอบ เป็นการบอกถึงวิธีการแสดงออกของผู้นำต่อผู้เรียนรู้ การตอบสนองต่อสิ่งที่ผู้เรียนรู้กระทำ เช่น การปรับปรุงพฤติกรรมโดยการให้รางวัล หรือการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ด้วยการสร้างบรรยากาศที่เป็นอิสระ เป็นต้น

4. สิ่งสนับสนุน เป็นการบอกถึงเงื่อนไขหรือสิ่งจำเป็นต่อการใช้รูปแบบการ  
สอนนั้น ๆ ให้เกิดผล เช่น รูปแบบการทดลองในห้องปฏิบัติการต้องใช้ผู้นำที่มีการฝึกฝนมา  
อย่างดีแล้ว เป็นต้น

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ เป็นการแนะนำให้ข้อสังเกตในการนำรูปแบบนั้น  
ไปใช้ เช่น การใช้กับเนื้อหาประเภทใดจึงจะเหมาะสม จะใช้กับผู้เรียนระดับใด เป็นต้น  
นอกจากนั้นยังให้คำแนะนำอื่นๆ เพื่อให้การนำรูปแบบนั้นมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ผลที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม รูปแบบแต่ละ  
รูปแบบจะส่งผลต่อผู้เรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผลทางตรงเกิดจากกิจกรรมที่จัด  
ตามลำดับขั้นตอนของรูปแบบ ส่วนผลทางอ้อมเกิดจากสภาพแวดล้อม ซึ่งถือเป็นผลกระทบที่  
เกิดจากการสอนตามรูปแบบนั้นเป็นสิ่งที่คาดคะเนไว้ว่าจะเกิดแฝงไปกับผล สามารถใช้เป็นสิ่ง  
พิจารณาในการเลือกรูปแบบที่ใช้ได้ด้วย

สรุปว่าการสร้างรูปแบบมีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ส่วนคือส่วนที่ 1 อธิบายความ  
สัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ ส่วนที่ 2 ลักษณะรูปแบบ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ และส่วนที่ 4 ผล  
ที่จะเกิดขึ้นกับผู้เรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

#### การพัฒนาารูปแบบ

การพัฒนาารูปแบบเป็นการประยุกต์ปรับปรุง แก้ไขรูปแบบเดิมให้มีประสิทธิภาพ  
ประสิทธิผลดียิ่งขึ้น ซึ่งมีนักวิชาการ นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงการพัฒนารูปแบบไว้  
ดังนี้

ชาญชัยณรงค์ ทรงศาศรี (2552 : 17) กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบ หมายถึง  
กระบวนการดำเนินงานในรูปแบบของสื่อสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งการสร้าง  
หรือพัฒนารูปแบบจำลองให้ความรู้ ต้องทำการศึกษาและสร้างแบบแผนการให้ความรู้ที่  
เหมาะสมกับสภาพสังคมของท้องถิ่นนั้น ๆ เพื่อให้รูปแบบจำลองนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่ง  
การพัฒนาารูปแบบนั้นมีสาระสำคัญ คือ รูปแบบควรมีทฤษฎีรองรับ เมื่อพัฒนาารูปแบบแล้ว  
ก่อนนำไปใช้ต้องมีการวิจัยเพื่อทดสอบการพัฒนาารูปแบบจะมีจุดมุ่งหมายการพัฒนาารูปแบบ  
นั้น ๆ

บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 104-106) ได้กล่าวถึงการวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาารูปแบบ  
นั้นอาจจะกระทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างหรือการพัฒนาารูปแบบ ขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะสร้างหรือ  
พัฒนาารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด

รูปแบบที่มีผู้พัฒนาไว้แล้วในเรื่องเดียวกัน หรือเรื่องอื่น ๆ และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์สภาพสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรนั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ

ในการพัฒนารูปแบบนี้จะต้องใช้หลักเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบรวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ต่าง ๆ ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรนั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบได้อย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อน แล้วปรับปรุงโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษารายละเอียดขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว แล้วคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญ ประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ หัวใจสำคัญของขั้นตอนนี้อยู่ที่การเลือกเฟ้นองค์ประกอบในรูปแบบ (ตัวแปรหรือ กิจกรรม) เพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม ผู้วิจัยควรกำหนดหลักการในการพัฒนารูปแบบอย่างชัดเจน เช่น เป็นรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ตัวแปรในรูปแบบมีน้อยตัวแต่สามารถอธิบายผลได้มาก ในการวิจัยบางเรื่องจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญได้ช่วยพิจารณาความถูกต้องและความเหมาะสมอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากได้พัฒนารูปแบบขั้นต้นแล้วจำเป็นต้องมีการทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้น ถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานมาจากทฤษฎี แนวความคิด รูปแบบของผู้อื่น และผลการวิจัยที่ดีผ่านมาแล้ว หรือแม้กระทั่งได้รับการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญแล้วก็ตาม แต่ก็ยังเป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทำการทดลองไปใช้ในสถานการณ์จริง เพื่อทดสอบดูว่าเหมาะสมหรือไม่ บางครั้งจึงใช้คำว่า “การทดลองประสิทธิภาพของรูปแบบ”

การพัฒนารูปแบบมีความหมายสรุปได้ว่า คือการดำเนินการอย่างมีแบบแผนเป็นลำดับขั้นตอนและจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เพื่อให้รูปแบบมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีทฤษฎีรองรับ มีการวิจัย ตรวจสอบและปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถใช้ได้เกิดผลสูงสุดกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจง และสามารถประยุกต์ใช้ได้กับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกันแต่อาจเกิดผลที่ลดน้อยลง

สรุป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานี

วิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในขั้นตอนการสร้างและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงาน ให้ได้ประสิทธิภาพครั้งนี้ ดังนี้

1. การศึกษารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยการนำเครื่องมือไปสอบถามเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบกช่อง 5 เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาสภาพจริงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ เพื่อสร้าง (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ขึ้นมา

3. ให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนได้เสีย ได้สนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) และจัดสนทนากลุ่ม (Workgroup) เพื่อระดมสมอง (Brain Storming) วิพากษ์ และเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

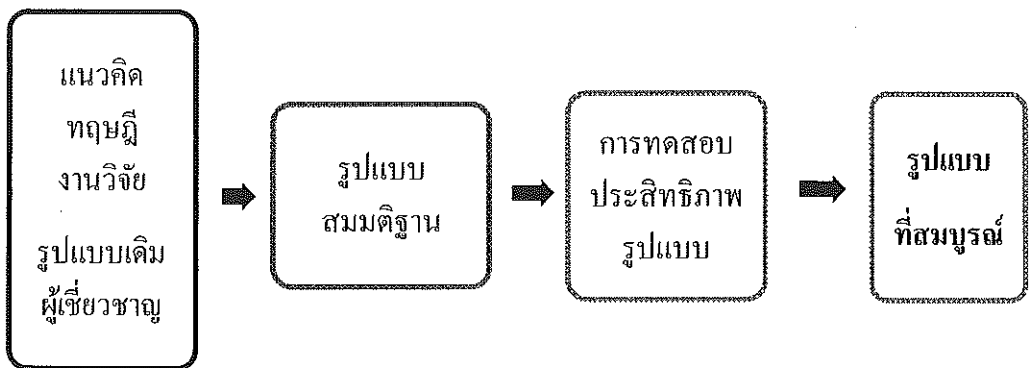
4. นำ (ร่าง) รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผ่านการวิพากษ์และการเสนอรูปแบบการพัฒนาจากกรสนทนากลุ่ม (Workgroup) เสนอผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความเป็นไปอีกครั้งเพื่อให้ร่วมกันตัดสินใจ

5. นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ไปทดลองประสิทธิภาพของรูปแบบกับกลุ่มทดลอง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ระยะเวลา 3 เดือน

6. ดำเนินการประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

7. ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5





แผนภาพที่ 2 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบ (Model)

## บริบทของสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### ประวัติและความเป็นมา

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 (อังกฤษ: Royal Thai Army Radio and Television Channel 5; ชื่อย่อ : ททบ.5) เป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Terrestrial Television) ของกองทัพบกไทย และเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งที่สองของประเทศไทย เริ่มแพร่ภาพเป็นปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2501 ในระบบวีเอชเอฟ เดิมออกอากาศเป็นภาพขาวดำ ทางช่องสัญญาณที่ 7 ต่อมาในปี พ.ศ. 2517 จึงย้ายมาออกอากาศด้วยภาพสี ทางช่องสัญญาณที่ 5 จนถึงปัจจุบัน มีพลเอก อุดมเดช สีตบุตร ผู้บัญชาการทหารบก เป็นประธานกรรมการบริหารกิจการโทรทัศน์กองทัพบก และพลเอก สุรวัช บุตรวงษ์ เป็นกรรมการผู้อำนวยการใหญ่

ราวปี พ.ศ. 2495 กระทรวงกลาโหมออกข้อบังคับ ว่าด้วยการมอบหมายงานแก่เจ้าหน้าที่กองทัพบก โดยกำหนดให้กรมการทหารสื่อสาร (สส.) จัดตั้งแผนกกิจการวิทยุโทรทัศน์ ขึ้นตรงต่อกองการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 มีการกำหนดอัตรากำลังพลประจำแผนกโทรทัศน์ ในอัตราเฉพาะกิจ สังกัดกรมการทหารสื่อสาร จำนวน 52 นาย เพื่อปฏิบัติงาน ออกอากาศโทรทัศน์ภาคพื้นดิน ผลิตและถ่ายทอดรายการโทรทัศน์

จากนั้นในวันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2500 จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ ผู้บัญชาการทหารบกในขณะนั้น ลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการดำเนินการวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ประกอบด้วย พลเอก ไสว ไสวแสนยากร เป็นประธานกรรมการ และพันเอก การุณ เก่งระดมยิง เป็นเลขานุการ มีหน้าที่จัดทำโครงการจัดตั้งสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก พร้อมทั้งวาง



แผนการอำนวยความสะดวก และควบคุมการดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ รวมถึงมีอำนาจแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการ เพื่อปฏิบัติงานให้ได้ผลตามที่ราชการทหารมุ่งหมาย ต่อมาในวันที่ 24 มิถุนายน ปีเดียวกัน มีพิธีวางศิลาฤกษ์ อาคารที่ทำการสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ในบริเวณ กองพลทหารม้า สนามเป้า ถนนพหลโยธิน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร โดยทำสัญญาขี้มเงิน กับกองทัพบก เพื่อเป็นทุนในการก่อสร้าง และจัดหาอุปกรณ์ จำนวน 10,101,212 บาท

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 7 (ชื่อสากล: ATV รหัส: HSATV ชื่อย่อ: ททบ. 7) เริ่มต้นออกอากาศเป็นปฐมฤกษ์ เมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2501 จากอาคารสวนอัมพร เป็นภาพขาวดำ ใช้ระบบเอฟซีซี (Federal Communication Committee) 525 เส้น ทางช่อง สัญญาณที่ 7 ด้วยเครื่องส่งออกอากาศ กำลังส่ง 5 กิโลวัตต์ และทวีกำลังเพิ่มขึ้นอีก 12 เท่า บน สายอากาศสูง 300 ฟุต รวมกำลังส่งออกอากาศทั้งสิ้น 60 กิโลวัตต์ จึงเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์ ไทยแห่งที่สอง ต่อจากสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีช่อง 4 ของบริษัท ไทยโทรทัศน์ จำกัด (สถานีวิทยุโทรทัศน์โมเดิร์นไนน์ ของบริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน)

ต่อมา เมื่อก่อสร้างอาคารสถานีฯ เสร็จสมบูรณ์ จึงเริ่มออกอากาศอย่างเป็นทางการ ในทุกวันพุธ แล้วจึงเพิ่มวันจันทร์และวันศุกร์ในระยะถัดมา โดยรายการส่วนมากเป็นสารคดี และภาพยนตร์ต่างประเทศ จากนั้นในปี พ.ศ. 2506 ททบ.ตั้งสถานีทวนสัญญาณเป็นแห่งแรก บนยอดเขาวงพระจันทร์ อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยใช้เครื่องทรานสเลเตอร์ถ่ายทอด สัญญาณ เริ่มจากถ่ายทอดการฝึกทหารในยามปกติ ซึ่งมีชื่อรายการว่า การฝึกชนเรย์ซ์ ทั้งนี้ เริ่ม จัดรายการภาคกลางวัน ในปีเดียวกันนี้ด้วย

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช และสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินพร้อมด้วย สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าหญิงอุบลรัตนราชกัญญา สิริวัฒนาพรรณวดี สมเด็จพระเจ้าลูกยาเธอ เจ้าฟ้าวิรัชทรงยศ สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสิรินธรเทพรัตนสุตา กิติวัฒนาดุลโสภาคย์ และสมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ อัครราชกุมารี ทอดพระเนตรกิจการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2508

นอกจากนี้ ททบ.ยังเริ่มจัดตั้ง สถานีวิทยุกระจายเสียงระบบเอฟเอ็ม ความถี่ 94.0 เมกะเฮิร์ตซ์ ในปีเดียวกันนี้ โดยในระยะแรกเป็นการถ่ายทอดเสียงภาษาอังกฤษ จากฟิล์ม ภาพยนตร์ที่ออกอากาศทาง ททบ. และเมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2511 ททบ.ร่วมกับสถานี วิทยุโทรทัศน์อีก 3 แห่งในขณะนั้น ก่อตั้งโทรทัศน์รวมการเฉพาะกิจแห่งประเทศไทย (ชื่อย่อ : ททบ., ทีวีพูล) เพื่ออำนวยความสะดวกปฏิบัติงาน ระหว่างสถานีวิทยุโทรทัศน์ในประเทศไทย ต่อมาใน

ปี พ.ศ. 2515 ททบ. ตั้งสถานีทวนสัญญาณเพิ่มเติม ที่จังหวัดนครสวรรค์และจังหวัด นครราชสีมา โดยเปลี่ยนมาใช้ระบบไมโครเวฟแทน

จากนั้น ททบ.ปรับปรุงระบบเครื่องส่งโทรทัศน์ จากเดิมที่ใช้ระบบ 525 เส้น ภาพ ขาวดำ ช่องสัญญาณที่ 7 เป็นระบบ 625 เส้น ในย่านความถี่วีเอชเอฟ ทางช่องสัญญาณที่ 5 ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2517 พร้อมกับเปลี่ยนชื่อเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 (ททบ.5) ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้มาจนถึงปัจจุบัน ทั้งนี้เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม พ.ศ. 2517 ททบ.เริ่ม ออกอากาศด้วยภาพสีในระบบพาล (Phase Alternation Line - PAL) เป็นครั้งแรกด้วยการ ถ่ายทอดสด พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณตนและสวนสนามของทหารรักษาพระองค์ จากลาน พระราชวังดุสิต และต่อมา ททบ.จึงเปลี่ยนแปลงตราสัญลักษณ์ของสถานีฯ เพื่อให้สอดคล้อง กับการบริหารงานของสถานีฯ และยังมี การเปลี่ยนอีกครั้งหนึ่งด้วย

เมื่อปี พ.ศ. 2521 ททบ.ร่วมกับสถานีวิทยุโทรทัศน์สีกองทัพบกช่อง 7 เข้าสัญญาณ ดาวเทียมปาลาปาของอิน โดนีเซีย พร้อมตั้งสถานีถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมเพิ่มขึ้นทั่ว ประเทศ และเริ่มจัดทำห้องส่งส่วนภูมิภาค ในภาคเหนือที่จังหวัดเชียงใหม่, ภาคใต้ที่จังหวัด สงขลา และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี อนึ่ง ในช่วง ทศวรรษนี้ ททบ. 5 ดำเนินการขยายสถานีเครือข่ายในจังหวัดต่างๆ เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

- จังหวัดระนอง
- จังหวัดตรัง
- จังหวัดตราด
- จังหวัดนครศรีธรรมราช
- จังหวัดน่าน
- จังหวัดชุมพร
- จังหวัดพิษณุโลก
- จังหวัดร้อยเอ็ด
- จังหวัดขอนแก่น
- จังหวัดระยอง
- จังหวัดชลบุรี
- จังหวัดเลย
- จังหวัดเพชรบูรณ์
- จังหวัดสระแก้ว
- จังหวัดสุราษฎร์ธานี
- จังหวัดภูเก็ต
- จังหวัดเชียงราย
- จังหวัดบุรีรัมย์
- จังหวัดสกลนคร
- จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
- จังหวัดลำปาง
- จังหวัดหนองคาย
- จังหวัดมุกดาหาร
- จังหวัดนครราชสีมา
- จังหวัดยะลา
- จังหวัดชัยภูมิ
- อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน
- อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

- จังหวัดแพร่
- อำเภอเบตง จังหวัดยะลา
- จังหวัดพะเยา

นอกจากนี้ ททบ.ยังเปิดให้บริการเว็บไซต์ของสถานีฯ เป็นแห่งแรกในประเทศไทย เมื่อปี พ.ศ. 2538 โดยใช้โดเมนเนม www.tv5.co.th พร้อมทั้งจัดทำระบบ โทรทัศน์ทาง อินเทอร์เน็ต เป็นแห่งแรกในทวีปเอเชีย ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2539 ททบ.เป็นผู้ริเริ่มใช้เทคโนโลยีที่ ติดตั้งกล้องวิดีโอ และรถ่ายทอดเคลื่อนที่ผ่านระบบดาวเทียม (Digital Satellite News Gathering ชื่อย่อ: D-SNG) มาใช้กับการถ่ายทอดสดและรายงานข่าว เป็นแห่งแรกในภูมิภาค เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เป็นสถานีแรกในประเทศไทย ที่ดำเนินการผลิตและควบคุมการออกอากาศ ด้วยระบบดิจิทัล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2540 และยังเริ่มต้นออกอากาศตลอด 24 ชั่วโมง เป็นสถานีแรกของไทย

ต่อมา ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2541 ททบ.ดำเนินการออกอากาศโทรทัศน์ผ่าน ดาวเทียม ในระบบดิจิทัลไปยังทุกภูมิภาคทั่วโลก ตามโครงการไทยทีวีโกลบอลเน็ตเวิร์ก โดย ปัจจุบันสามารถรับชมในกว่า 170 ประเทศ และในวาระครบรอบ 40 ปี ททบ. ปีเดียวกันนั้นเอง การก่อสร้างอาคารที่ทำการ และอาคารหลักของสถานีวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งรวมส่วนบริหาร ส่วน ปฏิบัติการ และส่วนสนับสนุนไว้ในอาคารเดียวกัน รวมทั้งมีห้องส่งโทรทัศน์อันทันสมัย จำนวน 4 ห้อง ก็แล้วเสร็จสมบูรณ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2550 ททบ.เริ่มดำเนินงานก่อสร้าง อาคาร สำนักงานเพิ่มเติม และอาคารจอดรถ กำหนดแล้วเสร็จในวาระครบรอบ 50 ปีของ ททบ.คือ พ.ศ. 2551

โดยในปีดังกล่าว ททบ.จัดซื้อระบบออกอากาศภายในห้องส่งใหม่ ประกอบด้วย โรงถ่ายเสมือนจริง (Virtual Studio) และกำแพงวิดีโอทัศน์ (Video Wall) พร้อมทั้งใช้สีแดง ประกอบการนำเสนอข่าวของสถานีฯ ในปีต่อมา (พ.ศ. 2552) ททบ.เปลี่ยนไปใช้สีเขียว เป็น หลักในการนำเสนอข่าว โดยให้มีนัยสื่อถึงกองทัพบก ล่าสุด ททบ.ดำเนินงานก่อสร้าง อาคาร ชูคอเนกประสงค์แห่งใหม่ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมีกำหนดแล้วเสร็จวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2557

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ อนุญาตให้กรมประชาสัมพันธ์ บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) ททบ. และองค์การ กระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ร่วมกันทดลองออกอากาศโทรทัศน์ ระบบดิจิทัล โดยมอบหมายให้ ททบ.เป็นผู้ดำเนินการ ตั้งแต่เวลา 13:00 น. ของวันศุกร์ที่ 25 มกราคม จนถึงเวลา 12:59 น. ของวันพุธที่ 24 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 เป็นระยะเวลา 6 เดือน ใน

ย่านความถี่เอชเอฟ ช่องสัญญาณที่ 36 ซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ช่องรายการคือ 6 ช่องทวนสัญญาณ จากช่องโทรทัศน์ภาคพื้นดิน (Terrestrial) ด้วยความละเอียดมาตรฐาน (Standard Definition - SD) ตามปกติซึ่งประกอบด้วย ไทยทีวีสีช่อง 3, ททบ.5, ช่อง 7 สี, โมเดิร์นไนน์ทีวี, สถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย และสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยพีบีเอส สำหรับอีก 2 ช่องรายการ จะทดลองออกอากาศโทรทัศน์ความละเอียดสูง (High Definition - HD) กล่าวคือ ช่องหนึ่งจะกระจายเสียงและแพร่ภาพ รายการโทรทัศน์ความละเอียดสูงซึ่งผลิตโดย ททบ. ส่วนอีกช่องหนึ่งจะทวนสัญญาณ จากช่องรายการของไทยพีบีเอส ซึ่งออกอากาศในระบบความละเอียดสูง ผ่านดาวเทียมอยู่แต่เดิม โดยมีรัศมีรอบเสาส่งสัญญาณบนยอดอาคาร ไบหยก 2 เป็นระยะทาง 80 กิโลเมตร ครอบคลุมเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

(<http://www.tv5.co.th/dat5/digitalpage.php>)

### การบริหารจัดการในสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

#### 1. สำนักงานบริหาร ททบ. The Executive persons Office

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการส่งโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงให้เป็นไปตามนโยบาย ของคณะกรรมการบริหารกิจการโทรทัศน์กองทัพบก (กบท.ททบ.)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- 1.1 วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล ให้การดำเนินการส่งโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียงเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.2 กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานของ ททบ. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 1.3 สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้บริหาร โทรทัศน์ช่องอื่น ๆ
- 1.4 ปกครอง บังคับบัญชาบุคลากรภายใน ททบ.
- 1.5 กำกับดูแลการดำเนินการด้านธุรการ บุคลากร สวัสดิการและการส่งกำลังบำรุงภายใน ททบ. ติดต่อ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ ททบ.

#### 2. หน่วยตรวจสอบทั่วไป The Inspection Office

แบ่งออกเป็น 3 ชุด

#### 3. ฝ่ายวิทยุกระจายเสียง The Radio Broadcasting Department

แบ่งออกเป็น 3 แผนก

\* แผนกจัดรายการ

\* แผนกผลิตรายการ

\* แผนกกระจายเสียง

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการส่งวิทยุกระจายเสียงในระบบ เอฟ.เอ็ม ให้กับ ททบ. รวมทั้งจัด ผลิต และควบคุมรายการวิทยุให้เป็นไปตามนโยบายที่ ททบ.กำหนด

หน้าที่และความรับผิดชอบ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลงานตามภารกิจ และดำเนินการในด้านการปกครองบังคับบัญชา และงานธุรการของ วส.ททบ. ดำเนินการจัดและควบคุมรายการวิทยุให้เป็นไปตามนโยบาย ททบ.ดำเนินการผลิตรายการวิทยุตามนโยบายของ ททบ. ดำเนินการส่งวิทยุกระจายเสียงในระบบ เอฟ.เอ็ม.ให้กับ ททบ.

4. ฝ่ายเทคนิคและออกอากาศ The Technic and Broadcasting Department  
แบ่งออกเป็น 9 แผนก

\* แผนกธุรการ

\* แผนกเทคนิค โทรทัศน์

\* แผนกเครื่องส่งส่วนกลาง

\* แผนกซ่อมบำรุงอิเล็กทรอนิกส์

\* แผนกเทคนิคทั่วไป

\* แผนกเครื่องส่งภูมิภาค

\* แผนกส่งกำลังอิเล็กทรอนิกส์

\* แผนกเทคโนโลยีข้อมูลระบบการออกอากาศ

\* แผนกดาวเทียมภาคพื้นดิน

ภารกิจ วางแผน, อำนวยการ, กำกับดูแล และดำเนินการทางเทคนิค เกี่ยวกับระบบส่งโทรทัศน์ ระบบและอุปกรณ์ประกอบการรับส่งโทรทัศน์ทั้งปวง ให้สามารถออกอากาศได้อย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมงทั่วประเทศ รวมทั้งดำเนินการถ่ายทอดและบันทึกเทปโทรทัศน์ให้กับสถานี

หน้าที่และความรับผิดชอบ วางแผน อำนวยการ กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับระบบและอุปกรณ์ประกอบ ในการออกอากาศโทรทัศน์ ระบบเชื่อมโยงสัญญาณ และระบบรับ-แพร่ภาพสัญญาณของสถานีส่วนกลางและส่วนภูมิภาคทั่วประเทศให้สามารถออกอากาศได้ตามห้วงเวลาที่กำหนด รับผิดชอบ ดำเนินการถ่ายทอด โทรทัศน์ และ/หรือบันทึกโทรทัศน์ ทั้งในและนอกสถานที่

## 5. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ The Information Technology Department

แบ่งออกเป็น 3 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกงานระบบและเครือข่าย
- \* แผนกบริการและพัฒนา

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนอง ต่อการปฏิบัติงานของ ททบ.

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแล ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชาในการกำหนดนโยบายการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ เว็บไซต์ และพัฒนาข้อมูล เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและรายการทางเว็บไซต์ ดำเนินการควบคุม ดูแล และบริหารจัดการระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ ททบ.

## 6. ฝ่ายเลขานุการ The Secretariate Department

แบ่งออกเป็น 4 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกเลขานุการผู้บริหาร
- \* แผนกประชาสัมพันธ์
- \* แผนกกฎหมาย

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการทางด้านธุรการ ติดต่อประสานงานในกิจการงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ททบ. รวมทั้งงานด้านการประชาสัมพันธ์หน่วยงานตามบทบาทของสถานีวิทยุโทรทัศน้บริการสาธารณะ ด้านความมั่นคงของรัฐ และงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการด้านเอกสาร และหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้กับผู้บริหาร ททบ. การรวบรวมความต้องการ เบิกจ่าย และเก็บรักษาพัสดุของสำนักงานเลขานุการและสำนักงานผู้บริหาร ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องกฎหมายทั้งปวงของ ททบ.การประชาสัมพันธ์

## 7. ฝ่ายนโยบายและแผน The Polycy and Planning Department

แบ่งออกเป็น 5 แผนก

- \* แผนกธุรการ

- \* แผนพัฒนาแผนและโครงการ
- \* แผนนโยบายและประสานงาน
- \* แผนกกิจการพิเศษ
- \* แผนงบประมาณ

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และกำกับดูแลแผนแม่บทการประกอบกิจการของ ททบ. กำกับดูแล เกี่ยวกับการงบประมาณของ ททบ. ดำเนินการนำนโยบายของ ผบ.ทบ./ประธาน กทบ.ทบ และ กอญ.ทบ. ไปสู่การปฏิบัติรับผิดชอบจัดทำโครงการต่างๆ ของ ททบ. ให้บรรลุวัตถุประสงค์

หน้าที่และความรับผิดชอบ จัดทำแผนแม่บทการประกอบกิจการ ของ ททบ. และกำกับดูแลให้การดำเนินงาน ตามแผนงาน/โครงการของ ททบ. เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ รวมทั้งเป้าหมายที่วางไว้ กำกับดูแลเกี่ยวกับการงบประมาณของ ททบ. ดำเนินการติดต่อประสานงานกับองค์กรสื่อในต่างประเทศ

#### 8. ฝ่ายการเงินและบัญชี The Finance and Accountancy Department

แบ่งออกเป็น 4 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกการเงิน
- \* แผนกบัญชี
- \* แผนกควบคุมการเบิกจ่าย

ภารกิจ ดำเนินการให้บริการด้านการเงิน ตลอดจนควบคุมทั้งการรับและการจ่ายเงินของสถานีฯ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณของ ททบ. ดำเนินการจัดเก็บรายได้ทั้งปวงของ ททบ. และเร่งรัดติดตามทวงถามการจัดเก็บรายได้ให้เป็นไปตามสัญญาค่าเช่าเวลา ดำเนินการ การรับจ่ายเงินของ ททบ. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำบัญชีตามมาตรฐานบัญชีสากล และจัดทำงบการเงินของ ททบ.

#### 9. ฝ่ายสนับสนุน The Service Support Department

แบ่งออกเป็น 6 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกขนส่ง
- \* แผนกบริการ



- \* แผนกอาคารและสาธารณูปโภค
- \* แผนกความต้องการและจัดหา
- \* แผนกเก็บรักษาและแจกจ่าย

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแลและดำเนินการให้การบริการและสนับสนุนด้านการขนส่ง อาคารและสาธารณูปโภค การจัดเลี้ยง การอสังหาริมทรัพย์ การรักษาความปลอดภัยและ การส่งกำลัง ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบความต้องการสิ่งอุปกรณ์ และงานธุรการ การให้การบริการกิจการทั้งปวง การขนส่งและกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ขียนพยานะการจัดเลี้ยงต่างๆ การดูแลอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค การรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่ การจัดหา/แจกจ่ายสิ่งอุปกรณ์ด้วยวิธีต่างๆ

#### 10. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล The Human Resources Department

แบ่งออกเป็น 5 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกจัดการ
- \* แผนกสวัสดิการ
- \* แผนกสารบรรณ
- \* แผนกฝึกอบรมและพัฒนา

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน และกำกับ การเกี่ยวกับกิจการด้านบุคลากรในเรื่องการจัดการ การปกครอง การฝึกอบรมและพัฒนา การบำรุงขวัญ การบำรุงขวัญ การบริการและสวัสดิการ แนะนำการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจการด้านบุคลากรทั้งปวง

หน้าที่และความรับผิดชอบ อำนวยการและดำเนินการเกี่ยวกับการบรรจุ เลื่อนลด ปลด ย้าย การลา การออกจากการปฏิบัติงาน การทำเนียบ การดำเนินการวิธีข้อมูล อำนวยการและกำกับการเกี่ยวกับ การปกครองบังคับบัญชา การรักษาระเบียบวินัย การพิจารณาความผิด การลงโทษ รวมทั้งระเบียบ และคำสั่งวางแผน อำนวยการ เกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของ ททบ.

#### 11. ฝ่ายโทรทัศน์ดาวเทียม The Satelite Television broadcasting Department

แบ่งออกเป็น 5 แผนก

- \* แผนกธุรการ

- \* แผนกพัฒนาธุรกิจ
- \* แผนกสร้างสรรค์งาน
- \* แผนกผลิตรายการ
- \* แผนกควบคุมการออกอากาศ

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการ จัดและผลิตรายการ โทรทัศน์เพื่อออกอากาศ ตามคิวรายการประจำวันทางโทรทัศน์ดาวเทียม

หน้าที่และความรับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแล วิเคราะห์และดำเนินงานด้านการตลาดทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ จัดทำเอกสารนิติกรรมสัญญาต่างๆ เสนอแนะสร้างสรรค์ และออกแบบรูปแบบรายการ ผลิตรายการทั้งภายในและภายนอก ประสิทธิภาพสูง อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีอยู่ ปฏิบัติภารกิจอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 12. ฝ่ายข่าว The Public Informations Department

แบ่งออกเป็น 4 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกข้อมูลข่าว
- \* แผนกส่วนปฏิบัติการข่าว
- \* แผนกผลิตข่าว

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อดำเนินกรรมวิธีในการผลิตข่าวประเภทต่าง ๆ นำเสนอออกอากาศในห้วงเวลาข่าว ททบ. รวมทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลภาพข่าวต่าง ๆ

หน้าที่และความรับผิดชอบ วางแผน อำนวยการ และกำกับดูแล ถ่ายทำและผลิตข่าวในประเทศ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อนำเสนอในรายการข่าว ถ่ายทำและผลิตข่าวต่างประเทศ ตลอดจนแลกเปลี่ยนข่าวสารและแปลข่าวเพื่อนำเสนอในรายการข่าว ถ่ายทำและผลิตข่าวกีฬาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ถ่ายทอดและเสนอข่าวสดในเหตุการณ์สำคัญ ๆ รวบรวมและเก็บรักษาข้อมูล

## 13. ฝ่ายรายการ The Programme Department

แบ่งออกเป็น 5 แผนก

- \* แผนกธุรการ
- \* แผนกควบคุมรายการ
- \* แผนกโฆษณา

\* แผนกปฏิบัติการออกอากาศ

\* แผนกตรวจรายการ

ภารกิจ จัดผังรายการ โทรทัศน์ และควบคุมการออกอากาศเป็นประจำทุกวัน ตามเวลาที่สถานีกำหนด

หน้าที่และความรับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำผังรายการ, คัดเลือกรายการ, รวบรวมรายการ, โปรแกรมรายการ โพร โมทประจำวัน ถ่ายทอดสด บันทึกเทปโทรทัศน์ทั้งในและนอกสถานที่ และควบคุมการออกอากาศประจำวัน ดำเนินการให้เข้าเวลาออกอากาศและให้เข้าห้องส่ง เก็บรวบรวมเทปรายการ และข้อมูลรายการเพื่อใช้ประโยชน์ในการจัดทำรายการ ดำเนินการตรวจสอบเทปรายการ โทรทัศน์ ให้ถูกต้อง อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และ นโยบายที่ทางราชการกำหนด

#### 14. ฝ่ายผลิตรายการ The Production Department

แบ่งออกเป็น 5 แผนก

\* แผนกธุรการ

\* แผนกปฏิบัติการผลิต

\* แผนกผลิตรายการ

\* แผนกตัดต่อและกราฟฟิก

\* แผนกศิลปกรรม

ภารกิจ อำนวยการ ควบคุม และดำเนินการผลิตรายการ โทรทัศน์ประเภทต่างๆ ตามนโยบายของสถานี

หน้าที่และความรับผิดชอบ สร้างสรรค์รูปแบบรายการ ตลอดจนบันทึกเทป และตัดต่อเทปตามนโยบายของสถานี สนับสนุนการออกอากาศของสถานี งานคอมพิวเตอร์ กราฟฟิกประกอบการผลิตรายการต่าง ๆ สนับสนุนหน่วยงานที่ร้องขอทั้งภายในและภายนอก สถานีที่อย่างครบวงจรทุกระบวนการ ตั้งแต่ขั้นตอนก่อนการผลิต ขณะผลิตรายการ และ ขั้นตอนหลังการผลิตรายการจนสำเร็จเป็นชิ้นงานที่สมบูรณ์

#### 15. ฝ่ายพัฒนารายได้ The Revenue Development Department

แบ่งออกเป็น 3 แผนก

\* แผนกธุรการ

\* แผนกการตลาด

\* แผนกสิทธิประโยชน์

ภารกิจ วางแผน อำนวยการ ประสานงาน กำกับดูแล และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการตลาด การหารายได้ การสร้างมูลค่าเพิ่ม และงานทรัพย์สินทางปัญญา ทั้งในส่วน of สินค้า และบริการให้กับ ททบ.

หน้าที่และความรับผิดชอบ พัฒนารายได้ของสถานีในระยะสั้นและยาวโดยการกำหนดกลุ่มลูกค้าและคู่แข่ง วางแผนการให้บริการด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ สินค้าของ ททบ. , ควบคุม ดูแลในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา การละเมิดลิขสิทธิ์ และสิทธิประโยชน์ของ ททบ. เป็นต้น ให้การสนับสนุนข้อมูลทางด้านวิชาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการของ ททบ.  
(<http://www.tv5.co.th/web56/about/ab14s.php>)

## แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสารมวลชน

### 1. ความหมายของการสื่อสารมวลชน

การสื่อมวลชน (Mass Media) มาจากคำว่า “สื่อ” และ “มวลชน” หมายถึง สื่อหรือช่องทางในการนำสารไปยังมวลชน ดังนั้น สื่อสารมวลชน จึงหมายความว่า การสื่อสารไปยังผู้รับสารจำนวนมากในเวลาเดียวกันโดยอาศัยสื่อมวลชน และผู้รับสารไม่ได้อยู่รวมกันในที่แห่งเดียวกัน และเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน หมายถึง เทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาในด้านการจัดการ ด้านเทคนิคและรูปแบบของการสื่อสารมวลชน เพื่อให้การนำเสนอสารมีคุณค่าและความน่าสนใจไปสู่ผู้รับสาร

ศักดิ์พันธ์ ต้นวิมลรัตน์ (2545 : 16) ได้ให้ความหมาย สื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารไปสู่กลุ่มคนจำนวนมาก (Mass) โดยใช้สื่อมวลชน (Mass Media) เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์และคนจำนวนมากเหล่านั้นมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ (Field of Experience) และการแสดงปฏิกิริยาสะท้อนกลับใช้เวลานาน

ณรงค์ สมพงษ์ (2543 : 14) กล่าวถึง สื่อมวลชน (Mass Media) เป็นตัวกลางในการนำสารผ่านไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เป็นมวลชน ซึ่งมีอำนาจไม่แน่นอน สื่อมวลชนถือเป็นสถาบันที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารไปสู่มวลชนตลอดอาณาบริเวณกว้างขวางในเวลาไล่เลี่ยกันหรือในเวลาเดียวกันโดยใช้วิธีการสื่อสารด้วยสื่อ (Mediated Communication) เมื่อพูดถึงสื่อมวลชนโดยทั่วไปจะหมายถึงหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หรือสื่ออื่นๆ ที่มุ่งเน้นการส่งข่าวสารไปยังมวลชน

อัครเดช ศรีประภา (2544 : 8) ได้ให้ความหมาย สื่อมวลชน หมายถึง สื่อหรือตัวกลางในการนำข่าวสาร ความรู้ ความรู้สึกนึกคิดและความบันเทิงไปสู่มวลชน ทั้งนี้ เพื่อ

ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน โดยไม่เฉพาะเจาะจงตัวบุคคลและใช้สื่ออุปกรณ์เครื่องมือ สื่อมวลชนทั้งหลาย อันได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือ และนิตยสารต่างๆ ภายใต้กรอบระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย และกระบวนการสื่อสารกับ มวลชน

จิราภรณ์ สุวรรณวาทกิจ (2547 : 4) ได้ให้ความหมาย สื่อมวลชน หมายถึง สื่อหรือช่องทางในการนำสารไปสู่มวลชน สื่อมวลชนเป็นสื่อที่มีศักยภาพในการส่งสารไปสู่ มวลชนเป็นผลผลิตทางเทคโนโลยีที่เกิดจากการค้นคว้าพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สุรัตน์ ตรีสกุล (2547 : 253) ได้ให้ความหมายของ “สื่อมวลชน” ซึ่งตรงกับคำว่า Mass Media นั้น บัญญัติขึ้นโดยกระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง สื่อที่ใช้ในการส่งสารเพื่อให้ มวลชน ผู้รับสารซึ่งอาศัยในพื้นที่ต่าง ๆ สามารถรับสารนั้น ได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกันหรือใน เวลาใกล้เคียงกัน

จากข้อความที่กล่าวมาพอสรุปได้ว่า สื่อสารมวลชน หมายถึง การสื่อสารไปยัง มวลชนที่มีจำนวนมากๆ และอาศัยอยู่ที่แตกต่างกัน โดยอาศัยสื่อมวลชนในการส่งข้อมูล ข่าวสาร สื่อมวลชนจึงหมายถึง สื่อหรือช่องทางในการนำสารสู่ผู้รับสาร ที่มีจำนวนมากซึ่ง อาศัยอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ กัน ให้ได้รับสารในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียง

## 2. หน้าที่ของสื่อมวลชน

สื่อมวลชนเป็นพลังทางการเมืองที่สำคัญมากอย่างหนึ่ง และเป็นสื่อที่มีบทบาท อิทธิพลอย่างสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดและประชามติของประชาชน สื่อมวลชนมีหน้าที่สำคัญ ดังนี้ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2540 : 178-179)

2.1 หน้าที่ในการเสนอข่าวข้อเท็จจริง (Informative Function) คือ การเผยแพร่ กระจายข่าวสารและเหตุการณ์หรือเรื่องราวข้อเท็จจริงต่าง ๆ ไปให้ประชาชนทราบข่าวสารจาก สื่อมวลชนนั้นอาจมีทั้งประโยชน์และโทษ เพราะสื่อมวลชนบางประเภทอาจป้อนยาพิษให้แก่ มวลชนในขณะที่บางประเภทอาจก่อให้เกิดประโยชน์และเพิ่มพูนสติปัญญาแก่มวลชน

2.2 หน้าที่ในการเสนอความคิดเห็น (Opinion Function) ได้แก่ การมีบทบาท สำคัญในการเสนอความคิดเห็นในประเด็นหรือปัญหาใด ๆ ซึ่งมีผลกระทบกระเทือนต่อ ผลประโยชน์อันเป็นส่วนรวมของสังคม (Controversial Issue) นอกจากนี้ สื่อมวลชนยังเป็น ผู้นำที่สำคัญในทางความคิดเห็นของมวลชน เป็นผู้สร้างทัศนคติทางการเมืองและประชามติ (Public Opinion) ข่าวสารที่แสดงความคิดเห็นหรือวิพากษ์วิจารณ์ของสื่อมวลชนนั้นย่อมจะทำให้ผู้รับมีปฏิกริยาตอบโต้ออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นทัศนคติทางสังคมและ

การเมือง เช่น ชอบหรือเกลียดนักการเมืองคนไหนคนใด เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับปัญหาใด ปัญหาหนึ่ง ซึ่งทัศนคติและปฏิกริยาดังกล่าวนี้ เมื่อรวมตัวกันเป็นกลุ่มก้อนก็จะกลายเป็นสิ่งที่เราเรียกว่า ประชาชาติ (Public Opinion) ดังกล่าวมาแล้ว

2.3 หน้าที่ในการให้ความบันเทิง (Entertainment Function) ได้แก่ การเสนอข่าวสารที่เป็นสาระบันเทิงแก่ผู้รับ เช่น หนังสือพิมพ์เสนอ นิยาย เรื่องสั้น หรือคอลัมน์บันเทิงประจำฉบับเพื่อความบันเทิงของผู้อ่าน วิทยูและโทรทัศน์มีรายการเพลง ดนตรี ละคร หรือ การแสดงละเล่นต่าง ๆ เพื่อความบันเทิงสนุกสนานแก่ผู้ฟังและผู้ชม

2.4 หน้าที่ในการให้การศึกษา (Educational Function) ได้แก่ การให้ความรู้เทคนิคในด้านต่างๆ แก่มวลชนหรือทำหน้าที่ให้การศึกษาแนะนำสิ่งที่เป็นสาระประโยชน์แก่มวลชนในสังคมการให้ความรู้รอบตัวและวิทยาการหรือประสบการณ์ใหม่ ๆ รวมทั้งการให้ความรู้ทางการเมือง เช่น ให้ความรู้ถึงระบบการเมือง ปัญหาทางการเมือง เป็นต้น

2.5 หน้าที่ในการเป็นผู้คอยท้วงติงผู้ปกครองเพื่อพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชน (Guardian) สื่อมวลชนในระบอบประชาธิปไตย เป็นผู้คอยท้วงติงผู้มีอำนาจหรือผู้ปกครองมิให้กระทำนอกขอบเขตหรือผิดไปจากความต้องการของประชาชน ด้วยวิธีการเสนอข่าวหรือบทความวิพากษ์วิจารณ์การปฏิบัติงานของรัฐบาล (Watchdog of the Government) หรือข้าราชการสื่อมวลชนที่ดี จะกระทำหน้าที่นี้ได้ก็ด้วยความมีจริยธรรม ไม่โอนเอียงเข้าข้างใด ข้างหนึ่ง ในแง่นี้สื่อมวลชนจึงทำหน้าที่เป็นผู้ที่รักษาหรือพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชน

2.6 หน้าที่ในการเผยแพร่โฆษณา (Publicity & Advertising) หน้าที่ในการเผยแพร่โฆษณาในที่นี้หมายถึงหน้าที่สื่อมวลชนทำหน้าที่เป็นสื่อในการเผยแพร่และโฆษณา (Advertising Media) ซึ่งเป็นประโยชน์โดยตรงสำหรับสื่อมวลชน ในด้านรายได้จากการขายเวลาของสถานีหรือการขายเนื้อที่สำหรับการเผยแพร่โฆษณา ซึ่งเป็นรายได้หลักที่สำคัญอย่างหนึ่งของสื่อมวลชนทำให้ประชาชนได้ทราบและรู้จักสินค้า ผลิตภัณฑ์ บริษัทต่างๆ และมีโอกาสในการเปรียบเทียบหรือตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันหน้าที่ในการเผยแพร่โฆษณานี้เป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่ง ซึ่งมีบทบาทมากต่อชีวิตประจำวันของมวลชน ไม่ว่าจะเป็นสื่อมวลชนประเภท หนังสือพิมพ์ วิทยู โทรทัศน์ หรือ ภาพยนตร์ เป็นต้น

2.7 หน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ (Public Service) สื่อมวลชนสามารถทำหน้าที่ได้อีกประการหนึ่งในการช่วยให้บริการสาธารณะแก่สังคมส่วนรวม การเสนอข่าวหรือ



ประกาศแจ้งข่าวสาร ซึ่งเป็นการบริการแก่มวลชนหรือข่าวสารต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม เช่น การเชิญชวนให้รณรงค์ในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การบำเพ็ญประโยชน์ การสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

หน้าที่สำคัญดังกล่าวเป็นหน้าที่โดยทั่วไปของสื่อมวลชน แต่สื่อมวลชนจะมีบทบาทและหน้าที่นอกเหนือกว่านั้นในประเทศที่กำลังพัฒนา ดังนี้

2.7.1 การเสนอข่าว การทำให้ประชาชนมีความตื่นตัวมากขึ้น การยกระดับความต้องการของประชาชนเพื่อเป้าหมายของการพัฒนา และการสร้างบรรยากาศ

2.7.2 การมีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจของสังคม สื่อมวลชนจะมีบทบาทในทางอ้อมโดยการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆแก่ประชาชน

2.7.3 การสอน สื่อมวลชนสามารถช่วยในการศึกษาและฝึกอบรมทุกประเภท สามารถช่วยสนับสนุนระบบการศึกษา

### 3. ประเภทของสื่อมวลชน

สื่อมวลชน เป็นสื่อหลายชนิด (Medium) ที่ใช้ส่งสาร ไปยังมวลชน โดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (วิรัช ลภีรัตนกุล, 2545 : 179-180)

3.1 สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง วัสดุตีพิมพ์ (Printed Materials) ที่อาจจะมีการจัดทำเป็นรูปเล่มหรือเป็นเอกสารและพร้อมจะเผยแพร่ต่อไปอย่างกว้างขวางไปยังมวลชนในลักษณะที่เป็นสื่อมวลชนและอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์รายวัน รายปักษ์ รายเดือน วารสาร และนิตยสาร เป็นต้น สิ่งพิมพ์ประเภทนี้มีทั้งการจัดทำเป็นรูปเล่มอย่างถาวรหรือกึ่งถาวร และมักมีเนื้อหาสาระประเภทบันเทิงคดี ซึ่งครอบคลุมถึงหนังสือประเภท เรื่องสั้น นวนิยาย โดยมีเนื้อหามุ่งเน้นให้เกิดความบันเทิงและสถานการณ์ปัจจุบัน

3.2 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นรูปแบบของการสื่อสารที่อาศัยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Electromagnetic Wave) ที่เกิดจากพลังไฟฟ้าเป็นพาหะในการส่งสัญญาณเสียงหรือภาพและเสียงจากเครื่องส่งไปยังเครื่องรับที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ สื่อวิทยุกระจายเสียง และสื่อวิทยุโทรทัศน์ อังกฤษว่า "Radio Broadcasting" นิยมเรียกอย่างสั้นว่า "วิทยุ" หรือ "วิทยุกระจายเสียง" เป็นการส่งหรือรับเสียงด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือกระแสไฟฟ้า ที่มีความถี่ระหว่างสิบกิโลเฮิรตซ์ถึงสามล้านเมกะเฮิรตซ์ ไม่ว่าจะโดยวิธีการแพร่กระจายไปในบรรยากาศหรือโดยวิธีการใช้สาย หรือสื่อตัวนำไฟฟ้า หรือทั้งสองวิธีรวมกัน ส่วนสื่อวิทยุโทรทัศน์ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Television" นิยมใช้คำย่อว่า "ทีวี" หรือ "โทรทัศน์" เป็นการส่งหรือการรับทั้งเสียงและ ภาพ อาจจะเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหวใน



ลักษณะไม่ถาวรด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือกระแสไฟฟ้าที่มีความถี่ระหว่าง สิบกิโลเฮิร์ตซ์ถึง สามล้านเมกะเฮิร์ตซ์ ไม่ว่า โดยวิธีการแพร่กระจายไปในบรรยากาศหรือโดยวิธีการใช้สาย หรือ สื่อตัวนำไฟฟ้าหรือทั้งสองวิธีรวมกัน ในปัจจุบันวิทยุและโทรทัศน์สามารถส่งกระจายเสียงและ แพร่ภาพไปได้ไกลทั่วทุกพื้นที่ของประเทศและประชาชนส่วนใหญ่ก็มีเครื่องรับวิทยุและเครื่อง โทรทัศน์เกือบทุกครัวเรือน จึงมีแนวโน้มว่าประชาชนสามารถติดตามหรือเสาะแสวงหาความรู้ และสาระที่เป็นประโยชน์ได้จากสื่อวิทยุกระจายเสียงและสื่อวิทยุโทรทัศน์

#### 4. คุณลักษณะของสื่อมวลชน

สื่อมวลชนไม่ว่าจะเป็นประเภทใดสื่อมวลชนเหล่านั้นจะต้องมีลักษณะร่วมกัน 3 ประการ ดังนี้ (จิราภรณ์ สุวรรณวาจกกสิกิจ. 2547 : 12-13)

4.1 เป็นช่องทาง (Channel) ของแหล่งข้อมูลที่มีศักยภาพในการสื่อสารไปสู่ ผู้รับสารที่เป็นมวลชนตามลักษณะของการเป็นสื่อมวลชน 3 ลักษณะ คือ การนำสาร ไปสู่ผู้รับ สารได้รวดเร็ว การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และพร้อมกันในเวลาเดียวกัน

4.2 เป็นนวัตกรรม (Innovation) ที่ต้องได้รับการค้นคว้าทางเทคโนโลยีอย่างไม่ หยุดนิ่งทั้งในด้านเทคนิคและรูปแบบ เพื่อนำไปสู่ผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ในการทำ หน้าที่เป็นสื่อมวลชน และตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในตลาดที่มีการแข่งขันสูง

4.3 เป็นผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยและการพัฒนาที่ได้มีการศึกษา อย่างเป็นระบบและมีแบบแผนทางหลักวิชาการ จนได้รับการยอมรับว่ามีคุณภาพที่เหมาะสม กับการสื่อสาร ไปยังมวลชนอย่างมีคุณค่า ทำให้มวลชนมีความเชื่อถือและให้ความไว้วางใจ ดังนั้นการจัดการเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน จึงต้องเป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนา เทคโนโลยีที่เห็นได้อย่างชัดเจน 3 ประการ คือ

4.3.1 เทคโนโลยีการจัดการสื่อสารมวลชน (Technology of Mass Communication in Management) เป็นการพัฒนาศักยภาพของช่องทางการสื่อสาร ซึ่งใน ปัจจุบันสื่อมวลชนทุกประเภทได้นำเอาเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาร่วมสนับสนุนการดำเนินงานให้ สามารถปฏิบัติการและทำหน้าที่ของการเป็นสื่อมวลชนได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ดังตัวอย่าง เช่น โทรทัศน์ปฏิสัมพันธ์ (Interactive Television) เคเบิลทีวี (Cable Television) และวิทยุชุมชน

4.3.2 เทคโนโลยีการสร้างสรรคสื่อสารมวลชน (Technology of Mass Communication in Creation) เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพทางนวัตกรรมการสื่อสารในยุค เทคโนโลยีสารสนเทศนี้ วงการสื่อมวลชนโดยเฉพาะวิทยุและโทรทัศน์ได้ตระหนักและเห็น ความสำคัญในการค้นหาแนวทางที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการ

สื่อสารมวลชนอย่างเหมาะสมและจริงจังทั้งในด้านเทคนิคและรูปแบบ เพื่อพัฒนาประเทศให้เป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสารแนวใหม่ ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่มีคุณค่าของเนื้อหา มีประโยชน์และตรงกับกลุ่มเป้าหมายอย่างแท้จริง และรู้จักใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ให้เข้าถึงมวลชนอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำเสนอข้อมูลทางวิทยุและโทรทัศน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตการ์ตูนสามมิติ และห้องแสดงเสมือนจริง (Virtual Studio) การผลิตฉากสามมิติ (3D = Virtual Set) และวิทยุกระจายเสียง ระบบ Digital เป็นต้น

4.3.3 เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาสื่อสารมวลชน (Technology of Mass Communication in Research and Development) เป็นการพัฒนาคุณภาพของผลผลิต เพราะในปัจจุบัน การวิจัยและพัฒนาเริ่มต้นตัวในวงการสื่อมวลชนมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการสร้างสรรค์สื่อสารมวลชนที่ได้นำเอาเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ และยังพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อการสร้างสรรค์รายการวิทยุและโทรทัศน์

ด้วยเหตุนี้ ปัจจุบันการสื่อสารมวลชนจำเป็นต้องอาศัยการวิจัยมาเป็นสิ่งที่กำหนดรูปแบบของการสื่อสารมวลชน ซึ่งนอกจากจะมีพื้นฐานมาจากแบบแผนหลักทางวิชาการแล้วยังต้องควบคู่ไปกับการสร้างความน่าสนใจ ความน่าดู และความประทับใจด้วยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญต่อวิธีการนำเสนอ เทคนิคการให้เสียงประกอบ เทคนิคการสร้างภาพ และเทคนิคการตัดต่อลำดับภาพ รวมทั้งการสำรวจวิจัยผู้ฟังและผู้ชม และการวัดความพึงพอใจจากประชาชนด้วย จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนทั้งสามประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างมากต่อการปฏิรูปและพัฒนาสื่อมวลชน ให้มีความทันสมัยและความเป็นสากลสมกับเป็นประเทศที่เจริญแล้ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคในตลาดที่มีการแข่งขันสูงอย่างเช่นในสังคมปัจจุบัน

## 5. ความสำคัญของสื่อมวลชนต่อสังคม

สื่อมวลชนมีความสำคัญกับชีวิตของคนเราและสังคมของเราเป็นอย่างมาก โดยแยกความสำคัญออกได้นี้ (จิราภรณ์ สุวรรณวาจกกสิกิจ, 2547 : 13)

5.1 การเป็นผู้ดูแลตรวจตราสังคม (Surveillance) ในแต่ละนาทีเกิดเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้นในที่ต่างๆ บางเหตุการณ์ส่งผลมากต่อบุคคลกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะส่งผลน้อยต่ออีกกลุ่ม เหตุการณ์ใดที่จะเกิดผลต่อเราเป็นสิ่งที่เราต้องการรู้ แต่ถ้าปราศจากสื่อมวลชนคอยทำหน้าที่เฝ้าระวัง ดูแลตรวจตราและคัดเลือกว่าสิ่งใดที่ควรรู้สิ่งใดที่ต้องรู้ อาจเกิดผลเสียต่อสังคมได้

5.2 การเป็นผู้เชื่อมโยงโยงสังคม (Linkage) หน่วยย่อยหลาย ๆ หน่วยประกอบกันเป็นสังคม เช่น สังคมระดับครอบครัว ท้องถิ่น ประเทศ และ โลก การอยู่ร่วมกันในสังคมย่อมต้องมีการอาศัยพึ่งพากัน สื่อมวลชนจึงเป็นผู้เชื่อมโยงโยงสังคม เช่น การแสวงหารายละเอียดของข้อมูลเพื่อนำเสนอสังคม การแจ้งให้สมาชิกในสังคมทราบว่าเกิดอะไรขึ้นกับคนอื่นอีกซึ่งโลกต้องการรับประทานอาหาร หรือมีการค้นพบยารักษาโรคตัวใหม่

5.3 การมีส่วนร่วมในการอบรมบ่มเพาะทางสังคม (Socialization) สื่อมวลชนเป็นสื่อกลางที่มีความสำคัญในการถ่ายทอดวิถีทาง แนวปฏิบัติที่เป็นขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรมตลอดจนค่านิยมของสังคมไปสู่ผู้ชมที่เป็นสมาชิกของสังคมให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข

5.4 การเสริมสร้างสติปัญญา (Enlightenment) สื่อมวลชนเป็นช่องทางหนึ่งในการถ่ายทอดความรู้ประเภทต่าง ๆ ไปสู่ผู้ชมได้อย่างรวดเร็ว กว้างขวาง เป็นตัวทวีคูณทางการศึกษาหมายถึงความรู้ผ่านสื่อมวลชนด้วยครู 1 คน สามารถไปถึงผู้ฟังที่เป็นมวลชนมหาศาล

5.5 การให้ความบันเทิง (Entertainment) เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการผ่อนคลาย และสื่อมวลชนก็มีความสำคัญยิ่งในการตอบสนอง โดยการนำเสนอความบันเทิงหลากหลายรูปแบบผ่านสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ให้เลือกตามความต้องการและรสนิยมของแต่ละบุคคล

## 6. บทบาทของสื่อมวลชนในการขัดเกลาทางสังคม

สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เป็นสิ่งที่ทุกคนต้องพบเจออยู่ตลอดเวลา สื่อมวลชนจะเปรียบเสมือนตัวแทนในสิ่งนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี โดยแบ่งบทบาทได้นี้ (ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ. 2547 : 86)

6.1 สื่อมวลชนสอนบทบาทให้สมาชิกในสังคม คนทุกคนมีบทบาทเริ่มตั้งแต่กำเนิดขึ้นมา คือ บทบาทในการเป็นลูก พี่ น้อง พ่อ แม่ นักเรียน นักศึกษา พนักงาน ซึ่งสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้โดยสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นบทความในหนังสือพิมพ์ ข่าวสาร ในวิทยุกระจายเสียง ตัวละครจากรายการโทรทัศน์

6.2 สื่อมวลชนสร้างค่านิยมและทัศนคติให้กับสมาชิกของสังคม ความเจริญเติบโตของชุมชนเมืองทำให้มนุษย์ต้องอาศัยสื่อมวลชนเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ความรู้ ข่าวสาร การศึกษาความบันเทิง มนุษย์ไม่มีเวลาในการสื่อสารระหว่างบุคคลเท่าใดนัก

6.3 สื่อมวลชนช่วยกำหนดบรรทัดฐานของสมาชิกในสังคม บรรทัดฐานทางสังคม ประกอบด้วย วิถีชาวบ้าน จารีต กฎหมาย สื่อมวลชนเป็นสถาบันที่ช่วยคอยย้ำบรรทัด

ฐานของสมาชิกในสังคม เช่น การแต่งงานที่ถูกต้องตามประเพณี การลงโทษสำหรับผู้ทำผิด กฎหมาย

6.4 สื่อมวลชนสอนวิธีการใช้ชีวิตให้กับสมาชิกของสังคม สื่อมวลชนเสนอในเรื่องการใช้ชีวิตด้านเวลา ไม่ว่าจะเป็นการกีฬา สันทนาการ อาชีพ สื่อมวลชนจะเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสารสร้างการเลียนแบบและแรงบันดาลใจ ทำให้สมาชิกของสังคม ปฏิบัติตาม

## 7. อิทธิพลของสื่อมวลชนที่มีต่อสังคม

สื่อมวลชนสามารถกระจายข่าวได้อย่างกว้างขวางไปสู่ประชาชนจำนวนมากแทบทุกเพศทุกวัย และทุกฐานอาชีพ ฯลฯ โดยลักษณะเช่นนี้ จึงทำให้สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดของประชาชนอย่างกว้างขวาง สื่อมวลชนมีอิทธิพลชักจูงให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านทัศนคติ ความเชื่อ พฤติกรรม และแบบแผนแห่งการดำรงชีพของสังคม อาจกล่าวได้ว่าสื่อมวลชนมีอิทธิพลในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (วิรัช ถิรรัตนกุล. 2545 : 180-181)

7.1 อิทธิพลทางด้านทัศนคติและค่านิยม สื่อมวลชนมีอิทธิพลอย่างมากในด้านการสร้างหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและค่านิยมต่างๆ ของมวลชนได้ รวมทั้งหันเหหรือชักจูงแนวความคิดให้เป็นไปตามประสงค์ของผู้สื่อสารได้ หากสื่อมวลชนในสังคมใดทำหน้าที่อย่างน่าเชื่อถือด้วยแล้ว ก็ยังสร้างความศรัทธาแก่มวลชน ได้มาก และสามารถน้อมนำความรู้สึกนึกคิดของมวลชนได้โดยง่าย ด้วยเหตุนี้เองประเทศที่กำลังพัฒนาหลายประเทศจึงต้องอาศัยสื่อมวลชนในการปลูกฝังหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติและค่านิยมบางประการของประชาชนในประเทศของตน

7.2 อิทธิพลทางด้านอารมณ์ นอกเหนือจากอิทธิพลที่มีต่อทัศนคติ ค่านิยม หรือความรู้สึกนึกคิดแล้วสื่อมวลชนยังมีอิทธิพลต่อการเร้าอารมณ์ของมวลชนได้เป็นอย่างดี สื่อมวลชนหลายประเภทสามารถเสนอรายการต่างๆ ที่ให้ความสนุกสนานสำหรับอารมณ์แก่มวลชนในขณะที่เดียวกันก็สามารถปลุกเร้าอารมณ์ของมวลชนให้เกิดความรู้สึก รัก ชอบ เกลียดชัง ต่อต้านในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดยไม่ยากนัก

7.3 อิทธิพลทางด้านศีลธรรม สื่อมวลชนสามารถสอดใส่คุณธรรมหรือศีลธรรมให้มวลชนได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็สามารถจุดคิ่งทำลายศีลธรรมให้เสื่อมทรามไปจากจิตใจของมวลชน ฉะนั้นสื่อมวลชนที่มีจริยธรรมหรือจรรยาบรรณจึงสามารถทำหน้าที่ในการยกระดับจิตใจของมวลชนให้สูงขึ้น ในทางตรงข้ามสื่อมวลชนที่ปราศจากความรับผิดชอบต่อ

สังคม หรือ ไร่จริยธรรมก็สามารถเสนอสิ่งที่ เป็นพิษภัยต่อจิตใจและศีลธรรมอันดีงามของประชาชนได้เช่นกัน

7.4 อิทธิพลทางด้านสติปัญญาความรู้ หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของสื่อมวลชนทั้งหลายก็คือ การให้การศึกษาหรือความรู้แก่ประชาชน ก่อให้เกิดความเฉลียวฉลาดและมีสติปัญญาหรือมีวิทยาการความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีพและอยู่ร่วมกันในสังคม

7.5 อิทธิพลทางด้านพฤติกรรม สื่อมวลชนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของประชาชนไม่น้อย ประชาชนมักชอบมีพฤติกรรมเลียนแบบพฤติกรรมที่ปรากฏในสื่อมวลชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เด็กหรือเยาวชน ซึ่งปรากฏเสมอว่ามักจะประทับใจ คลั่งไคล้ในพฤติกรรมต่าง ๆ ของดาราโทรทัศน์ ดาราภาพยนตร์ และพยายามลอกเลียนแบบหรือทำตามอย่าง เช่น อยากจะเก่งกล้าสามารถเหมือนพระเอกหนัง อยากจะเหาะเหินเดินอากาศได้เหมือนอย่างมนุษย์ค้างคาว ผู้ใหญ่เองก็เช่นกัน อาจมีพฤติกรรมเลียนแบบได้ โดยไม่รู้สึกรู้สึกร่าง พฤติกรรมเลียนแบบนี้มีทั้งในด้านบวกและลบ สุดแท้แต่ว่าพฤติกรรมเช่นใดที่สื่อมวลชนจะชี้นำหรือสร้างความประทับใจหลงใหลให้แก่ผู้ชมได้มากกว่ากัน เช่น อิทธิพลจากภาพยนตร์ต่างประเทศเรื่องหนึ่งที่เคยเข้ามาฉายในเมืองไทย ทำให้ผู้คนลอกเลียนแบบวิธีการเล่นเกมส่เสี่ยงชีวิตเหมือนดาราเอกเรื่องนี้ จนต้องเสียชีวิตไปจำนวนมากมายหลายรายด้วยกันซ้ำแล้วซ้ำเล่า และบ่อยครั้งที่ผู้กระทำผิดคดีอาญาอุกฉกรรจ์รับสารภาพกับเจ้าหน้าที่ว่าตนลอกเลียนมาจากภาพยนตร์หรือทีวีที่ฉายอยู่เป็นต้น

จากการศึกษาเรื่องดังกล่าวทำให้ทราบว่า สื่อมวลชนมีความสำคัญมากในปัจจุบัน เพราะหน้าที่ของสื่อมวลชนทำให้ประชาชนทราบข่าวสารข้อเท็จจริงมูลต่าง ๆ ความบันเทิง ให้การศึกษาและมีอิทธิพลต่อสังคมหลายด้าน เช่น ทศนคติ ค่านิยม ความรู้ ศีลธรรม และยังมีบทบาทในการขัดเกลาสังคมอีกด้วย

## ทฤษฎีเกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์

### 1. ความหมายของโทรทัศน์

นภากาศ อัจฉริยะกุล (2547 : 10) คำว่า “วิทยุโทรทัศน์” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Television นิยมใช้คำย่อว่า TV หรือมักเรียกสั้น ๆ ว่า “โทรทัศน์” เหตุที่ต้องมีคำว่า “วิทยุ” นำหน้า เพราะการส่งและรับภาพและเสียงโดยเครื่องส่งเครื่องรับอิเล็กทรอนิกส์

ออกอากาศด้วยกระแสดิ้นวิทยุที่ใช้พลังไฟฟ้าเป็นคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าจากเครื่องส่งไปยังเครื่องรับที่อยู่ห่างไกล

สุชาติ กิจชนะ (2549 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมาย “โทรทัศน์” หรือ Television ว่า คำว่า “โทร” ที่แปลว่าไกล และ “ทัศน์” ที่แปลว่าการเห็น โทรทัศน์ก็หมายความว่า เป็นการเห็น ที่ไกลๆ ส่วนคำว่า “วิทยุโทรทัศน์” (Television) นิยมใช้ด้วยคำว่า “ทีวี” (TV) หรือมักเรียกสั้น ๆ ว่า “โทรทัศน์” หมายถึง “การส่งและรับภาพและเสียงโดยเครื่องส่งและเครื่องรับอิเล็กทรอนิกส์ออกอากาศด้วยกระแสดิ้นวิทยุที่ใช้พลังไฟฟ้าเป็นคลื่นแม่เหล็กจากเครื่องส่งไปยังเครื่องรับที่อยู่ห่างไกล ถ้าวิทยุโทรทัศน์ที่ใช้ส่งและรับทางสายเคเบิลไม่ส่งออกอากาศไปไกลๆ เราเรียกกันว่า “วิทยุโทรทัศน์วงจรมิด” (Closed Circuit Television หรือเรียก ย่อ ๆ ว่า CCTV) คำว่า “Television” นี้ กรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ รัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศในขณะนั้น ได้ทรงบัญญัติเป็นภาษาไทยว่า “วิทยุโทรทัศน์” ความหมายของคำว่า “วิทยุโทรทัศน์” ก็คือ “การส่งสัญญาณไฟฟ้าของภาพและเสียงในเวลาเดียวกัน”

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า วิทยุโทรทัศน์ หมายถึง การส่งสัญญาณภาพและสัญญาณเสียงในเวลาเดียวกัน โดยอาศัยคลื่นวิทยุเป็นตัวกลางในการรับส่ง ผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์จากเครื่องรับไปยังเครื่องส่งที่อยู่ห่างไกลกันได้

## 2. ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของโทรทัศน์ต่อสื่ออื่น

วิรัช ลภีรัตนกุล (2540 : 294-295) กล่าวถึงข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของโทรทัศน์ต่อสื่ออื่น ดังนี้

ข้อได้เปรียบ คือ

- 2.1 มีลักษณะคล้ายสื่อมวลชนหลายประเภทรวมกัน คือ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และภาพยนตร์ จึงสร้างและเร้าความสนใจได้มากกว่า
- 2.2 ให้ความเข้าใจและความประทับใจได้ดีกว่า เพราะมีทั้งข่าวสาร ภาพยนตร์เหตุการณ์เสียงบรรยาย และสีสันที่สวยงาม
- 2.3 มีความรวดเร็วสูงและเชื่อถือได้ สามารถถ่ายทอดเหตุการณ์สดต่างๆ ได้ในเวลาสั้น
- 2.4 ใช้เพื่อการศึกษาอบรมและชี้แจงรายละเอียดต่างๆ บางประการที่ยากแก่การเข้าใจ



2.5 สามารถเข้าถึงกลุ่มประชาชนผู้ไม่รู้หนังสือหรือผู้อ่านหนังสือไม่ออกเขียนไม่ได้ แต่สามารถรับชมโทรทัศน์ได้

ข้อเสียเปรียบของโทรทัศน์ คือ

1. เครื่องรับมีราคาแพง
2. ไม่มีความคงทนถาวร รายการได้ออกอากาศผ่านไปแล้ว หากพลาดชมก็ไม่สามารถย้อนกลับมาชมได้ใหม่ได้
3. ใช้ได้เฉพาะพื้นที่หรือสถานที่บางแห่งที่คลื่นส่งไปถึง บางแห่งอาจรับชมไม่ได้ เช่น ที่จังหวัดระนอง เป็นต้น
4. เวลาชมต้องใช้ความตั้งใจและสมาธิพอสมควร
5. มีช่วงระยะเวลาออกอากาศจำกัด ไม่สามารถออกอากาศตลอดวัน ทุกเวลาได้ เช่น วิทยุ

### 3. คุณสมบัติของโทรทัศน์

ในบรรดาสื่อมวลชนทั้งหลาย “โทรทัศน์” ถือได้ว่าเป็นสื่อที่กลุ่มผู้ชมนิยมมากที่สุด ในปัจจุบัน อีกทั้งยังมีอิทธิพลสูงต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่าง ๆ ในสังคม อาจเป็นเพราะโทรทัศน์นั้นมีคุณสมบัติที่น่าสนใจ อันได้แก่ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2547 : 144)

3.1 โทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่รวมเอาสื่อประเภทอื่น ๆ ไว้ในตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียง จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดสารต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

3.2 ภาพและเสียงที่แสดงออกมาจากโทรทัศน์ สามารถเร้าและจูงใจในการติดตามของผู้ชมเป็นอย่างมาก

3.3 ความสามารถทางเทคนิค ในการทำภาพพิเศษต่าง ๆ (Special Effects) ย่อมช่วยในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพได้มากขึ้น

3.4 การเสนอเนื้อหาสาระทางโทรทัศน์ กะทำได้หลายรูปแบบและเหมาะสมกับกลุ่มผู้ชม

3.5 โทรทัศน์มีอิทธิพลต่อจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นค่านิยมทางวัฒนธรรม การเมือง เศรษฐกิจ สื่อโทรทัศน์สามารถทำให้ผู้ชมรู้สึกคล้อยตามได้

3.6 ผู้ชมสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการออกอากาศการส่งตามสายเคเบิล การยืมเทปโทรทัศน์มาชมเอง ทำให้ผู้ชมมีทางเลือกได้ตามความเหมาะสมของแต่ละคน



จิราภรณ์ สุวรรณวาทกิจ (2547 : 39-40) กล่าวว่า โทรทัศน์เป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสูง เพราะโทรทัศน์สามารถมองเห็นภาพได้ชัดเจนทั้งภาพสีและขาวดำ และสื่อสารได้รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งอาจสรุปคุณสมบัติของโทรทัศน์ ได้ดังนี้

1. การให้ทั้งภาพและเสียงแก่ผู้รับสาร การที่โทรทัศน์ส่งสารสู่ผู้ชมผ่านการมองเห็นและการฟังจึงเกิดผลในการสื่อสาร ดังนี้

1.1 ความสามารถในการถ่ายทอดความเป็นจริงได้ดี ด้วยภาพและเสียงทำให้โทรทัศน์ สามารถนำเสนอเหตุการณ์ให้ประจักษ์ได้ด้วยการรับรู้ของผู้ชมเอง

1.2 ความสามารถในการสร้างความน่าเชื่อถือ เนื่องจากผู้ชมที่ได้ดูทั้งภาพและเสียง ช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือในสารที่ได้รับ เช่น การสัมภาษณ์นายกรัฐมนตรี

1.3 ความสามารถในการโน้มน้าวใจสูง เพราะสื่อโทรทัศน์ให้ทั้งภาพและ เสียงที่มีผลต่อผู้ชมในการดึงดูดให้ผู้ชมเกิดความรู้สึกร่วมและนำตนเองเข้าไปผูกพันกับเรื่องราวที่ชมมากในลักษณะที่อาจไม่รู้ตัวและเกิดการคล้อยตามสารที่โทรทัศน์นำเสนอ

2. การเป็นสื่อที่มีอิทธิพล เนื่องจากโทรทัศน์มีคุณสมบัติดังนี้

2.1 ความสามารถในการสื่อสารได้รวดเร็ว เกิดเหตุการณ์ขึ้นที่ไหนโทรทัศน์สามารถรายงานให้ผู้ชมได้ทราบอย่างรวดเร็ว

2.2 ความสามารถในการสื่อสารได้ไกล ด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้โทรทัศน์แพร่ภาพให้ผู้ชมได้ชมอย่างกว้างขวางทั่วถึง ด้วยการบริการภาคพื้นดินหรือการให้บริการผ่านดาวเทียมในระบบรับสัญญาณตรงจากดาวเทียม เป็นต้น

2.3 ความสามารถในการเข้าถึงผู้รับสาร เนื่องจากโทรทัศน์ใช้การดูและฟังผู้รับสาร ไม่จำเป็นต้องอ่านออกเขียนได้ก็สามารถรับสารจากโทรทัศน์ได้ด้วยคุณลักษณะต่าง ๆ ดังกล่าวนี้เอง โทรทัศน์จึงกลายเป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลสูง และมีผลต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เราจะเห็นได้ว่าเกือบทุกครัวเรือนที่มีโทรทัศน์ที่บ้านสมาชิกในครอบครัวมักชอบที่จะพักผ่อนอยู่กับบ้านเพื่อดูรายการต่างๆ ทางโทรทัศน์มากกว่าจะออกไปข้างนอก โทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่มอบความสะดวกและความบันเทิงรวมไปถึงสารประโยชน์อันมากมายกับทุกคน และยังสามารถทดแทนสิ่งบันเทิงนอกบ้านได้

#### 4. แนวคิดการจัดแบ่งประเภทและรูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์

การจัดแบ่งประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ มีแนวคิดในการจัดแบ่งที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ว่าจะยึดสิ่งใดเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่ง ซึ่งมีได้มีเกณฑ์ตายตัวเสียทีเดียวว่าจะต้องจัดแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ประเภทอะไรบ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความหมายกับลักษณะการจัด

รายการและวัตถุประสงค์ของผู้จัดแบ่งประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ ซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2547 : 154)

4.1 การแบ่งประเภทรายการตามเนื้อหาสาระของรายการ การจัดแบ่งประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ที่ยึดเนื้อหาเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งก็จะมีเนื้อหาที่จะนำเสนอเป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ได้หลากหลายประเภท เช่น รายการทางเกษตร รายการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม รายการเกี่ยวกับสุขภาพรายการอาหาร รายการทางศาสนาหรือธรรมะ รายการทางกฎหมาย รายการทางศิลปวัฒนธรรมรายการทางการกีฬาประเภทต่าง ๆ เป็นต้น

4.2 การแบ่งประเภทรายการตามกลุ่มผู้ชมรายการ การจัดแบ่งประเภทรายการโดยยึดลักษณะหรือประเภทของผู้ชมรายการที่มีความแตกต่างและหลากหลายทั้งลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ เพศ วัย การศึกษา อาชีพ รายได้ สภาพภูมิประเทศ หรือลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ความชอบ ความต้องการ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อทัศนคติ ฯลฯ เป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งประเภทรายการก็จะสามารถจำแนกออกได้เป็นหลายประเภท เช่น รายการเด็ก รายการวัยรุ่น รายการแม่บ้าน รายการเพื่อเกษตรกร รายการเพื่อนักธุรกิจ หรือรายการเฉพาะเจาะจงกลุ่มผู้ชม ได้แก่ รายการสำหรับคนขับรถ รายการสำหรับคนรักบ้าน รายการสำหรับคนรักธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.3 การแบ่งประเภทตามบทบาทหน้าที่ของวิทยุโทรทัศน์ การจัดแบ่งประเภทรายการที่ยึดตามบทบาทหน้าที่ของวิทยุโทรทัศน์ในฐานะเป็นสถาบันสื่อสารมวลชนแขนงหนึ่งเป็นเกณฑ์ ก็จะสามารถจำแนกประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์ออกเป็นรายการประเภทข่าว รายการประเภทความรู้หรือการศึกษา รายการประเภทบันเทิง

ประชา มาลีนนท์ (อ้างถึงใน ณรงค์ สมพงษ์. 2543 : 169 ) กล่าวว่า รายการโทรทัศน์เกือบ 90% เน้นในเรื่องความบันเทิงเป็นหลักประชาชนเอง ก็มีความรู้สึกรู้ว่าโทรทัศน์เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้เพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหลีกเลี่ยงความวุ่นวายในชีวิตประจำวัน ดังนั้น ผู้สนับสนุนรายการวิทยุโทรทัศน์ที่อยู่เบื้องหลังการกำหนดรายการต่าง ๆ จึงมุ่งให้ความสำคัญเฉพาะรายการที่อยู่ในความนิยมของประชาชน (Rating) ซึ่งมักจะเป็นรายการบันเทิงซึ่งมีผลต่อการโฆษณาสินค้าและบริการ ส่วนรายการข่าวก็จะมีเฉพาะบางช่วงเวลาเท่านั้น วิทยุโทรทัศน์จึงเป็นสื่อที่สนับสนุนกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์เฉพาะกลุ่มเท่านั้น รายการที่มีสาระประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาชุมชนและการศึกษาของประชาชน ได้รับการสนับสนุนจากผู้ผลิตสินค้าและบริการเฉพาะกลุ่ม ในขณะที่รายการโทรทัศน์ของต่างชาติในรูปแบบของรายการภาพยนตร์ มิวสิควิดีโอ รายการละคร และการถ่ายทอดสดกีฬาประเภท

ต่าง ๆ ได้เข้ามามีบทบาทที่แผ่เรืงทางด้านวัฒนธรรม ค่านิยม และทัศนคติที่ไม่เหมาะสมกับสังคมไทย

นอกจากนี้ เสถียร เชยประทับ (ณรงค์ สมพงษ์. 2543 : 169) กล่าวว่า ประเทศด้อยพัฒนาจำนวนมากอาศัยรายการโทรทัศน์ ส่วนใหญ่จากต่างประเทศ มีการถ่ายทอดสดรายการที่ผลิตในประเทศน้อยมาก เพราะฉะนั้นวัตถุประสงค์ที่จะใช้โทรทัศน์ส่งเสริมวัฒนธรรมของชาติจึงมีน้อยมาก สัดส่วนในการผลิตรายการโทรทัศน์เองภายในประเทศและที่สั่งเข้ามาจากต่างประเทศของประเทศต่าง ๆ แตกต่างกันอย่างมาก

### 5. ประเภทของรายการวิทยุโทรทัศน์

รายการวิทยุโทรทัศน์สามารถจัดแบ่งออกได้หลายประเภท แล้วแต่จะยึดหลักกฎเกณฑ์ใดเป็นแนวทาง แต่โดยทั่วไปแล้วมักนิยมจัดแบ่งประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์โดยยึดบทบาทหน้าที่ของวิทยุโทรทัศน์ในฐานะที่เป็นสื่อสารมวลชนแขนงหนึ่ง เนื่องจากวิทยุโทรทัศน์เป็นสื่อมวลชนที่ต้องอาศัยคลื่นความถี่ซึ่งถือเป็นทรัพยากรสื่อสารของสาธารณะ เป็นพาหนะในการออกอากาศแพร่ภาพ ดังนั้น การดำเนินกิจการวิทยุโทรทัศน์ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของประชาชนและประเทศชาติโดยรวมเป็นหลัก นั่นคือ ประเภทรายการวิทยุโทรทัศน์มักถูกจำแนกออกเป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (นิคม ทาแดง. 2541 : 148-150)

5.1 รายการประเภทข่าว เป็นรายการที่รายงานเหตุการณ์ เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่มีคุณสมบัติเข้าข่ายองค์ประกอบของข่าว (New Elements) ได้แก่ มีความสดใหม่ มีความสำคัญหรือความเด่นมีผลกระทบ มีเงื่อนไข มีความแปลก มีความขัดแย้ง เป็นต้น โดยมุ่ง จะตอบสนองความอยากรู้อยากเห็นขั้นพื้นฐานและสิทธิการรับรู้ของมนุษย์ (Right to Know) โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคสังคมข่าวสารกล่าว คือ เป็นสังคมที่ประชาชนทั่วไปต้องการบริโภคข้อมูลข่าวสาร ต้องการรับรู้ข้อเท็จจริง เรื่องราว เหตุการณ์ ความเคลื่อนไหวหรือความเป็นมาเป็นไปทั้งในระดับผิวเผินและระดับลึกซึ้งเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือใช้ประกอบการตัดสินใจในการกิจการงานด้านต่าง ๆ

5.2 รายการประเภทความรู้หรือการศึกษา เป็นรายการที่มุ่งเน้นให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อม กล่าวคือ อาจเป็นลักษณะของการให้ความรู้ในเนื้อหาสาระของรายการ โดยตรง หรืออาจเป็นการให้ความรู้ โดยแฝงหรือสอดแทรกอยู่ในรายการ โดยมุ่งหวังจะให้ผู้ชมรายการได้รับความรู้ ได้แง่คิด คติสอนใจ เกิดการประเทืองระดับสติปัญญาหรือการชี้แนะ กระตุ้นเตือนให้ผู้ชมรายการเกิดความคิดสร้างสรรค์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพการงาน ด้วยคุณสมบัติของวิทยุ

โทรทัศน์ที่เอื้อประโยชน์ต่อการถ่ายทอดความรู้ ประกอบกับข้อพึงตระหนักเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของ ผู้จัดรายการวิทยุโทรทัศน์ในฐานะทำหน้าที่เป็นสถาบันสื่อสารมวลชน รายการประเภทความรู้หรือการศึกษาสามารถจัดแบ่งตามลักษณะการนำเสนอหาสาระออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

5.2.1 รายการความรู้ทั่วไป (General Education Programmed) หมายถึง รายการที่มุ่งให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปด้วยการเลือกสรรเนื้อหาหรือเรื่องราวที่เป็นความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมานำเสนอหรืออาจสอดแทรกไปกับความบันเทิงอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้แก่เกิด ใ้ห้คิดสอใจ ใ้ห้ข้อมูลความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน แต่ไม่ใช่เป็นรายการที่มีจุดหมายเพื่อการเรียนการสอนตามหลักสูตรใด ๆ โดยเฉพาะ แต่อาจมีเนื้อหาที่เสริมหรือใช้เป็นรายการประกอบการสอนได้ รายการความรู้ทั่วไปอาจแยกประเภทตามแนวการนำเสนอเนื้อหาสาระและรูปแบบรายการเป็นอีก 2 ประเภท คือ

1) รายการสาระบันเทิง เป็นรายการที่มุ่งให้ความรู้หรือให้การศึกษาโดยใช้รูปแบบความบันเทิงเป็นสิ่งดึงดูดและสร้างความน่าสนใจ ผู้ชมจะชมรายการได้ด้วยความสนุกสนานเพลิดเพลิน ในขณะเดียวกันก็จะได้สาระความรู้ที่ผู้จัดรายการสอดแทรกไว้ในรายการอย่างกลมกลืนด้วย เช่น รายการสารคดีประเภทต่างๆ รายการเพลง รายการสาระละคร รายการแข่งขันตอบปัญหา รายการ เกมโชว์ เป็นต้น

2) รายการส่งเสริมการศึกษา เป็นรายการที่มุ่งให้ความรู้หรือให้การศึกษา เช่นเดียวกับรายการสาระบันเทิง เพียงแต่เนื้อหาความรู้ที่นำเสนอในรายการประเภทนี้ จะเน้นเพื่อการศึกษามากกว่าความบันเทิง และเนื้อหาที่นำเสนอ มักจะถูกนำมาจัดระบบ เป็นหมวดหมู่ชัดเจน เช่น รายการเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิธีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในต่างเผ่าเชื้อชาติ แนะนำสถานที่สำคัญๆ ชีวิตความเป็นอยู่ของสัตว์ เป็นต้น แล้วนำมาจัดนำเสนอรายการเป็นชุด แต่ละชุดอาจมีหลายตอน รายการประเภทนี้ไม่ได้ใช้เพื่อประกอบการสอน ในหลักสูตรใด ๆ โดยเฉพาะ แต่อาจนำไปใช้ประกอบการสอนได้

5.2.2 รายการเพื่อการสอน (Instructional Programmed) เป็นรายการที่ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการเรียนการสอนโดยตรง เนื้อหาที่ปรากฏในรายการจึงมีความคล้ายคลึงและสอดคล้องกับเนื้อหาของบทเรียน นั่นคือเป็นการใช้วิทยุโทรทัศน์เพื่อเป็นสื่อถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ตามบทเรียนที่กำหนดไว้ในหลักสูตรการศึกษาระดับต่างๆ ส่วนลักษณะของการใช้รายการเพื่อการสอนนั้นอาจแบ่งออกได้หลายลักษณะ ได้แก่รายการที่ทำหน้าที่สอนเนื้อหาทั้งหมดซึ่งทำหน้าที่เหมือนเป็นครู โดยสมบูรณ์ รายการที่ทำหน้าที่สอนเฉพาะเนื้อหาหลักโดยมี

ครูเป็นผู้อธิบายแนะนำเชื่อมโยงขยายหรือเสริมเพิ่มเติมเนื้อหาเพื่อความเข้าใจยิ่งขึ้น และรายการที่ทำหน้าที่เสริมการสอนซึ่งทำหน้าที่เสริมเนื้อหาที่สอนให้สมบูรณ์ขึ้น

5.3 รายการประเภทบันเทิง เป็นรายการที่มุ่งเน้นนำเสนอเพื่อความบันเทิงเป็นหลักไม่ได้มุ่งเน้นให้เนื้อหาสาระมากนัก แต่อาจสอดแทรกสาระเกร็ดความรู้เล็กๆ น้อยๆ อย่างกลมกลืนไปในรายการ โดยที่ผู้ชมรายการไม่รู้ตัวที่เรียกว่า “รายการสาระบันเทิง” เป็นรายการที่ชมแล้วรู้สึกผ่อนคลายอารมณ์และความตึงเครียด ให้ความสนุกสนานเพลิดเพลินใจอย่างแท้จริง โดยไม่มีเนื้อหาสาระที่เป็นพิษเป็นภัยต่อผู้ชมรายการ รายการวิทยุโทรทัศน์เพื่อความบันเทิงจึงเปรียบเสมือนทั้งอาหารหลักและอาหารเสริมสร้างและพัฒนาทั้งสภาพจิต อารมณ์ และสติปัญญาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5.4 รายการประเภทโฆษณาและบริการธุรกิจ หมายถึง สปอตโฆษณาหรือบริการธุรกิจ ซึ่งรวมไปถึงสปอตค่าประเภทต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติแต่ละสปอตจะมีความยาวตั้งแต่ 15-60 วินาทีโดยประมาณ ใช้ออกอากาศแพร่ภาพแทรกในรายการหรือคั่นระหว่างรายการ ซึ่งเป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ประเภทหนึ่ง รายการประเภทโฆษณาและบริการธุรกิจถือว่าเป็นช่องทางเผยแพร่ข่าวสารของผู้ผลิตสินค้าหรือบริการไปสู่ผู้บริโภคและประชาชนทั่วไป

## 6. รูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์

รูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ (Program Format) หมายถึง เทคนิควิธี และลีลาการนำเสนอเนื้อหาสาระ ข่าวสาร บุคคล ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในรายการโทรทัศน์ ให้ผู้ชมสามารถรับทราบได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ชัดเจนและน่าสนใจ ซึ่งรูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์มีมากมายหลายรูปแบบ และจากการศึกษารูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์จาก นภากาศ อัจฉริยะกุล (2547 : 201-205) สรุปถึงรูปแบบรายการต่าง ๆ ไว้ดังนี้

### 6.1 รูปแบบรายการพูดหรือบรรยายคนเดียว (Monologue Program Format)

รูปแบบนี้เป็นรายการที่มีผู้มาปรากฏตัวบนจอโทรทัศน์เพียงคนเดียว และพูดคุยกับผู้ชมส่วนมาก จะมีภาพประกอบเพื่อมิให้เห็นหน้าผู้พูดตลอดเวลา รูปแบบของรายการนี้จะน่าสนใจเมื่อผู้ดำเนินรายการหรือผู้พูดมีความรู้ความสามารถในการพูดและนำเสนอเนื้อหาสาระได้ดี พร้อมกับมีภาพหรือภาพยนตร์ประกอบ

### 6.2 รูปแบบรายการสัมภาษณ์ (Interview Program Format) รูปแบบนี้เป็น

รายการที่มีผู้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ หรือวิทยากรมาสนทนากัน โดยมีการดำเนินรายการสัมภาษณ์ ในเรื่องที่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มาเล่าให้ฟัง ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับกระบวนการหน่วยงาน หรือผลงานบางอย่าง รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ต่าง ๆ ผู้สัมภาษณ์



จะต้องเตรียมคำถามเป็นชุด ๆ เพื่อให้สามารถป้อนคำถามได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสามารถปรับคำถามให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในเนื้อหาของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ รายการลักษณะนี้อาจจะเป็นขนาดยาว 30 นาที หรือเป็นสัมภาษณ์สั้น ๆ ที่จะนำไปเป็นส่วนหนึ่งของรายการสารคดี หรือรายการบรรยายคนเดียวได้

6.3 รูปแบบรายการสนทนา (Dialogue Program Format) รูปแบบนี้เป็นรายการที่มีคนมาพูดคุยกัน 2 คน มีผู้ถามและคู่สนทนาแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่น่าเสนอ คู่สนทนาอาจจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันก็ได้ รายการสนทนาแบบนี้อาจมี 2-3 คน เข้าร่วมสนทนากัน โดยมีผู้ดำเนินรายการเป็นผู้นำสนทนา เชื่อมโยงประเด็นควบคุมการสนทนาให้เป็นไปด้วยดี รูปแบบนี้ จะต่างกับรายการสัมภาษณ์ตรงที่รายการสัมภาษณ์เน้นการถามและตอบมากกว่า ในขณะที่รายการนี้ จะเน้นการแสดงความคิดเห็น อาจจะเห็นด้วยหรือต่างทัศนะกันออกมา หรือเป็นการร่วมกันวิเคราะห์เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง เช่น การเลือกตั้ง สถานการณ์ของโลก หรือแม้แต่เรื่องวิชาการ โดยตรง เป็นรายการที่ทำให้ผู้ชมได้รับความคิดที่หลากหลาย บางครั้งรายการประเภทนี้ จัดให้มีผู้ชมเข้าร่วมรายการด้วย และอาจเปิดโอกาสให้เขาซักถามปัญหาต่างๆ หรือร่วมแสดงความคิดเห็นด้วย

6.4 รูปแบบรายการเกมส์หรือตอบปัญหา (Game Show or Quiz Program Format) รายการเกมส์หรือตอบปัญหา โดยปกติแบ่งออกเป็นการแข่งขันระหว่างบุคคลหรือผู้ทายปัญหอยู่ตรงกลาง ผู้เข้าร่วมรายการอาจจะผลัดกันตอบคำถาม หรือสำหรับคำถามที่ไม่มีผู้ใดตอบได้ ก็อาจเปิดโอกาสให้แก่ใครก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีดำเนินการของพิธีกร อาจจะมีรางวัลสำหรับฝ่ายชนะ ส่วนฝ่ายแพ้ได้รางวัลปลอบใจ รายการแบบนี้อาจจะจัดอยู่ในลักษณะที่ให้ผู้ชมมีส่วนร่วมด้วย จึงต้องมีการควบคุมมิให้ผู้ร่วมรายการส่งเสียงดังจนเกินไปเพราะอาจรบกวนสมาธิของผู้ตอบปัญหา หรือผู้ชมอาจส่งเสียงบอกคำตอบจนผู้ตอบไม่สามารถตัดสินใจได้ ผู้ดำเนินรายการนั้นต้องมีความสำรวมและไม่ดูถูกผู้ชมด้วยการตั้งคำถามที่ตื้นจนเกินไป

6.5 รูปแบบรายการสารคดี (Documentary Program Format) รายการสารคดีเป็นรายการโทรทัศน์ที่เล่าเรื่องราวที่น่าสนใจให้ผู้ชมเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง สารคดีนั้นควรจะให้ความรู้ ความเพลิดเพลิน ไร้อารมณ์และการ โหนมน้าวจิตใจ สารคดีทางโทรทัศน์สามารถเสนอได้หลายรูปแบบ เช่น ด้วยภาพสไลด์ ภาพยนตร์ เป็นต้น รายการสารคดีจะมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

6.5.1 สารคดีเต็มรูปแบบ สารคดีเต็มรูปแบบ ลักษณะของรายการจะดำเนินเรื่องด้วยภาพตลอด อาจมีการถามความเห็นของผู้เกี่ยวข้องบ้างแต่ในช่วงสั้น ๆ ไม่เกินครึ่งละ 1 นาทีอาจจะเสนอคนเดียวกันได้หลายครั้งและรายการเดี่ยวอาจมีผู้ให้ความคิดเห็นหลาย ๆ

ทัศน์ในหลาย ๆ บุคคล แต่รายการส่วนใหญ่จะเสนอภาพที่เป็นกระบวนการหรือเรื่องราวตามธรรมชาติโดยไม่มีผู้ดำเนินรายการ

6.5.2 รายการกึ่งสารคดีกึ่งพวคนเดี่ยว รายการกึ่งสารคดีกึ่งพวคนเดี่ยว เป็นรายการโทรทัศน์ที่มีผู้ดำเนินการทำหน้าที่เดินเรื่องพูดคุยกับผู้ชม และให้เสียงบรรยายตลอดรายการ โดยมีผู้ดำเนินรายการปรากฏตัวตอนต้นรายการตอนกลางเท่าที่จำเป็นและตอนสรุปรายการ นอกนั้นเป็นภาพแสดงเรื่องหรือกระบวนการตามธรรมชาติอาจมีตัวบุคคลไปสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เข้ามาแทรกเพื่อเสริมความคิดเห็นได้ ผู้ดำเนินรายการอาจพูดในสตูดิโอหรือพูดในสถานที่ถ่ายทำ เช่น ภาพยนตร์เกี่ยวกับธรรมชาติก็ไปพูดในป่าบริเวณที่มีสัตว์ประเภทนั้นอาศัยอยู่ รายการสารคดี เป็นรายการที่ให้ความรู้และการศึกษาได้ดีมาก แต่ต้องเสียเวลาในการเก็บภาพที่ดี และตรงกับความต้องการ จึงเป็นรายการที่ต้องใช้งบประมาณและเวลาสูง

6.6 รูปแบบรายการละคร (Drama Program Format) รายการละครเป็นรายการที่เสนอเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยการจำลองเหตุการณ์เป็นละครมีการกำหนดผู้แสดง จัดสร้างฉาก แต่งตัวแต่งหน้าตัวแสดงให้สมจริงสมจัง และใช้เทคนิคทางการละครเสนอเรื่องราวให้เหมือนจริงมากที่สุด ใช้ได้ทั้งเป็นรายการบันเทิงและรายการเพื่อการศึกษา ในด้านการศึกษาละครโทรทัศน์จำลองสถานการณ์ชีวิตของคนในสังคม เพื่อสนองความรู้ในเชิงจิตวิทยา สังคมวิทยา อาชญากรรมประวัติศาสตร์ การเมือง การปกครอง โดยให้ตัวละครนำเรื่องพูดคุย และให้ข้อคิด ผู้ชม จะเรียนรู้จากคำพูดหรือเรื่องราวที่ตัวละครเสนอในขณะที่เดียวกันก็ให้ความบันเทิงไปด้วย เช่น ละครโทรทัศน์ที่ให้ความรู้เชิงประวัติศาสตร์ ได้แก่ สี่แผ่นดิน ทหารเสือพระเจ้าตาก สงครามเก้าทัพสุสีไทเสนา ผู้ชมส่วนมากจะไม่รู้สึกตัวว่าได้รับความรู้จากแง่มุมที่ได้รับจากรายการเหล่านี้ เพราะคิดว่าเป็นรายการบันเทิงแต่เพียงอย่างเดียว

6.7 รูปแบบรายการสาระละคร (Docu-drama Program Format) เป็นรูปแบบรายการที่ผสมผสานรูปแบบสารคดีเข้ากับรูปแบบละครหรือการนำละครมาประกอบรายการที่เสนอสาระบางส่วน มิใช่เสนอเป็นละครทั้งรายการ จุดมุ่งหมายเพื่อให้การศึกษา ความรู้ และแนวคิดในเรื่องที่เสนอ เช่น ด้านนิเทศศาสตร์ สังคมวิทยา มานุษยวิทยา เป็นต้น ทั้งนี้จะต้องมีผู้ดำเนินรายการสรุปอธิบายหรือขยายสาระที่ดูจากส่วนที่เป็นละครเสมอ

6.8 รูปแบบรายการสาธิตทดลอง (Demonstration Program Format) เป็นรายการที่เสนอ “วิธีทำ” หรือ “กระบวนการ” อะไรสักอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้ชมได้แนวทางที่จะนำไปใช้ทำจริง เช่น รายการปรุงอาหาร รายการเลี้ยงสัตว์ รายการประดิษฐ์งานฝีมือ รายการทางการสอน เป็นต้น



6.9 รูปแบบรายการเพลงและดนตรี (Song and Music Program Format) รายการเพลงและดนตรี เป็นรายการที่เสนอการบรรเลงดนตรี และการใช้เพลงมี 4 รูปแบบ คือ

6.9.1 แบบมีวงดนตรีและนักร้องมาแสดงในสตูดิโอ

6.9.2 แบบมีนักร้องมาร้องในสตูดิโอควบคู่ไปกับเสียงดนตรีที่บันทึกเสียงไว้แล้ว

6.9.3 แบบที่ให้นักร้องและดนตรีมาเล่นและร้องในสตูดิโอ แต่ใช้เสียงที่ได้จากการเปิดเทปทั้งหมด

6.9.4 แบบมีภาพประกอบเพลง ภาพที่ใช้ประกอบจะเป็นเรื่องราวสั้น ๆ และสอดคล้องกับเนื้อเพลง ทำให้เห็นจุดมุ่งหมายหรือเข้าใจในเนื้อเพลงมากขึ้น

6.10 รูปแบบรายการนิตยสาร (Magazine Program Format) รายการนิตยสารหรือมักนิยมเรียกทับศัพท์ว่า รายการแม็กกาซีน เป็นรายการที่ใช้รูปแบบในการนำเสนอแบบเดียวกับนิตยสาร คือในรายการเดียวกันจะประกอบไปด้วยส่วนย่อยหลาย ๆ เหตุการณ์ โดยทั่วไปมักจะเป็นเรื่องในแนวเดียวกัน จุดเด่นของรายการประเภทนี้ คือความสามารถในการเชื่อมโยงให้ส่วนต่าง ๆ เข้ามาเป็นรายการเดียวกันอย่างสอดคล้องกลมกลืน รายการประเภทนี้ก็มี Variety Show บุษบา บานเช้า เป็นต้น ซึ่งเป็นรายการที่มีการแสดงหลายๆ อย่างสลับกันไป เช่น ร้องเพลง เล่นตลก แข่งขัน สัมภาษณ์ โชว์ในสิ่ง แปลก ๆ รายการประเภทนี้มักจะหนักไปทางด้านความบันเทิง

6.11 รูปแบบรายการข่าว (News Program Format) เป็นรายการที่เสนอรายงานเหตุการณ์ที่สำคัญ ซึ่งเป็นที่สนใจของประชาชน ข่าวเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนหันโลกอยู่สมดุล ลักษณะของรายการจะใช้ผู้บรรยาย 2-3 คน และจัดฉากด้านหลังให้ดูสวยงาม น่าสนใจ การบรรยายจะสลับกันบรรยาย เพื่อมิให้เกิดความเบื่อหน่าย พร้อมกับมีภาพเหตุการณ์ที่กำลังรายงานประกอบอย่างชัดเจน รายการข่าวจึงจัดได้ว่าเป็นการให้การศึกษาต่อผู้ชมด้วย

6.12 รูปแบบรายการถ่ายทอดสด (Live Program Format) เป็นรายการที่ถ่ายทอดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น กีฬา กรีฑา งานมหกรรมหรืองานพระราชพิธีต่าง ๆ รายการถ่ายทอดสด มักจะเริ่มรายการก่อนเริ่มพิธีหรือเหตุการณ์ โดยมีผู้บรรยายเหตุการณ์เสนอเรื่องราวต่างๆ เมื่อเริ่มเหตุการณ์แล้วก็เสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามลำดับก่อนหลังทั้งภาพและเสียง โดยมีผู้บรรยายคอยพูดเชื่อมเหตุการณ์ให้ผู้ชมได้ทราบความเป็นไป โดยเฉพาะการพูดบรรยายเชื่อมในขณะที่ภาพที่ปรากฏไม่มีเสียงออกมา เพื่อมิให้เกิดความเงียบขึ้นในโทรทัศน์

### 6.13 รูปแบบรายการสอนแบบจุลภาค (Micro-teaching Program Format)

ลักษณะเป็นการสอนในสถานการณ์แบบย่อส่วนในห้องเรียนแบบง่าย ๆ ที่สามารถจะควบคุมได้ ทุกกระบวนการ โดยใช้นักเรียน 5-6 คน ใช้เวลาสอนประมาณ 10-15 นาที เป็นการสอนที่มุ่งฝึกทักษะเฉพาะในการสอน เช่น ทักษะการนำเข้าสู่บทเรียน ทักษะการตั้งคำถาม ทักษะในการสรุป เป็นต้น จุดมุ่งหมายเพื่อฝึกทักษะต่างๆ เพื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริงต่อไป การสอนแบบจุลภาคนี้ มุ่งให้ออกมาทดลองสอน และประเมินผลจากข้อมูลย้อนกลับโดยใช้โทรทัศน์

### 6.14 รูปแบบรายการสถานการณ์จำลอง (Contrived Program Format) รูปแบบนี้

ส่วนใหญ่จะใช้ในการศึกษาเฉพาะกรณี ลักษณะจะสร้างสถานการณ์ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นกรณีตัวอย่างในการศึกษา เช่น สถานการณ์จำลองการแนะนำ สถานการณ์จำลองการบริหารงาน สถานการณ์จำลองการควบคุมชั้นเรียน สถานการณ์จำลองการสอน เป็นต้น โดยทั่วไปเพื่อให้เห็นแนวทาง ในการปฏิบัติและการแก้ปัญหา

### 6.15 รูปแบบรายการสอนโดยตรง (Direct-teaching Program Format) เป็น

รายการที่เสนอการเรียนการสอนของครูในแต่ละเนื้อหาวิชา โดยมีผู้เรียนเป็นกลุ่ม เป้าหมายหลักของรายการ รายการในลักษณะการสอนโดยตรงอาจแบ่งวิธีการนำเสนอได้ 3 วิธี คือ

#### 6.15.1 ถ่ายทอดรายการสดด้วยระบบวงจรปิด อาจใช้ในห้องเรียนขนาดใหญ่

หรือทำการถ่ายทอดไปยังห้องเรียนต่างๆ ในบริเวณใกล้เคียง ทำให้สอนได้เป็นจำนวนมากๆ และผู้เรียนสามารถเห็นเหตุการณ์การสอนได้ชัดเจนเหมือนในห้องเรียนขนาดเล็กปกติ

#### 6.15.2 ถ่ายทอดสดออกอากาศไปยังโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาต่างๆ

#### 6.15.3 บันทึกเทปโทรทัศน์ ซึ่งจะลดความบกพร่องต่างๆ ได้อย่างดีก่อนที่จะ

จะนำไปสู่ผู้ชมหรือผู้เรียน อาจนำไปเผยแพร่ในระบบวงจรปิดหรือวงจรเปิดก็ได้

### 6.16 รูปแบบรายการโต้วาที (Debate Program Format) เป็นการนำเอาการพูด

แบบโต้วาทีมาเสนอในทางโทรทัศน์ ซึ่งส่วนมากจะไม่ค่อยได้พบ แต่รายการลักษณะนี้ก็สามารถนำมาจับทางโทรทัศน์ได้เป็นอย่างดี แต่ควรเลือกผู้ดีหรือหัวข้อที่มีประโยชน์และน่าสนใจ รายการจะน่าสนใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับศิลปะการพูด ความรู้ของผู้พูด และประธานผู้ดำเนินการอภิปราย จะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างบรรยากาศ และคอยพูดประสานระหว่างผู้เสนอหรือฝ่ายเสนอกับฝ่ายค้านให้เรื่องราวต่างๆ กลมกลืนไปในทิศทางเดียวกัน ลักษณะของรายการประเภทนี้ เช่น คุยข่าว 10 โมง เป็นต้น

6.17 รูปแบบรายการบทความ (Straight Talk Program Format) เป็นรายการที่มีลักษณะค่อนข้างนามธรรม หากผู้จัดรายการไม่มีศิลปะในการพูด และการจูงใจผู้ชมผู้ฟังก็อาจจะประสบกับความล้มเหลวได้ง่าย ความสำเร็จในการจัดทำรายการประเภทนี้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ความสามารถในการใช้ศิลปะการพูดต่อชุมชน และความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการ ในปัจจุบันนี้ไม่นิยมจัดรายการแบบบทความยาว ๆ แต่จะจัดเป็นรายการสั้นๆ เน้นที่ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง บางทีก็สอดแทรกในรายการอื่น ๆ เพื่อให้ผู้ชมและผู้ฟังไม่เกิดความเบื่อหน่าย เช่น แทรกในรายการเพลง หรือจัดเป็นรายการหลังข่าว ตัวอย่างเช่น คุยกันหลังข่าว เป็นต้น

พลตล พริยะสุวรรณค์ (2546 : 32-37) ได้แบ่งประเภทของรายการวิทยุโทรทัศน์ตามวัตถุประสงค์ของรายการออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. รายการโทรทัศน์ทางการค้า (Commercial Television) รายการโทรทัศน์ทางการค้า หรือเรียกว่า CTV มีวัตถุประสงค์ในการผลิตรายการเพื่อหวังผลกำไรเป็นหลัก รายการประเภทนี้เป็นรายการที่คำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีจำนวนมากและเป็นที่น่าสนใจของบุคคลทั่วไป

2. รายการโทรทัศน์การศึกษา (Education Television) รายการโทรทัศน์การศึกษาหรือเรียกว่า ETV มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาสาระต่าง ๆ แต่จะเน้นในเนื้อหาที่น่าสนใจต่อบุคคลทั่วไปมากกว่า

3. รายการโทรทัศน์การสอน (Instructional Television) รายการโทรทัศน์การสอนหรือเรียกว่า ITV มีวัตถุประสงค์ในการผลิตรายการเพื่อใช้สำหรับในการเรียนการสอน มีการกำหนดเนื้อหาวิชาไว้แล้วในหลักสูตรการเรียนการสอน รายการประเภทนี้จะเน้นในเรื่องของการให้ความรู้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น นักเรียน นักศึกษา เป็นต้น

นอกจากนี้รายการโทรทัศน์ทั้ง 3 ประเภท สามารถที่จะเลือกรูปแบบรายการ (Format) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

1. พิจารณาวัดดูประสงค้ของรายการ โดยดูกว้าง ๆ ว่าผลิตเพื่อเป็นรายการโทรทัศน์การค้า รายการโทรทัศน์การศึกษา หรือรายการโทรทัศน์การสอน และกำหนดสิ่งที่ต้องการให้ผู้ชมรับรู้ไว้อย่างชัดเจน

2. พิจารณากลุ่มเป้าหมาย โดยดูว่าจะผลิตรายการโทรทัศน์ให้ใครเป็นผู้ชม เช่นกลุ่มแม่บ้าน วัยรุ่น เด็ก เกษตรกร นักศึกษา เหล่านี้เป็นต้น การกำหนดกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจนจะทำให้สามารถเลือกรูปแบบของรายการให้สอดคล้องกับผู้ชมได้มากยิ่งขึ้น

3. ทุนในการผลิต จุดนี้จะรวมไปถึงวัสดุ อุปกรณ์ ที่ต้องใช้ในการผลิตด้วย ถ้าเป็นรายการ โทรทัศน์ทางการค้าจะใช้ทุนในการผลิตค่อนข้างสูง ทั้งนี้เพื่อหวังผลทางธุรกิจ และ ยังสามารถเลือกรูปแบบของรายการได้หลากหลายกว่า ส่วนรายการ โทรทัศน์ทางการศึกษาและรายการ โทรทัศน์ทางการสอนมักจะใช้ทุนในการผลิตต่ำ รูปแบบของรายการที่สามารถเลือกใช้ได้ก็มีความจำกัด แต่ก็มีได้หมายความว่า จะเลือกรูปแบบอื่น ๆ ไม่ได้ ทั้งนี้ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายประการ

รูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ที่เป็นที่รู้จักและนิยมใช้ในการจัดรายการวิทยุโทรทัศน์กันอย่างแพร่หลาย มีดังนี้

1. รายการพูดคุย (Talk Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่มีผู้ปรากฏตัว เพื่อพูดคุยกับผู้ชม โดยการหยิบยกเอาประเด็นเกี่ยวกับข่าวสาร ความเคลื่อนไหว เหตุการณ์ สารความรู้ หรือความบันเทิง ที่กำลังเป็นที่นิยมของประชาชน นิยมเรียกว่ารายการทอล์คโชว์ (Talk Show) ลักษณะการนำเสนอรายการพูดคุย มีพัฒนาการเปลี่ยนแปลงไป แต่เดิมจะใช้การนำเสนอด้วยการพูดเป็นหลักและมีภาพประกอบเพื่อที่จะได้ไม่เห็นหน้าผู้พูดตลอดรายการ ในระยะหลังเริ่มใช้รูปแบบอื่นๆ มาผสมผสาน เช่น การสัมภาษณ์ การสนทนา

2. รายการสนทนา (Conversational Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่มีคนมาพูดคุยกัน 2 หรือ 3 คน โดยมีคนหนึ่งเป็นผู้ดำเนินรายการหรือดำเนินการสนทนา ส่วนบุคคลที่เหลือจะเป็นผู้ร่วมสนทนา ผู้ดำเนินรายการจะทำหน้าที่นำการสนทนาและคอยควบคุมการสนทนาให้เป็นไปตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของรายการ คอยเชื่อมโยงประเด็นการสนทนา เพื่อไม่ให้ผู้ชมเกิดความสับสนกับประเด็นที่สนทนา ผู้ดำเนินการสนทนาอาจร่วมแสดงความคิดเห็นด้วยการพูดคุยกับผู้ร่วมรายการ ในขณะเดียวกันก็ต้องคอยพูดคุยกับผู้ชมรายการด้วย โดยเฉพาะในช่วงต้น ที่ต้องเปิดประเด็นการสนทนาและช่วงท้ายที่ต้องสรุปประเด็นการสนทนา

3. อภิปราย (Discussion Programmed) เป็นรูปแบบรายการพูดคุยลักษณะหนึ่ง แต่ไม่ใช่เป็นการพูดคุยกับผู้ชมโดยตรง หากแต่เป็นการพูดคุยระหว่างผู้ดำเนินรายการกับผู้ร่วมรายการซึ่งอาจจะมีตั้งแต่ 2-4 คน ผู้ร่วมรายการมักจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญหรือเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่อภิปราย ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชิญมาร่วมรายการแต่ละครั้งควรมีความหลากหลายเพื่อผู้ชมจะได้รับรู้ในทรรศนะหรือมุมมอง ที่แตกต่างกันไป โดยหัวข้อที่หยิบยกมาอภิปรายแต่ละครั้งควรเป็นหัวข้อที่กำลังเป็นที่น่าสนใจของสังคมในขณะนั้นซึ่งผู้จัดรายการจะต้องเป็นผู้กำหนดขึ้นมา

4. สัมภาษณ์ (Interview Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่มีบุคคล 2 คน หรือมากกว่ามาร่วมพูดคุยซักถามปัญหา ข้อสงสัย หรือชี้แจงข้อเท็จจริง ตามหัวข้อที่กำหนดในแต่ละรายการ โดยมีผู้ดำเนินรายการ 1 คน ทำหน้าที่สัมภาษณ์หรือซักถามและผู้ร่วมรายการ หรือผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ตอบหรือชี้แจงต่อข้อคำถาม ซึ่งอาจจะมีจำนวนมากกว่า 1 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเวลาและขอบข่ายเนื้อหาของหัวข้อที่สัมภาษณ์ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยทั่วไป การสัมภาษณ์มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

4.1 การสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง (Information Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่ต้องการให้ผู้ชมรายการ ได้รับข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้อง

4.2 การสัมภาษณ์เพื่อสำรวจความคิดเห็น (Opinion Interview) เป็นการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเรื่องราวหรือประเด็นปัญหาใดปัญหาหนึ่ง ซึ่งกำลังเป็นที่สนใจต่อสาธารณชนและสังคม โดยอาจเป็นข้อขัดแย้งหรือข้อสงสัยต่าง ๆ

4.3 การสัมภาษณ์บุคคลผู้มีชื่อเสียง (Celebrity Interview) เป็นการสัมภาษณ์บุคคลที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยกย่องยอมรับของสาธารณชน เพื่อนำเสนอบุคลิกภาพ ความคิดทัศนคติและการดำเนินชีวิต เช่น การสัมภาษณ์บุคคลดีเด่นด้านต่าง ๆ การสัมภาษณ์ นักร้อง นักแสดงหรือดารามีชื่อเสียง

5. รายการสาธิตและทดลอง (Demonstration and Experimental Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่นำเสนอด้วยการอธิบายกรรมวิธี เทคนิค วิธีการ กระบวนการและขั้นตอนหรือรายละเอียดอื่น ๆ ของการกระทำหรือการประดิษฐ์สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยการนำเสนอภาพและเสียงประกอบการสาธิตและทดลองในแต่ละเทคนิค หรือขั้นตอน เพื่อให้ผู้ชมรายการได้รับความรู้ ความเข้าใจในแนวทางและขั้นตอนที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปปฏิบัติทำได้จริง เช่น การสาธิตการเสริมสวย การทำผม การแต่งหน้า การสาธิตการปรุงอาหาร เป็นต้น

6. รายการข่าว (News Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่นำเสนอเหตุการณ์เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือข้อคิดเห็นที่น่าสนใจ มีความสดใหม่ มีผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่หรือมีองค์ประกอบข่าวอื่น ๆ โดยใช้วิธีการนำเสนอทั้งในลักษณะของการประกาศ การอ่านคำบรรยายข่าวประกอบภาพ โดยผู้ประกาศข่าว การรายงานพิเศษหรือการสัมภาษณ์โดยผู้สื่อข่าวหรือผู้รายงานข่าว ในสถานที่จริงหรือลักษณะอื่นๆ หลักการสำคัญของการนำเสนอรายการข่าว ก็คือจะต้องมีความถูกต้อง สมดุลและเป็นกลาง นำเสนออย่างกระชับ ชัดเจน ตรงไปตรงมาและง่ายต่อการรับรู้และเข้าใจ ซึ่งมีการจัดแบ่งหมวดหมู่ตามประเภทของ



เนื้อหาข่าว เช่น ข่าวการเมือง ข่าวเศรษฐกิจ ข่าวสังคม ข่าวกีฬา ข่าวบันเทิง ข่าวสภาพดินฟ้าอากาศ ข่าวต่างประเทศ เป็นต้น

7. รายการสารคดี (Documentary Programmed) เป็นรายการรูปแบบที่นำเสนอเรื่องราวที่เป็นจริงหรือมีพื้นฐานอยู่บนข้อเท็จจริง ไม่ใช่จากเรื่องแต่งขึ้นหรือจากนวนิยาย หรือจากจินตนาการ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ผูกพันกับเหตุการณ์และบุคคลจริง เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับมนุษย์ อย่างไรก็ตามแม้จะเป็นการนำเสนอเรื่องจริง แต่การนำเสนอจะต้องมีลักษณะสร้างสรรค์ไม่ใช่ลอกเลียนแบบจากของจริงทั้งหมด โดยไม่มีการตกแต่ง วัตถุประสงค์ของรายการสารคดีจะมุ่งเน้นให้สาระความรู้เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากกว่าที่มุ่งเน้นให้ความบันเทิงหรือให้ข้อมูลข่าวสารโดยอาจใช้รูปแบบการนำเสนอที่หลากหลาย (Variety) แต่ต้องมีความเป็นเอกภาพ (Unity) กล่าวคือ อาจใช้รูปแบบบรรยายเนื้อหา ผสมผสานกับการสัมภาษณ์หรือการสนทนา จะต้องเป็นเรื่องเดียวกันมีความสอดคล้องกัน เป็นเหตุเป็นผลสนับสนุนซึ่งกันและกัน

8. รายการละคร (Drama Programmed) เป็นรูปแบบรายการที่เสนอเรื่องราวโดยใช้การแสดงตามบทบาทในเรื่องที่แต่งขึ้นหรือดัดแปลงจากเรื่องจริง เพื่อสื่อความหมายเกี่ยวกับสาระ ข้อคิดเห็น คติเตือนใจ และความบันเทิงไปสู่ผู้ชมรายการ โดยอาศัยองค์ประกอบและเทคนิคทางการละคร ศิลปะการแสดงและการให้เสียงดนตรีและเสียงประกอบ เพื่อให้เรื่องราวมีความสมจริง วัตถุประสงค์ของรายการละครมุ่งให้ความบันเทิงเป็นหลัก แต่ในขณะเดียวกันก็อาจสอดแทรกสาระ ความรู้ ข้อคิดหรือคติเตือนใจไปด้วย การเสนอรายการละครโทรทัศน์อาจนำเสนอได้หลายรูปแบบ ดังนี้

8.1 ละครโทรทัศน์ที่นำเสนอตอนเดียวจบ ซึ่งมักผลิตเพื่อนำออกอากาศพิเศษต่าง ๆ

8.2 ละครโทรทัศน์เรื่องยาว กล่าวคือ เป็นละครที่นำเสนอเรื่องราวที่ต่อเนื่องกันหลายตอนจบและออกอากาศแพร่ภาพติดต่อกัน โดยอาจกำหนดเป็นอาทิตย์ละ 2 หรือ 3 วัน การนำเสนอละครโทรทัศน์รูปแบบนี้ในอังกฤษเรียกว่า "Serials" ส่วนในสหรัฐอเมริกาเรียกว่า "Soap Opera" ละครโทรทัศน์รูปแบบนี้เป็นที่นิยมในประเทศไทยและมักออกอากาศแพร่ภาพช่วงเวลาก่อนและหลังข่าวประจำวัน

8.3 ละครโทรทัศน์ที่จบเป็นตอน ๆ โดยแต่ละตอนจะมีแก่นของเรื่อง (Theme) เป็นแก่นเดียวกันหรือที่เรียกว่าละครชุด (Series) โดยเนื้อหาเรื่องราวในแต่ละตอนไม่ต้องต่อเนื่องกันแต่แต่ละตอนจะมีชื่อตอนที่แตกต่างกันไป

9. รายการเพลงและดนตรี (Music Program) เป็นรายการที่นำเสนอเพลงหรือการแสดงดนตรี ซึ่งสามารถจัดนำเสนอในลักษณะเป็นเพลงประกอบเป็นเรื่องราวตามเนื้อหาของเพลงที่เรียกว่า มิวสิค วิดีโอ (Music Video) หรือเป็นการจัดแสดงดนตรีที่เรียกว่าการแสดงคอนเสิร์ต ซึ่งอาจจะเป็นการบันทึกเทปโทรทัศน์ไว้ล่วงหน้าก่อนออกอากาศแพร่ภาพหรือเป็นการถ่ายทอดสด โดยมีพิธีกรหรือผู้ดำเนินรายการเป็นผู้พูดเปิดนำรายการ พูดเชื่อมโยงเข้าสู่เพลงและ พูดปิดรายการ

10. รายการนิตยสาร (Magazine Program) เป็นรูปแบบรายการที่นำเสนอเนื้อหาสาระที่หลากหลาย ซึ่งอาจจัดแบ่งเป็นเรื่องย่อยต่างกันหลายๆ เรื่องแต่ละเรื่องจะเป็นแนวเดียวกันหรือต่างแนวกันก็ได้และใช้รูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายในรายการเดียวกัน เช่น อาจเริ่มด้วยรายการเพลง สลับด้วยรายการสัมภาษณ์ รายการสารคดี รายการสนทนาหรือรายการละคร แต่สิ่งสำคัญของรูปแบบนิตยสารก็คือ การเชื่อมโยงหรือการร้อยเรียงแต่ละเรื่องย่อยหรือแต่ละตอนให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสอดคล้องและกลมกลืนกัน วัตถุประสงค์ของรายการนิตยสาร ส่วนใหญ่ มุ่งให้ความบันเทิงโดยสอดแทรกสาระความรู้ในเนื้อหาของรายการ

11. รายการปพลิเคชัน (Variety Program) หรือที่นิยมเรียกว่ารายการวาไรตี้ (Variety) เป็นรูปแบบรายการที่มุ่งเน้นนำเสนอความบันเทิงหลากหลายรส โดยใช้รูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายคล้ายๆ กับรายการนิตยสารต่างกันเพียงรายการปพลิเคชันไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงหรือร้อยเรียงแต่ละช่วงแต่ละตอนของรายการให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รายการปพลิเคชันจึงมีความหลากหลายทั้งในด้านเนื้อหารายการ และรูปแบบการนำเสนอ ด้วยความมุ่งหวังที่จะสร้างความพึงพอใจ สร้างความสนุกสนานบันเทิงใจ ให้กับกลุ่มผู้ชมรายการที่มีความชอบแตกต่างกัน

12. รายการเกมโชว์ (Game Show Program) เป็นรูปแบบรายการที่จัดให้มีการแข่งขันกันระหว่างผู้ร่วมรายการด้วยการเล่นเกมหรือตอบคำถามที่ผู้จัดรายการกำหนดขึ้น ภายใต้เงื่อนไขของกฎและกติกาตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เกมหรือกิจกรรมที่จัดอาจเป็นการแข่งขันทางร่างกายหรือใช้สติปัญญาระหว่างผู้เข้าร่วมแข่งขัน ฝ่ายชนะจะได้ระบบรางวัลเป็นเงินหรือของรางวัลที่มีมูลค่าจำนวนมาก ในขณะที่ผู้แพ้จะได้รับเงินหรือของรางวัลตอบแทน

13. รายการสปอต (Spot Program) เป็นรูปแบบรายการที่นำเสนอเนื้อหาสาระที่ผ่านกระบวนการผูกเรื่องและเรียบเรียงให้สั้นกะทัดรัดและใช้ศิลปะการนำเสนอด้วยภาพและเสียงที่สอดคล้องและกลมกลืนกับเนื้อหาสาระ โดยใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 30-60



วินาที วัตถุประสงค์ของการนำเสนอในรูปแบบสปอตวิทยุโทรทัศน์ก็เพื่อจะตกย้ำซ้ำเตือนด้วยการออกอากาศแพร่ภาพบ่อยครั้ง เช่น สปอตประชาสัมพันธ์ สปอตโฆษณา หรือสปอตณรงค์ในเรื่องต่างๆ

และจากการศึกษารูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์จาก อรนุช เลิศจรยารักษ์ (2544 : 114) สรุปถึงรูปแบบรายการต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. รายการสดในสตูดิโอ/ห้องส่ง (Live Program in Studio) เป็นรายการที่จัดทำขึ้นสดๆ ในห้องส่ง และออกอากาศพร้อมกันไปที่ไหนที่ จะต้องมีกรรมการออกอากาศล่วงหน้า และมีการนัดหมายกันระหว่างผู้ผลิต ผู้กำกับรายการ และผู้ร่วมงานอื่นๆ เพื่อป้องกันการผิดพลาด ข้อดี คือประหยัดเงิน และเวลา แต่เป็นการเสี่ยงถ้าเจออุปสรรคใด ๆ ระหว่างออกอากาศ ก็อาจจะแก้ไขไม่ได้ทันที

2. รายการสดนอกห้องสถานที่ เป็นรายการที่จัดทำขึ้นนอกห้องส่ง หรือเป็นการถ่ายทอดโดยใช้รถถ่ายทอดซึ่งมีอุปกรณ์ครบครัน (Outside Broadcasting Van) รายการประเภทนี้ จะจัดทำขึ้นในกรณีพิเศษ เช่น การถ่ายทอดพระราชพิธีต่าง ๆ ก็พาดำคัญ รายการดังกล่าว ไม่สามารถจัดทำในห้องส่งได้

3. รายการที่มีการบันทึกเทปไว้ล่วงหน้า (Video Tape Recording) หรือรายการแห้ง เป็นรายการที่ได้จัดทำไว้ล่วงหน้าโดยบันทึกรายการลงในเทปโทรทัศน์ แล้วนำเทปโทรทัศน์ ที่บันทึกรายการลงในเทปแล้วมาแพร่ภาพออกอากาศจริงๆ อีกทีหนึ่ง รายการแบบนี้ นับว่าเป็นรายการที่ผลิตได้ถูกต้อง เพราะมีปัญหาใด ๆ สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้ด้วยการบันทึกและตัดต่อเทปในบางครั้งต้องใช้เวลาลงทุนสูง เพื่อให้รายการมีคุณภาพ

และในปัจจุบันมีพัฒนาการรูปแบบการนำเสนอที่หลากหลายมากขึ้นซึ่งอาจจำแนกแยกย่อยได้อีกแบบหนึ่ง คือ

1. รายการพูดคนเดียว (Straight Talk Program) ดำเนินการผลิตทั้งในสตูดิโอและนอกสถานที่ ผู้ดำเนินรายการจะดำเนินเรื่องตั้งแต่ต้นจนจบโดยไม่มีผู้ร่วมรายการ ศิลปะในการพูดและการแสดงออกจึงเป็นสิ่งสำคัญของนักจัดรายการประเภทนี้ ต้องมีบุคลิกเป็นกันเอง ใช้ถ้อยคำง่ายต่อการเข้าใจเหมือนการพูดคุยมากกว่าการอ่านบท หรือที่เรียกว่า Talk to Friend การสร้างความสนใจในเรื่องราวที่นำมาเล่าสู่กันฟังนั้น อาจจะมีการนำอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ มาประกอบหรือการตัดภาพที่มีการบันทึกไว้ก่อนแทรกลงในรายการ (Insert Shot) ก็เป็นการเพิ่มบรรยากาศที่หลากหลายให้แก่รายการ ลักษณะเด่นของรายการนี้ ก็คือ ตัวผู้ดำเนินรายการและสาระที่จะเสนอ

2. รายการสนทนาและสัมภาษณ์ (Forum and Interview Program) การสนทนา จะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีผู้ดำเนินรายการสองคนร่วมสนทนาในประเด็นนั้นร่วมกันสำหรับประเด็นที่น่าสนใจควรอยู่ในความสนใจ สำหรับรายการสัมภาษณ์จะประกอบด้วยผู้ดำเนินรายการและผู้ร่วมรายการมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือมีประสบการณ์ในเรื่องนั้น ๆ ลักษณะเด่นของรายการนี้ก็คือ ตัวผู้ดำเนินรายการและสาระที่จะเสนอในบทสัมภาษณ์ควรประกอบด้วย กล่าวนำรายการที่น่าสนใจ แนะนำผู้ให้สัมภาษณ์ว่าเป็นใครและสำคัญอย่างไรจึงได้รับเชิญมาให้สัมภาษณ์เริ่มด้วยคำถามที่น่าสนใจและไม่ยากเกินที่จะตอบ ดำเนินรายการให้มีลักษณะการสนทนา การสัมภาษณ์ก็คือการสนทนา พัฒนาข้อสนทนาที่น่าสนใจเพิ่มมากขึ้นโดยระลึกลักษณะที่สมอบว่าคำถามนั้นอยู่ในขอบเขตความรู้ ความสามารถของผู้ให้สัมภาษณ์ไม่ถามนอกเรื่อง เน้นย้ำคำตอบที่ต้องการเน้น ไม่ควรถามคำถามที่ตอบเพียงว่าใช่หรือไม่ใช่ ยกเว้นการตอบใช่หรือไม่ใช่เป็นจุดสำคัญที่ ผู้สัมภาษณ์ต้องการเน้นย้ำ

3. รายการอภิปราย (Panel Discussion) รายการที่มีกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปร่วมกันพิจารณาเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือปริกษาหารือกัน โดยมีผู้ดำเนินรายการ ที่ทำหน้าที่ในการเชิญชวนให้ผู้เข้าร่วมการอภิปรายแสดงความคิดเห็นในประเด็นปัญหาที่มีอยู่ในลักษณะการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ และการถ่ายทอดประสบการณ์ที่ได้รับให้ทราบกัน ซึ่งจะนำไปสู่การสรุปหาข้อยุติ และการตัดสินใจ ตลอดจนนำไปสู่แนวทางการแก้ไข สำหรับการตั้งประเด็นปัญหาและบรรยากาศการแก้ปัญหา นั้น ผู้ดำเนินรายการควรกำหนดรูปแบบการแก้ปัญหาให้ชัดเจน เช่น การอภิปรายพูดในหัวข้อต่างกันหรือหากต้องพูดในประเด็นเดียวกันก็ควรพูดในหัวข้อหรือมุมมองที่ต่างกัน

4. เกมโชว์ และการแข่งขันตอบปัญหา (Games Show and Quiz Show) เป็นความรู้อีกพอใจของผู้ชมที่ได้รับชมการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกีฬาหรือการแข่งขันด้านเชาวน์ปัญญา รายการหลายรายการซึ่งไม่ได้จัดเข้าอยู่ในรายการประเภทไหนมักจะจัดขึ้นตามความสามารถของคนที่จะบ่งบอกถึงความสามารถของตัวเองด้วยการแข่งขัน เพื่อจะได้รู้สึกรู้สึว่าได้เล่นเกมอยู่ในบ้านกับคนในห้องส่ง การตั้งปัญหาให้ผู้แข่งขันตอบในปัจจุบัน เป็นการท้าทาย ในเรื่องของความรู้ความสามารถด้านต่างๆ ของผู้เข้าร่วมการแข่งขัน ซึ่งเป็นผลให้ผู้ชมเกิดการประเทืองปัญญาไปด้วย เช่น เกมเศรษฐี เกมแฟนพันธุ์แท้ เกมคุณพระช่วย เป็นต้น

5. รายการสารคดี (Documentary/Feature) รายการสารคดีเป็นรายการที่มุ่งเน้นเสนอข้อเท็จจริง ให้ความรู้ ข้อมูล และเหตุการณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ชม เรื่องราวที่เสนอเป็นเรื่องจริงที่มีการนำเสนอในลักษณะ One Topic and One presentation ซึ่งผู้เขียนบท

ต้องมีการค้นคว้าข้อมูล และรายละเอียดประกอบการเขียนบทให้ที่มีความถูกต้อง แม่นยำ โดยการศึกษาคำรา เอกสาร ตลอดจนสอบถามจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น เป็นผู้เชี่ยวชาญ หรือมีประสบการณ์ตรง เนื้อหาที่นำมาเขียนมักมาจากข่าวสารที่ปรากฏในหน้าหนังสือพิมพ์ ประวัติศาสตร์ ปัญหาสังคม เศรษฐกิจ การเมือง ชีวประวัติ สถานที่ท่องเที่ยว วิทยาการแขนงต่างๆ วัฒนธรรมประเพณีและอื่น ๆ

6. รายการปิกนิกะ และดนตรี (Variety Show and Music Program) มีวัตถุประสงค์หลักคือ การให้ความบันเทิงกับผู้ชม แต่อาจจะจัดในรูปแบบที่ให้ความรู้ และความบันเทิงพร้อมกันได้ ที่เรียกว่าสาระบันเทิง รายการประเภทนี้จะประกอบด้วย ดนตรี ละคร ตลก กายกรรม แข่งขันตอบปัญหาพุดคุย สัมภาษณ์ และการแสดงต่าง ๆ มีหลากหลายรูปแบบผสมกัน เนื้อหาก็คงแตกต่างกันไป ผู้เขียนบทรายการประเภทนี้มักจะเขียนในรูปแบบของ บทบอกเฉพาะ รูปแบบและเขียนบทเชื่อมโยงรายการแบบต่าง ๆ คือ ผู้เขียนบทต้องสร้างความต่อเนื่อง (Continuity) เชื่อมโยงรายการซึ่งอาจจะเชื่อมโยงด้วยภาพ เพลง หรือบทเชื่อมก็ได้

7. รายการข่าว (News Cast) เป็นการเสนอรายงานเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นในแต่ละวันโดยอยู่ในความสนใจของประชาชน และเกิดผลกระทบในวงกว้าง ข่าวจะต้องมีความสด ใหม่ ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถตอบคำถาม 6 ประการ คือ ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ทำไมและอย่างไร การเสนอรายการข่าวทางโทรทัศน์จะแตกต่างจากการรายงานข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ เพราะข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการเสนอข่าว และผู้ชมไม่สามารถนำกลับมาอ่านบททวนใหม่ไม่ได้ จึงต้องใช้ภาษาที่มีความกระชับ และเข้าใจง่าย โดยสามารถสร้างความน่าเชื่อถือได้จากการเห็นภาพเหตุการณ์และเสียงพร้อมกัน

การรายงานข่าว เป็นการเสนอข่าวที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบันให้ประชาชนทราบเพื่อเป็นการสอดส่องและเตือนภัย การวิเคราะห์ข่าว การนำประเด็นข่าวที่อยู่ในความสนใจของประชาชนมาวิเคราะห์แยกแยะให้เห็นมุมมองที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนนำไปพิจารณาหรือวินิจฉัยเอง

การวิจารณ์ข่าว เป็นการเสนอข้อคิดเห็นของผู้ดำเนินรายการเกี่ยวกับประเด็นข่าวที่เป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันในขณะนั้น สื่อประกอบข่าว อาจจะได้แก่ ภาพนิ่ง เช่น กราฟฟิค แผนภาพ แผนภูมิ ภาพถ่าย หรือภาพเคลื่อนไหว เช่น ภาพยนตร์ ภาพที่มีการบันทึกเทปไว้ล่วงหน้า หรือภาพแอนิเมชัน (Animation) เพื่อเพิ่มสีสันและความสมจริงในการเหตุการณ์ข่าว (News Cast)

8. รายการสาธิต (Demonstration Program) คือ รายการที่แสดงถึงขั้นตอนหรือกรรมวิธีในการดำเนินการบางอย่างตามลำดับขั้น เช่น สาธิตการทำอาหาร การซ่อมเครื่องมือ การประดิษฐ์เครื่องใช้ เป็นต้น กล่าวได้ว่าโทรทัศน์เป็นสื่อที่เหมาะสมกับการสาธิตอย่างมาก เพราะผู้ชมสามารถเห็นภาพและได้ยินเสียง โดยเฉพาะภาพที่นำเสนอสามารถสร้างเทคนิคการจัดภาพให้เกิดความชัดเจนในการชมได้

9. รายการละคร (Drama Program) เป็นการนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ผ่านตัวแสดง ซึ่งจะต้องเกิดจากการผสมผสานเนื้อหาในบทบาทศิลปะการจดฉาก แสง เสียง ตำแหน่งภาพการลำดับภาพ ละคร (Drama) มีรากของศัพท์มาจากภาษากรีก หมายถึง ทำ (to Do) แสดง (to Act) สำหรับคำจำกัดความของรูปแบบละคร มีหลากหลาย เช่น Something Act on the Stage by Living People, Presentation of Action เป็นต้น

การผลิตรายการละคร จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบพื้นฐาน 6 ประการ ดังนี้

9.1 โครงเรื่อง (Plot)

9.2 ความคิด (Thought)

9.3 ลักษณะของตัวละคร (Character)

9.4 ถ้อยคำ (Diction)

9.5 ดนตรี (Music)

9.6 ภาพที่มองเห็น (Spectacle)

ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านศิลปะทั้งนั้น โครงสร้างของบทละครมีลักษณะเป็น Fray Tag Pyramid คืออารัมภบท (The Introduction) การแสดงที่เพิ่มความเข้มข้น (Rising Action) จุดวิกฤต (Climax) สถานการณ์คลี่คลายลง (Falling Down) และเหตุร้ายหรือความหายนะ (Catastrophe) อย่างไรก็ดี ขึ้นอยู่กับผู้เขียนบทว่าต้องการการดำเนินเรื่องที่ลึกซึ้งเพียงใด ละครโทรทัศน์มีหลากหลายรูปแบบมาก

ละครหลายตอนจบ (Soap Opera) มีการเสนอเรื่องราวอย่างต่อเนื่อง โดยจะมีตัวละครเอก 2-3 คน และตัวประกอบตามแต่ข้อกำหนดทางธุรกิจ และมีการบันทึกเทปเพื่อนำเสนอเป็นตอนๆ

ละครพิเศษ (Dramatic Special) เป็นละครที่มีการจัดทำพิเศษในวาระโอกาสต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกันไป เช่น ในวันแม่ วันเยาวชนโลก เป็นต้น โดยมีผู้อุปถัมภ์รายการพิเศษ ความยาวของละครจะอยู่ระหว่าง 90 นาที ถึง 2 ชั่วโมง

ละครเป็นตอน ๆ (Anthology Series) ละครประเภทนี้มีการเขียนบทจบในตอน ความแตกต่างของบทเป็นไปตามแนวคิดของผู้แต่งแต่ละคนและจะนำเสนอทุกอาทิตย์ เช่น รายการ Twilight Zone เป็นต้น

10. รายการผู้หญิง ปัจจุบันบทบาทของผู้หญิงต่อครอบครัว ต่อสังคม เศรษฐกิจการเมือง มีมากขึ้น โดยเฉพาะผู้หญิงกับการทำงานเพื่อสังคม การเขียนบทวิทยุ โทรทัศน์สำหรับรายการผู้หญิงจึงไม่ควรมุ่งเน้นวัตถุประสงค์เพื่อความงาม การเป็นแม่บ้าน เพียงอย่างเดียว แต่ควรครอบคลุมถึงการทำงาน กิจกรรมในสังคม บทบาทด้านการเมือง การเป็นผู้นำด้วย ผู้เขียนบทควรจัดลำดับเนื้อหาของบทให้เหมาะสม เพื่อเป็นการส่งเสริมบทบาทของผู้หญิงให้ดีเป็นประโยชน์ที่จะมีต่อสังคมส่วนรวม

11. รายการเด็ก การเขียนบทสำหรับรายการเด็กนั้น ผู้เขียนบทจะต้องศึกษากลุ่มผู้ชมให้ถ่องแท้ เพราะเด็กในกลุ่มอายุต่างกันเพียงเล็กน้อย ความสนใจจะต่างกันไประยะเวลาของความสนใจก็ต่างกันด้วย เนื้อหาที่เขียนสำหรับเด็กไม่ควรมากเกินไป ภาษาที่ใช้ควรเหมาะสมที่จะสื่อสารกับเด็ก ทำให้เด็กเข้าใจง่าย ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม ความสนใจ ความชอบของเด็กวัยต่าง ๆ ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือเกี่ยวกับจิตวิทยาเด็ก วัตถุประสงค์สำคัญของบทสำหรับเด็กควรส่งเสริมพัฒนา สิ่งที่ดีงามด้านต่าง ๆ ให้กับเด็ก ซึ่งนับว่าเป็นวัตถุประสงค์หลักในการเขียนบทวิทยุสำหรับเด็ก

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง (2532 : 728-736) กล่าวว่า เมื่อจำแนกตามบทบาทของสื่อมวลชน รายการวิทยุโทรทัศน์มี 5 ประเภท คือ

1. รายการข่าวสาร เป็นรายการที่เสนอเหตุการณ์อย่างตรงไปตรงมา ตามที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้ชมได้ทราบข่าวคราวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ทั้งที่เป็นข่าวสดที่เพิ่งเกิดขึ้นหรือข่าวแห่งที่ได้เคยเสนอไปแล้ว แต่นำมาเสนอเพิ่มเติมเป็นชุดเพื่อให้ทราบถึงความเป็นไป

2. รายการความรู้และการศึกษา เป็นรายการที่มุ่งจะให้ผู้ชมได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น สารคดีนำเที่ยวสถานที่บางแห่ง การปฏิบัติตนให้มีสุขภาพที่ดี การทำอาหาร การเลี้ยงไก่ เป็นต้น รวมทั้งรายการเพื่อการสอนเนื้อหาสาระที่เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการศึกษา เช่น รายการเพื่อการศึกษากอง มสธ.

3. รายการ โน้มน้าวและจูงใจ เป็นรายการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงทัศนคติและค่านิยมของผู้ชมให้เห็นด้วย ให้คล้อยตาม หรือให้รู้สึกชอบ ไม่ชอบ ประเด็นใดประเด็นหนึ่ง มักอยู่ในรูปของรายการวิจารณ์ข่าว วิเคราะห์ข่าวที่จัดเป็นบทความ บทบรรณาธิการ หรือการอภิปรายให้เห็นข้อดีของเรื่องหนึ่ง และข้อเสียของอีกเรื่องหนึ่ง เป็นต้น

4. รายการบันเทิง เป็นรายการที่มุ่งให้เกิดความเพลิดเพลิน สนุกสนาน ทำลายหรือลดความเครียด อาจเป็นรายการบันเทิงที่มีสาระสูง เช่น รายการสารคดีบางเรื่องเกี่ยวกับชีวิตสัตว์หรือการเดินทางไปบนถนนประวัติศาสตร์เส้นหนึ่งของประเทศจีน คือ “ถนนสายไหม” หรือ “Silk Road” ซึ่งผู้ชมจะได้รับความรู้และความเพลิดเพลินกับภาพและเรื่องราวที่เสนอ หรืออาจเป็นรายการบันเทิงที่มีสาระไม่มาก แต่มุ่งให้เป็นเพชรฆาตความเครียดและความกังวลใจต่าง ๆ รายการบันเทิงเป็นรายการที่มีสัดส่วนมากที่สุดในบรรดารางการวิทยุโทรทัศน์ของแต่ละสถานี ได้แก่ รายการเพลง รายการดนตรี รายการตอบปัญหาและเกม รายการละคร รายการสารคดี รายการนิยายสารที่มีหลายชื่อหลายรส เป็นต้น

5. รายการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เป็นรายการที่มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้ชมคล้อยตามกับคุณภาพและความดีของผลิตภัณฑ์และบริการที่โฆษณา และมีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับหน่วยงานที่กำลังประชาสัมพันธ์ รายการโฆษณากับรายการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน ในขณะที่

รายการโฆษณามุ่งจะโน้มน้าวใจให้ผู้ชมและหน่วยงานที่ขายผลิตภัณฑ์และบริการ (แม้หน่วยงานการก็มีผลิตภัณฑ์จะต้องขาย คือ บริการที่ต้องให้แก่ประชาชน) และมุ่งสร้างความนิยมให้เกิดขึ้น

รูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ หมายถึง วิธีการและลีลาการเสนอเนื้อหารายการ และ สิ่งที่อยู่ในรายการวิทยุโทรทัศน์ จำแนกรูปแบบได้หลายวิธีตามประเภทของรายการวิทยุโทรทัศน์รูปแบบที่ใช้กันมาก มี 12 รูปแบบ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2534 : 731-736)

1. รูปแบบพูดคนเดียวหรือพูดเดี่ยว (Monologue) เป็นรายการที่มีผู้มาปรากฏตัวพูดคุยกับผู้ชมเพียงหนึ่งคน ส่วนมากจะมีภาพประกอบเพื่อมิให้เห็นหน้าผู้พูดตลอดเวลา

2. รูปแบบสนทนา (Dialogue) เป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ที่มีคนมาพูดคุยกัน 2 คน มีผู้ถามและคู่สนทนาแสดงความคิดเห็นประเด็นที่นำเสนอทั้งคู่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้การสนทนาอาจจะมีคน 2-3 คน ก็ได้

3. รูปแบบอภิปราย (Discussion) เป็นรูปแบบรายการวิทยุโทรทัศน์ที่มีผู้ดำเนินการอภิปรายหนึ่งคน ป้อนประเด็นหรือคำถามให้ผู้ร่วมอภิปรายตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 4 คน โดยผู้อภิปรายแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็นของตนเองต่อประเด็นต่าง ๆ โดยอาจเสริมหรือแย้งคนที่พูดก่อนได้



4. รูปแบบสัมภาษณ์ (Interview) เป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ที่มีผู้สัมภาษณ์ และ ผู้ถูกสัมภาษณ์ คือ วิทยากรมาสนทนา โดยให้ผู้ดำเนินรายการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มาเล่าให้ฟัง

5. รูปแบบเกมหรือการตอบปัญหา (Quiz Program) เป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ที่จัดให้มีการแข่งขันระหว่างคนหรือกลุ่มของผู้ชมที่มาร่วมรายการด้วยการเล่นเกมหรือตอบปัญหา ฝ่ายชนะก็จะได้รับรางวัลใหญ่ ฝ่ายแพ้ก็จะได้รับรางวัลปลอบใจ รางวัลที่ฝ่ายชนะได้จะใหญ่มากน้อย แต่ไหนขึ้นอยู่กับกติกาของเกม

6. รูปแบบสารคดี (Documentary Program) เป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ที่เสนอเนื้อหาสาระด้วยภาพและเสียงบรรยายตลอดรายการ มี 2 ประเภท คือ

6.1 รูปแบบสารคดีเต็มรูป จะดำเนินเรื่องด้วยภาพ อาจจะมีการถามความเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องบ้างแต่สันอาจจะเสนอคนเดียวกันได้หลายครั้ง และรายการเดียวอาจมีผู้ให้ความคิดเห็นหลายคน

6.2 รูปแบบกึ่งสารคดีกึ่งพูดคนเดียวเป็นรายการวิทยุโทรทัศน์ที่มีผู้ดำเนินรายการทำหน้าที่เดินเรื่องพูดคุยกับผู้ชม และให้เสียงบรรยายตลอดรายการ โดยผู้ดำเนินรายการปรากฏตัวตอนต้น ตอนกลางเท่าที่จำเป็น และตอนสรุปรายการ นอกนั้นเป็นภาพแสดงเรื่องราวหรือกระบวนการธรรมชาติ อาจมีตัวแทนไปสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามาแทรกเพื่อเสริมความคิดเห็นก็ได้

7. รายการละคร (Drama) เป็นรายการที่เสนอเรื่องราวต่าง ๆ ด้วยการจำลองสถานการณ์เป็นละคร มีการกำหนดผู้แสดง จัดสร้างฉากแต่งตัวและแต่งหน้าให้สมจริงสมจัง และ ใช้เทคนิคการละครเพื่อเสนอเรื่องราวให้เหมือนจริงมากที่สุด ใช้ได้ทั้งรายการบันเทิงและรายการเพื่อการศึกษา

8. รูปแบบสารละคร (Docu-Drama) เป็นรายการที่ผสมผสานรูปแบบสารคดีเข้ากับรูปแบบละคร หรือการนำละครมาประกอบรายการที่เสนอสาระบางส่วนมิใช่เสนอเป็นละครทั้งรายการเพื่อให้เกิดการศึกษา ความรู้ และแนวคิดในเรื่องที่เสนอการเสนอละครในรายการที่มุ่งให้มีสาระ มี 4 แนว คือ นำเรื่อง เป็นตัวอย่าง ขยายประเด็นหรือแนวคิด และสรุปประเด็น

8.1 ละครที่ใช้นำเรื่องละครมักเป็นละครที่เก็บประเด็นสำคัญต่าง ๆ ไว้เพื่อจะให้ผู้ดำเนินรายการหยิบยกมาใช้อธิบายตอนหลัง



8.2 ละครที่เป็นตัวอย่าง เป็นการนำละครมาแสดงตัวอย่างของเรื่องที่ได้เสนอไปแล้ว

8.3 ละครขยายประเด็นเป็นการนำละครมาเสนอให้เห็นประเด็นบางอย่างที่ดีและมีความชัดเจนมากกว่าการพูดให้ฟังเฉย ๆ

8.4 ละครสรุปประเด็นก็เป็นการนำละครมาสรุปเรื่องราวที่ได้มีการพูดถึงไปแล้วการเสนอสาระด้วยละครมีประโยชน์มากในรายการเพื่อการศึกษาที่จะทำให้ผู้ชมได้รับความรู้ความเข้าใจ และรู้สึกเพลิดเพลินได้ดีกว่ารายการสนทนาหรือรายการพูดบรรยายให้ฟัง

9. รูปแบบรายการสาธิตและทดลอง เป็นรายการที่เสนอ “วิธีทำ” อะไรสักอย่างหนึ่ง เพื่อให้ท่านผู้ชมได้แนวทางที่จะนำไปใช้ทำจริง เช่น รายการปรุงอาหาร รายการเลี้ยงสัตว์ รายการประดิษฐ์ฝีมือต่าง ๆ

10. รูปแบบรายการเพลงและดนตรี เป็นรายการที่เสนอการบรรเลงดนตรีและการใช้เพลง มี 3 แบบ คือ

10.1 แบบที่มีวงดนตรีและนักร้องมาแสดงในสตูดิโอ

10.2 แบบที่ให้นักกร้องมาร้องในสตูดิโอควบคู่ไปกับเสียงดนตรีที่บันทึกเสียงไว้

10.3 แบบที่ให้นักกร้องและดนตรีมาเล่นและร้องในสตูดิโอ

11. รูปแบบนิตยสาร (Magazine Program) เป็นรายการโทรทัศน์ที่เสนอหลายประเด็น หลายรส และหลายรูปแบบในรายการเดียวกันโดยใส่ไว้เป็นชุด

12. รูปแบบการถ่ายทอดสด (Live Program) เป็นรายการที่ถ่ายทอดเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง รายการถ่ายทอดสดมักจะเริ่มรายการจากก่อนเริ่มพิธีหรือเหตุการณ์ โดยมีผู้บรรยายเหตุการณ์เสนอเรื่องราวต่างๆ เมื่อเริ่มเหตุการณ์แล้วก็เสนอเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามลำดับก่อนหลังทั้งภาพและเสียง โดยมีผู้บรรยายคอยพูดเชื่อมเหตุการณ์ให้ผู้ชมได้รับความเข้าใจ โดยเฉพาะการเชื่อมในขณะที่ภาพปรากฏไม่มีเสียงออกมาเพื่อมิให้เกิดความงึมงำขึ้นในโทรทัศน์

## 7. ประเภทรายการโทรทัศน์

ประเภทรายการโทรทัศน์ประกอบด้วย (อรนุช เลิศจรยารักษ์. 2544 : 98-102)

7.1 รายการบันเทิงที่มีบทพูด ละครโทรทัศน์ เช่น ละครหลังข่าว, ละครซีทคอม, ละครเกาหลี เป็นต้น ภาพยนตร์การ์ตูน ในต่างประเทศ เช่น SpongeBob SquarePants, The Adventures of Jimmy Neutron : Boy Genius เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น บังปอนด์ ดิแอนิ

เมจัน (ช่อง 3) ก้านกล้วยผจญภัย (ช่อง 7) โมเดิร์นไนน์การ์ตูน (โมเดิร์นไนน์ทีวี) ไอทีทีวีการ์ตูนคลับ (ไอทีวี) เป็นต้น มินิซีรีส์ หรือทีวีซีรีส์ ในต่างประเทศ เช่น Family Ties, Sabrina, the Teenage Witch เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น บางรักซอย 9 (โมเดิร์นไนน์ทีวี) เป็นต้น (ช่อง 3) บ้านนี้มีรัก (โมเดิร์นไนน์ทีวี) โลกคุณตระกูลไข่ (ช่อง 5) เป็นต้น

7.2 รายการแจกรางวัลต่าง ๆ ในต่างประเทศ เช่น รางวัลออสการ์ รางวัลแกรมมี่ เอ็มทีวีวิดีโอ มิวสิกอวอร์ดส เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น รางวัลพระราชทานพระสุรัสวดี รางวัลเมขลา รางวัลโทรทัศน์ทองคำ รางวัลท็อปอวอร์ดส์ เป็นต้น

7.3 รายการบันเทิงที่ไม่มีบทพูด ทอล์คโชว์ ในต่างประเทศ เช่น Good Morning America, Larry King Live, The Oprah Winfrey Show เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น ราตรีสโมสร (ช่อง 3) ทีนี่.หมอชิต (ช่อง 7) ทไวไลท์โชว์ (ทีไอทีวี) ดีสิบ (ช่อง 3) มหานคร (ช่อง 7) เจาะใจ (ช่อง 5) เมืองสำราญ (ช่อง 7) สี่มุมสแควร์ (ช่อง 7) เป็นต้น วาไรตี้โชว์ มีลักษณะคล้ายทอล์คโชว์ แต่มีความหลากหลายกว่า บางช่วงอาจมีการแข่งขันหรือการแสดง เป็นต้น ในประเทศไทยรายการแนววาไรตี้โชว์ได้รับความนิยมอย่างสูงสุดช่วงปี พ.ศ. 2536-2540 เช่น ทไวไลท์โชว์ (ช่อง 3) สี่มุมสแควร์ (ช่อง 7) ดีสิบ (ช่อง 3) เป็นต้น เรียลลิตี้โชว์ ในต่างประเทศ เช่น อเมริกาส์ เน็กซ์ท็อป โมเดล, เซอร์ไวเวอร์, อเมริกัน ไอดอล แอน อเมริกัน แฟมิลี่ เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น บิ๊กบราเธอร์ ไอทีวี ไทยแลนด์ (ไอทีวี) ทู อะคาเดมี่ แฟนเทเชีย (ทรูวิชั่นส์ โมเดิร์นไนน์ทีวีและไอทีวี) เดอะ สตาร์ ก้นฟ้าคว่ำดาว (โมเดิร์นไนน์ทีวี) เป็นต้น เกมโชว์ คิวโชว์ ในต่างประเทศ เช่น Who Wants to Be a Millionaire, Wheel of Fortune, Jeopardy!, โทคมันฮา (Takeshi's Castle) ทวีแชนเปียน เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น แฟนพันธุ์แท้ (ช่อง 5) เกมวัดดวง (ช่อง 5) เศรษฐีความรู้ (ไอทีวี) อัจฉริยะข้ามคืน (ช่อง 3) ตู้ซ่อนเงิน (ช่อง 5) เกมทศกัณฐ์ (โมเดิร์นไนน์ทีวี) กล้องดำรักแท้ (ช่อง 5) เจาะเซฟ (ไอทีวี) ป๊อป ท็อป (ช่อง 7) เสี่ยงลุ้น เสี่ยงรัก (ไอทีวี) นาทิทอง (ช่อง 7) โชคดีนาทิทอง (ช่อง 7) พลิกล็อก (ช่อง 5) เป็นต้น

#### 7.4 รายการประเภทให้ข้อมูล

7.4.1 รายการข่าว ในต่างประเทศ เช่น The NewsHour with Jim Lehrer เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น เรื่องเล่าเช้านี้ (ช่อง 3) ไอทีวีฮอทนิวส์ (ไอทีวี) ยามฟ้าแผ่นดิน (เอเอสทีวี นิวส์ วัน) จมูกมด (BBTV) สยามเช้า (ททบ.), ข่าวข้นคนข่าว (ช่อง 9) เป็นต้น

7.4.2 สารคดี ในประเทศไทย เช่น ถึงความคิด (โมเดิร์นไนน์ทีวี) สำรวจโลก (ททบ.) แคนสนธยา (โมเดิร์นไนน์ทีวี) จอโลก (โมเดิร์นไนน์ทีวี) กบนอกกะลา (โมเดิร์นไนน์ทีวี) 100 ปี ไกลบ้าน (ทีวีไทย) เป็นต้น สารคดีข่าวทางโทรทัศน์ (Television News Magazine)

มีรูปแบบเหมือนข่าวในนิตยสาร แต่มีรูปแบบเป็นสารคดี ในต่างประเทศ เช่น 60 Minutes, Primetime เป็นต้น ในประเทศไทย เช่น ถอดรหัส (ไอทีวี) จุดชนวนความคิด (โมเดิร์นไนน์ทีวี) ย้อนรอย(ไอทีวี) ชั่วโมงโลกตะลึง (ไอทีวี) เรื่องจริงผ่านจอ (ช่อง 7 สี) เปิดปม (ทีวีไทย) เป็นต้น

7.4.3 รายการแนะนำสินค้า (Infomercial) เป็นรายการทีวีที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอและจำหน่ายสินค้าในต่างประเทศ Quantum Television (ออกอากาศใน 73 ประเทศ) ในประเทศไทย เช่น TV Direct (ทุกช่อง) Quantum Television (ช่อง BBTv) TV Innovation ช่อง Nation Channel, Direct 2 Home (ช่อง MVTv1), 1144 Tiger Shopping (ทุกช่อง) สหกรณ์โฮมช้อปปิ้ง (ทุกช่อง) TV Mall (ช่อง TTV2) TV Hyper (ช่อง TTV2) SMEs Shop Channel (True Visions ช่อง 10) V.care Home Shopping (ช่อง Nation Channel) เป็นต้น

ตัวอย่างรูปแบบรายการทางช่องฟรีทีวี

#### 1. สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

1.1 รายการข่าว/สารคดี

1.2 รายการเยาวชน

1.3 รายการวาไรตี้/ทอล์กโชว์

1.4 รายการเกมโชว์

1.5 ละคร

1.6 เพลง

การศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ชมที่มีต่อสถานีถ่ายทอดวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ดนี้ ทำให้ทราบถึงคุณลักษณะที่ดีของโทรทัศน์ในการทำหน้าที่สื่อมวลชนที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีคุณภาพ และการค้นคว้าเน้นไปที่การศึกษารูปแบบรายการและแนวคิดในการแบ่งรูปแบบรายการ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามในการศึกษาค้นคว้าให้ครอบคลุมรูปแบบรายการที่ต้องการศึกษา

#### โครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

##### 1. การก่อตั้งโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

หลักพื้นฐานของการดำเนินการใด ๆ คนไทยควรคำนึงถึงผลประโยชน์ของชาติเป็นหลัก ซึ่งในภาพรวมผลประโยชน์ของชาติไทยที่สำคัญ คือ การดำรงอยู่ของรัฐอย่างมีเอกราชอธิปไตยและบูรณภาพแห่งดินแดน การมีสถาบันมหากษัตริย์เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชน ความเกษมสุขสมบูรณ์ของประชาชน ความเจริญก้าวหน้าโดยส่วนรวมของชาติ ทั้ง

ทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เอกลักษณะความเป็นไทย และควมามีเกียรติและศักดิ์ศรีในประชาคมโลก

ในยุคปัจจุบันที่การติดต่อสื่อสารสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วทั่วโลกและมีทางเลือกหลายทาง การจัดตั้งโทรทัศน์ดาวเทียมในรูปแบบโทรทัศน์เพื่อกลุ่มเฉพาะ (Ethnic Television) นับเป็นทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมที่จะทำให้คนไทยในต่างประเทศได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของประเทศ อันเป็นการปลูกจิตสำนึกให้เกิดความภาคภูมิใจในชาติ เป็นแหล่งข้อมูลการเมือง การส่งออกสินค้าไทย รวมทั้งการเป็นสื่อการเรียนรู้ด้านภาษา วัฒนธรรม ประเพณีไทยให้แก่เยาวชนในต่างประเทศ นับว่าเป็นการใช้สื่อสารสนเทศและเทคโนโลยี ให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพ ของ “ความเป็นไทย” และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ที่ดีของประเทศสร้างความผูกพัน โยงใยสายสัมพันธ์ระหว่างชาวไทยทั่วโลกเข้าด้วยกัน สร้างความสามัคคี ใกล้ชิดกับ “ประเทศแม่” ในขณะเดียวกันยังเป็นการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

กองทัพบก ซึ่งดำเนินการ โดยสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5) จึงได้พิจารณาเห็นว่า โครงการโทรทัศน์ดาวเทียม (THAI TV GLOBAL NETWORK) จะเป็นประโยชน์ในการเป็นสื่อที่จะสามารถเชื่อม โยงคนไทยทั่วโลกเข้าด้วยกัน และสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5) จะเป็นสถานีวิทยุโทรทัศน์แรกของไทยที่นำความเป็นไทยไปสู่สากล ภายใต้ปณิธานที่ว่า “ททบ.5 นำคุณค่าสู่สังคมไทย” จึงได้เริ่มทดลองออกอากาศโดยได้เข้าสัญญาเช่าดาวเทียมจาก บริษัท จีน แซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2540 และได้ดำเนินการออกอากาศจริงเมื่อ 10 มกราคม 2541

## 2. วัตถุประสงค์ของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม มีดังนี้

- 2.1 เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และสาระบันเทิงของประเทศไทยให้เข้าถึงผู้รับมากที่สุด ในรูปแบบโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม
- 2.2 เพื่อเป็นสื่อประชาสัมพันธ์เชิงรุกของประเทศ โดยเฉพาะการส่งเสริม การท่องเที่ยว และการโฆษณาเผยแพร่ผลผลิตของชาติ เพื่อกระตุ้นการส่งออก
- 2.3 เพื่อสร้างโอกาสในการรับรู้ข่าวสารแก่คนไทยในต่างประเทศอย่างเท่าเทียมกัน

### 3. ประโยชน์ที่ได้รับของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

- 3.1 เผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ ออกสู่สายตาของผู้ชมทั่วโลก
- 3.2 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบการปกครองและการบริหารงานของรัฐบาล
- 3.3 เผยแพร่ขนบธรรมเนียมและศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของชาติ ตลอดจนเอกลักษณ์ของภาษาไทย
- 3.4 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในกรณีที่มีผลกระทบทางลบต่อ ประเทศชาติ และประชาชน
- 3.5 เป็นศูนย์รวมความสามัคคีของคนไทยทั่วโลกอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติในอนาคต
- 3.6 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและให้ความเข้าใจแก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย
- 3.7 ส่งเสริมการส่งออกสินค้าที่ผลิตในประเทศ ทั้งผลิตผลด้านอุตสาหกรรม หัตถกรรม และเกษตรกรรม
- 3.8 นำเสนอข้อมูลเพื่อส่งเสริมและชักชวนการลงทุนจากต่างประเทศ
- 3.9 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและความบันเทิงจากภายในประเทศสู่สายตาของผู้ชมทั่วโลก เพื่อแสดงถึงความเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย

### 4. สภาพปัจจุบันของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

โครงการโทรทัศน์ดาวเทียมได้เช่าช่องสัญญาณดาวเทียมจาก บริษัท จีน แซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการถ่ายทอดสัญญาณผ่านดาวเทียมจำนวน 5 ดวง คือ

- 4.1 ไทยคม-5 ครอบคลุมพื้นที่ 4 ทวีป ได้แก่ ทวีปเอเชีย ยุโรป ออสเตรเลีย และแอฟริกา
- 4.2 อินเทลแซท-907 ครอบคลุมพื้นที่ 4 ทวีป ได้แก่ ทวีปอเมริกาเหนือ อเมริกาใต้ ยุโรป และแอฟริกา
- 4.3 ฮอทเบียร์ด ครอบคลุมทวีปยุโรป
- 4.4 เทลสตาร์-5 ครอบคลุมทวีปอเมริกาเหนือ
- 4.5 ออบิตัส-บี3 ครอบคลุมทวีปออสเตรเลีย (ข้อมูลดาวเทียมไทยคม, 2550,

ดาวเทียมไทยคม-5 และอินเทลแซท-907 ถ่ายทอดสัญญาณความถี่ย่าน ซี-แบนด์ (C-band) ตั้งแต่ 3700-6425 เมกกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ได้กว้างมากและต้องใช้จานรับสัญญาณขนาดใหญ่ เส้นผ่าศูนย์กลางของจานรับสัญญาณประมาณ 1.8-3.5 เมตร การหมุนจานอาจต้องใช้ระบบกลไกที่ใช้รีโมทคอนโทรลในการบังคับการหมุนเพื่อหาทิศทางและตำแหน่งดาวเทียมที่โคจรอยู่

ดาวเทียมเทลสตาร์-5, ออบิตัส-บี3 และ ออทเบิร์ด ถ่ายทอดสัญญาณความถี่ย่าน เคยูแบนด์ (KU-band) ตั้งแต่ 11700-14500 เมกกะเฮิรตซ์ ครอบคลุมพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ได้แคบกว่าและต้องใช้จานรับสัญญาณขนาดเล็กเส้นผ่าศูนย์กลางโดยประมาณ 0.75-1.20 เมตร การหมุนจานเข้าหาตำแหน่งของดาวเทียมสามารถใช้มือหมุนปรับทิศทางได้

ผู้รับชมส่วนใหญ่มักจะเลือกชมย่าน เคยูแบนด์ (KU-band) เพราะใช้จานเล็กและราคาถูก ชุดละประมาณ 290 เหรียญสหรัฐ สามารถติดตั้งเองได้ไม่ยาก แต่มีข้อเสียคือสัญญาณภาพอาจจะถูกรบกวนในขณะฝนตก ซึ่งแตกต่างกับย่านซี-แบนด์ (C-band) เพราะในขณะฝนตกสัญญาณภาพก็ไม่ถูกรบกวน เนื่องจากมีราคาที่สูงกว่า

การรับชมรายการของโครงการ โทรทัศน์ดาวเทียมในต่างประเทศ นอกเหนือจาก การรับสัญญาณดาวเทียมพร้อมอุปกรณ์ประกอบ (Set top box) ต่อเข้าเครื่องรับสัญญาณ โทรทัศน์แล้ว ยังมีอีกหนึ่งวิธีที่สามารถรับชมได้ คือ การรับชมผ่านระบบเคเบิลทีวีท้องถิ่น เช่น ที่พักอาศัยที่เป็นห้องเช่า คอนโดมิเนียม หรือ โรงแรมที่ติดตั้งระบบเคเบิลทีวี ซึ่งต้องเสียค่าสมาชิกต่อบริษัทที่ติดตั้งของเคเบิลทีวีของแต่ละประเทศ และในขณะนี้ดาวเทียมส่วนใหญ่เป็นระบบดิจิตอล ซึ่งสามารถเข้ากับจานรับสัญญาณได้ทุกประเภท จึงสามารถรับชมรายการโทรทัศน์ได้ถึง 200 ช่อง

ในอนาคตโครงการ โทรทัศน์ดาวเทียมจะแพร่ภาพผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ในประเทศสหรัฐอเมริกา ทำให้สามารถรับชมรายการของโครงการ โทรทัศน์ดาวเทียม โดยเลือกเวลาและรายการ (On demand) ในการรับชมได้ แต่จะมีการเสียค่าใช้จ่ายในการเป็นสมาชิกในการรับชม (ลีปโปรแกรม แก้วมณี. 2547 : 27)

##### 5. โครงสร้างบุคลากรและการบริหารจัดการของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

ปัจจุบัน โครงการ โทรทัศน์ดาวเทียม เป็นหน่วยขึ้นตรงของสถานีวิจัยโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5) ในสายงานการปฏิบัติการที่มี รองผู้อำนวยการคนที่ 3 เป็นผู้กำกับดูแล โดยมีหัวหน้าฝ่ายโทรทัศน์ดาวเทียมปกครองบังคับบัญชาและดำเนินกิจการ โทรทัศน์ดาวเทียมให้ เป็นไปตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์



## 6. การนำเสนอรายการ

สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก (ช่อง 5) ได้นำเสนอรายการผ่านโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม ในลักษณะที่หลากหลาย เช่น รายการสดที่เป็น รายการพิเศษต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ รวมทั้งรายการสดซึ่งออกอากาศเป็นประจำทุกวันทาง สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก โดยที่ผู้ชมทั่วโลกจะได้รับชมรายการต่างๆ เหล่านี้พร้อมกับชาวไทยที่อยู่ในประเทศ ได้แก่ ข่าวกาศเช้า รายการเช้าวันนี้ บ้านเลขที่ 5 ข่าวภาคเที่ยง ข่าวภาคค่ำ รายการการ์ตูนประเทศไทย ข่าว 22.00 น. และข่าว 24.00 น. และมวยลุมพินีเกริกไกร นอกจากนี้ ยังเน้นทั้งสาระความรู้และความบันเทิง คือ ละคร เกมโชว์ เพลง วิเคราะห์ข่าว ท่องเที่ยว อาหาร ตลอดจนวาไรตี้ต่างๆ ที่เป็นแบบไทยๆ โดยรายการดังกล่าวได้รับการสนับสนุนจากสถานีวิทยุโทรทัศน์ช่อง 3, ช่อง 5, ช่อง 7, ช่อง 9, ช่อง 11 และไอทีวี (ITV) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และยังมีรายการที่โครงการฯ ผลิตเองและร่วมผลิตกับส่วนราชการต่างๆ เช่น รายการ ทีจีเอ็ม เมลบอกซ์ (TGN Mail Box) เป็นรายการที่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความเปลี่ยนแปลง ความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจของประเทศ ไทย รายการ ไทยแลนด์ แลนด์ ออฟ คัลเจอร์ (Thailand: Land of Culture) ของสำนักงานส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งชาติ (สวช.) รายการเพื่อเมืองไทย ไร่ยาเสพติด ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ปปส.) เป็นต้น

## 7. จำนวนผู้ชมโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม (THAI TV GLOBAL NETWORK)

จากการสำรวจ (Potential Reach) ทั่วโลก 350 ล้านคน

### 7.1 จำนวนผู้ชมที่ได้ติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียมจากตัวแทนของสถานี

(สอบถามจาก Dealers)

7.1.1 ทวีปยุโรปติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียมจำนวน 35,000 ชุด (มีผู้ชมประมาณ 150,000 คน)

7.1.2 ทวีปออสเตรเลียติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียมจำนวน 25,000 ชุด (มีผู้ชมประมาณ 100,000 คน)

7.1.3 ทวีปอเมริกาติดตั้งจานรับสัญญาณดาวเทียมจำนวน 140,000 ชุด เป็นคนไทย 60,000 เครื่อง เป็นชาวต่างชาติ 80,000 เครื่อง (มีผู้ชมประมาณ 600,000 คน)

7.2 จำนวนผู้เข้าชมที่สามารถรับชมผ่านเคเบิลทีวีท้องถิ่นในแต่ละประเทศทั่วโลก



7.2.1 องค์การเพื่อการศึกษาผ่านดาวเทียม (Scola) มีสมาชิก 400 แห่ง มีผู้ชมประมาณแห่งละ 500 คนรวมประมาณ 200,000 ราย

7.2.2 ประเทศฝรั่งเศส โดย บริษัท ทีพีเอส จำกัด (ช่อง 241) มีจำนวนสมาชิก 500,000 ราย 15

7.2.3 ประเทศญี่ปุ่น โดย บริษัท แสมเมอร์ส จำกัด มีจำนวนสมาชิก 200,000 ราย

7.2.4 ประเทศเคนมาร์คและออสเตรเลีย นำสัญญาณลงเคเบิลทีวี 10,000 ราย

7.2.5 ประเทศไทยและกลุ่มประเทศอินโดจีน โดยผู้รับชมจากระบบซี-แบนด์ (C-band) ดาวเทียมไทยคม-3 มีจำนวนสมาชิก 350,000 ราย

7.2.6 เคเบิลท้องถิ่นในประเทศและต่างประเทศอยู่ระหว่างการประสานงาน

7.3 แรงงานไทยในต่างประเทศ ซึ่งมีกระจายอยู่ทั่วไปในทุกภูมิภาค เจ้าของธุรกิจที่จ้างแรงงานไทย ได้มีการติดตั้งงานรับสัญญาณรายการจากโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมด้วย เช่น ในประเทศไต้หวัน ซึ่งมีแรงงานไทยประมาณ 151,107 ราย

7.4 โรงแรมภายในประเทศที่ติดตั้งงานรับสัญญาณซี-แบนด์ (C-band) อีกกว่า 400 แห่ง ซึ่งสามารถรับชมได้จากภายในห้องพัก ประมาณ 200,000 ราย

7.5 จำนวนผู้ชมที่ติดตั้งงานรับสัญญาณดาวเทียมโดยตรงจากดาวเทียมทั้ง 5 ดวง(ไทยคม-2, ไทยคม-3, ฮอทเบียร์ด-4, พาส-8, เทลสตาร์-5) เป็นคนท้องถิ่นในแต่ละทวีป 155 ประเทศ ผู้ชมประมาณ 700,000 ราย

7.6 สรุปจำนวนผู้ชมโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมทั่วโลก (ส่วนใหญ่เป็นชาวไทย ลาว กัมพูชา และเวียดนาม) ในขณะนี้รวมทั้งสิ้น ประมาณ 3,161,107 ราย

## 8. พฤติกรรมและทัศนคติต่อการชมรายการ TGN

8.1 รายงานผลการสำรวจในระหว่างเดือนตุลาคม 2544 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2545 โครงการโทรทัศน์ดาวเทียม ได้จัดทำแบบสอบถามพฤติกรรมการรับชมความต้องการของผู้ชมที่พักอาศัยในประเทศและต่างประเทศ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และประมวลผลโดยใช้ร้อยละเป็นเกณฑ์ จากแบบสอบถามจำนวน 17 ข้อ สามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 3 หัวข้อหลักคือ

8.1.1 ประวัติส่วนตัว ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 26-25 ปี ซึ่งเป็นคนวัยทำงาน ส่วนใหญ่สมรสแล้ว 84% ของผู้ตอบมีการศึกษาระดับต่ำกว่าประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือต่ำกว่า และเป็นพนักงานบริษัท ผู้ตอบส่วนใหญ่จะพักอาศัยอยู่กับคู่สมรส

และมีสมาชิกในครอบครัว 4-5 คน รายได้ต่อปีของผู้ชม 57% อยู่ในระดับต่ำกว่า 50,000 เหรียญสหรัฐ

8.1.2 ความคิดเห็นต่อประเภทรายการที่ควรบรรจุในโครงการ โทรทัศน์ดาวเทียม ผู้รับชมเห็นว่า TGN ควรบรรจุรายการต่อไปนี้ โดยเรียงลำดับความต้องการ คือ การนำภาพยนตร์ไทยมาออกอากาศ การถ่ายทอดสดพระราชพิธีต่างๆ รายการธรรมวัฒนธรรม รายการสื่อสารโต้ตอบทันที มีคำบรรยายใต้ภาพ (sub-title) เป็นภาษาอังกฤษ การนำภาพข่าวคนไทยมาออกอากาศ การเสนอฉายรายการพิเศษ รายการจัดตามคำขอของคนไทยในต่างประเทศ และ การออกอากาศแบบต้องใส่แผ่นรหัส (Scramble) สัญญาณเพื่อรับชม

8.1.3 ความนิยมในรายการต่างๆ ผู้ชมโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมในต่างประเทศต้องการทราบข่าวสารบ้านเมือง ที่เกิดขึ้นภายในประเทศเป็นหลัก จึงให้ความสำคัญเรื่องข่าว/ การวิเคราะห์เป็นลำดับ 1 ส่วนลำดับที่ 2-3 จะเน้นในความบันเทิงและพักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ ตลกและละคร ลำดับต่อมาได้แก่ ท่องเที่ยว, เกมโชว์, มิวสิควิดีโอ, รายการอาหาร, คอนเสิร์ต, ทอล์คโชว์ และลำดับสุดท้ายคือ มวยไทย โดยภาพรวมแล้วผู้รับชมให้ความเห็นเกี่ยวกับรายการของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม คือ น่าสนใจมากร้อยละ 32.12 น่าสนใจร้อยละ 54.27 และไม่น่าสนใจ ร้อยละ 8.6

8.2 การสัมภาษณ์ผู้ชมในเดือนเมษายน 2545 ทีมงานโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม ได้เดินทางไปตรวจสอบคุณภาพสัญญาณการรับชมที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทราบความต้องการเพิ่มเติม คือ

8.2.1 ต้องการรับชมข่าวในพระราชสำนัก

8.2.2 ภาคเอกชนในประเทศสหรัฐอเมริกาคงจัดทำรายการใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพรายการ

8.2.3 แนวโน้มจะได้รับการสนับสนุนให้มีการโฆษณาทางโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมจากนักธุรกิจไทยในต่างประเทศ

8.3 สรุปข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงรายการ คือ

8.3.1 ควรเพิ่มรายการประเภทตลก การท่องเที่ยว ธรรมะและวัฒนธรรม และเพิ่มการนำภาพยนตร์ไทยมาเสนอ

8.3.2 ให้มีการถ่ายทอดสดพระราชพิธีที่สำคัญ

8.3.3 การออกอากาศแบบต้องใส่แผ่นรหัสเพื่อรับชม (Scramble) สัญญาณยังไม่ควรดำเนินการ

**9. เป้าหมายของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม โครงการโทรทัศน์ดาวเทียมมี  
เป้าหมายให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งโครงการ โดยเน้นในหัวข้อ ดังนี้**

9.1 พัฒนาในการด้านความมั่นคงของชาติ กำหนดผังรายการให้ครอบคลุมเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนในด้านความมั่นคงของชาติ และครอบคลุมด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม สร้างความเข้าใจระหว่างรัฐบาลกับประชาชน

9.2 พัฒนาด้านการขยายเครือข่ายการส่งสัญญาณดาวเทียม ให้ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทุกประเทศทั่วโลก เท่าที่จะดำเนินการได้

9.3 พัฒนาในด้านจำนวนกลุ่มผู้ชม สำรวจความนิยมและผลการรับชม ตลอดจนความต้องการที่จะรับชมรายการต่าง ๆ นำมาปรับปรุงรูปแบบรายการให้สอดคล้อง

9.4 พัฒนาด้านรายได้ ได้รับอนุมัติให้สามารถดำเนินการด้านการตลาดได้ โดยการลงโฆษณาสินค้าของบริษัทห้างร้านและเอกชนได้ จะดำเนินการด้านการตลาดเชิงรุกโดยเร่งหารายได้โดยการหาลูกค้าเพิ่มขึ้นให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และให้บริษัทที่ดำเนินการร่วมกับ TGN เร่งหาลูกค้าด้วย คือ บริษัท สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 มาร์เก็ตติ้ง จำกัด รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตรายการต่างๆ ที่ประสงค์จะนำรายการมากออกอากาศทาง TGN ในรูปแบบเช่าเวลาออกอากาศ

9.5 พัฒนาในด้านเทคโนโลยี ดำเนินการให้ระบบการออกอากาศมีคุณภาพที่ดี ทั้งสัญญาณภาพและเสียง และนำโฆษณาาระบบอะเวชั่น (Aviation) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ของการโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยการเชื่อมโยงการโฆษณาผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งสัญญาณออกอากาศบนจอโทรทัศน์ที่สามารถสร้างรูปแบบกราฟิกการโฆษณาได้หลายรูปแบบมาใช้ และการร่วมมือกันระหว่างฝ่ายเทคนิค สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก 5 กับ บริษัท จีน แซทเทลไลท์ จำกัด (มหาชน) คือ บริษัทจีนฯ รับสัญญาณวิทยุ เอ็ม.เอ็ม.94 เม็กกะเฮิรต์ จากระบบออกอากาศปกติ โดยดำเนินการทดสอบส่งออกอากาศสัญญาณนี้ไปพร้อมกับสัญญาณ TGN

9.6 พัฒนาในด้านการนำเสนอรายการและข่าว โดยเกาะสัญญาณจากรายการสดซึ่งผู้ชมทั่วโลกจะได้รับชมรายการต่าง ๆ เหล่านี้พร้อมกับชาวไทยที่อยู่ในประเทศ เพิ่มจำนวนรายการพิเศษต่าง ๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการเผยแพร่พระราชกรณียกิจของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวและพระบรมวงศานุวงศ์ คัดเลือกเทปรายการคุณภาพที่ได้รับการอนุเคราะห์จาก สถานีวิทยุโทรทัศน์ ช่อง 3, ช่อง 5, ช่อง 7, ช่อง 9, ช่อง 11 และ ไอทีวี (ITV) พัฒนาด้านการผลิต

รายการ โดยสร้างสรรค์งานผลิตและตัดต่องานโทรทัศน์ที่มีคุณภาพ ทั้งรายการที่โครงการผลิตขึ้นเองโดยการสนับสนุนค่าใช้จ่ายจากภาครัฐ ภาคเอกชน และการผลิตให้กับส่วนราชการต่าง ๆ

9.7 การพัฒนาบุคลากร โดยจัดอบรมผู้ประกาศ ส่งเจ้าหน้าที่โครงการโทรทัศน์ดาวเทียมเข้าร่วมสัมมนาในเรื่องเทคโนโลยีที่ทางบริษัทเอกชนเสนอและขอความร่วมมือมายังสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ให้สามารถจัดสร้างสรรค์และผลิตรายการจัดเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานในห้องควบคุมการออกอากาศหลัก (Master control room) เรียนรู้ในด้านเทคนิคภายในห้องควบคุมการออกอากาศหลัก (Master control room) ด้วยคุณภาพ

## 10. ความสำเร็จของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม

จากการดำเนินการของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมตั้งแต่ พ.ศ. 2541 จนถึงเดือนตุลาคม 2545 ตามที่ได้ทำการสำรวจผู้ชมทั่วโลกผลปรากฏว่า โครงการโทรทัศน์ดาวเทียมเป็นสื่อโทรทัศน์ของไทยแห่งเดียวที่เป็นที่นิยมและสามารถเข้าถึงชาวไทย ตลอดจนชนชาวลาว เขมร และเวียดนามที่อยู่ในต่างประเทศที่สามารถทราบได้จากการสื่อสารต่างๆ ที่ดิชมรายการ เช่น โทรทัศน์ โทรสาร ไปรษณีย์บัตร และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ในวาระวันสำคัญของชาติ เช่น วันคล้ายวันเฉลิมพระชนมพรรษาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระบรมราชินีนาถ ในวันที่ 5 ธันวาคม และวันที่ 12 สิงหาคม ของทุกปี จะมีประชาชนชาวไทยส่งไปรษณีย์บัตรมาถวายพระพร อีกทั้งชมรมคนไทยไกลบ้าน ในต่างประเทศ อาทิเช่น สหรัฐอเมริกา แคนาดา จะส่งวีดีโอเทปการร่วมใจถวายพระพรพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาให้ทางโครงการเพื่อออกอากาศเป็นประจำทุกปี และที่ผ่านมามองค์กรท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ เช่น มาเลเซีย เวียดนาม ลาว ได้ติดต่อขอโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ ผ่านโครงการนี้ไปยังผู้ชมต่างชาติทั่วโลกด้วย จึงนับได้ว่าโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม เป็นสายใยของคนไทยทั่วโลกที่เชื่อมต่อกับคนไทยในแผ่นดิน เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ต่อกันตลอดไป

เมื่อมองในรูปแบบคุณภาพประโยชน์ของโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมแล้ว มีมากมายมหาศาล ซึ่งมากกว่าผลตอบแทนในรูปแบบเงินตรา เป็นยุทธศาสตร์พลังอำนาจของชาติ ซึ่งหากได้ศึกษาการส่วนมีส่วนร่วมสนับสนุนรายการของสถานีวิทยุโทรทัศน์เพื่อเผยแพร่ทางโครงการโทรทัศน์ดาวเทียมก็จะทำให้ได้แนวทางกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม ทั้งในด้านผังและตารางการออกอากาศ ตลอดจนการดำเนินการในด้านอื่น ๆ ต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

### 1. ความหมาย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

ไซมอน (Herbert A. Simon. 1960 : 180-181) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพว่า ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ในกรณีถ้าเป็นการบริหารราชการ และองค์การของภาครัฐบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิต

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้า

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจ

การจัดสรรการใช้ทรัพยากรของสังคม (วิवरธน์ มุขดี. 2548 : 405) หรืองบประมาณมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของรัฐบาลในทางเศรษฐกิจและทางการเมือง ดังนั้นรัฐบาลซึ่งงบประมาณเป็นเครื่องมือในการบริหารราชการแผ่นดินตามที่ได้แถลงไว้ คือ นโยบายและสิ่งต่าง ๆ ที่รัฐบาลตั้งใจที่จะทำเพื่อพัฒนาหรือเพื่อแก้ไขปัญหาของประเทศจะถูกกำหนดเป็นแผนและโครงการต่าง ๆ ในแผนการใช้จ่ายของรัฐบาลและสามารถใช้แผนงานหรือโครงการเหล่านั้น การตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานรัฐบาลเพื่อที่จะได้เห็นว่าการดำเนินงานต่าง ๆ สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และมีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

โบว์ดิทซ์ และบัวโน (Bowditch and Buono. 1990 : 508-510) ให้ความเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การที่จะจัดหาและใช้

เทคโนโลยีอย่างเหมาะสมและกว้างขวาง ได้เสนอรูปแบบองค์ประกอบที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การมี 4 ด้าน คือ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีแนวทางที่หลากหลายประกอบด้วย การทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดของการทำงานให้ชัดเจน การใช้สามัญสำนึกในการพิจารณา การให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง รักษาระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม การปฏิบัติงานต้องเชื่อถือได้ มีความรวดเร็วงานเสร็จเร็วและได้มาตรฐานรวมถึงการมีคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเน้นเรื่องความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงาน จึงต้องเน้นพัฒนาความสามารถของบุคคลเป็นหลักซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความสามารถของบุคคลประกอบด้วย คุณลักษณะของบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ลักษณะบุคคลที่เหมาะสมงานนั้น ๆ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดีมีประสิทธิภาพ ความพยายามในการทำงานของบุคคล คือ ความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความยินดีที่จะทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน การสนับสนุนจากองค์การ คือ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน การได้รับการนิเทศ การประเมินผลที่มีความยุติธรรม การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือความพร้อม ความพยายาม รวมถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ การประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ไม่สามารถทำได้โดยตรง เนื่องจากหน่วยงานในการวัดสิ่งที่ลงทุนลงแรง เช่น ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ความพยายามและแรงงานเป็นคนละหน่วยในการวัดผลลัพธ์ คือ การปฏิบัติงาน และ ชำเถียง พุฒพรหม (2545 : 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถของบุคลากร องค์การ เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิตผลลัพธ์ โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้

ติน ปรัชญพุทธิ และอิสระ สุวรรณบด (2544 : 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น นอกจากนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบ



ทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมาย องค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้าง สมทรัพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับ สถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง สิ่งที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพ หรือไม่เพียงใด จึงมีในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้าง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัด การอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไข แฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานภายในเสมอ และ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรจะมีทั้ง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ที่ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่ สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายได้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมี กระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทาง แก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการ พัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงาน ด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี

สมคิด บางโม (2540 : 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริงไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้า ข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่า นั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์หรือมีค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจ งานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำ ให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้น ได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รัก และพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักควรจัดให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก พอสมควร

3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจ อยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุน ให้ข้าราชการของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา ทั้งนี้ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539 : 9) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานในระบบราชการรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งประสิทธิภาพนี้สามารถวัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ดังนี้

3.1 ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ซึ่งได้แก่ การใช้ทรัพยากรประกอบด้วย คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี และทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีการใช้อย่างคุ้มค่าและประหยัดทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด

3.2 ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงาน ที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3.3 ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิต และผลลัพธ์ (Outcome) ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไรทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีกับการปฏิบัติงานและบริการ เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

ส่วน นกคด เสงเจริญ (2546 : 23-24) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับเทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพว่าเป็นกลวิธีจัดการที่มีปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ให้เกิดผลสำเร็จ องค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารหรือการจัดการจึงมีอยู่ 3 ส่วน คือ การบริหารตน คือ ตัวเราเอง เป็นความเข้าใจในความสำเร็จของชีวิตที่มีความสุขจากการทำงานในความรับผิดชอบจนสำเร็จมากกว่าตำแหน่งหน้าที่ฐานะทางเศรษฐกิจ โดยนักบริหารต้องมีคุณธรรมสำหรับผู้นำ เช่น พรหมวิหาร 4 อิทธิบาท 4 ทศพิธราชธรรม สัมปรีชธรรม เป็นแนวทางประพฤติและเป็นหลักในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ทางวิชาการและวิชาชีพและต้องพัฒนาตนให้เกิดความรอบรู้สูง มีความคิดเชิงวิสัยทัศน์คิดเป็นระบบ และคิดทั่วทุกด้านในการแก้ไขปัญหาปรับปรุงพัฒนา งานปรับตัวปรับความคิดให้ทันสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน คำนึงถึงต้นทุนผลลัพธ์และผลสำเร็จของงาน มีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง รู้จักเสียสละ ให้อภัย เปิดใจกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีความอดทนและมองโลกในแง่ดี ปรับวิธีการทำงานอย่างเท่าทันเหตุการณ์ ทำงานเชิงรุก ทำงานล่วงหน้า และถ่วงนานสร้างความเชื่อถือและมีความเที่ยงตรง การบริหารคน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์อย่างเหมาะสมกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง 4 กลุ่ม คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ทำให้ได้รับความเชื่อถือและปฏิบัติงานตามประสงค์ โดยต้องมีความจริงใจซื่อตรง และรู้จักการทำความเข้าใจคำสั่ง ความสัมพันธ์กับ

ผู้ได้บังคับบัญชา โดยมีความเที่ยงธรรมให้เวลา ให้โอกาส ให้อภัย ให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือ  
แก้ปัญหา มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ต้องพยายาม  
ปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกเอื้ออาทรเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ รู้จักประสานงาน  
ประสานใจด้วยความนุ่มนวล นอบน้อม แน่วแน่ และหนักแน่น การทำงานมีความยืดหยุ่นเกิด  
ความรู้สึกประสานได้อย่างคล่องตัว ความสัมพันธ์กับประชาชนต้องทราบปัญหาความต้องการ  
ของประชาชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง โดยข้าราชการที่ดีต้องรู้จักสำนึกในการ  
บริการประชาชนไม่ใช่บริการแต่พวกเดียวกัน นอกจากบริหารตนและบริหารคนแล้ว การ  
บริหารงานยังมีความสำคัญมาก องค์ประกอบของการบริหารงานหรือ POSDCORB เป็นหลัก  
พื้นฐานของการบริหาร P ตัวแรกคือ Planning การวางแผน แผนวางแล้วต้องนำไปปฏิบัติ O  
คือ Organizing การจัดองค์การการจัดโครงสร้าง การวางจัดวางระบบงานต่าง ๆ S คือ Staffing  
การจัดหาผู้อำนวยการ การสรรหาผู้อำนวยการเข้ามาทำหน้าที่ การใช้คนให้ตรงกับงาน D คือ  
Directing การบริหารจัดการการกำกับดูแลทรัพยากรการบริหาร โดยเฉพาะงบประมาณ Co คือ  
Coordinating การประสานงาน การประสานสัมพันธ์ รวมถึง Communication การติดต่อ  
สื่อสาร R คือ Reporting การรายงาน การตรวจสอบกลั่นกรอง สูดท้าย B คือ Budgeting เป็น  
กรอบในการบริหารงานแบบกว้าง ๆ ในปัจจุบันแนวคิดหรือเทคนิคการบริหารมีมากขึ้น

จากความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพอสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้ง  
ไว้โดยใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดความคุ้มค่า ใช้เวลาน้อย สูญเสียน้อยที่สุด  
และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

## 2 การวัด

### หลักการและที่มา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545  
มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิด  
ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลด  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและ  
ทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบ  
สนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการ  
ให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมี  
ประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติหน้าที่ของ

ส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความ  
รับศรัทธาของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม  
ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี 2551 มี 5 ระดับ  
คือ ระดับดีเด่น ระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับต้องปรับปรุง ปรับปรุง โดยวัด 2  
ด้าน จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านผลงาน จำนวน 5 ข้อ และ 2) ด้านคุณลักษณะการ  
ปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

### **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5**

ในการอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ รอบบินส์ (Robbins. 2001 : 20 - 21) ได้เสนอ  
แบบจำลองพฤติกรรมองค์การ (Basic Organizational Behavior Model) โดยมีปัจจัยในระดับบุคคล  
เช่น ความสามารถในการทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ จะส่งผลกระทบต่อความ  
กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์การ ขณะที่ปัจจัยความกระตือรือร้นของ  
บุคลากรก็ส่งผลไปยังประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การ เป็นเสมือนกับสิ่ง  
ที่กำหนดให้สมาชิกในองค์การ ได้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองและจะสะท้อน  
ออกมาในด้านพฤติกรรมการทำงานซึ่งเป็นที่ต้องการ ได้รับจากสมาชิกในองค์การ โดยตรง  
และโดยอ้อม

ด้วยความสัมพันธ์ของปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน ทำให้พฤติกรรมองค์การไม่ใช่พฤติกรรม  
ที่หยุดนิ่ง แต่เป็นพฤติกรรมองค์การที่มีรูปแบบที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ดังนั้น  
พฤติกรรมการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การจะสะท้อนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานซึ่งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ ดังนั้น  
การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุ จึงมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาและการเพิ่มศักยภาพในการ  
ทำงานของสมาชิก ในองค์การ สำหรับการศึกษานี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะอธิบายประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งเป็นตัวแปรอีกหนึ่งตัวใน  
ระดับบุคคลและเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชนนั้น เจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำเป็นต้องมีความรู้ในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

และต้องรู้จักคิดปะของการให้บริการ ตลอดจนถึงศิลปะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นรวมทั้งบุคลากรทางด้านต่าง ๆ ด้วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริการนั้นมีความหลากหลาย โดยมีทีมงานให้บริการต่อผู้รับบริการโดยตรงและงานด้านการติดต่อประสานงานกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น รูปแบบการทำงานภายในหน่วยงานจึงถูกกำหนดขึ้นให้มีลักษณะของการทำงานเป็นทีม โดยบุคลากรในระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานจะต้องทำงานร่วมมือประสานกัน บาร์บารา กลินอรา และ แพทริเซีย (Barbara, Glenora & Patricia. 1989 : 237) ได้กล่าวถึงลักษณะในการปฏิบัติงานเป็นทีมว่า เป็นการมอบหมายงานให้การบริการประชาชนภายใต้การบริการแบบมืออาชีพ โดยทีมงานประกอบด้วยบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งมีหลายสาขาวิชาชีพ ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่สาธารณสุข ต่างก็มีเป้าหมายในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ทั้งปัจจัยด้านตัวบุคคลเองและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงถึงสภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความกระตือรือร้นที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด โดยปัจจัยที่นำมาศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์ โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้แก่ ความฉลาดทางอารมณ์ ภาวะผู้นำ ความเชื่อมั่นในตนเอง การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น บรรยากาศขององค์กร แรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม การรับรู้บทบาท และการมีส่วนร่วมในชุมชน รายละเอียดของตัวแปร ต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์ โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีดังนี้

## 1. ความฉลาดทางอารมณ์

### 1.1 ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถทางอารมณ์ในการดำเนินชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ Emotion Intelligence ซึ่งมักเรียกย่อ ๆ ว่า EQ หรือ EI เป็นเรื่องที่ดีได้รับการกล่าวมากหัวข้อหนึ่งในปัจจุบันว่า มีผลต่อความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ ความฉลาดทางอารมณ์เป็นศักยภาพ ซึ่คือความสามารถ และทักษะที่ไม่เกี่ยวกับด้านสติปัญญา แต่มีผลให้บุคคลสามารถเอาชนะสภาพตึงเครียดหรือแรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมได้ดี มีนักจิตวิทยาได้ให้คำจำกัดความในแง่องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิด



ความสำเร็จในชีวิต ซึ่งก็เกี่ยวข้องไปถึงความฉลาดทางอารมณ์ว่ามี 5 องค์ประกอบต่อไปนี้ (กรมสุขภาพจิต. 2543 : 16-18)

1.1.1 การรู้จักอารมณ์ตนเอง หรือการตระหนักรู้ในตนเอง เข้าใจความรู้สึกที่เกิดขึ้น สามารถแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่นำไปสู่การเข้าใจตนเองในด้านจิตใจ

1.1.2 การจัดการกับอารมณ์ เป็นความสามารถในการควบคุมความวิตกกังวล ความโกรธ ความเศร้าหมอง และเข้าใจถึงผลของความล้มเหลวที่ขาดทักษะทางอารมณ์ ที่บุคคลที่ไม่สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเอง จะมีแต่ความรู้สึกซึมเศร้าหมดหวัง ท้อแท้ ในขณะที่คนซึ่งมีปรีชาเชิงอารมณ์สูงจะสามารถเอาชนะต่อปัญหาต่าง ๆ และรู้จักแก้ไขต้นเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์ไม่ปกติได้

1.1.3 การมีแรงจูงใจในตนเอง เป็นความสามารถในการใช้อารมณ์ให้เป็นแรงจูงใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความสนใจสิ่งต่าง ๆ มีแรงจูงใจและความคิดสร้างสรรค์ คนที่มีความสามารถสูงในด้านนี้มักเป็นคนที่มีความตื่นตัวและประสบความสำเร็จเสมอไม่ว่าจะกระทำสิ่งใด

1.1.4 การรู้จักและเข้าใจอารมณ์ของบุคคลอื่น ความสามารถในด้านนี้เป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คนที่รู้จักและเข้าใจถึงอารมณ์ของผู้อื่นจะมีความรู้สึกไวและละเอียดอ่อนในการเข้าใจว่าผู้อื่นต้องการอะไร ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ดีโดยเฉพาะอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เช่น ครู จิตแพทย์ นักจิตวิทยา เป็นต้น

1.1.5 ความสามารถในการจัดการด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นความสามารถและทักษะในการจัดการกับอารมณ์ของผู้อื่นในทางที่เหมาะสมทำให้ตนเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น เป็นผู้นำที่สามารถ บุคคลที่มีความสามารถสูงในด้านนี้มักจะประสบความสำเร็จในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ราบรื่น และเป็นที่ชื่นชมของบุคคลอื่น

เมเยอร์ และ ซาโลเวย์ (Mayer & Salovey. 2000 : 23) ให้ความหมาย ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคล 1) ในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่น 2) ในการแสดงออกทางอารมณ์และเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของบุคคลอื่น 3) ในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างเหมาะสม และการจัดการกับอารมณ์ของบุคคลอื่นได้ ในสถานการณ์ที่เผชิญอยู่ 4) ในการวิเคราะห์และมีความรู้เกี่ยวกับอารมณ์และเรื่องที่เกี่ยวข้อง 5) ในการแก้ปัญหาอย่างฉลาด โดยนำอารมณ์มาช่วยในเรื่อง



ของการคิดและความจำ ในขณะที่ คูเปอร์ และซาวาฟ (Cooper & Sawaf. 1997 : 13) กล่าวว่า  
 ปรีชาเชิงอารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และนำพลังและไหวพริบทาง  
 อารมณ์ไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นแหล่งกำเนิดของพลังงาน ข้อมูลข่าวสาร การสร้าง  
 สัมพันธภาพและการมีอิทธิพลต่อคนอื่น สอดคล้องกับความหมายที่ โกลแมน (Goleman.  
 1998 : 317) ให้ไว้ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ในความรู้สึกรู้สึกของตนเองและบุคคลอื่น  
 สามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นเพื่อเป็นการจูงใจตนเองในการสร้าง  
 สัมพันธภาพกับผู้อื่นได้อย่างประสบความสำเร็จ

ความฉลาดทางอารมณ์ในมุมมองของพระพุทธศาสนานั้น พระราชวรมุนี  
 (ประยูร ชมมจิตโต. 2543 : 21-29) กล่าวถึง ความฉลาดทางอารมณ์ว่า เป็นการใช้อนุปัญญาใน  
 การกำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผลเป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละ  
 สถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาด  
 ปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่มากำกับให้บุคคลแสดงออกในสิ่งที่ถูกต้อง  
 โดยปัญญานั้นแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ 1) สุตมยปัญญา เป็นการรับข้อมูล การจดจำข้อมูลและ  
 จัดระบบข้อมูลต่าง ๆ ในความคิด เป็นการคิดอย่างเป็นระบบ 2) จินตามยปัญญา เป็นการวิเคราะห์  
 สิ่งที่ได้รับรู้และจดจำมาจากปัญญาขั้นแรก 3) ภวานามยปัญญา เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง  
 ภายในตนเอง ความรู้จากตนเอง รู้จักที่จะจัดการกับอารมณ์ของตนเอง เป็นความรู้ที่ต้องทำให้  
 จิตสงบ ดังนั้น ในปัญญาระดับที่ 1 และ 2 นั้น เปรียบเสมือนเป็นสติปัญญา (ไอคิว) และปัญญา  
 ระดับ 3 ก็คือ ความฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง

ความฉลาดทางอารมณ์ในมุมมองของการดำเนินชีวิต ซึ่ง กรมสุขภาพจิต  
 กระทรวงสาธารณสุข (2543 : 1) ให้ความหมายของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความ  
 สามารถทางอารมณ์ที่จะช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข โดยมี  
 องค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ด้านความคิด ประกอบด้วย 1) การควบคุมอารมณ์และความต้องการ  
 ของตนเองได้ 2) การเห็นใจผู้อื่น 3) ความรับผิดชอบ ด้านความเก่ง ประกอบด้วย 1) การรู้จัก  
 และมีแรงจูงใจในตนเอง 2) การตัดสินใจและแก้ปัญหา 3) การมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ด้าน  
 ความสุข ประกอบด้วย 1) การภูมิใจในตนเอง 2) การพึงพอใจในชีวิต 3) การมีความสุขทางใจ

ความฉลาดทางอารมณ์ในมุมมองที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน วิลาสลักษณ์  
 ชวัลลือ (2542 : 50) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทาง  
 อารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุข และอยู่  
 ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการ

สำคัญคือ การพัฒนาจิตของคนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อนเมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเอง ควบคุมได้ พัฒนาค้นตนเองอยู่เสมอบุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงาน และสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ได้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์

เมเยอร์ คารูโซ และ สโลเวย์ (Mayer, Caruso & Salovey, 2000 : 267 – 298)

กล่าวถึงขั้นตอนของความฉลาดทางอารมณ์ใน 4 ระดับคือ

1. การรับรู้ การประเมิน และการแสดงออกซึ่งอารมณ์ (Identifying Emotion) หมายถึง ความสามารถในการระบุว่าตนเองและผู้อื่นมีความรู้สึกอย่างไร
  2. การเกื้อหนุนการคิดของอารมณ์ (Using Emotions) หมายถึง ความสามารถในการก่อให้เกิดอารมณ์และเหตุผลประกอบในการเกิดอารมณ์ดังกล่าว และมีความสามารถในการใช้อารมณ์ของตนเองที่จะช่วยในการเข้าใจว่าผู้อื่นคิดและรู้สึกอย่างไร
  3. การเข้าใจ การวิเคราะห์ และการใช้ความรู้สึกเกี่ยวกับอารมณ์ (Understanding Emotions) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจว่าสิ่งใดเกิดขึ้นกับอารมณ์ของตนเอง โดยอาจจะมีระดับความเข้มข้นมากขึ้นเข้าใจว่าคนจะมีปฏิกิริยาต่อภาวะอารมณ์ที่แตกต่างกันอย่างไร เข้าใจว่าอารมณ์ที่ซับซ้อนเป็นส่วนหนึ่งของปรีชาเชิงอารมณ์ ซึ่งอารมณ์ที่มีความซับซ้อนจะเกิดจากการรวมกันของอารมณ์ที่ซับซ้อนน้อยกว่าหลายอารมณ์ นอกจากนี้ ยังเข้าใจลึกซึ้งของอารมณ์ว่ามีผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงอย่างไรจากภาวะอารมณ์หนึ่งไปยังภาวะอารมณ์อื่น ๆ
  4. การคิดใคร่ครวญและการควบคุมอารมณ์ของตน เพื่อพัฒนาความองอาจด้านความฉลาดทางอารมณ์และอารมณ์ต่อไป (Managing Emotions) หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น โดยรู้สึกถึงอารมณ์ที่เกิดขึ้นและใช้ความรู้สึกนั้น ประกอบการตัดสินใจได้ดีขึ้น การแสดงอารมณ์บางอย่างเป็นประโยชน์ในระยะเวลาอันสั้น แต่หากมีการกำหนดและควบคุมให้ดีแล้ว อารมณ์ดังกล่าวจะมีประโยชน์มากขึ้นในระยะยาว
- โกลแมน (Goleman, 1998 : 26 – 27) ให้ความเห็นว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นความสามารถพิเศษ (Talents) และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จำแนกความฉลาดทางอารมณ์เป็น 2 องค์ประกอบคือ สมรรถนะทางอารมณ์ส่วนบุคคล (Personal Competence) แบ่งเป็น 3 มิติและสมรรถนะทางสังคม (Social Competence) แบ่งเป็น 2 มิติ รายละเอียด ดังนี้
1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง (Self - Awareness) คือ การที่บุคคลรู้ว่าตนกำลังรู้สึกอย่างไรในขณะนั้น และใช้ประโยชน์จากความรู้สึกพึงพอใจช่วยในการตัดสินใจ

และการประเมินความเป็นจริงเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง และมีความรู้สึกเพียงพอร่วมในเรื่องความมั่นใจในตนเอง

2. การจัดการอารมณ์ของตนเอง (Self - Regulation) คือ ความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนในลักษณะที่จะเอื้อประโยชน์มากกว่าที่จะขัดขวางการทำงานในขณะนั้น เป็นคนมีสติและสามารถเลื่อนการสนองตอบต่อความพึงพอใจของตนออกไปก่อน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้ และเมื่อมีความทุกข์ใจก็สามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้ดี

3. การจูงใจตนเอง (Motivation) คือ การใช้ความรู้สึกพึงพอใจอย่างลึกซึ้งที่จะนำทางและทำให้ตนเองทำกิจกรรมเพื่อการไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ ใช้ความรู้สึกช่วยให้ตนมีความคิดริเริ่มและพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อไปสู่เป้าหมายที่เป็นเลิศ และใช้ความรู้สึกช่วยให้มีความเพียรพยายามแม้จะมีอุปสรรคและความคับข้องใจก็ตาม มีการโน้มน้าวของอารมณ์ที่เกื้อหนุนเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

4. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) คือการที่รับรู้ได้ว่าบุคคลอื่นรู้สึกอย่างไร สามารถเข้าใจในมุมมองของคนอื่นได้ และสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลหลายแบบได้

5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) คือสามารถจัดการกับอารมณ์ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ดี สามารถอ่านสภาพการณ์ทางสังคมและบุคคลที่เกี่ยวข้องได้อย่างแม่นยำมีปฏิสัมพันธ์ที่ราบรื่น สามารถใช้ทักษะเหล่านี้ในการชักจูงและเป็นผู้ดำเนินการประนีประนอมและยุติข้อโต้แย้ง เพื่อการร่วมมือกันและการทำงานเป็นทีมได้

องค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ตามนิยามของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต. 2544 : 20-21)

1. ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วย ความสามารถดังต่อไปนี้

1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง

1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้

1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

1.2 เห็นใจผู้อื่น

1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น

1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น

1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

1.3 รับผิดชอบ

1.3.1 รู้จักให้/รู้จักรับ

1.3.2 รับผิดชอบ/ให้อภัย

1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย ความสามารถดังต่อไปนี้

2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง

2.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง

2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้

2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

2.2. ตัดสินใจและแก้ปัญหา

2.2.1. รับรู้และเข้าใจปัญหา

2.2.2. มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

2.2.3. มีความยืดหยุ่น

2.3. มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

2.3.1. สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

2.3.2. กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.3.3. แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1. ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พึงพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

### 3.3 มีความสงบทางใจ

#### 3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

#### 3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

#### 3.3.3 มีความสงบทางจิต

จากความหมายที่มีนักวิชาการไทยและต่างประเทศให้ความหมายไว้สรุปได้ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 หมายถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในการรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย โดย 1) มีความเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 2) มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม และมีความเข้าใจในการแสดงออกของอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย 3) มีความสามารถในการจัดการกับอารมณ์ของตนเองและของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ในสถานการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม 4) มีความเข้าใจและมีความรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

### 1.3 การวัดความฉลาดทางอารมณ์

ในประเทศไทยมีการสร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์กันอย่างกว้างขวาง โดยส่วนใหญ่จะใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีของ โกลแมน (Goleman) ได้แก่ การศึกษาของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543 : 100) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานให้บริการส่วนหน้าในโรงแรมจำนวน 252 คน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 75 ข้อ จำแนกออกเป็น 5 องค์ประกอบ (คู่อองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ของ โกลแมน ) องค์ประกอบละ 25 ข้อ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากน้อยที่สุดถึงมากที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.97

การใช้แนวคิดแบบผสมระหว่างแนวคิดของ โกลแมน (Goleman, et al. 1998 : 150-155) ได้แก่ ประชาน จันทรสุข (2544 : 44 – 45) ได้สร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ขึ้น โดยใช้แนวทางของ โกลแมน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 100 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการรู้อารมณ์ตน ด้านการบริหารอารมณ์ ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการรับรู้อารมณ์ของผู้อื่น และด้านการคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพ ด้านละ 20 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากไม่จริงที่สุดถึงจริงที่สุด ทำการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยัน มีค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน  $GFI = 0.93$   $AGFI = 0.91$  และมีความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.91

ซัท และคณะ (Schutt et al. 1997 : 184) ได้นำเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ที่เรียกว่า Triit Meta-Mood Scale (TMMS) ของ สโลเวย์ และ เมเยอร์ (Slovev & Mayer) ที่สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1990 มาพัฒนา และได้ทำการตรวจสอบคุณภาพในหลายวิธี ผลการศึกษาของ ซัท และคณะ ทำให้ได้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถามที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย รวมถึงการแสดงออกที่เหมาะสมและการเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์ เครื่องมือวัดนี้มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากเห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) ถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) มีความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.87 ค่าความเชื่อมั่นชนิดทดสอบซ้ำ (Test-Retest) เท่ากับ 0.78 มีความเที่ยงตรงเชิงสอดคล้อง โดยมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎีคือการเอาใจใส่ความรู้สึก ความกระจำงชัดในความรู้สึก การปรับปรุงสภาวะอารมณ์ การมอง โลก ในแง่ดีและการอดกลั้น นอกจากนี้ยังพบว่า มีความเที่ยงตรงเชิงพยากรณ์ ในการทำนายผลการเรียนของนักศึกษาวิทยาลัยด้วย ซึ่งเครื่องมือวัดนี้ อรพินทร์ ชูชม (2542 : 81) ได้นำมาแปล และนำมาทดลองใช้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท พบว่า เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.80

ผจงจิต อินทสุวรรณ และคณะ (2545 : 101) ได้สร้างเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์สำหรับวัยรุ่นไทย โดยมีโครงสร้างของเนื้อหา 3 ด้านของชีวิต คือ ตนเองมีความสุขอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี และทำงานประสบความสำเร็จ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนมัธยมปลาย และนักศึกษาในระดับปริญญาตรีรวม 858 คน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 30 ข้อ ผู้ตอบจะต้องตอบแบบสอบถาม 3 ส่วน ได้แก่ อารมณ์ความรู้สึก ความคิดและความตั้งใจที่จะกระทำ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นการเลือกตอบเพียงหนึ่งคำตอบจาก 5 ตัวเลือก มีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟา ด้านความรู้สึก ความคิด และการปฏิบัติ เท่ากับ 0.66, 0.74 และ 0.64 ตามลำดับ และค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดทดสอบซ้ำมีค่าสหสัมพันธ์รายด้านเป็น 0.66, 0.77 และ 0.41 ตามลำดับ

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต. 2544 : 122-123) ซึ่งประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมาใช้ โดยตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความหมายลักษณะเดียวกัน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ



ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ 4 ด้าน คือ ด้านการเข้าใจในอารมณ์ของตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ด้านการแสดงออกที่เหมาะสมและการเข้าใจการแสดงออกทางอารมณ์ของผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย ด้านการจัดการกับอารมณ์ตนเองและผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ด้วย และด้านการใช้ประโยชน์ในทางสร้างสรรค์จากการเข้าใจและรู้เกี่ยวกับอารมณ์ ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

#### 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์

ในการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในต่างประเทศ ในงานวิจัยของ แลม และ เคอร์บี (Lam & Kirby, 2002 : 200) ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นนักศึกษา พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์รวมและด้านย่อยคือการรับรู้อารมณ์และการควบคุมอารมณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความฉลาดทางอารมณ์สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ต้องใช้การรู้จัก ได้ดีกว่าสติปัญญา ในประเทศไทยมีการศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ไว้อย่างกว้างขวาง ในงานวิจัยของ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เข้าวอารมณ์ระดับบุคคล และกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลสูงมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ การศึกษาของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรม พบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่าของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ในการศึกษาของ ไพบูลย์ อินทิสันท์ (2544 : บทคัดย่อ) ใช้เครื่องมือวัดปรัชญาเชิงอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต 3 ด้าน คือ ด้านเก่ง ดี และสุข ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานบริการได้ร้อยละ 52.10 โดยความฉลาดทางอารมณ์และค่านิยมในการทำงานเป็นตัวแปรพยากรณ์ของพฤติกรรมการทำงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชัน จันทรสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบริบททางการพยาบาล โดยมิ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาพยาบาล พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก กับทักษะการสร้างสัมพันธภาพ เพื่อการบำบัด การทำกลุ่มบำบัด การสอนสุขศึกษา และทักษะ

การพยาบาลจิตเวชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่าง 0.23 ถึง 0.68 และความฉลาดทางอารมณ์ทุกด้านส่งผลทางบวกต่อทักษะการพยาบาลจิตเวช ทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการศึกษาของ เสริมศรี กาญจนสินธุ์ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบปฏิกิริยาจริยธรรมของพยาบาลผู้ดูแลรักษาผู้ติดเชื้อเอดส์ กับบุคลิกภาพทางอารมณ์ พบว่า พยาบาลที่มีบุคลิกภาพทางอารมณ์สูงมีคะแนนปฏิกิริยาจริยธรรม ต่อการพยาบาลผู้ติดเชื้อเอดส์สูงกว่าพยาบาลที่มีบุคลิกภาพทางอารมณ์ต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่า ความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 จะส่งผลทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานของคน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

## 2. ภาวะผู้นำ

### 2.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

มีคำสำคัญอยู่ 2 คำที่จำเป็นต้องเข้าใจในเริ่มแรก ก็คือคำว่า "leadership" ซึ่งมักเรียกว่า "ภาวะผู้นำ" หรือ "การเป็นผู้นำ" กับอีกคำหนึ่งคือ "Management" ซึ่งเรียกว่า "การบริหาร" หรือ "การบริหารจัดการ" ทั้งสองคำ มีความหมายแตกต่างกัน โดยมีนักวิชาการคนสำคัญให้ทัศนะไว้ ดังนี้

คอตเตอร์ (Kotter, 2000) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวว่า การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับสถานการณ์ที่สลับซับซ้อนได้ การบริหารจัดการที่ดีทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในแง่มีแผนงานที่เป็นทางการ มีโครงสร้างขององค์การที่แน่นอนชัดเจน และมีการกำกับดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน ส่วน ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับภาวะการณ์เปลี่ยนแปลงได้ โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์การ ในอนาคต จากนั้นจึงจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจ วิสัยทัศน์ และสร้างแรงคลใจแก่คนเหล่านั้น ให้สามารถเอาชนะอุปสรรคเพื่อ ไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว

เฮาส์ (House, 1996) แห่งมหาวิทยาลัยเพนซิลเวเนีย มีความเห็นคล้อยจองกับทัศนะดังกล่าว โดยเห็นว่า ผู้บริหาร (Manager) คือ ผู้ใช้อำนาจทางการ (Authority) ซึ่งมากับตำแหน่งที่ได้รับแต่งตั้งเพื่อให้สมาชิกขององค์การยอมปฏิบัติตาม การบริหารจัดการจึง

ประกอบด้วย การนำวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของผู้นำลงสู่การปฏิบัติ การประสานงานและการจัด  
คนทำงานในองค์กร ตลอดจนการแก้ปัญหาประจำวันที่เกิดจากการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีภาวะผู้นำภายใต้การศึกษาความเป็นผู้นำ โดยทั่วไปทฤษฎีความเป็นผู้นำ  
จะมุ่งที่เป้าหมายอย่างเดียวกันคือ การระบอบองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้ผู้นำมีประสิทธิภาพ  
ซึ่งวิธีการศึกษาความเป็นผู้นำที่สำคัญสามอย่างที่ถูกนำเสนอ คือ 1) ทฤษฎีคุณลักษณะ  
2) ทฤษฎีเชิงพฤติกรรม และ 3) ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ วิธีการศึกษาแต่ละอย่างจะมีแนวทางที่  
แตกต่างกันต่อการทำความเข้าใจการคาดคะเนความสำเร็จของการเป็นผู้นำและการพัฒนา  
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่กำลังได้รับความสนใจในช่วงเวลานี้ คือ ความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป  
(transformation leadership) (สมยศ นาวิกาน. 2540 : 159) ซึ่งเป็นแนวคิดของ เจมส์ แมคเกอร์  
เกอร์ เบิร์นส์ (Burns) และเป็นผู้บัญญัติคำว่า “transformation leadership” ได้รับรางวัลพูลิต  
เซอร์แห่งปี 1978 “transformation leadership” เป็นแนวความคิดที่ได้รับความสนใจอย่าง  
แพร่หลายจนได้ถูกนำไปกล่าวถึงในหนังสือหลายเล่ม และได้รับการแปลในลักษณะที่แตกต่าง  
กันออกไป ได้แก่ “ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง” “ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง” “ความเป็น  
ผู้นำเชิงปฏิรูป” เป็นต้น

## 2.2 การวัดภาวะผู้นำ

สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544 : 189) ได้สร้างเครื่องมือวัดภาวะผู้นำโดยใช้แบบ  
ประเมินภาวะผู้นำทีม สอบถามจากการกระทำของผู้นำว่าส่วนใหญ่มีพฤติกรรมตามที่สอบถาม  
มากน้อยเพียงใด เพราะผู้นำทีมที่ดีและมีประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องเรียนรู้การแบ่งปันอำนาจ  
แก่ผู้อื่น รู้จักการใช้อำนาจ การใช้ข้อมูลและการมีความรับผิดชอบร่วมกันกับผู้อื่น ผู้นำแบบ  
อัตตนิยม จะขัดขวางมากกว่าการสนับสนุนการทำงานเป็นทีมให้สามารถสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม  
ก็ตามแนวคิดและทักษะการเป็นผู้นำทีมงานที่ดีเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้ฝึกอบรมและพัฒนาได้  
ทักษะการเป็นผู้นำทีมงานจึงเป็นทักษะสำคัญยิ่งของผู้นำในทุกองค์กร ประกอบด้วย ข้อ  
คำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

## 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ

ประพนธ์ ภาสุกษิต (2541 : 87) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความสามารถในการนำหรือ  
ภาวะผู้นำว่า เป็นคุณสมบัติหรือทักษะส่วนตัวของแต่ละบุคคลที่สามารถสร้างขึ้นได้ หากได้รับการ  
พัฒนาฝึกฝนผู้นำที่เราพบเห็นกันอยู่ทุกวันนี้อาจจะไม่มีความสามารถในการนำที่ดีพอก็ได้  
จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นมากมายทั้งในระดับองค์กรและในระดับประเทศ กล่าวคือ คนที่ทำ  
หน้าที่เป็นผู้นำ (leader) นั้น ไม่ได้หมายความว่า จะเพียบพร้อมซึ่งคุณสมบัติและความสามารถใน

การนำ (leadership) เสมอไป แต่ในทางตรงกันข้าม ใครก็ตามที่มีภาวะผู้นำ (leadership) ก็แสดงว่าผู้นั้นมีความพร้อม และเหมาะสมอย่างยิ่งที่จะทำหน้าที่เป็นผู้นำ (leader)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึงความสามารถในการมีอิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้ดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมาย อาจเป็นอย่างไรก็ตาม เช่น ได้กำหนดชัดเจนมากับตำแหน่งทางบริหารขององค์กรนั้นว่ามีอำนาจอะไรบ้างเพียงไร ดังนั้น การได้รับบทบาทการเป็นผู้นำในตำแหน่งบริหารก็ทำให้บุคคลนั้นได้รับอำนาจและเกิดอิทธิพลต่อผู้อื่นตามมา อย่างไรก็ตาม ความเป็นจริงพบว่าไม่ใช่ผู้นำทุกคนที่สามารถเป็นผู้บริหาร (Not all leaders are managers) และเช่นเดียวกันก็ไม่ใช่ผู้บริหารทุกคนที่สามารถเป็นผู้นำ (Not all managers are leaders) ด้วยเหตุนี้เพียงแค่องค์การได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้บริหารนั้นยังไม่มีหลักประกันอย่างเพียงพอว่าผู้นั้นจะสามารถในการนำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจมีอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบมากกว่าอิทธิพลที่กำหนดตามโครงสร้างองค์กรก็ได้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้นำสามารถเกิดขึ้นจากกลุ่มคนให้การยอมรับนับถือได้เช่นเดียวกับ ที่มาจากการแต่งตั้งอย่างทางการ ในองค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีทั้งภาวะผู้นำและการบริหารจัดการที่เข้มแข็งจึงจะทำให้เกิดประสิทธิผลได้สูงสุด โดยเฉพาะภายใต้ภาวะของโลกที่มีพลวัตสูง ย่อมต้องการ ได้ผู้นำที่กล้าท้าทายต่อการดำรงสถานภาพเดิม มีความสามารถในการสร้างวิสัยทัศน์ และสามารถในการคลอบคลุ้มใจสมาชิก ทั้งองค์กรให้มุ่งต่อความสำเร็จตามวิสัยทัศน์นั้น แต่เรายังต้องมีการบริหารที่สามารถกำหนดรายละเอียดของแผนงาน สามารถออกแบบโครงสร้างที่มีประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งติดตามตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานประจำวันอีกด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่า ภาวะผู้นำของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 จะส่งผลทำให้เกิดผลดีต่อการทำงานของคน และองค์กรที่สังกัด ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าภาวะผู้นำ ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

### 3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

#### 3.1 ความหมายของความเชื่อมั่นในตนเอง

ความเชื่อมั่น หมายถึง ความกล้า ความเชื่อ ความมั่นใจที่เกิดขึ้นในบุคคล จนทำให้บุคคลสามารถกรทำสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการได้ เช่น การยกมือแสดงความคิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ ของหมู่บ้าน การไปติดต่อประสานงาน พுகุยหรือขอความช่วยเหลือจาก

หน่วยงานทั้งทางราชการ ในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัด การไปขอกู้ยืมเงินจากธนาคารหรือเอกชนเพื่อลงทุนประกอบอาชีพ การรับอาสาเป็นหัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าคุ้มในหมู่บ้าน การโต้แย้งแสดงความคิดเห็นหรือแสดงจุดยืนของตนกับบุคคลต่าง ๆ ในเรื่องต่าง ๆ การกล่าวปราศรัยต่อหน้าฝูงชนในหมู่บ้าน การเป็นผู้นำชุมชน เช่น เป็นคณะกรรมการหมู่บ้าน คณะกรรมการโรงเรียน อบต. และผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน (รังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2548 : 72)

### 3.2 การวัดความเชื่อมั่นในตนเอง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 173) มาใช้ในการประเมินความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

### 3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเอง

รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 120) ได้วิจัยเรื่องการปรับตัวทางเศรษฐกิจของผู้ย้ายถิ่นกลับหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไทย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา พบว่า ก่อนการย้ายถิ่นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับน้อย (2) และระดับปานกลาง (3) ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ในเรื่องต่าง ๆ เช่น การยกมือแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมต่าง ๆ การไปติดต่อกับทางราชการ การเป็นผู้นำในสังคม การกล่าวปราศรัยต่อหน้าฝูงชน แต่ภายหลังการย้ายถิ่นกลับสู่หมู่บ้านความเชื่อมั่นในตนเองได้สูงขึ้นกว่าเดิม โดยผู้ย้ายถิ่นกลับส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นในตนเองอยู่ในระดับมาก (4) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงอ้างอิง และข้อมูลเชิงปริมาณคือค่าเฉลี่ยโดยรวมของทุกข้อคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเองของผู้ย้ายถิ่นกลับระหว่างก่อนการย้ายถิ่นและหลังการย้ายถิ่น มาทำการทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่า “ค่าเฉลี่ยโดยรวมของความเชื่อมั่นในตนเองของผู้ย้ายถิ่นระหว่างก่อนการย้ายถิ่น และหลังการย้ายถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงด้านความเชื่อมั่นในตนเองของผู้ย้ายถิ่นระหว่างก่อนการย้ายถิ่น และหลังการย้ายถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $t = 21.69$   $df = 399$   $sig. = .000$ ) โดยก่อนการย้ายถิ่นกลุ่มคนเหล่านี้มีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง ( $\bar{X} = 2.47$   $S.D. = 0.68$ ) แต่ภายหลังการย้ายถิ่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับ ปานกลางถึงมาก ( $\bar{X} = 3.41$   $S.D. = 0.84$ )

จากการศึกษาของรังสรรค์ สิงห์เลิศ สรุปได้ว่าผู้ย้ายถิ่นกลับหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไทย ที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลทำให้ผู้ย้ายถิ่นกลับหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจไทย



ตั้งตัวได้ สร้างฐานะครอบครัว สร้างเศรษฐกิจการทำมาหากินให้แก่ครอบครัวได้ นั่นคือความเชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลดีต่อการทำงานของคน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าความเชื่อมั่นในตนเอง ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

#### 4. การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

##### 4.1 ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในงานวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ธรรมชาติ และปัจจัยนำ” โดยสมิทธี ออร์แกน และ เนียร์ (Smith, Organ & Near. 1983 : 202) มีลักษณะเป็นพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษ (Extra Role) นอกเหนือจากการทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพฤติกรรมมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ เป็นการกระทำที่ 1) ตัดสินใจด้วยตนเอง 2) ไม่ตระหนักถึงผลตอบแทนในระบบรางวัลขององค์กร และ 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้การทำหน้าที่ในองค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น (Organ. 1988 : 4) ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์กรที่มีลักษณะเป็นบทบาทพิเศษมีการศึกษาในหลายรูปแบบ และมีลักษณะของพฤติกรรมที่คล้ายกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาทิ เช่น พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร (George & Jones. 1997 : 78) เป็นต้น จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นบทบาทพิเศษโดย ออร์แกน (Organ) ได้ให้ข้อสรุปว่า การปฏิบัติงานตามสถานการณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีลักษณะและความหมายของพฤติกรรมที่สอดคล้องกัน จึงนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ใหม่คือ การปฏิบัติหรือการกระทำที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ทั้งสภาพแวดล้อมทางด้านสังคม และด้านจิตใจในองค์กร (Organ. 1997 : 88-89 , 95)

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้รับการปลูกฝังและส่งเสริมให้ปฏิบัติตามตลอดของการเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร ในลักษณะของจรรยาบรรณของวิชาชีพในมิติของผู้ร่วมงานและองค์กร อย่างไรก็ตาม ในการถ่ายทอดทางสังคมในการเข้าสู่วิชาชีพนั้น ได้ให้ความสำคัญกับจรรยาบรรณวิชาชีพในมิติของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ อันเป็นส่วนหนึ่งของบทบาทหลักหรือเป็นพฤติกรรมตามบทบาท ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ถูกคาดหวังจากประชาชนหรือผู้มารับบริการสูงสุด อย่างไรก็ตาม เมื่อเจ้าหน้าที่เข้าสู่องค์กรแล้วการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนับว่ามีความสำคัญไม่น้อยด้วยการแสดงการกระทำดังกล่าว ไม่เพียงแต่เป็นการกระทำ



ตามจรรยาบรรณวิชาชีพแล้วแต่ยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

#### 4.2 การวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ที่พิจารณาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3 พฤติกรรม คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง แกรแฮม (Graham) เป็นผู้นำในแนวคิดนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำแนกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การเชื่อฟังคำสั่ง (Obedience) 2) การทำความขอดีเยี่ยม (Pursuit Of Excellence) 3) ความโอบอ้อมอารี (Neighborliness) และ 4) การทำความดีให้สังคมในองค์กร มีลักษณะ เป็นมาตรวัดประเมินค่าคุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถนำไปใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจน ต่อมาเครื่องมือชุดนี้ถูกพัฒนาขึ้นมาใหม่ และจำแนกการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 องค์ประกอบคือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal Helping) การขยันในงาน (Personal Industry) การสร้างสรรค์ในงาน (Individual Initiative) และความซื่อสัตย์ ในปี ค.ศ. 1994 แวนไดน์ แกรแฮม และ ดีเนสซ์ (Van Dyne, Graham & Dienesch. 1994 : 50-55) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นภายใต้แนวทางคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญาและทฤษฎีทางสังคม จากทฤษฎีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีการสกัดแบบส่วนประกอบमुखสำคัญ (Principle Component Extraction) พบว่า เครื่องมือวัดมี 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความซื่อสัตย์ 2) การเชื่อฟัง 3) การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social Participation) 4) การมีส่วนร่วมสนับสนุนในสิ่งใหม่ ๆ (Advocacy Participation) และ 5) การมีส่วนร่วมในหน้าที่ (Functional Participation)

การวิจัยในครั้งนี้ การวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70) มาปรับใช้ภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

#### 4.3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 2 แนวคิดหลักที่สำคัญคือ แนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจาก การปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งมีพื้นฐานในการศึกษาที่ขยายความมาจากพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ เคทซ์ (Katz) ได้กล่าวไว้ใน ค.ศ. 1964 และนิยามของพฤติกรรมบทบาทพิเศษที่ เบทแมน และ

ออร์แกน (Bateman & Organ) ได้ศึกษาไว้ใน ค.ศ. 1982 (Smith, Organ & Near. 1983 : 653) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะเป็นบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว โดยนักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่าการแสดงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่ถูกกำหนด โดยบทบาทหน้าที่ แล้วส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น หรือเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงานทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น พฤติกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นพฤติกรรมตามบทบาทพิเศษด้วยการที่บุคคลไม่แสดงพฤติกรรมบทบาทพิเศษนี้ ก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร

แนวคิดที่สอง มีพื้นฐานการศึกษาจากทฤษฎีในเชิงปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์ (Political Science) และประวัติศาสตร์ทางสังคม (Social History) ซึ่งพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน 3 ลักษณะ คือ เป็น 1) พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (In-Role Job Performance Behavior) 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ (Functional Extra-Role Behavior) และ 3) พฤติกรรมด้านการปกครอง (Political Behavior) นักวิชาการในกลุ่มนี้มองว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เกี่ยวข้องกับลักษณะการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง การทำงานตามคำสั่งซึ่งอาจไม่ใช่งานตามหน้าที่ หรืออาจแสดงพฤติกรรมขึ้นเองโดยอิสระ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถที่จะตัดขาดได้จากงานตามหน้าที่ได้อย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ใช่พฤติกรรมตามบทบาทกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังมีส่วนของการทำงานตามหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นพฤติกรรมที่กระทำแล้วส่งเสริมการทำงาน และทำให้บรรยากาศในการทำงานเป็นไปในทางบวก เกิดความสามัคคีและอยู่ภายใต้ระบบการปกครองในองค์กร

จากการศึกษาของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 4 องค์ประกอบนั้น เมื่อพิจารณาร่วมกับ องค์ประกอบของพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นแบบสากลแล้วพบว่า มี องค์ประกอบและเนื้อหาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านการช่วยเหลือ ด้านมารยาทและความสุภาพ และด้านการทำความดีให้กับสังคมในองค์กร สำหรับด้านความเข้มแข็งและมั่นคง นั้น มีเนื้อหาบางส่วนที่ใกล้เคียงกับองค์ประกอบด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ดังนั้น ในการวิจัยนี้จึงกำหนดให้พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกช่อง 5 มี 4 องค์ประกอบ รายละเอียดดังนี้

1. ด้านการช่วยเหลือ (Helping) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เพื่อผลประโยชน์โดยรวมต่อองค์กร การแสดงพฤติกรรมจะมีผล โดยตรงทางบวกต่อผู้ร่วมงาน

และสมาชิกในหน่วยงาน ทำให้ภาพรวมของการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ด้านมารยาทและความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การรู้จักกฎระเบียบในการทำงานการให้เกียรติ การยกย่องผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ โดยมีการแสดงออกทางกายและวาจา

3. ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง การแสดงการกระทำที่ให้เกิดความสงบสุข มีบรรยากาศการทำงานที่ดี มีการสร้างสรรค์งานเพื่อส่วนรวมตลอดจนให้การสนับสนุนและเผยแพร่ชื่อเสียงขององค์กร

4. ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความเข้มแข็งในการทำงาน อดทนต่อความไม่สะดวกสบายในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญกับปัญหาอันเป็นความมั่นคงของบุคคลในการทำงานเสียสละความสนใจส่วนตัวเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่บุคคลในองค์กรตลอดจนผู้บริหารในองค์กรนั้นทำร่วมกันแล้ว จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนศึกษาของ 5

## 5. ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

### 5.1 ความหมายของความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

ความกระตือรือร้นมุ่งมั่นในการทำงาน เป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่องค์การต้องการ เนื่องจากความกระตือรือร้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายถึง การมีใจฝักใฝ่ เร่งร้อน เร่งรีบ ขมิขมั้น

ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545 : 24) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความกระตือรือร้น หมายถึง ลักษณะของคนที่ทำอะไรกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ยิ้มแย้ม อารมณ์ดี ใฝ่เรียนรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำงานเสร็จเร็ว เป็นที่ขอบพอของคนอื่น

อนุสรณ์ ทองอุไร (2549 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง การมีความใฝ่รู้ เรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอทั้งในสายงานของตนเองหรือนอกเหนือจากสายงานตนเอง ไม่ว่าจะป็นงานของตนเองหรือไม่ก็ตามก็ควรแสดงน้ำใจเข้าไปช่วยโดยที่ไม่กังวลใจว่างานนั้นจะได้รับผลตอบแทนหรือไม่ก็ตาม การไม่เป็นคนเกียจงานหรือเรื่องมากในเรื่องงานอยู่ตลอดเวลาซึ่งจะมีผลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

รังสรรค์ สิงหเลิศ (2548 : 39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความกระตือรือร้น หมายถึง สภาพการประพฤติปฏิบัติตนที่แสดงออกมาในทางความขยันขันแข็ง ความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่จริงจังในการปฏิบัติงาน

ไสว นามโยธา (2552 : 41) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความกระตือรือร้นในการทำงานหมายถึง พฤติกรรมในการทำงานที่การแสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ มีความตั้งใจ มีความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที ไม่ชอบผลัดวันประกันพรุ่ง มีการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานอยู่ตลอดเวลา แสวงหาความรู้ และวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานมีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัว และสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

ประสาธ อิศรปริดา (2540 : 31) ได้กล่าวไว้ว่า ความกระตือรือร้นในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานต่างก็มีผลกระทบซึ่งกันและกัน ผู้ที่ทำงานด้วยความกระตือรือร้นย่อมประสบความสำเร็จในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันความสำเร็จในการทำงานย่อมมีผลให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงานนั้น ๆ

ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545 : 28) กล่าวไว้ว่า ความกระตือรือร้น เป็นสภาวะอันหนึ่งของจิตใจที่กระตุ้นหรือเร่งเร้าให้ลงมือปฏิบัติต่องานที่อยู่ในมือ นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อกันได้และอิทธิพลของความมีชีวิตชีวาไม่เพียงแต่ส่งผลต่อคนที่มีความกระตือรือร้นในการทำงานเท่านั้นแต่ ยังมีผลต่อคนที่เข้ามาติดต่อกับ ความกระตือรือร้นมีบทบาทสำคัญต่อสัมพันธภาพระหว่างมนุษย์เช่นเดียวกับน้ำมันเชื้อเพลิงที่มีผลต่อเครื่องจักร เป็นพลังผลักดันที่มีชีวิตซึ่งก่อให้เกิดการปฏิบัติผู้นำที่ยิ่งใหญ่ที่สุด คือ ผู้นำที่รู้จักกระตุ้นความกระตือรือร้นภายในจิตใจของคนอื่น การผสมความกระตือรือร้นลงในงานจะไม่มีงานที่ยากหรือน่าเบื่อหน่าย ความกระตือรือร้นจะให้พลังแก่ร่างกายทุกส่วนที่ทำให้สามารถทำงาน ได้มากขึ้นสองถึงสามเท่าของงานที่ทำได้ปกติในระยะเวลาที่เท่ากัน โดยปราศจากความเหน็ดเหนื่อยหรืออ่อนเพลีย

Luthan (2007 : 99-100) ได้กล่าวไว้ว่า ความกระตือรือร้นมีความสำคัญสำหรับทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในขั้นตอนแรก คือการสร้างความท้าทายในการ

ค้นหาสภาพความยากลำบากหรือสภาพปัญหาในการทำงาน ความกระตือรือร้นจะช่วยเพิ่มความตระหนักต่อปัญหาและประเด็นต่าง ๆ โดยจะช่วยเพิ่มความรู้สึกไม่พึงพอใจและความไม่สบายใจซึ่งจะทำให้เกิดความท้าทาย และโอกาสในการศึกษาปัญหานั้น

ตามที่กล่าวมาแล้วจะเห็นว่า ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่องค์การต้องการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานแล้วจะส่งผลถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์การด้วย ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความกระตือรือร้นในการทำงานนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากร ดังนี้

ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์ (2545 : 25) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีดังนี้

1. ความรัก ความชอบในงานที่ทำ
2. มีแรงจูงใจในใจบวก เช่น รางวัล สิ่งตอบแทนต่าง ๆ
3. ถูกแรงจูงใจในลบ เช่น การถูกลงโทษ ถูกตำหนิ ความกลัว
4. ได้รับความสะดวก เช่น มีเครื่องมือ วัสดุในการทำงาน

Sirota (2005 : 44) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคลากรจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้นั้นเกิดขึ้นจากปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

1. ความเสมอภาคยุติธรรม (Equity) เป็นระดับความเชื่อของบุคลากรว่าตนเองได้รับการปฏิบัติ และดูแลอย่างเสมอภาค และยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการเปรียบเทียบในสิ่งที่ตนเองได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานทั่ว ๆ ไป ความยุติธรรมที่บุคลากรจะให้ความสำคัญส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของผลตอบแทน และผลประโยชน์ต่าง ๆ สถานะแวดล้อมการทำงาน ภาระงานที่ได้รับ หรือแม้กระทั่งโอกาสในความก้าวหน้า นอกเหนือจากค่าตอบแทนแล้วการได้รับการยอมรับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกของผู้ที่เป็นเจ้านายอย่างเสมอภาค และยุติธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือไม่เลือกที่รักมักที่ชังก็เป็นอีกปัจจัยที่นำไปสู่ความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากร

2. การบรรลุความสำเร็จ (Achievement) โดยเป็นที่ยอมรับว่า บุคลากรที่ทำงานในองค์การที่มีความเป็นเลิศ และประสบความสำเร็จจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานสูง แต่ประเด็นสำคัญ คือ ความกระตือรือร้นของบุคลากร ไม่ได้เกิดจากการทำงานใน



องค์การที่ประสบความสำเร็จทางด้านการเงินเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเป็นองค์การที่ทำดีและปฏิบัติถูกต้องด้วย

3. มิตรภาพในที่ทำงาน (Camaraderie) บุคลากรทุกคนมาทำงานในแต่ละวัน ไม่ได้มาทำงานเพื่อต่อสู้กับเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่น ผู้บริหารควรจะเข้าใจความต้องการพื้นฐานของทุกคนที่ต้องการที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน และกลมเกลียว ความพึงพอใจและความกระตือรือร้นของบุคลากร เกิดจากการได้ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดีหรือการทำงานในทีมที่ดี เพื่อร่วมกันบรรลุเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

Lewin (1986 : 59) ได้กล่าวถึงวิธีการและกลยุทธ์ที่สร้างความสำเร็จในองค์การ เป็นวิธีการในการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน ดังนี้

1. หาวิธีการที่ส่งเสริมการเติบโตในหน้าที่การงานและจุดมุ่งหมาย ให้บุคลากรชื่นชมในสิ่งที่ตนเองได้สร้าง ได้มีส่วนร่วม โดยการให้เรื่องการเติบโตและการพัฒนาศักยภาพในการกระตุ้น ทั้งยังจะช่วยพัฒนางานขององค์การอีกด้วย

2. คนเราจะเกิดความกระตือรือร้นก็ต่อเมื่อได้ทำในสิ่งที่เป็ผลประโยชน์จริง ๆ แล้วแรงกระตุ้นมาจากภายใน แรงกระตุ้นจากภายนอกมักจะเป็นเงิน โบนัสหรือการเลื่อนขั้นเงินเดือน

3. ให้บุคลากรเข้าใจถึงการทำงานขององค์การในภาพรวม พวกเขาจะสามารถใช้ความคิดในการทำงานอย่างชาญฉลาดมากขึ้น ให้พวกเขาารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

4. จัดให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอก องค์การผู้บริหารต้องช่วยบุคลากรให้ลองสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงให้การทำงานดีขึ้น ให้บุคลากรตัดสินใจในกิจกรรมที่มีความเสี่ยง โดยผู้บริหารสามารถทำให้ดูเป็นตัวอย่างได้ และแสดงให้เห็นว่าควรจะมีเสียงในสถานการณ์ใดบ้าง จากนั้นดูโอกาสว่าผลประโยชน์ที่จะได้รับกลับมากจากการเสี่ยงนั้นมีมากน้อยเพียงใด แล้วจึงจะตัดสินใจว่าคุ้มหรือไม่

5. จัดเวลาเพื่อระดมความคิด หาแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ และควรสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ความคิดพลาด เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะเปิดกว้างยอมรับความคิดใหม่ ๆ อีกทั้งชมเชยบุคลากรที่มีความคิดไม่เหมือนใครและมีทักษะในการคิดนอกกรอบด้วย

6. ตั้งมาตรฐานของงาน รวมทั้งผลของงานให้ชัดเจน ลักษณะไหนที่ดีเลิศ และลักษณะไหนขอดแย่ ให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตั้งมาตรฐานด้วย เพราะบุคลากร



จะทำให้ห้องปฏิบัติการทราบถึงอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ห้องปฏิบัติการรับมือกับปัญหาก่อนที่จะสายเกินไป

7. ระบุขอบเขตความรับผิดชอบ เพื่อให้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้น ไม่ควรขยายขอบเขตงานหนักจนเกินไป แต่ให้บุคลากรรู้สึกว่าได้รับประโยชน์มากกว่าสร้างความรับผิดชอบในผลงานและความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

8. สร้างบรรยากาศสร้างสภาพแวดล้อมให้นำทำงาน สถานที่ที่สบาย ไม่เครียด ไม่แออัดเป็นที่ที่บุคลากรได้รับการยอมรับ และรู้สึกว่าตัวเองมีคุณค่าการทำงานที่ดีอยู่เสมอเป็นการสร้างความกระตือรือร้นแก่บุคลากรได้ตลอดเวลา

9. เป้าหมายที่สำคัญของการสร้างแรงกระตุ้นและแรงจูงใจช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานนั้นเป็นรางวัลอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารต้องแบ่งปันความสำเร็จให้คนอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยรางวัลในรูปแบบค่าชมเชยธรรมดา ๆ เมื่อบุคลากรทำงานเสร็จไปงานหนึ่งและการชมเชยต่อหน้าจะได้ผลดี

10. สร้างความกระตือรือร้น โดยให้บุคลากรรับผิดชอบด้วยตนเอง บุคลากรจะเข้าใจว่าจะต้องรับผิดชอบเพื่อความสำเร็จของตนเอง

11. เพิ่มจำนวนบุคลากรที่จะมอบอำนาจให้ตามความเหมาะสม อย่าให้บุคลากรยึดติดกับตำแหน่ง เพราะทุกคนล้วนเป็นผู้นำด้วยกันทั้งนั้น และปล่อยให้มีความคิดที่สร้างสรรค์มากขึ้น ทั้งยังควรสนับสนุนการตัดสินใจและการมีเหตุผลที่ดีด้วย

12. ความไว้วางใจเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารคน และสร้างองค์การที่มีประสิทธิภาพสูง อีกทั้งเป็นพื้นฐานของความสัมพันธ์อีกด้วย ทำให้ความซื่อสัตย์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในองค์การ

13. ไม่ทำให้บุคลากรรู้สึกด่าด้อย ควรกระตุ้นเพื่อนร่วมงานให้บุคลากรคนอื่นพึงควรใช้วาจาสุภาพในการวิจารณ์ในเรื่องของงาน แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความเคารพเพื่อนร่วมงาน

14. องค์การที่ประสบความสำเร็จ ต้องสรรหากคนที่มีความคิด ค่านิยม และทัศนคติที่ถูกต้อง ไม่ใช่แค่มีประสบการณ์เท่านั้น

15. ฝึกและแนะนำแนวทางในการรักษาระดับความกระตือรือร้น เป็นการนำประสบการณ์การให้กำลังใจ และความเข้าใจ มากระตุ้นบุคลากรให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงความรักที่มีและส่งเสริมให้เกิดความรักขึ้นภายในองค์การ หมายถึง

ต้อง เอาใจใส่ดูแลบุคลากร ดีใจเมื่อพวกเขาทำงานสำเร็จ และพร้อมช่วยเหลืออยู่เสมอ ความรู้สึกเหล่านี้ ช่วยสร้างบรรยากาศที่น่าทำงาน และเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน

John (2000 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า แนวทางในการพัฒนาความกระตือรือร้นในการทำงาน ประกอบด้วย

1. นำแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้สำเร็จ
2. แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก
3. สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือก่อนเวลาที่กำหนด
4. มีการวางแผนการทำงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง
5. วิเคราะห์และแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง
6. หาโอกาสในการรับฟังประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการฝึกอบรมสัมมนาเข้ากลุ่มหรือสมาคม

7. เต็มใจและรับอาสาในการทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำของตน
  8. สร้างบรรยากาศให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกดีกับการทำงาน
  9. พร้อมที่จะให้คำปรึกษาแนะแนวและแก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ
- John (2000 : 36) ได้กล่าวถึง วิธีการเพิ่มสำนึกของความกระตือรือร้นในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์กรได้ ดังนี้

1. สร้างวิกฤตการณ์ โดยการยอมให้เกิดความเสียหาย เปิดเผยจุดอ่อนเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือยอมให้เกิดความผิดพลาดเพื่อขยายภาพแทนที่จะมาแก้ไขในนาทีสุดท้าย
2. ลดเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เกินที่ลดได้
3. ปรับเป้าหมายให้สูงพอ ที่ไม่สามารถไปถึงได้ด้วยการดำเนินงานแบบเดิม ๆ
4. ปรับเป้าหมายของแต่ละฝ่ายให้มีการตระหนักถึงเป้าหมายหลักขององค์กร
5. พยายามส่งผ่านภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงความพอใจของลูกค้า และผลการประกอบการให้ส่งถึงบุคลากรส่วนใหญ่ โดยเฉพาะส่วนที่ชี้ให้เห็นจุดอ่อนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งชั้น

6. เน้นที่บุคลากรให้รับทราบถึงภาพสะท้อนจากภายนอกให้มากขึ้น
7. การใช้บุคคลภายนอก หรือวิธีการใด ๆ ที่ส่งเสริมให้การสะท้อนข้อมูลที่จริงใจ
8. การเปิดเผยข้อมูล ข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา
9. มุ่งเน้นโอกาสในอนาคต และมุ่งหน้าสู่โอกาสนั้นจากที่กล่าวมา ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่องค์การต้องการและเสริมสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากเมื่อบุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานจะส่งผลสำเร็จต่อองค์การต่อไป

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมในการทำงานที่การแสดงออกถึงการมีใจฝักใฝ่ มีความตั้งใจ มีความมุ่งมั่น ยืนยันแน่แท้ มีความเอาใจใส่ รับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันที ไม่ชอบผลัดวันประกันพรุ่ง มีการตื่นตัว มีการวางแผนและเตรียมพร้อมสำหรับการทำงานอยู่ตลอดเวลา แสวงหาความรู้และวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานมีอำนาจในการตัดสินใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานคล่องตัวและสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

## 5.2 การวัดความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือในการวัดความกระตือรือร้นมุ่งมั่นในการทำงาน ของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 172)

## 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

สุนันท์ สาคร (2556 : 199) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน ในการควบคุมและป้องกัน โรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ ศึกษาจากประชากรที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน มีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 381 คน ประกอบด้วยตัวแปรอิสระจำนวน 6 ตัว คือ 1) ความสามารถในการทำงานเป็นทีม 2) การมีส่วนร่วมในชุมชน 3) การรับรู้บทบาท 4) ความเชื่อมั่นในตนเอง 5) บรรยากาศในองค์การ และ 6) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05) ผลการวิจัยพบว่า มีเพียง 5 ปัจจัย ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.63 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.32 3) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทในชุมชนมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.23 4) ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์การมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.20 5) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.15 ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นปัจจัยภายในซึ่งอยู่ในตัวบุคคลเป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรมการปฏิบัติ โดยการแสดงออกมาให้ผู้อื่นพบเห็นที่สำคัญอย่างยิ่งของมนุษย์

กมลวรรณ สาคร (2557 : 192) ได้วิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการภาวะโภชนาการเกินของประชาชน ในจังหวัดบึงกาฬ ศึกษาจากประชากรที่เป็นประชาชนที่มีภาวะโภชนาการเกิน จำนวน 393 คน ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง(Path Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant .05) ประกอบด้วยปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระ จำนวน 8 ตัวแปร คือ 1) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาวะโภชนาการเกิน 2) ปัจจัยด้านความตระหนัก 3) ปัจจัยด้านพฤติกรรมบริโภคอาหาร 4) ปัจจัยด้านพฤติกรรมเคลื่อนไหวและออกกำลังกาย 5) ปัจจัยด้านพฤติกรรมนอน 6) ปัจจัยด้านรูปแบบหรือวิถีการดำเนินชีวิต 7) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 8) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่ามีเพียง 6 ปัจจัย ที่ส่งผลโดยรวมต่อภาวะโภชนาการเกินของประชาชน จังหวัด บึงกาฬ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับภาวะโภชนาการเกิน (0.13) 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมเคลื่อนไหวและออกกำลังกาย (0.11) 3) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (-0.11) 4) ปัจจัยด้านพฤติกรรมบริโภคอาหาร(-0.13) 5) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ(-0.15) และ 6) ปัจจัยด้านความตระหนัก (-0.15)

จากการศึกษาของสุนันท์ สาคร และกมลวรรณ สาคร พบว่า คนที่มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นซึ่งเป็นปัจจัยภายในบุคคล ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นั่นคือความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ส่งผลดีต่อการทำงานของคน ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมติฐานว่าความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ส่งผลโดยตรง และโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

## 6. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

### 6.1 ความหมายของการรับรู้บทบาท

ความหมาย การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการรับสัมผัสจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้ นั้นอาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ การสนใจ อารมณ์ สติปัญญา ความรู้ เป็นต้น และเป็นกระบวนการที่เกิดแทรกระหว่างสิ่งเร้า และการตอบสนอง

สุพัตรา สุภาพ (2538 : 34) ได้ให้ความหมายของบทบาทไว้ว่า เป็นการปฏิบัติตามสิทธิ และหน้าที่ของสถานภาพ (ตำแหน่ง) ดังนั้น บทบาทจึงเป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งที่ได้รับตาม โครงสร้างทางสังคม โดยรูปแบบของพฤติกรรมดังกล่าว จะถูกกำหนดโดยความคาดหวังของกลุ่มบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับตำแหน่งนั้น ด้วยการแสดงบทบาทขึ้นอยู่กับความคาดหวังของคนในสังคมด้วย ดังนั้น บทบาทของบุคคลจึงได้รับการคาดหวังจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในสังคม และบุคคลก็คาดหวังถึง บทบาทของคนอื่นเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม หน้าที่การคาดหวังในบทบาทของบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ด้วยบุคคลมีความคิดและความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้น รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลในการแสดงบทบาทสามารถจำแนกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งที่ได้รับและบทบาทที่ถูกคาดหวังให้แสดงออกจากสมาชิกในสังคม

จอร์จ และ โจนส์ (George & Jones. 1997 : 30) ให้ความหมาย ความขัดแย้งในบทบาทว่า เป็นการเกิดขึ้นของพฤติกรรมที่คาดหวังหรืองานที่แตกต่างจากการคาดหวังของบุคคลอื่น ความขัดแย้งในบทบาท หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำตามบทบาทตนเองที่มีตั้งแต่สองบทบาทขึ้นไป เป็นความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ขัดแย้งหรือไม่ขัดแย้งเป็นความรู้สึกตรงกันข้ามในการที่จะต้องกระทำตามบทบาทในสองบทบาทที่เกี่ยวข้องกัน ด้วยเป็นสถานการณ์ที่บุคคลต้องเผชิญกับความคาดหวังที่เป็นการแข่งขันหรือขัดแย้ง เมื่อสมาชิกในกลุ่มไม่มีความคาดหวังร่วมกัน หรือเป็นการปฏิบัติงานตรงข้ามกับความคาดหวังของตนเอง หรือเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อมกัน หรือในเวลาเดียวกันของพฤติกรรมที่ต้องแสดงบทบาทมากกว่าสองอย่าง และไม่เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้ ต้องพบกับสถานการณ์ขัดแย้งบ่อยครั้ง ซึ่ง กิบสัน และ ไอวานชีวิช (Gibson Ivancevich and Other. 1991 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งที่เกี่ยวข้องกับบทบาทออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท(Intrasender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียว แต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน

2. ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกคนหนึ่ง

3. ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาทแต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

4. ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role Conflict) เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะทำอื่นได้ปฏิบัติต่อตัวเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือตำแหน่งของตนเองได้

ความคลุมเครือในบทบาท หมายถึง ความไม่แน่ชัดในบทบาทหรือการขาดความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องของข่าวสารที่ถูกต้อง สำหรับการปฏิบัติหน้าที่และความรับผิดชอบว่าบทบาทควรจะเป็นอย่างไร จึงจะสามารถปฏิบัติได้อย่างดีที่สุด อันส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล (Rizzo, House & Listzman, 1970 : 303) ซึ่งการรับรู้บทบาทในมิติความคลุมเครือในบทบาทของเป็นสิ่งที่มีมีความสำคัญยิ่งในการทำงาน เพราะหากขาดความรู้ในการปฏิบัติบทบาทหรือไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตามบทบาทของตนอย่างไร ย่อมส่งผลถึงคุณภาพ

## 6.2 การวัดปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

วิริตี ปานศिला (2542 : 75) วัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล โดยพัฒนาเครื่องมือวัดการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทตามแนวคิดของริซโซ เฮาส์ และ ลิซแมน (Rizzo, House & Listzman) เครื่องมือวัดที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุด ถึงไม่จริงที่สุดจำนวนออกออกเป็น 2 มิติ คือ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาท โดยมีค่าความเชื่อมั่นสอดคล้องภายในชนิดสัมประสิทธิ์แอลฟาที่งัดลบเท่ากับ 0.78

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ วิริตี ธรรมนารถสกุล (2544 : 89-92) มาใช้ในการประเมินการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง



5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

### 6.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บทบาท

นุชนาถ ธาตุทอง (2539 : 115) ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักวิชาการ พบว่า นักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความขัดแย้งในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และนักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทต่ำ มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการที่มีความคลุมเครือในบทบาทสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ยศวรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547 : 147) ทำการศึกษากับปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยระดับบุคคล ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสอดคล้องกับการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่บุคลากรทางการศึกษา พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นตัวแปรทำนายความพึงพอใจด้านการสูญเสียสัมพันธภาพส่วนบุคคล และด้านความไม่สมหวังในผลสำเร็จของงานและความเหนื่อยหน่าย (Burnout) หากบุคคลมีการรับรู้บทบาทที่ขาดความชัดเจน การที่ต้องแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันเอง ก็ส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจด้วยไม่เชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ทำให้เครียดท้อแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อกับการปฏิบัติงาน หากพยาบาลสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถที่จะเลือกแสดงบทบาทที่มีความขัดแย้งกันได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดผลดีต่อสภาพจิตใจ เห็นคุณค่าตนเองด้วยสามารถทำหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง ภาคภูมิใจในวิชาชีพที่ทำให้ได้ช่วยเหลือผู้อื่น จึงเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นและมีความต้องการที่จะทำงานในวิชาชีพนี้ต่อไป

จากการศึกษาของ ยศวรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547 : 147) พบว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัย จึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าการรับรู้บทบาท ส่งผลทั้งโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

## 7. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

### 7.1 ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แมคเคลแลนด (McClelland *et al.* 1953 : 110-111) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม พยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกมีความสุขเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จ หรือเมื่อล้มเหลว

อาทรีชินสัน (Atkinson. 1964 : 240-241) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การกระทำที่เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งบุคคลรู้ตัวว่าการกระทำนั้นจะต้องมีการประเมินผลจากตนเองและจากบุคคลอื่นถ้าหากผลการประเมินพบว่า งานนั้นประสบความสำเร็จบุคคลนั้นจะรู้สึกพอใจ และจะรู้สึกไม่พอใจเมื่องานนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ส่วนจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดนั้น จะต้องนำงานนั้นไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่สังคมถือว่าดี

ไฮล์การ์ด (Hilgard. 1967 : 153) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแรงจูงใจชนิดหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีการกระทำเพื่อบรรลุเป้าหมายด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545 : 175) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะคิดที่จะทำงานให้ดีขึ้น ทำงานให้สำเร็จอย่างพิสดาร หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียกร้องหาความสำเร็จเสมอ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546 : 229) กล่าวว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือ แรงจูงใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ได้รับความสำเร็จ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีมานะพยายาม อดทน ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูงและพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ มีลักษณะการทำงานที่ไม่มีเป้าหมายหรือมีการตั้งเป้าหมายง่าย ๆ เพราะกลัวความล้มเหลวในการทำงาน

นฤทัย ดาวเรือง (2547 : 30) ได้สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง ความปรารถนาที่จะได้รับความสำเร็จ และเกิดความชำนาญในงานที่ยากและซับซ้อน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค มีความวิริยะอุตสาหะ ต้องการอิสระในการแสดงออก และดีเด่นกว่าผู้อื่น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับ หรือเร้าใจให้บุคคลมีความปรารถนา ความพากเพียร และมุ่งมั่นพยายามที่จะทำให้สำเร็จ หรือสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่ตนวางไว้ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคใด ๆ

## ลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แมคเคลแลนด์ McClelland. (1961 : 207-256) กล่าวถึงบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงว่ามีลักษณะ ดังนี้

1. กล้าเสี่ยงพอสมควร (Moderate Risk-Taking) มีการตัดสินใจที่เด็ดเดี่ยว บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะไม่พอใจถ้าต้องทำสิ่งที่ยาก ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถ มักจะเลือกทำสิ่งที่ยากเหมาะสมกับความสามารถของตน และการทำสิ่งที่ยากได้สำเร็จนั้นจะทำให้ตนเองพอใจ ส่วนผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำมักไม่กล้าเสี่ยงเพราะกลัวไม่ประสบความสำเร็จหรือไม่ก็เสี่ยงจนเกินไปทั้ง ๆ ที่รู้ว่าจะไม่ประสบความสำเร็จ เพราะคิดที่จะหวังพึ่งโชคชะตาให้ช่วยเหลือ
2. มีพลังความสามารถ (Energetic) หรือความขยันขันแข็งในการกระทำสิ่งแปลกๆ ใหม่ ๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไม่ได้ขยันในทุกเรื่อง แต่จะเอาใจใส่มานะพากเพียรต่อสิ่งที่ท้าทายความสามารถของตน เป็นงานที่ต้องใช้ความคิดและจะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกได้ว่า ได้ทำงานสำคัญสำเร็จลุล่วง
3. มีความรับผิดชอบต่อตนเอง (Individual Responsibility) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะพยายามทำงานให้สำเร็จ เพื่อความพึงพอใจของตนเองไม่ได้หวังให้คนอื่นยกย่อง ต้องการปรับปรุงตนเองให้ดีขึ้น ไม่ชอบให้ผู้อื่นมาบงการหรือออกคำสั่ง
4. ต้องการทราบผลในการตัดสินใจ (Knowledge of Result of Decision) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะติดตามผลการกระทำ หรือการตัดสินใจของตน ไม่ใช่คาดคะเนเอาเอง และเมื่อทราบผลการกระทำหรือการตัดสินใจแล้ว ก็จะพยายามทำให้ดีขึ้นกว่าเดิม
5. มีความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้า (Anticipation of Future Possibilities) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นผู้ที่มีแผนระยะยาว (Long-Range Planning) เพราะเล็งเห็นการณ์ไกลกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ
6. มีทักษะในการจัดระบบงาน (Organization Skill) สำหรับข้อนี้ไม่มีหลักฐานค้นคว้าเพียงพอ แต่เป็นลักษณะที่น่าจะทำให้เกิดสมรรถภาพในการจัดระบบงานมากขึ้น McClelland ได้อ้างถึงผลการค้นคว้าของ French (1958) ซึ่งกล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า ในการเลือกผู้ร่วมงานนั้น ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเลือกผู้ที่มีความสามารถในการทำงานมากกว่าเลือกเพื่อนฝูง หรือผู้ที่มีคุณสมบัติอย่างอื่นแต่ไม่ได้มีความสามารถเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (McClelland and Winter. 1969 :104) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจ

ใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงควมมีคุณภาพของบุคคลอย่างหนึ่ง และได้กำหนดลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไว้ดังนี้

6.1 กระทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สำเร็จมากกว่าทำเพื่อหลีกเลี่ยงความล้มเหลว

6.2 เลือกทำในสิ่งที่เป็นไปได้และเหมาะสมกับความสามารถของตน

6.3 คิดว่างานทุกอย่างสำเร็จลงได้ด้วยการทำงานอย่างตั้งใจจริงของตนเอง  
ไม่มีจุดมุ่งหมายที่รางวัลหรือชื่อเสียง

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 100-110) ได้สรุปว่า คนเรามีแรงจูงใจอยู่ 3 ประการ คือ

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Needs for Achievement : nAch) หมายถึง ความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และแข่งขันด้วยมาตรฐานอันดีเยี่ยมพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ รู้สึกมีความสุขสบายใจเมื่อประสบความสำเร็จ และมีความวิตกกังวลเมื่อไม่ประสบความสำเร็จหรือเมื่อประสบความล้มเหลว

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Needs for Affiliation : nAff) หมายถึง ความต้องการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในสังคม ความต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น และความต้องการความเป็นมิตรและสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Needs for Power : nPow) หมายถึง ความต้องการที่จะควบคุมผู้อื่น ต้องการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น พยายามจะควบคุมสิ่งต่าง ๆ และให้ผู้อื่นให้โทษแก่ผู้อื่น และต้องการรับผิดชอบผู้อื่น

แมคเคลแลนด์และ วินเตอร์. (McClelland and Winter, 1969 : 102) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจชนิดอื่น ๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงความสำเร็จของงานจะทำได้โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญ เมื่อแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิผล เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

กิบสัน. (Gibson et al. 1982 : 88) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ McClelland เอาไว้เช่นเดียวกันว่า แรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้หรือกระตุ้นให้เกิดขึ้นได้โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (nach) นั่นคือ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

สามารถใช้ประสบการณ์การเรียนรู้จนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้ สังคมหรือประเทศที่จะประสบความสำเร็จหรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก ๆ บุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (สถิต วงศ์สุวรรณ, 2529: 431) และการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงได้นั้นขึ้นกับการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสามารถทำงานได้สำเร็จ มีพฤติกรรมความเป็นผู้นำ สามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและนำความสำเร็จมาสู่สังคมหรือประเทศ

สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดทฤษฎีของ (McClelland, 1961) เพราะแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดที่ทำให้สามารถทำงานให้สำเร็จได้ คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ถ้าประสบความสำเร็จบุคคลก็จะมีคามพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ประสบความสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ก็จะทำให้เกิดความวิตกกังวลหรือความเครียดได้ และเนื่องจากอาชีพเจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกของ 5 เป็นอาชีพบริการที่ต้องมีความเสียสละ ให้แก่ประชาชนตลอดเวลา และยังเป็นอาชีพที่ประชาชนให้ความคาดหวังในบทบาทหน้าที่อย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงน่าจะเชื่อว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกของ 5

## 7.2 การวัดปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษาของ วีระยุทธ กองวงษา. (2553 : 98) ได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความทะเยอทะยาน ด้านความกระตือรือร้น และด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง มีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .930 ในทำนองเดียวกัน พรพิศ พาริยะชาติ. (2550 : 55) ได้สร้างเครื่องมือวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระบบ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยแบ่งออกเป็นมีค่าความเชื่อมั่นแบบสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.8

ผู้วิจัยจึงได้นำวิธีการวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของ วีระยุทธ กองวงษา. (2553) นำมาสังเคราะห์เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ มากที่สุด ถึง น้อยที่สุด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน 2) ด้านความกระตือรือร้น 3) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง

## 7.3 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการศึกษางานวิจัยของ พรพิศ พาริยะชาติ. (2550 : ก - ข) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความเครียดของ



เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า (1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ กองบังคับการตำรวจนครบาล มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูง และมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและการรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสารถในการสร้างความรู้สึกลงทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันมีอิทธิพลต่อความเครียดโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ความเครียดโดยรวมได้ร้อยละ 12.0 ในทำนองเดียวกัน ภทรพร ยุทธากรณ์พินิจ. (2547 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดของ ป.อ.ปยุตโต ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามแนวคิดของ ป.อ.ปยุตโต ที่พัฒนาขึ้น ได้ใช้หลักพุทธธรรมคือ การรักษาศีล การฝึกสติและสมาธิตามหลักอิทธิบาท การพัฒนาปัญญาด้วยการสร้างศรัทธาและ โยนิโส มนสิการ และเนื้อหาการจัดกิจกรรม ในการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ประกอบด้วยสาระสำคัญคือ สภาพปัจจุบันหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ แนวคิดทฤษฎี กระบวนการพัฒนาและผลการพัฒนา โดยมีจุดเน้นที่ทุกองค์ประกอบจะต้องบูรณาการตามหลักพุทธธรรม วีระยุทธ กองอาษา. (2553 : ก) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านบุคคล ความรู้ เจตคติ สภาพแวดล้อมและสังคมกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการออกกำลังกาย การแพทย์และการเจ็บป่วย เป้าหมายในอนาคต และความรักความถนัดและความสนใจ ดังนั้น ควรนำข้อมูลเหล่านี้ไปเป็นองค์ประกอบในการเตรียมความพร้อมหรือเอื้ออำนวยให้บุคคลเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย เพื่อเพิ่มปริมาณผู้ที่เล่นกีฬาหรือออกกำลังกายให้มากขึ้น และเป็นการป้องกันการเลิกเข้าร่วมกิจกรรมการเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้แก่ 1) ด้านความทะเยอทะยาน 2) ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 3) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง ผู้วิจัยคาดว่าจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์สถานีกองทัพบก ช่อง 5



## 8. ปัจจัยด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม

### 8.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความสามารถในการทำงานเป็นทีม พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความสามารถในการทำงานเป็นทีมไว้ดังนี้

Cohen & Bailey (1997 : 240) ได้ให้ความหมาย คำว่า ทีม(Team) หมายถึง การรวมกลุ่มขนาดเล็กของบุคคลอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบและทักษะที่จัดไว้ เฉพาะมีการพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน เกิดสัมพันธภาพภายในทีมเป็นส่วนหนึ่งของระบบ สังคมมีความรับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จรวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงานร่วมกัน

ทิกนา แชมมณี (2537 : 9) ให้ความหมายของ การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลเข้าร่วมกันปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน โดยมีเป้าหมายร่วมกันและทุกคนในกลุ่มมีบทบาทในการช่วยดำเนินงานของกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารประสานงานและตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยทีมงานที่มีประสิทธิภาพควรประกอบด้วย 1) การมีเป้าหมายร่วมกัน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่ม 4) การร่วมมือประสานงานกันภายในกลุ่ม 5) การมีผลประโยชน์ร่วมกัน 6) การตัดสินใจร่วมกัน

จากความหมายเกี่ยวกับ ทีม และการทำงานเป็นทีม สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกช่อง 5 หมายถึง เจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกช่อง 5 มีความรู้และทักษะต่าง ๆ ที่เหมาะสมในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยความรู้และทักษะต่าง ๆ นั้น สามารถนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

### 8.2 การวัดการทำงานเป็นทีม

โรชิน และ เออร์วิน (Rocine & Irwin. 1994 : 20) ได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ประสิทธิภาพทีมจะเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกในทีมมี 1) มีบรรยากาศการทำงานเป็นกันเอง 2) มีส่วนร่วมและมีความสนใจในการทำงานร่วมกัน 3) มีความเข้าใจในเป้าหมายของการทำงาน 4) มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 5) ให้ความเคารพ ขอมรับการสนับสนุนช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน 6) มีการตัดสินใจที่มีความสอดคล้องกันทั้งทีมงาน 7) มีการปรึกษา

ร่วมกันภายในทีม 8) มีผู้นำทีมไม่ครอบงำการทำงานหรือการตัดสินใจของทีม 9) การมอบหมายงานได้รับการยอมรับ และเป็นธรรมชาติ 10) ตระหนักถึงความสำคัญของการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 11) ร่วมกันแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม 12) ให้การสนับสนุนความคิดเห็น ข้อมูลสารสนเทศ และทรัพยากรซึ่งและกันภายในทีม 13) แสดง ออกถึงการเห็นคุณค่าและการเสริมแรงจากการให้รางวัล

วูดค็อก (Woodcock, 1989 : 8) ได้กล่าวถึงลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพว่าสมาชิกในทีมประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. ความสมดุลในบทบาท หมายถึง ในทีมงานจะต้องประกอบด้วยสมาชิกในทีมที่มีความสามารถที่แตกต่างกัน และสามารถใช้ความสามารถที่มีได้อย่างเหมาะสมในสถานการณ์ที่แตกต่างกันด้วย
2. วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน หมายถึง สมาชิกในทีม
3. การเปิดเผยและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การสื่อสาร และความสัมพันธ์ของสมาชิกภายในทีมเป็นไปอย่างเปิดเผยและไว้วางใจกัน โดยสมาชิกจะต้องมีความเข้าใจตนเองและสมาชิกคนอื่น หากมีปัญหากเกิดขึ้นสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเผชิญหน้าที่ต่อกันเพื่อแก้ปัญหาร่วมกันได้
4. การสนับสนุนและไว้วางใจ หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความช่วยเหลือต่อกันมีการร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างจริงจัง และให้โอกาสให้สมาชิกแต่ละคนได้พูดถึงปัญหาได้อย่างอิสระ
5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง หมายถึง สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันในการปฏิบัติงานต่อกัน โดยมีส่วนร่วมในการวางแผนในการปฏิบัติงานและสามารถทำให้เกิดข้อขัดแย้งขึ้นได้ โดยข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาการทำงานให้เป็นที่ไปในทางสร้างสรรค์
6. วิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว หมายถึง ลักษณะของการทำงานในทีมมีความยืดหยุ่น การตัดสินใจต่าง ๆ จะอาศัยข้อเท็จจริงเป็นสำคัญ
7. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม หมายถึง สมาชิกในทีมมีความสามารถเป็นผู้นำได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ และผู้นำจะต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย
8. การทบทวนการทำงานของทีมน้อย่างสม่ำเสมอ หมายถึง การทำงานของทีมได้มีการทบทวนการทำงาน โดยการทบทวนนี้เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องของการทำงาน โดยสามารถทำได้ทั้งในระหว่างทำงานหรือภายหลังจากการทำงานเสร็จแล้ว

9. การพัฒนาบุคคล หมายถึง มีแผนในการพัฒนาสมาชิกในทีมเพื่อนำความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงาน

10. สัมพันธระหว่างในทีมดี หมายถึง การทำงานระหว่างทีมงานเป็นไปในบรรยากาศของสัมพันธภาพที่ดี รับฟังความคิดเห็น และทำความเข้าใจในแนวคิด หรือปัญหาของผู้อื่น และพร้อมที่จะเข้าไปช่วยเหลือ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง สมาชิกในทีมได้รับการพัฒนาทักษะการสื่อสาร และได้รับข้อมูลในการติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ ทั้งในระดับภายนอกและภายในองค์กร

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า ควรมีลักษณะของทีมดังนี้

1. สมาชิกในทีมมีเป้าหมายร่วมกันเป็นหนึ่งเดียว  
2. มีการกำหนดบทบาท มอบหมายอำนาจหน้าที่ ตลอดถึงความรับผิดชอบสมาชิก ไร่ชัดเจน

3. บรรยากาศในการทำงานมีลักษณะเป็นกันเอง  
4. สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระ  
5. ทีมงานพยายามส่งเสริมให้สมาชิกที่ความคิดสร้างสรรค์ และเป็น  
ประชาธิปไตย

6. มีการประชุมพิจารณาผลการปฏิบัติงานเป็นประจำ

7. สมาชิกมุ่งประโยชน์ของทีมเป็นหลัก

8. สมาชิกให้ความร่วมมือร่วมใจ มีความไว้วางใจ และบริสุทธิ์ใจต่อกัน

9. สมาชิกจะร่วมกันมือกันหาทางแก้ไขเมื่อเกิดปัญหา

10. การตัดสินใจของทีมงานถือว่าสมาชิกทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบ

11. สมาชิกทุกคนพอใจที่ได้ทำงานร่วมทีม

สุภาพร อัคราวัฒนา (2541 : 218 – 222) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรม การทำงาน เป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน โดยจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมเป็น 6 ด้าน คือ ด้านเป้าหมาย ด้านกระบวนการทำงาน ด้านบทบาทผู้นำ ด้านบทบาทของสมาชิก และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุด ถึงน้อยที่สุด

อัจฉรา สืบสังข์ (2540 : 52-54) ได้สร้างแบบประเมินการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวความคิดของ วัตต์ล็อก (Woodlock, Mike. 1989 : 300) จำแนกการทำงานเป็นทีมออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสมดุลในบทบาท ด้านวัตถุประสงค์ ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกัน ด้านการเปิดเผยและเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ปัญหา ด้านการสนับสนุนและไว้วางใจต่อกัน ด้านความร่วมมือและความขัดแย้ง ด้านวิธีการปฏิบัติงานที่คล่องตัว ด้านภาวะผู้นำที่เหมาะสม ด้านการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ด้านการพัฒนาบุคคล และด้านความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี ด้านการติดต่อสื่อสารที่ดี ลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ปฏิบัติมากที่สุดถึงปฏิบัติน้อยที่สุด แบบประเมินนี้มีค่าความเชื่อมั่นความสอดคล้องภายในมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.96

ในการวัดตัวแปรความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีกองทัพบกช่อง 5 ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือการวัดของ วัตต์ล็อก ( Woodlock, Mike. 1989 : 220-227 ) มาปรับใช้ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีมคือ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือ และความขัดแย้ง การยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยยึดผลงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

### 8.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงานเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในการศึกษาของ แคมเพียน และ ฮิกส์ (Campion & Higgs. 1997 : 147 – 178) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะของกลุ่มงาน และประสิทธิภาพกลุ่มในองค์การบริหารด้านการเงิน จำนวน 100 คน โดยวัดประสิทธิภาพทีมจากการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน และการบริหารจัดการ พบว่าคุณลักษณะของทีม 4 ด้าน คือ ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการ ด้านการพึ่งพา ซึ่งกันและกัน ด้านองค์ประกอบของทีม และบริบทด้านการบริหาร เป็นตัวทำนายประสิทธิภาพทีม

การศึกษาเชิงทดลองของ อัจฉรา สืบสังข์ (2540 : 79-82) ซึ่งศึกษาผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลผู้ป่วยหออเด็ก โรงพยาบาลรามาริบัติ โดยใช้กระบวนการกลุ่ม 3 ระยะ คือ ระยะสร้างสัมพันธภาพและเสริมทักษะในการทำงานเป็นทีม ระยะดำเนินการ และระยะสิ้นสุดส่งเสริมการทำงานเป็นทีมด้านความสมดุลในบทบาท

วัตถุประสงค์ชัดเจน การเปิดเผยการเผชิญหน้า การสนับสนุนการไว้วางใจ ความร่วมมือ ความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ ใช้การปฏิบัติงานที่คล่องตัว ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การทบทวน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สัมพันธ์ภาพระหว่างกลุ่ม และการสื่อสาร ผลการศึกษา พบว่า ผลต่างของคะแนนเฉลี่ยของการทำงาน เป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล กลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับการศึกษาของ วรณฤดี เชาวศรีกุล (2544 : 142) พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของ ทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพทีมการพยาบาล โดยมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.72, 0.77, 0.78, 0.33 ตามลำดับ และเป็นตัวแปรทำนายประสิทธิภาพทีมการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยสามารถ ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพทีมการพยาบาล

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพทีมทำงาน
2. ความสามารถในการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

จากการศึกษาของ วรณฤดี เชาวศรีกุล (2544 : 142) พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของ ทีม ความหลากหลายในบทบาท และบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพทีมการพยาบาล ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบเคียงกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่าการทำงานเป็นทีม ส่งผลทั้งทางตรงต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

## 9. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

### 9.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้ให้คำจำกัดความและความหมายของบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540 : 278) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่าง ๆ เมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงานหรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ

สมยศ นาวิการ (2544 : 128) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของบุคลากรที่รับรู้ทั้ง โดยทางตรงและทางอ้อม และเป็นแรงกดดันที่สำคัญอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

ถวัลย์ หงส์ไทย (2547 : 33) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงสภาพร่วมกันที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของทุกคนในองค์การ วัดได้จากการสอบถามความคิดเห็นของสมาชิกในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมของผู้ร่วมงาน และมีต่อพฤติกรรมของผู้บริหาร ขององค์การที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 104) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งทางตรงและทางอ้อม มีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

Davis (1993 : 104) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ในองค์การนั้น ไม่ว่าจะองค์การนั้นจะเป็นองค์การสาธารณ เช่น กระทรวง ทบวง กรม หรือบริษัทต่าง ๆ บรรยากาศองค์การเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้มีสภาพเหมือนบรรยากาศรอบตัว

Brown และ Moberg (1980 : 667) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง กลุ่มลักษณะต่าง ๆ ที่บุคลากรในองค์การสามารถรับรู้เป็นการบรรยายลักษณะหรือสภาพองค์การ บรรยากาศเป็นเครื่องบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง บรรยากาศองค์การยังจะคงอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เมื่อสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงไป เช่น เปลี่ยนผู้นำหรือรูปแบบของความเป็นผู้นำ บรรยากาศองค์การย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามด้วย และบรรยากาศขององค์การจะมีผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

Haimann (1985 : 455) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การว่า หมายถึงทัศนคติ(Attitudes) ค่านิยม(Values) บรรทัดฐาน(Norms) และความรู้สึก(Feeling) ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสอดคล้องกับความต้องการของคน ในองค์การและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

Robert (1990 : 93) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึงคุณภาพความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมในองค์การ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ เป็นการกระทำของ



สมาชิกในองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรและสามารถอธิบาย  
คุณลักษณะขององค์กรนั้น ๆ

Cherrington (1994 : 469) ได้ให้ความหมายไว้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง  
บุคลิกภาพขององค์กร ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงที่ของแต่ละบุคคล และเป็นคุณลักษณะทั้งหมดของ  
องค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้อำนวยการจะมีความพอใจในบรรยากาศบางองค์กร  
มากกว่าและปฏิบัติงานได้ดีกว่าในองค์กรอื่น

จากความหมายดังกล่าว ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กร หมายถึง  
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่บุคลากรรับรู้โดยตรงและโดยอ้อม ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม  
ทำงานและประสิทธิภาพของงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยม ทักษะคิด ปทัสถานและ  
พฤติกรรมของบุคลากร มีลักษณะแตกต่างกันใน แต่ละองค์กร สามารถสร้างขึ้นและปรับปรุง  
ได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กร

#### ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

นักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อ  
บุคลากรในองค์กร ดังนี้

ชัยณรงค์ แก้วอยู่ (2541 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อ  
การบริหารงาน ผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรอื่น ๆ ในแต่ละองค์กรนั้น ๆ ความพึงพอใจ และ  
ประสิทธิภาพบุคคลในองค์กรส่วนหนึ่งมีอิทธิพลมาจากบรรยากาศองค์กร ซึ่งหากต้องมีการ  
เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงหรือพัฒนาองค์กรแล้วสิ่งที่จะต้องนำไปร่วมพิจารณาสำหรับการ  
ตัดสินใจด้วยเสมอ คือ บรรยากาศองค์กร

Steers และ Porter (1979 : 365) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปร  
สำคัญในการศึกษาองค์กร วิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและ  
ประสิทธิผลขององค์กรจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาสภาพแวดล้อมในองค์กร ซึ่ง  
เรียกว่า บรรยากาศองค์กรที่มีส่วนกำหนดเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

Hellriegel และ Slocum (1998 : 430) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจของบุคลากรจะ  
ขึ้นอยู่กับกรรับรู้บรรยากาศองค์กรของบุคลากรต่อองค์กรของตนเอง หากต้องการ  
เสริมสร้างประสิทธิภาพ

Downey (1987 : 35 อ้างอิงมาจาก สมยศ นาวิกาน. 2544 : 298) ได้กล่าวไว้ว่า  
บรรยากาศองค์กรมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในองค์กร ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกันทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การนั้นแตกต่างกัน
2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนงานในองค์การ
3. ความเหมาะสมระหว่างผู้อำนวยการและองค์การ มีความสำคัญต่อการกำหนดผลการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคคลภายในองค์การ

Gibson และคณะ (1997 : 139) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลเหนือบุคคลและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานขององค์การทั้งหมด ดังนั้น บรรยากาศแตกต่างกันย่อมทำให้ประสิทธิภาพแตกต่างกันไปด้วย ทั้งนี้เพราะบรรยากาศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ได้แตกต่างกันและเมื่อตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นตัวแปรด้านพฤติกรรม โครงสร้างหรือกระบวนการ บรรยากาศองค์การจะกระทบกระเทือน โดยการเปลี่ยนแปลงนั้น อาจมีผลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบรรยากาศซึ่งจะเกี่ยวโยงไปหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การด้วย

Brown และ Moberg (1980 : 420) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ เป็นเครื่องมือที่ช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพอใจของบุคลากรต่อองค์การ รูปแบบขององค์การเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบของบรรยากาศองค์การต่อบุคลากร ได้เหมาะสม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศขององค์การด้วย

Steers และ Porter (1979 : 104-105) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์การ คือ

1. บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้ของบุคลากร ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของผู้บริหารทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม
2. จากการที่บรรยากาศองค์การซึ่งเหมาะสมต่อองค์การหนึ่งแต่อาจจะไม่เหมาะสมต่ออีกองค์การหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความพยายามที่จะนำไปสู่การสร้างสรรคบรรยากาศที่เอื้ออำนวย ต่อองค์การ และสอดคล้องกับเป้าหมายของบุคลากร โดยบรรยากาศแบบเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในขณะที่บรรยากาศองค์การแบบเน้นความอบอุ่นและ

ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การนั้นจะเหมาะสมกับองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรเป็นหลัก

3. แม้ว่าบรรยากาศขององค์การจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร แต่ไม่สามารถคาดหวังว่าบรรยากาศขององค์การจะมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมนี้ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศขององค์การทำให้เกิดผลดีแก่บุคลากรในองค์การ คือ

### 3.1 ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

### 3.2 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance)

ความสำคัญดังกล่าวสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2544 : 616) ที่เห็นว่า บรรยากาศขององค์การมีความสำคัญเพราะจะทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและเป็นสื่อกลางระหว่างปัจจัยด้านระบบขององค์การกับปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ ผลผลิตความพอใจ การขาดงานและการเข้าออกจากงาน

จากการทบทวนเอกสารผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า บรรยากาศขององค์การของแต่ละองค์การจะแตกต่างกัน แต่บรรยากาศขององค์การมีความสำคัญต่อผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์การเหมือนกันเพราะเป็นตัวแปรที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์การด้วย ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องรับรู้บรรยากาศขององค์การ และสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์การเพื่อความสำเร็จขององค์การ

### 9.2 การวัดบรรยากาศขององค์การ

เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน (2552 : 47) ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้ 1) บรรยากาศของหน่วยงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร 2) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 3) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ 4) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคลุมเครือในบทบาท 5) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคล 6) บรรยากาศของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้บริหาร ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95)

### 9.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่าน ได้เสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ ดังนี้

อริ เพชรผุด (2540 : 77 - 78) ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีบรรยากาศองค์การ มี 3 ประการ คือ

1. Multiple Measurement-Organizational Attribute Approach หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่ทำให้แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ และเห็นได้ชัดเจนตลอดเวลา ลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น ๆ
2. Perceptual Measurement-Organizational Attribute Approach หมายถึง การรับรู้โดยตรงของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ความคิดอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ
3. Perceptual Measurement-Individual Attribute Approach หมายถึง การรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์การเป็นบุคคลหนึ่ง เป็นลักษณะทางจิตวิทยา

ทฤษฎี Immaturity-Maturity Theory ของ Argyris (1972 : 3)

ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของบรรยากาศองค์การต่อบุคลิกภาพบุคลากรในองค์การและเชื่อว่าองค์การได้กำหนดขอบเขตและบทบาทหน้าที่ของบุคลากร โดยไม่สอดคล้องต่อความต้องการของบุคลากร ซึ่งเป็นผู้บรรลุนิติภาวะแล้ว ตามทฤษฎีนี้บุคลิกภาพคนจะค่อย ๆ พัฒนาจากการที่ต้องพึ่งพาคนอื่นในวัยเด็กมาเป็นความต้องการที่จะคิดหรือทำอะไรอย่างอิสระ หรือทำอะไรให้สำเร็จด้วยตนเอง เมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่และจากการที่องค์การได้กำหนดโครงสร้างและงานที่ต่ำกว่าระดับความสามารถของบุคลากร ย่อมจะก่อให้เกิดบุคลิกภาพรู้สึกรังเกียจและตีตนออกจากองค์การ ปฏิเสธความรับผิดชอบ ตลอดจนต่อต้านองค์การ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นได้ในองค์การหากโครงสร้างขององค์การอยู่ในสภาพแวดล้อมในลักษณะการระงับแบบปิดและการเสี่ยงตามลำดับ

ทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของ McGregor' (1960 : 33) ได้กล่าวไว้ว่า รูปแบบการบริหารงานจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์การ โดย McGregor' แบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การตามทฤษฎี X เป็นการใช้ไม้แข็ง (Stick Approach) เป็นบรรยากาศแบบปิด มีลักษณะรวมอำนาจขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีภาวะผู้นำเป็นแบบอัตตารับไ้โดย

2. บรรยายทฤษฎีการแบบทฤษฎี Y เป็นบรรยายทฤษฎีการแบบเปิดเน้นในเรื่องความเป็นอิสระเสรีของบุคลากร และการควบคุมการปฏิบัติงานที่ใช้วิธีไม้นวม (Carrot Approach) มีลักษณะของการกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำเป็นแบบประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบรรยายทฤษฎีการของ Gibson และ Donnelly (1973 : 315 - 316) โดย Gibson and Donnelly ได้นำเอาทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ มาสรุปชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างของแต่ละทฤษฎีได้ ดังนี้

1. ทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารงานในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยายทฤษฎีการอย่างเด่นชัด แต่แนวคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่งหน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานแบบรูปนัย ของบริหารงานตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยายทฤษฎีการในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

2. ทฤษฎี Woodward, Lawrence and Lorsch มีความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กรเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบรรยายทฤษฎีการ จึงเกิดจากอิทธิพล ของเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร การปฏิบัติงานที่มีต่อความคาดหวังของงาน

3. ทฤษฎี Cybernetics การบริหารตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า มนุษย์สามารถควบคุมปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยายทฤษฎีการจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

4. ทฤษฎีตัวแบบการจัดช่วงการบังคับบัญชา ของ Lockheed (Span of control) ทฤษฎีนี้ มุ่งที่ขอบเขตและช่วงของการบังคับบัญชา แนวคิดเกี่ยวกับบรรยายทฤษฎีการจะขึ้นอยู่กับการประเมินหาองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยายทฤษฎีการ เช่น ระดับของการศึกษาของผู้บริหารและสภาพการวางแผนภายในองค์กร เป็นต้น

5. ทฤษฎี การกระจายอำนาจ (Decentralization) ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจ การตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้นแนวความคิดเกี่ยวกับบรรยายทฤษฎีการจึงขึ้นอยู่กับ การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไปซึ่งการกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริงและความไว้วางใจ

6. ทฤษฎี ระบบ 4 (Management System 4) ทฤษฎีนี้ยึดระบบกระบวนการกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจและระดับการปฏิสัมพันธ์กันอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้น บรรยากาศขององค์การจึงอยู่ที่กระบวนการกลุ่มและระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน

7. ทฤษฎี การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การตามทฤษฎีนี้ขึ้นอยู่กับการทำงานให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงานมีความสำนึกในหน้าที่การงานและโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากทฤษฎีและแนวคิดที่กล่าวมา พบว่า การบริหารงานในองค์การนั้น จะมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ บุคคล องค์กร และบรรยากาศขององค์การ ซึ่งบรรยากาศขององค์การจะเปลี่ยนแปลงไปตามการบริหารงานในองค์การนั้น ซึ่งการบริหารงานขององค์การเป็นไปในรูปแบบใด ย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์การเป็นไปตามทฤษฎีและแนวคิดนั้น อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การและตัวองค์การด้วย

8. องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การ เป็นส่วนสำคัญที่มีผลกระทบต่อผู้บริหารและบุคลากรในองค์การ และในแต่ละองค์การจะมีองค์ประกอบของบรรยากาศที่คล้ายคลึงกัน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 105) กล่าวว่า iva องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศขององค์การ ได้แก่

1. ความกดดันเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา รูปแบบของผู้บังคับบัญชา ความคาดหวังที่ผู้บังคับบัญชาต้องการ ความสามารถในการทำงานตามคำสั่ง การได้รับมอบหมายงานที่ไม่ถนัด เป็นต้น ส่วนมีอิทธิพลที่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่แตกต่างกันในองค์การ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การเดินทาง ที่ตั้ง ยานพาหนะ ตลอดจนสภาพแวดล้อมภายในองค์การ เช่น ความสะดวกสบาย แสงเสียง อุณหภูมิ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับตนเอง ตนเองกับเพื่อนร่วมงาน ตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนลูกค้ำหรือบุคคลอื่นที่มาติดต่อ

Litwin และ Stringer (1968 : 45-46) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การประกอบด้วย



1. โครงสร้างองค์การ(Organizational Structure) ขนาดของการกำหนดโครงสร้างที่นำไปใช้กับงาน ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่กำหนดขึ้นมาโดยผู้บังคับบัญชาหรือองค์การต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง Argyris (1972 : 7) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมระหว่างบุคคลและพฤติกรรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Challenge and Responsibility) ปัจจัยนี้จะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือการรับรู้ทางด้านความท้าทายของงาน และความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน Whyte, Vroom and Kornhauser ได้ชี้ให้เห็นว่าการตอบสนองความพอใจจากงานที่ทำ และระดับของผลการปฏิบัติงานนั้นจะเกี่ยวกัน โดยตรงกับโอกาสที่จะได้แสดงออกโดยตัวของตนเอง การควบคุมตนเอง การเข้ามามีส่วนร่วม ความมีอิสระของบุคคล และความรับผิดชอบที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมของพนักงาน

3. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) ปัจจัยนี้จะวัดความสำคัญทางการส่งเสริมแทนที่จะเป็นการลงโทษสำหรับการปฏิบัติงาน ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การ จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้ องค์การที่ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือบุคลากรใหม่ ย่อมจะกระตุ้นแรงจูงใจทางด้านที่จะเข้าไปผูกพันได้ความต้องการของพวกเขา คือ บรรยากาศของงานที่มีความอบอุ่นและการสนับสนุน

4. รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) ปัจจัยนี้จะวัดการรับรู้ทางการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษภายในสถานการณ์ของการทำงาน อธิบายด้านของบรรยากาศนี้ว่า ภายในสภาพแวดล้อมที่ให้ความสำคัญการจัดการรางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษนั้น ย่อมจะเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของบุคลากรทางด้านความสำเร็จและความผูกพันได้ และจะลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวได้

5. ความขัดแย้ง (Conflict) จะเป็นการวัดการรับรู้ที่ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจว่าองค์การสามารถทนความขัดแย้งหรือความแตกต่างในแง่ความคิดเห็น เป็นต้นว่าผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดี รับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นก็นำเอาออกมาตกลงแก้ไขกัน

6. มาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standard and Expectations) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานและความชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานภายในองค์การว่า ได้มีการตั้งมาตรฐาน

การปฏิบัติงานไว้สูงเพียงใด ระดับมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยบุคลากรนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

7. ความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ (Identity) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จากการศึกษาค้นพบว่าความจงรักภักดีต่อกลุ่มช่วยให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันยิ่งขึ้นและช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8. ความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk Taking) เป็นการรับรู้ความรู้สึกของบุคลากรว่าการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การนั้นกระทำอย่างระมัดระวังเกินไปหรือว่าได้มีการเสี่ยงกระทำ ในสิ่งที่ทำหายอย่างเหมาะสม

Halpin และ Croft (1996 : 135-136) ได้ศึกษาองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การในโรงเรียนประถมศึกษา โดยใช้แบบทดสอบที่สร้างขึ้นเพื่อใช้วัดบรรยากาศองค์การชื่อ Organizational Climate Description Questionnaire (OCDQ) โดยสรุปการแบ่งบรรยากาศองค์การจากพฤติกรรมของบุคคลสองกลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้บริหาร (Leader Emphasis) ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ด้าน ดังนี้

1.1 การเน้นที่งาน (Production Emphasis) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่าควบคุมนิเทศใกล้ชิดเกินไป ออกคำสั่งให้ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัดโดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้บุคลากรได้ซักถามหรือโต้แย้ง

1.2 ความห่างเหิน (Aloofness) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่ามีความสัมพันธ์กับผู้อำนวยการในองค์การเฉพาะแต่ในแบบที่เป็นทางการเท่านั้น ทำให้ผู้บริหารห่างเหินจากบุคลากรมาก

1.3 ความเอาใจใส่ (Consideration) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่ามีความเมตตา ช่วยเหลือเกื้อกูลบุคลากรทั้งในด้านการปฏิบัติงานและธุรกิจส่วนตัวเท่าที่จะทำได้

1.4 การให้ความช่วยเหลือ (Trust) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผู้บริหารว่ามีความตั้งใจที่จะพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้า พยายามกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน โดยไม่ใช้วิธีการควบคุมตรวจตรา แต่ใช้วิธีปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากร

2. พฤติกรรมของเพื่อนร่วมงาน (Faculty Behavior) มี 4 ด้าน ดังนี้

2.1 ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวาง (Hindrancel) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่าขาดความสะดวก ไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงานอันเนื่องจากกฎระเบียบข้อบังคับข้ยมข้มเกิน ไป หรือมีงานพิเศษมากเกิน ไป

2.2 ความใกล้ชิดสนิทสนม (Intimacy) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่ามีความสัมพันธ์และรับรู้สุขทุกข์ของกันและกันดี

2.3 การไม่ให้ความร่วมมือ (Disengagement) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่าไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเท่าที่ควร การทำงานมีลักษณะต่างคนต่างทำไม่ประสานสัมพันธ์กัน

2.4 ขวัญ (Esprit) หมายถึง ความรู้สึกของผู้อำนวยการที่มีต่อเพื่อนร่วมงานว่ามีขวัญกำลังใจดี เพราะสิ่งที่แต่ละคนต้องการต่างก็ได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี

Likert (1976 : 197-211) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การแบ่ง ออกได้ 8 ด้าน ดังนี้

1. กระบวนการใช้ภาวะผู้นำ (Leadership Process Used) หมายถึง พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้บริหาร ซึ่งเป็นไปในทางส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมากน้อยเพียงใด

2. ลักษณะการจูงใจ (Character of Motivational Forces) หมายถึง วิธีการส่งเสริมกำลังใจผู้อำนวยการให้ทำงานที่ผู้บริหารนำมาใช้ทั้งที่เป็นสิ่งจูงใจภายนอกและภายใน

3. ลักษณะการติดต่อสื่อสาร (Character of Communication Process) หมายถึง สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์การว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด ส่งเสริมความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการได้ดีเพียงใด

4. ลักษณะการเสวนากัน (Character of Interaction-influence Process) หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ค้บบัญชาว่ามีมากน้อยเพียงใด และก่อให้เกิดความหว้นเกรงหรือความไว้เนื้อเชื่อใจกันและกัน

5. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ (Character of Decision-making Process) หมายถึง ผู้บริหารเลือกใช้วิธีการตัดสินใจที่เหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์เพียงใด และก่อให้เกิดความหว้นเกรงหรือความไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกัน

6. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง (Character of Goal Setting or Ordering) หมายถึง การที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้อำนวยการได้มีโอกาสในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายขององค์การเพียงใด

7. ลักษณะการของกระบวนการควบคุม (Character of Control Process) หมายถึง ผู้บริหารเคร่งครัดต่อการควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติงานหรือไม่ มีสายการบังคับบัญชาอย่างน้อยเพียงใด

8. การฝึกอบรม (Training) หมายถึง ระดับของมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารมุ่งให้บรรลุอยู่ในระดับสูงอย่างน้อยเพียงใด และบุคลากรได้รับการอบรมด้านการปฏิบัติงานตามความต้องการของบุคลากรหรือไม่เพียงใด

Argyris (1972 : 4) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การของธนาคารและได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านองค์การรูปนัย (Formal Organization) ประกอบด้วยตัวแปรด้านนโยบายระเบียบ ข้อบังคับ และการพรรณนางาน

2. ด้านบุคลากร (Personal) ประกอบด้วยความต้องการ ค่านิยม และการได้รับการปฐมนิเทศ

3. ด้านองค์การอุปนัย (Information Organization) ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวกับมิตรสัมพันธ์ในกลุ่มแบบของบรรยากาศองค์การ

Campbell และ Beaty (2006 : 61) ได้กล่าวไว้ว่า รายละเอียดองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ มีดังนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึง จำนวนวิธีการ ซึ่งใช้ในการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นในองค์การ โครงสร้างองค์การ บรรยากาศองค์การ กระบวนการขององค์การ ความพึงพอใจในงานที่ทำผลการปฏิบัติงานขององค์การ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (Reward Punishment Relationship) หมายถึง จำนวนการให้รางวัล เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลงานและความดีความชอบ

3. การรวมอำนาจการตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึง การสงวนอำนาจในการตัดสินใจที่สำคัญไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง

4. การเน้นผลสัมฤทธิ์ (Achievement Emphasis) หมายถึง ความต้องการของบุคคลในองค์การที่จะร่วมปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

5. การเน้นการฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์การพยายามสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การด้วยการจัดฝึกอบรมและพัฒนา

6. ความมั่นคงกับการเสี่ยงภัย (Security Versus Risk) หมายถึง แรงกดดันภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและความตึงเครียดของบุคคลในองค์กร

7. ความเปิดเผยกับการป้องกันตนเอง (Openness Versus Defensiveness) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรพยายามปกปิดความผิดพลาดที่จะคิดต่อคบหากันอย่างเปิดเผยและร่วมมือร่วมกัน

8. สถานภาพและขวัญ (Status and Moral) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในองค์กรซึ่งรู้สึกว่าองค์กรเป็นสถานที่ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเขา

9. การยอมรับและการส่งข้อมูลกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรรู้ว่าผู้บริหารคิดอย่างไรกับการทำงานของเขา และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

10. ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร (General Organizational Competence และ Flexibility) หมายถึง องค์กรรู้เป้าหมายประสงค์ของตนเองว่าคืออะไรและดำเนินการตามเป้าหมายประสงค์นั้นอย่างมีความคล่องตัว แสวงหาสิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งความยากน้อยของการคาดการณ์ปัญหา พัฒนาวิธีการใหม่ ๆ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรตามแนวความคิดและทฤษฎีของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรมีหลากหลายคุณลักษณะ มีความแตกต่างกันในแต่ละองค์กร ขึ้นอยู่กับความแตกต่างหลาย ๆ ด้าน เช่น เป้าประสงค์ขององค์กรการบริหารงาน โครงสร้าง ลักษณะงาน ค่าตอบแทน เป็นต้น การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงนำเอาแนวคิดของ Litwin and Stringer (1968 : 45-46) เนื่องจากมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับบรรยากาศองค์กรของการปฏิบัติงานขององค์กรเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเป็นหลักในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

### รูปแบบและลักษณะของบรรยากาศองค์กร

สุพัตรา เพชรมณี และ เชี่ยวชาญ อาศุวัฒน์กุล (2538 : 30-32) ได้สำรวจมิติต่าง ๆ ของบรรยากาศองค์กรจากทรรศนะของนักวิชาการและได้แบ่งมิติหรือตัวแปรย่อยออกเป็น 19 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Task Structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ

2. รางวัลตอบแทน (Rewards System) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน มีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน
3. การรวมอำนาจ (Centralization of Authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกรวมอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง
4. การสนับสนุนให้บุคลากรมีการอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์กรมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร
5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security and Risk) หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้ มีการแสดงออกริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ โดยปราศจากการกระทบกระทั่งต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
6. การยินยอมให้มีความขัดแย้งในองค์กร (Tolerance of Conflict) หมายถึง ระดับที่ความขัดแย้งในองค์กรสามารถเปิดเผยกันได้ หรือเป็นเรื่องปกติธรรมดา
7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง การรับรู้และยกย่องในผลงานที่ดีเด่นของบุคลากร
8. ขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์กรมีสภาพที่น่าอยู่ น่าปฏิบัติงาน
9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง องค์กรมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่
10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์กรประสบความสำเร็จ (Motivation to Achieve) หมายถึง บุคลากรที่มีแรงจูงใจที่จะทำงานในองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์
11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่บุคลากรมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานหรือตัดสินใจ
12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชาได้สร้างความอบอุ่นและสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึง ระดับที่องค์กรมีอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน



15. การติดต่อสื่อสารที่เปิดเผย (Openness of Communication) หมายถึง ระดับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน

16. การแบ่งชั้นต่าง ๆ ในองค์กร (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์กร

17. การใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุม (Use of Control Data) หมายถึง ระดับข้อมูลรายงานต่าง ๆ ถูกนำมาใช้ในการควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

18. ความแตกต่างภายในองค์กร (Heterogeneity) หมายถึง ระดับค่านิยมทัศนคติ หรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์กรมีความแตกต่างกัน

19. สภาพวุฒิภาวะ (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรมีความรับผิดชอบมีสำนึกหรือวุฒิภาวะในการทำงาน

สุพัตรา เพชรมูณี (2541 : 23-24) ได้สรุปลักษณะของบรรยากาศองค์กรที่เอื้ออำนวยต่อการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

1. มีการกำหนดนโยบายของการพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน และนโยบายดังกล่าวต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารระดับสูง ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะเป็นปัจจัยผลักดันให้บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญของการพัฒนาตนเอง ตลอดจนรับรู้ว่าการพัฒนาตนเองเป็นความต้องการขององค์กร

2. ปรัชญาของการจัดการ ในองค์กรที่จะส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรต้องไม่มีลักษณะ เผด็จการ หากแต่ต้องมีลักษณะประชาธิปไตย คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยมีแนวความคิดขั้นพื้นฐานว่ามนุษย์ในองค์กรปรารถนาที่จะพัฒนาตนเอง สร้างสรรค์ผลงานแสวงหางานที่ท้าทายหรืองานที่มีความสำคัญขององค์กรและต้องการความรับผิดชอบในการทำงาน

3. โครงสร้างขององค์กรต้องมีความยืดหยุ่น มีความคล่องตัวและเป็นการกระจายอำนาจ

4. ควรมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับโครงการพัฒนาบุคลากรอย่างเพียงพอ เพราะงบประมาณเป็นตัวชี้ว่าองค์กรมีนโยบายให้ความสำคัญแก่การพัฒนาบุคลากรมากน้อยเพียงใด

5. ระบบการให้รางวัลตอบแทนจะต้องมีความสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลและความต้องการขององค์กร กล่าวคือ ระบบการให้รางวัลขององค์กรจะต้อง

ตอบสนองต่อบุคลากรที่ประสบความสำเร็จหรือมีศักยภาพในการพัฒนาตัวเอง ซึ่งในการให้รางวัลจะต้องมีความยุติธรรม

6. ฝ่ายบริหารจะต้องมีความสามารถในการสร้างบรรยากาศให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความต้องการที่จะแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีความกล้าที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยที่ตัวของเขาเองไม่เกิดความรู้สึกว่ากำลังเสี่ยงอันตรายหากผู้บริหารไม่เห็นด้วย

สมยศ นาวิการ (2544 : 299-300) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. ภาวะทางด้านเศรษฐกิจ เมื่อภาวะเศรษฐกิจดี โครงการที่มีความเสี่ยงภัยมากขึ้นอาจจะยอมรับได้ และความรู้สึกทางด้านความมั่นคงโดยทั่วไป จะเกิดขึ้นกับสมาชิกองค์การ เมื่อภาวะเศรษฐกิจเลวลง งบประมาณจะถูกประหยัด และความระมัดระวังจะเข้ามาแทนที่ความเชื่อมั่นดังกล่าว

2. แบบของความเป็นผู้นำ ทักษะคิดและวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การมีความสำคัญมาก เพราะแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมาที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

3. นโยบายขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษรหรือเป็นนัยก็ตาม สร้างความรู้สึกประทับใจและความรับรู้เกี่ยวกับองค์การ เช่น องค์การที่มีนโยบายการเลื่อนตำแหน่งบุคคลจากภายในจะมีบรรยากาศของการแข่งขันมากกว่าองค์การที่มีมักจะใช้บุคคลภายนอกในตำแหน่งระดับสูง

4. ค่านิยมของผู้บริหารขององค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์การเป็นอย่างมาก องค์การที่มีค่านิยมสูงทางด้านสวัสดิการของบุคลากรมักจะให้เงินบำนาญการรักษาพยาบาล และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ สูงกว่าโดยเฉลี่ย องค์การดังกล่าวนี้ทำให้เกิดบรรยากาศอบอุ่นและเป็นมิตรมากกว่าองค์การที่มีค่านิยมสูงทางด้านกำไรแทนที่จะเป็นความพอใจของบุคลากร

5. โครงสร้างขององค์การ องค์การที่มีการจัดแผนงานตามหน้าที่พร้อมทั้งลำดับ ของผู้บริหาร โดยใช้ชื่อตำแหน่งหน้าที่อย่างชัดเจน อาจจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ค่อนข้างจะไม่คล่องตัวและให้ความสำคัญกับระเบียบวิธีปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในคู่มือ

ในทางตรงกันข้ามองค์การที่ยืดถือโครงสร้างน้อยลงจะมีบรรยากาศของความคล่องตัว การคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ และความไม่เป็นทางการมากกว่า

6. คุณลักษณะของสมาชิก บรรยากาศขององค์การได้รับอิทธิพลจากคุณลักษณะของบุคคลภายในองค์การ เช่น อายุโดยเฉลี่ยของสมาชิก การแต่งกาย จำนวนของผู้บริหารหญิง และแม้กระทั่งการไว้ผมยาวหรือผมสั้นของผู้จัดการชายมีอิทธิพลต่อบุคลิกภาพขององค์การโดยส่วนรวมและมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิก

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2548 : 105-107) กล่าวว่าไว้ว่า แบบบรรยากาศขององค์การ หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานร่วมกันในลักษณะที่แสดงถึงปฏิสัมพันธ์ของคนทุกคนในองค์การแบบบรรยากาศขององค์การมี 6 มิติ คือ

1. บรรยากาศแบบแจ่มใส หรือแบบเปิด (Open Climate) เป็นบรรยากาศที่สมาชิกมีขวัญและกำลังใจดีมาก มีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานเป็นอย่างดี มีงานทำพอเหมาะกับสภาพความสามารถของแต่ละบุคคล มีความภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิกขององค์การ กฎเกณฑ์ระเบียบที่มีความจำเป็นสำหรับการอำนวยความสะดวก การบริหารงานและการควบคุมยังมีอยู่ แต่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ ทำให้ผลผลิตของงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous Climate) เป็นบรรยากาศที่มีแนวโน้มที่จะให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการสร้างความสัมพันธ์ฉันมิตรมากกว่าความพึงพอใจที่เกิดจากผลสำเร็จของงาน ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรทำงานอย่างอิสระ

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled Climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารเน้นความสำเร็จของงาน การควบคุม ควบคุมตรวจตรา และสั่งการให้บุคลากรทำงาน เพื่อผลสัมฤทธิ์ทางการทำงานแม้บุคลากรจะไม่ค่อยมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กันก็ตาม

4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (Familiar Climate) เป็นบรรยากาศที่มีความสัมพันธ์แบบฉันท์มิตรสหาย ผู้บริหารสนใจงานน้อยจนละเลยคำสั่ง กฎเกณฑ์ ระเบียบคำสั่ง หรือนิเทศงาน บุคลากรไม่สนใจทำงานแต่จะมีความสัมพันธ์ในด้านส่วนตัวดี

5. บรรยากาศแบบรวมอำนาจ (Paternal Climate) เป็นบรรยากาศการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชาบริหาร โดยการออกคำสั่ง ควบคุมตรวจตราและนิเทศการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผู้บังคับบัญชาพยายามสร้างความสัมพันธ์ฉันท์มิตร แต่บุคลากรไม่ยอมรับถือความสามารถ ของผู้บริหาร ทำให้เกิดขวัญกำลังใจต่ำ

6. บรรยากาศแบบซีมเซา (Close Climate) เป็นบรรยากาศที่บริหารงานโดยขาดความรู้ไม่มีสมรรถภาพในการบริหารบุคคล บุคลากรเสียขวัญกำลังใจในการทำงาน เพราะขาดความสัมพันธ์อันดีมิตรและขาดความภูมิใจในการทำงานเป็นบรรยากาศที่ไม่พึงประสงค์

Litwin และ Stringer (1968 : 46 - 47) ได้แบ่งลักษณะของบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. บรรยากาศองค์การแบบมุ่งประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1.1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ
- 1.2 ให้การสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร
- 1.3 ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับ

น้อย

- 1.4 ให้การยอมรับว่าผู้อำนวยการเป็นสมาชิกของกลุ่ม

2. บรรยากาศองค์การแบบมุ่งการให้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎ ระเบียบ และขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ อยู่ในระดับสูง

2.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและความเห็นที่ไม่ลงรอย

3. บรรยากาศองค์การแบบมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

- 3.1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตัว

- 3.2 มีการคำนวณเรื่องความเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

- 3.3 ให้การยอมรับและรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3.4 สร้างความประทับใจที่ผู้อำนวยการเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

Steers และ Porter (1979 : 12) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ โดยแบ่งออกเป็น 4 มิติ ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจ และใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก บุคลากรในองค์การจะรับรู้ว่าคุณภาพแวดล้อมในองค์การมี

ลักษณะเข้มงวดน่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้บุคลากรมีอิสระสามารถใช้ดุลยพินิจของตัวเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจบุคลากรมาก บรรยากาศขององค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผยและรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่ใช้เทคโนโลยีแบบประจำมีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจและสร้างสรรค์สูง ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่น สภาพเศรษฐกิจตกต่ำทำให้องค์การต้องปลดบุคลากรออกจากงาน บุคลากรจะมีความรู้สึกว่บรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรกังวลอยู่กับปัญหา ความมั่นคงในองค์การของตน

4. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ(Feed Back) กับบุคลากร ให้บุคลากรทำงานอย่างอิสระย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากขึ้น

Brown และ Moberg (1980 : 31-32) ได้แบ่งรูปแบบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

1. องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการใช้อำนาจ โดยมีโครงสร้างทางอำนาจที่เห็นเด่นชัดและบังคับบัญชาใช้อำนาจเด็ดขาดในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ซึ่งความสัมพันธ์ของคนในองค์การจะเป็นลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องพึ่งพาและเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันก็มีการแข่งขันในระหว่างเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

2. องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท ซึ่งเน้นย้ำในกฎเกณฑ์และระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด บรรยากาศองค์การแบบนี้พัฒนามาจากลักษณะบรรยากาศแบบแรก คือ บรรยากาศขององค์การแบบแรกจะปล่อยให้สมาชิกมีและได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่แต่องค์การที่มีบรรยากาศเน้นการทำหน้าที่ตามบทบาท จะควบคุมการแข่งขันและความขัดแย้งอยู่ภายในกฎเกณฑ์และระเบียบ ซึ่งเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ ทั้งนี้

หากองค์กรใดมีบรรยากาศองค์กรเช่นนี้ ย่อมเป็นการยากที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ ๆ ได้

3. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นการทำงาน ซึ่งให้ความสำคัญกับเป้าหมายขององค์กรเป็นหลักการตัดสินใจหรือประเมินผลการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมักจะพิจารณาว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ การใช้อำนาจหน้าที่จะเกิดความชอบธรรมก็ต่อเมื่อใช้อำนาจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากคนที่ทำงานในบรรยากาศองค์กรมีลักษณะนี้ ไม่มีความรู้หรือทักษะที่องค์กรต้องการแล้ว องค์กรจะหาคนมาแทนที่โดยทันที

4. องค์กรที่มีบรรยากาศเน้นความสำคัญของคน โดยองค์กรเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการของสมาชิกในองค์กร มีการจ่ายค่าตอบแทนที่ก่อให้เกิดความพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน

Halpin และ Croft (1996 : 150-151) ได้ตั้งเกณฑ์ในการจัดบรรยากาศองค์กรโดยคิดจากคะแนนทั้ง 8 ด้าน จากพฤติกรรมขององค์กรที่เป็นคะแนนมาตรฐานพิจารณาจัดเป็นบรรยากาศองค์กร 6 แบบ ดังนี้

1. บรรยากาศแบบเปิด (Open Climate) มีลักษณะคือ บรรยากาศที่ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็น และความสามารถ หน่วยงานมีชีวิตชีวาและก้าวหน้าอยู่เสมอ งานบรรลุเป้าหมายและรวดเร็ว บรรยากาศแบบนี้เปิดโอกาสและส่งเสริมขวัญและกำลังใจแก่ผู้ร่วมงาน ผู้บริหารมีความเป็นกันเองและจริงใจ มีลักษณะของความยืดหยุ่นและมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือขวัญและกำลังใจของเพื่อนร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง การให้ความช่วยเหลือจากผู้บริหารปานกลาง การเน้นที่งานต่ำ

2. บรรยากาศแบบอิสระ (Autonomous Climate) คือ บรรยากาศที่ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และคำนึงถึงความต้องการของผู้ร่วมงาน แต่น้อยกว่าบรรยากาศแบบเปิด ผู้บริหารจะเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือตัดสินใจเป็นบางเรื่อง ผู้ร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยดีและมีความพอใจที่ได้ร่วมงานกัน ไม่มีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางในการทำงาน ผู้บริหารให้ความยุติธรรมแก่ทุกคนและพยายาม ให้ผู้ร่วมงาน ได้รับผิชอบ โดยไม่แสดงการจับผิดผู้บริหารต้องทำงานหนักเพื่อตัวเองและไม่แสดงการเห็นแก่ตัว ผ่อนปรนและยืดหยุ่นตามสถานการณ์เพื่อความเหมาะสม ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้คือขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ



ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นที่งานต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารปานกลาง การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

3. บรรยากาศแบบควบคุม (Controlled Climate) คือ บรรยากาศที่ผู้บริหารต้องการจะให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมายประการเดียว ความต้องการหรือความจำเป็นของผู้ร่วมงานจะถูกพิจารณาเป็นอันดับรองลงมา ผู้ร่วมงานต้องทำงานหนักไม่มีเวลาสังสรรค์ซึ่งกันและกัน ผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือน้อย มีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางมาก ความสนิทสนมน้อยผู้บริหารไม่ปล่อยให้ผู้ร่วมงานทำงาน โดยอิสระแสดงความรับผิดชอบ ผู้บริหารทำงานหนักเพื่อเป็นตัวอย่างและต้องการให้งานทุกอย่างดำเนินการโดยสมบูรณ์แบบ ลักษณะเฉพาะของบรรยากาศแบบนี้คือขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานต่ำ การเน้นที่งานสูง ความเอาใจใส่ของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารปานกลาง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมของผู้ร่วมงานต่ำ

4. บรรยากาศแบบเป็นกันเอง (Familiar Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงความสนิทสนมระหว่างผู้บริหารกับผู้ร่วมงาน ซึ่งเน้นความต้องการและความจำเป็นของบุคคลเป็นสำคัญ ผู้บริหารมักจะไม่วางใจในการทำงานของผู้ร่วมงาน ซึ่งจะเป็นผลที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกันเองในหมู่ผู้ร่วมงาน หน่วยงานจะประสบปัญหาในการดำเนินงานตามเป้าหมาย ผู้ร่วมงานมีภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ทุกคนในหน่วยงานเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ต่างคนต่างมีความรู้สึกว่าหน่วยงานของตนเองเปรียบเสมือน “ครอบครัวใหญ่ที่แสนสุข” ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้คือ การให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมของผู้ร่วมงานสูง ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานปานกลาง ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง ความห่างเหินของผู้บริหารต่ำ การเน้นที่งานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง

5. บรรยากาศแบบฉันทน์พ่อกับลูก (Paternal Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงผู้บริหารพยายามที่จะให้ผู้ร่วมงานได้รับความพอใจ ผู้ร่วมงานมีความรู้สึกที่ถูกบังคับมากกว่า จะเกิดแรงจูงใจขึ้นเอง บรรยากาศแบบนี้จึงมีลักษณะค่อนข้างปิด ผู้ร่วมงานไม่ให้ความร่วมมือมาก เพราะผู้บริหารไม่สามารถควบคุมสถานการณ์ได้ตลอดเวลา ผู้ร่วมงานขาดขวัญและกำลังใจ

ในการทำงานเพราะหน่วยงานสนองความต้องการในระดับต่ำ ผู้ร่วมงานไม่นิยมคบค้าสมาคมภายในกลุ่ม ผู้บริหารจะคอยควบคุมตรวจตราและคอยแนะนำผู้ร่วมงานเสมอ เพราะต้องการความสำเร็จของผลงานสูงจนบางครั้งกลายเป็นว่าผู้บริหาร คือ “คุณพ่อผู้ดีไปเสียทุกอย่าง” ลักษณะของบรรยากาศแบบนี้ คือ การเน้นที่งานสูง การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน

สูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่ำ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานต่ำ ขวัญและกำลังใจของเพื่อนร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารปานกลาง ความห่างเหินของผู้บริหารต่ำ ความเอาใจใส่ของผู้บริหารสูง

6. บรรยากาศแบบปิด (Closed Climate) คือ บรรยากาศที่แสดงถึงการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานมากที่สุด การดำเนินงานต่าง ๆ ในหน่วยงานไม่ราบรื่นและขาดความก้าวหน้า ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ ทุกคนในหน่วยงานรู้สึกที่ต้องแบกภารกิจที่หนักงานต่าง ๆ มีอุปสรรค ทุกคนรู้สึกผิดหวังและรู้สึกเหมือนตนเองถูกพันธนาการ ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ผู้บริหารจะห่างเหินจากผู้ร่วมงานมักจะกระตุนด้วยวาจา แต่มักจะไม่ได้ผลเพราะผู้บริหารมักจะสร้างผลงานให้แก่ตนเอง และขาดแรงจูงใจเพื่อนร่วมงาน การมอบหมายความรับผิดชอบไม่ถูกต้อง ผู้ร่วมงานทำงานแบบ “เช้าชามเย็นชาม” เพราะความสิ้นหวัง ลักษณะบรรยากาศแบบนี้ถ้าเกิดขึ้นที่หน่วยงานใดควรจะต้องมีการแก้ไข โดยคว้นลักษณะบรรยากาศแบบนี้ คือ การไม่ให้ความร่วมมือของผู้ร่วมงานสูง ภาวะที่เป็นอุปสรรคขัดขวางสูง ความสนิทสนมระหว่างผู้ร่วมงานปานกลาง ขวัญและกำลังใจของผู้ร่วมงานต่ำ การให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารต่ำ ความห่างเหินของผู้บริหารสูง การเน้นที่งานสูงความเอาใจใส่ของผู้บริหารต่ำ

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า บรรยากาศในองค์การ เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การตลอดจนผู้บริหารในองค์การ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรนี้มาเทียบกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า บรรยากาศในองค์การ ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5

## ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 1. ความหมาย

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

## 2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด การใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพ (Effectiveness) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Efficiency) โดยทั่วไปมักหมายถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน (Performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่ถ้ามีผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ มีนักวิชาการชาวต่างประเทศและนักวิชาการไทยได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ดังต่อไปนี้

เชิงเศรษฐศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2539) อ้างถึงใน ชานินทร์ สุทธิคุณุช (2543) ซึ่งให้เห็นว่า ประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดย ประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีสะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

เชิงสังคมศาสตร์ แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ชูป กาญจนประกร (2502:40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือ ความมุ่งมั่นปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหาร

ราชการได้ผลสูงสุด คู่กับที่ได้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

อุทัย หิรัญโต (2525:123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผล การปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human Satisfaction and Benefit Produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามา พิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2526 : 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ชำเลื่อง พุดพรหม (2545 : 11) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถของบุคลากร องค์กร เครื่องอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกิจกรรม ซึ่งมุ่งผลผลิต ผลลัพธ์โดยสัดส่วนกับความพยายามที่ลงทุนไปก่อนหน้านี้

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์การผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์การของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นมีผู้ที่ศึกษาไว้มากซึ่งในการศึกษาได้ให้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำนวนไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Task Performance) หรือเรียกว่า พฤติกรรมตามบทบาท (In-Role Behavior) (e.g., Jex, 1998:52-54) และกลุ่มที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม (Overall Performance) ซึ่งได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นพฤติกรรมทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอันหมายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวมเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษานี้

ติน ปรัชญพทุทธิ และ อิศระ สุวรรณผล (2544 : 130) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุดโดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุและบุคลากรลงในขณะที่พยายามเพิ่มความแม่นยำความเร็ว และ ความราบเรียบของการบริหารให้มากขึ้น นอกจากนั้น ธงชัย สันติวงษ์

(2546:29-31) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่าเป็นการเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายองค์กร ความมีประสิทธิภาพจึงหมายถึง การมีสมรรถนะสูงสามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถภาพและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติจากภายนอกได้ด้วย ด้วยเหตุนี้เอง สิ่งที่จะชี้ว่าองค์กรมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด จึงมีในเกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ “การอยู่รอด” (Survival) ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อสภาวะการณ์และสิ่งใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นและสามารถสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความมีประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร จึงเท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขแฝงเอาไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานภายในเสมอ และประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้โดยหลักการแล้วองค์กรควรจะมีทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ก็ปรากฏให้เห็นอยู่บ่อยครั้งว่าองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง คือ องค์กรบางแห่งอาจมีประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายได้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ซึ่งอาจปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีกระบวนการขั้นตอน และศึกษาสภาพปัญหาในการทำงาน (การให้บริการ) กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (การให้บริการ) ดำเนินการใส่กิจกรรมแทรก ผลที่เกิดขึ้นเป็นผลงานคือมีการพัฒนาคุณภาพการทำงาน (การให้บริการ) ในด้านบุคลากร ด้านระบบงานด้านอาคารสถานที่ และด้านเทคโนโลยี สมคิด บางโม (2540 : 193) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย

1. วัตถุประสงค์ของงานที่มีคุณค่าที่แท้จริงไม่ว่าจะปฏิบัติงานอะไร ถ้าข้าราชการรู้ว่าสิ่งที่ตนทำนั้นมีค่ามีประโยชน์อย่างแท้จริงย่อมตั้งใจปฏิบัติงานที่มีคุณค่านั้น ๆ มากกว่างานที่ไม่มีประโยชน์ หรือมีคุณค่าน้อยในขณะที่เงินเดือนเท่ากันข้าราชการย่อมสนใจงานที่มีคุณค่ามากกว่า

2. สถานที่ปฏิบัติงานหรือสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี การจัดสถานที่ปฏิบัติงานสะอาด มีอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกสบายที่เหมาะสม แสงสว่างพอเพียง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว และอยู่กับโต๊ะปฏิบัติงานนานขึ้น ได้ผลงานมากขึ้น ทำให้รักและพอใจในการปฏิบัติงาน ห้องพักรักษาใจให้สะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกพอสมควร



3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน เพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมั่นใจอยู่เสมอว่าตำแหน่งหน้าที่ที่ตนกระทำนั้นจะเป็นอะไร ผู้บริหารที่ดีจะต้องพยายามสนับสนุนให้ลูกทีมของตนก้าวหน้าต่อไปให้มากที่สุด หาโอกาสให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น สนับสนุนให้เรียนต่อหรือเข้ารับการอบรมสัมมนา

### 3. การวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

ในการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี 2551 มี 5 ระดับ คือ ระดับดีเด่น ระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับต้องปรับปรุง โดยวัด 2 ด้าน จำนวน 13 ข้อ ประกอบด้วย 1) ด้านผลงาน จำนวน 5 ข้อ และ 2) ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สุนันท์ สาคร (2556 : 198) ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ โดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยสมการเชิงโครงสร้าง อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance .05) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.63 2) ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในชุมชนมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.32 3) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทในชุมชนมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.23 4) ปัจจัยด้านบรรยากาศขององค์กรมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.20 5) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.15

ฉลอง นาคเสน (2556 : 168) ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มี 4 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ 2) ปัจจัยความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3) ปัจจัยการรับรู้บทบาท และ 4) ปัจจัยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิทยุสถานีวิทยุโทรทัศน์ กงทัพบก ช่อง 5

วิธีการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กงทัพบก ช่อง 5 สามารถทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมมากที่สุดในปัจจุบัน ได้แก่ การใช้เทคนิค การฝึกอบรม โดยอาศัยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในการฝึกอบรม ทั้งนี้เนื่องจากการฝึกอบรมเป็น กระบวนการขององค์การที่จะพัฒนาบุคคล เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบแบบแผน ช่วยให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ ความชำนาญ ประสิทธิภาพที่เหมาะสม การ ฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่การแก้ไขปัญหาการทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ ซึ่ง ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ประโยชน์ของ การฝึกอบรม ประเภทของการฝึกอบรม และเทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร ตามลำดับ

### 1. ความหมายของการฝึกอบรม

ปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมุ่งเน้นการ เพิ่มทั้งคุณภาพและประสิทธิภาพทรัพยากรบุคคล นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของการ ฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกันดังนี้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรใน องค์การ อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ (นิรันดร์ จุลทรัพย์, 2542 : 5) สอดคล้องกับแนวคิด ของ บรรเจิด สาริพัฒน์ (2532 : 124) ซึ่งได้แสดงทัศนะไว้คล้ายคลึงกัน ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างมีแบบแผนสอดคล้องกับ ความ ต้องการขององค์การ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี ขึ้นในเรื่องความรู้ เจตคติ และทักษะในการทำงาน

จากความหมายของการฝึกอบรม สรุปได้ว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการจัด กิจกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคลากรในองค์การ ได้เพิ่มพูนความรู้ เกิดทักษะในการทำงาน

เปลี่ยนแปลงทัศนคติ เจตคติ ตลอดจนพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

## 2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

เป้าหมายสำคัญของการฝึกอบรมคือ การให้ความรู้ เสริมสร้างทักษะ และปรับทัศนคติ ให้สอดคล้องกับความจำเป็น ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์การ ดังได้กล่าวมาแล้ว วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมตามทัศนะของนักวิชาการมีแตกต่างกันดังต่อไปนี้

ยงยุทธ เกษสาคร (2546 : 20) กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อป้องกันปัญหาความไม่รู้วิธีการปฏิบัติงาน
2. เป็นกรรมวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานผิดพลาด
3. เพื่อให้บุคลากรขององค์การทันสมัยและปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ดี
4. เพื่อช่วยประหยัดรายจ่ายในการสรรหาบุคลากรบรรจุใหม่
5. เพื่อช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างบุคลากรที่ทำงานในองค์การเดียวกัน
7. เพื่อให้โอกาสแก่บุคลากรในการพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง
8. เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความเชื่อมั่นในตนเอง
9. เป็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างต่อเนื่อง
10. ช่วยเสริมสภาพคล่องโอกาสของบุคลากรช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสด้าน

การศึกษา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของส่วนรวม เช่น การพัฒนาคุณภาพ การธำรงรักษาบุคลากร และด้านที่เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาบุคลากรในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต นอกจากนี้วัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมยังมีไว้เพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน และเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้อีกด้วย

## 3. ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร เพราะเมื่อบุคลากร ได้รับคัดเลือกเข้าทำงาน ในองค์การแล้ว ก็ไม่ได้หมายความว่า เขามีความรู้ความสามารถเหมาะสม ทุกอย่างในการทำงาน บุคลากรที่ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วก็ไม่ได้หมายความว่า เขาจะต้องมี

ความรู้ความสามารถที่จะทำงานในอนาคตได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมเกิดขึ้น อยู่ตลอดเวลา จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่ กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การฝึกอบรมให้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรและองค์การเป็นอันมาก เพราะจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ รวมทั้งเปลี่ยนแปลงเจตคติค่านิยมของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ดังนั้น ประโยชน์ที่จะได้รับจากการฝึกอบรมสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ (วิจิตร อวระกุล. 2540 : 24)

1. ประโยชน์ต่อระดับหน่วยงานและองค์การ คือ ช่วยลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงานและค่าตอบแทนบุคลากร ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้านสาธารณูปโภคโดยรวมขององค์การ ช่วยเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อมให้กับองค์การ ช่วยลดความเสี่ยง และอุบัติเหตุจากการทำงาน พัฒนาการทำงานขึ้นพื้นฐานขององค์การให้ถูกต้องและได้มาตรฐาน ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการดีขึ้น เพราะผลจากบุคลากรทำงานดีสามารถสนองความต้องการกำลังคนของหน่วยงานหรือองค์การได้ และช่วยให้หน่วยงานปรับตัวเข้ากับความผันแปรทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีที่จะมีในอนาคต
2. ประโยชน์ต่อระดับผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา คือ ช่วยให้เกิดผลงานที่ดีขึ้น เมื่อบุคลากรตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ส่งผลให้การบริหารสั่งงานสนองนโยบายขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดปัญหาและแก้ไขงานที่ผิดพลาด งานมีคุณภาพมากขึ้น ลดภาระในการปกครอง การบังคับบัญชาและการควบคุมการปฏิบัติงาน ช่วยเสริมสร้างการเป็นผู้นำที่เก่งงาน เก่งคน และเก่งคิด ประหยัดเวลาสำหรับผู้บริหาร ไม่ต้องเสียเวลาในการสอนงานและให้คำแนะนำ
3. ประโยชน์ต่อระดับพนักงานหรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน คือ ช่วยส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตัวพนักงานเอง ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน ช่วยลดอุบัติเหตุหรือการทำงานผิดพลาดซึ่งอาจเกิดจากความไม่รู้วิธีการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้อง ช่วยทบทวนแนวคิดและเจตคติ ทำให้เกิดความสนใจงานในหน้าที่จนเกิดความรักในหน้าที่การงานที่ทำ ช่วยเสริมสร้างทักษะและความสามารถที่สูงขึ้น การทำงานจะประสบความสำเร็จด้วย ความรวดเร็วก่อให้เกิดแรงเสริมและกำลังใจในการทำงาน ช่วยให้บุคลากร ได้มีโอกาสพัฒนา ความทันสมัยและเพิ่มวิทยฐานะตนเอง ทำให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานในโอกาสต่อไป

#### 4. ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมทำได้หลายวิธี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนรู้ให้กับบุคลากร นักวิชาการได้จัดแบ่งประเภทของการฝึกอบรมไว้แตกต่างกัน ดังนี้

วิจิตร อาวะกุล (2540 : 20) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมก่อนทำงาน ( Pre-Service Training or Pre-entry Training) เป็นการศึกษาวิชาความรู้พื้นฐานในโรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย ซึ่งจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาด สอนเน้นหนักไปในเชิงวิชาการ ทฤษฎี หลักการเทคนิค ส่วนการทำงานเป็นหน้าที่ของหน่วยงานและนักศึกษาต้องไปฝึกปฏิบัติหาประสบการณ์เอง ในระยะนี้จึงเป็นการให้การศึกษาในเนื้อหาวิชาการอย่างกว้าง ๆ ทั่ว ๆ ไป

2. การอบรมปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการอบรมให้แก่บุคลากรที่เข้าทำงานในระยะแรกเป็นการแนะนำให้ทราบเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ ประวัติ ภาวะเบียบ โครงสร้าง ผู้บริหาร ลักษณะของงาน สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้คุ้นเคยกับหน่วยงาน รู้สึกมั่นคง มีความเชื่อมั่น และสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้สามารถปรับตัวให้คุ้นเคยกับองค์การ ได้อย่างรวดเร็ว

3. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงาน (Induction Training) เป็นการฝึกอบรมก่อนลงไปปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ในเรื่องของงานวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ที่เข้ามาใหม่หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานใหม่

4. การฝึกอบรมระหว่างปฏิบัติการ (In-Service Training or On-The-Job Training) เป็นการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญในหน้าที่ที่บุคคลทำอยู่ โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยงานในขณะที่รับการฝึกอบรม

5. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง (Special Training) เป็นการอบรมเทคนิคหรือรายละเอียดเฉพาะเรื่องที่เกิดขึ้นเฉพาะหน่วยงาน เพื่อเสริมงานหลักให้ได้ผลยิ่งขึ้น

6. การอบรมพิเศษ (Special Training) เป็นการอบรมรายการพิเศษ นอกเหนือจากการอบรมที่กล่าวมาแล้ว เป็นการอบรมเพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม เช่น อบรมอาสาสมัคร การอบรมอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

วิบูลย์ บุญยชโรกุล (2545 : 14) แบ่งประเภทหรือทางเลือกในการฝึกอบรมออกเป็น 5 กลุ่ม ตามความเหมาะสมของตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนความอาวุโสของบุคลากรแตกต่างกัน คือ

1. การฝึกอบรมงานที่ทำในองค์กร เช่น การสอนงาน การให้พี่เลี้ยงให้เป็นผู้ช่วย
2. เข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร หมายถึง การให้โอกาสที่จะเรียนรู้หน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่นในองค์กร เช่น การหมุนเวียนงาน
3. เข้าร่วมกิจกรรมภายนอก เช่น มอบหมายให้ไปช่วยงานหน่วยงานอื่น ๆ ไปเยี่ยมชมกิจการขององค์กรอื่น
4. หลักสูตรการฝึกอบรมภายใน จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการเฉพาะขององค์กร
5. หลักสูตรฝึกอบรมภายนอก ซึ่งมีความหลากหลายของเนื้อหา ระยะเวลา วิธีการและสถานที่ บางหลักสูตรเป็นการเรียนแบบทางไกลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้ว บางหน่วยงานอาจแบ่งประเภทของการฝึกอบรมออกเป็นหมวดใหญ่ ๆ คือ การฝึกอบรมตามความต้องการของงาน (Job Requirement) การฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับงาน (Job Related Training) การฝึกอบรมเพื่อรับตำแหน่งหรือหน้าที่สูงขึ้น (Up-Ward Mobility Training) การฝึกอบรมที่มีความสัมพันธ์กับวิชาชีพ (Career Related Training)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับประเภทของการฝึกอบรม พบว่า นักวิชาการแบ่งประเภทการฝึกอบรมได้หลายวิธีแตกต่างกันไป ทั้งนี้แล้วแต่ลักษณะและวัตถุประสงค์ในการจัดการฝึกอบรม เช่น แบ่งเป็นการฝึกอบรมก่อนทำงาน การฝึกอบรมระหว่างทำงาน หรืออาจจะแบ่งย่อยออกเป็นการฝึกอบรมก่อนทำงาน การปฐมนิเทศ การฝึกอบรมพิเศษ เป็นต้น แต่สำหรับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน กงทัพบกช่อง 5 ด้านการจัดการปัญหา ด้านการจัดสภาวะแวดล้อม และด้านการสื่อสารสารสนเทศ โดยอาศัยหลักการด้านการทำงานเป็นทีม การรับรู้ในบทบาทหน้าที่ โดยใช้โปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมที่ผู้วิจัยจัดขึ้นนี้ เป็นการฝึกอบรมนอกเวลาปฏิบัติงาน (Off-The-Job Training) โดยผู้วิจัยเป็นคนวางแผนในการจัดฝึกอบรม และจัดฝึกอบรมในห้องประชุมที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีเวลาอย่างเต็มที่ เพื่อให้ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน กงทัพบกช่อง 5 ได้นำสิ่งที่ได้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนไปเป็นพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปผสมผสานให้เหมาะสมกับการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ รวมทั้งการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์

โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ด้วย โดยใช้เทคนิค การฝึกอบรมแบบผสมผสานหลายวิธี ซึ่งผู้วิจัย จะได้กล่าวถึงในลำดับต่อไป

## 5. เทคนิคการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร

เทคนิคการฝึกอบรม หมายถึง วิธีการสอนการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะทำให้ ผู้รับการอบรมเกิดการเรียนรู้ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรตามวัตถุประสงค์ ของ การฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรมจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ ของการฝึกอบรมแต่ละเทคนิคมีลักษณะเฉพาะ ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องพิจารณาเลือกเทคนิค ให้เหมาะสม ปัจจุบันมีเทคนิคการฝึกอบรมให้เลือกมากกว่า 30 วิธี (วิบูลย์ บุญยชโรกุล, 2545 : 16) แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยรวบรวมมาเฉพาะวิธีที่นิยมใช้กันมากและเทคนิคเฉพาะที่นิยม ใช้ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมเท่านั้น ซึ่งแต่ละวิธีมีรายละเอียด ดังนี้ (วิบูลย์ บุญยชโรกุล, 2545 : 16-20)

1. การบรรยาย(Lecture) หรือการสอน (Instruction) เป็นวิธีที่ใช้กันมากที่สุดในการ ฝึกอบรม เป็นการนำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรหรือผู้ทรงคุณวุฒิ โดยทั่วไปจะ เป็นการสื่อสารทางเดียว โดยผู้เรียนจะเป็นผู้รับฟัง สังเกต และทำความเข้าใจกับหลักการ แนวคิด และวิธีการที่วิทยากรนำเสนอ ถึงแม้จะเรียกวิธีนี้ว่า เป็นการบรรยาย ซึ่งหมายถึงการ นำเสนอ โดยการพูดแต่ในทางปฏิบัติ ผู้บรรยายที่ดีมักจะมีสื่อที่จะช่วยให้ผู้เรียน ได้ใช้ประสาท สัมผัสมากกว่าการฟังเพียงอย่างเดียว เช่น มีการนำเสนอประเด็นสำคัญโดยใช้เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ ใช้วีดิทัศน์หรือภาพยนตร์ช่วยให้เห็นภาพที่ยากต่อการอธิบาย และมีเอกสาร ประกอบการบรรยาย

2. การอภิปราย (Discussion) คือ การจัดให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพูด แสดงความคิดเห็นและมุมมองของตนเองให้คนอื่นฟัง ในประเด็นที่เป็นปัญหาหรือความสนใจ ของคนทั้งกลุ่มผู้พูดอาจเป็นผู้ทรงคุณวุฒิหรือวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งหมด (Panel Discussion) หรืออาจเป็นการอภิปรายเฉพาะ ในกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Group Discussion) ก็ เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อค้นหา พิจารณา และดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือหา ข้อเสนอที่เป็นความสนใจร่วมกัน

3. การสาธิต (Demonstration) เป็นการสอนโดยการอธิบายหลักการ ทฤษฎี และ แสดงวิธีการตามลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องของการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือ ฯลฯ เพื่อให้ผู้เรียน ได้สังเกตเข้าใจ และปฏิบัติตามหลักการและกระบวนการที่ถูกต้อง หลังจากที่ได้อธิบาย และ แสดงให้ดูแล้วจะต้องให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติทันที โดยวิทยากรจะคอยสังเกตวิธีการและขั้นตอนใน



การปฏิบัติ คอยให้คำแนะนำหรือแก้ไขข้อบกพร่อง จนกว่าจะสามารถปฏิบัติได้ถูกต้อง ตามเกณฑ์ที่กำหนด การอธิบาย และแสดงวิธีการตามลำดับขั้นตอนอาจทำโดยใช้เทปวีดิทัศน์ หรือภาพยนตร์

4. การระดมความคิด (Brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ ที่อาจถูกมองข้ามไป สำหรับวิธีนี้การคิดอย่างสร้างสรรค์มีความสำคัญมากกว่าการคิดวิเคราะห์ตามวิธีการที่ใช้โดยทั่วไป วิธีการของการระดมความคิดก็คือการเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันทีอย่างเป็นอิสระโดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการการถูกคัดค้านหรือวิจารณ์จากสมาชิกภายในกลุ่มมีการกระตุ้นให้สมาชิกเสนอความคิดให้หลากหลายให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ แนวคิดทุกอันจะถูกบันทึกไว้ เมื่อรวบรวมแนวคิดหรือวิธีการได้ทั้งหมดแล้วก็นำมาจัดกลุ่ม แล้วนำเอาแต่ละกลุ่มแนวคิดนั้นมาวิเคราะห์วิจารณ์เพื่อหาแนวทางที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุดที่จะใช้แก้ปัญหานั้น

5. การศึกษากรณี (Case Study) เป็นวิธีการสร้างประสบการณ์ในการวิเคราะห์ค้นหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ ทักษะในการรับฟัง ฯลฯ โดยให้ผู้เรียนอ่านหรือ รับฟังเหตุการณ์ที่เป็นจริงหรือสมมติขึ้น แล้วทำการศึกษาหาวิธีการที่จะแก้ไข จากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์และแนวทางการปัญหาของตนเองหรือของกลุ่มต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วยกัน โดยวิธีนี้สมาชิกทั้งหมดจะได้เรียนรู้และเปรียบเทียบวิธีการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางการแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ภายในทันที

6. การศึกษาดูงานหรือทัศนศึกษา (Field Trip) เป็นการจัดกลุ่มให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเดินทางไปยังสำนักงาน โรงงาน หรือโครงการ เพื่อเปิดโอกาสให้ได้เรียนรู้จากการรับฟังและสังเกตวิธีการทำงาน การใช้เครื่องมือ หรือสิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งยากต่อการนำเสนอในห้องเรียน ก่อนการเดินทางจะต้องให้ผู้เข้าอบรมได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่ที่จะดูงาน จุดเด่น และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ เมื่อไปมาแล้วอาจให้เขียนรายงานหรือจัดให้มีการรายงานสรุปผล เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศและสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มอีกด้วย

7. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) เป็นวิธีการที่เหมาะสมในการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและการรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น โดยการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าไปแสดงบทบาทของผู้อื่นซึ่งมีสภาพแวดล้อมทางสังคม ทัศนคติ และค่านิยม

แตกต่างกันหรือตรงกันข้ามกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม หลังจากการแสดงผลบทบาทสมมติแล้ว วิทยากรจะต้องอธิบายชี้ให้เห็นประเด็น เพื่อก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมไปสู่ สิ่งที่เป็นที่ยอมรับในองค์กรและสังคมโดยรวม

8. การสร้างสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าไป อยู่ในเหตุการณ์ เงื่อนไข สภาพแวดล้อม หรือกระบวนการคล้ายจริงที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติ ตัดสินใจแก้ปัญหาที่สถานการณ์ที่ถูกสร้างขึ้น วิธีนี้จะใช้เมื่อการฝึกปฏิบัติของจริงอาจมีค่าใช้จ่ายสูงเกินไปหรือมีอันตรายมาก

9. การฝึกปฏิบัติงาน (On-The-Job-Training) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่จัดให้มีขึ้น ในที่ทำงาน โดยมีผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในงานที่ต้องเรียนรู้เป็นผู้ทำหน้าที่สอนให้ ปฏิบัติงานได้ เช่นเดียวกับบุคลากรคนอื่น ๆ มักจะจัดให้กับบุคลากรใหม่ เพื่อช่วยให้บุคลากร ดังกล่าวสามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น โดยเร็ว รวมทั้งกรณีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานซึ่ง จะต้องเริ่มดำเนินการ โดยไม่มีโอกาสจัดให้มีที่ฝึกอบรมในชั้นเรียนตามปกติ การฝึกอบรมวิธีนี้ ให้ได้ผลจะต้องทำตามกระบวนการที่ถูกตั้งไว้ กล่าวคือ มีการวิเคราะห์หน้าที่และความ รับผิดชอบเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม กำหนดวัตถุประสงค์กำหนด เนื้อหาสาระ และ ทักษะ ที่ต้องเรียนรู้ แล้วจึงดำเนินการฝึกอบรม ประเมินผล ตามลำดับ

10. กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมซึ่งใช้ กลุ่มเพื่อ ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรม ทัศนคติ การเข้าใจ คน วิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคนที่ถูกต้อง รวมถึงการเรียนรู้ปฏิริยาภายในกลุ่ม กระตุ้นให้ บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับรู้ด้วยตนเอง และพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

11. การแสดงแบบพฤติกรรม (Modeling) เป็นเทคนิคที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะ เรียนรู้จากพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นตัวแบบหรือผลที่เกิดจากการกระทำของตัวแบบ และผู้ ฝึกอบรมเลียนแบบพฤติกรรมของตัวแบบ เพื่อเป็นการฝึกทักษะ ฝึกพฤติกรรมที่เหมาะสม ปลุกฝังค่านิยมการฝึกอบรมในลักษณะนี้ ผู้จัดการฝึกอบรมจะต้องสรรหาบุคคลที่สามารถ ปฏิบัติตนเป็นตัวอย่างที่ดี เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นและเกิดศรัทธา หรือมีความ สัมพันธ์อันดีต่อกันจนยึดพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้นเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมของตนเอง ต่อไป

12. การซ้อมบทบาทของพฤติกรรม (Behavioral Rehearsal) ถือเป็นเทคนิคที่ สำคัญสำหรับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้เข้ารับการ

ฝึกอบรมได้เข้าใจว่า ตนเองมีความต้องการที่จะสื่อสารให้ผู้อื่นรู้เรื่องอะไร ช่วยให้ผู้ใช้รับการฝึกอบรมสามารถที่จะตอบโต้กับอีกฝ่ายหนึ่งได้หลายวิธี ลดความวิตกกังวลลง เพราะได้ซ้อมบทบาทของพฤติกรรมที่ต้องการแสดงออก ก่อนที่จะไปแสดงในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ๆ เกิดความมั่นใจในตนเองเพิ่มขึ้น

13. การให้สิ่งเสริมแรง (Reinforcement) เป็นเทคนิคที่นิยมใช้ในการฝึกเกี่ยวกับพฤติกรรม เพื่อเพิ่มแรงจูงใจให้กับผู้ใช้รับการฝึกอบรมในการที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสมาชิกกลุ่มด้วย ถ้าสมาชิกช่วยกันอธิบายให้สิ่งเสริมแรงแล้ว ก็จะทำให้ผู้ใช้รับการฝึกพฤติกรรมมีความกระตือรือร้นมากขึ้น สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่ต้องการได้เร็วขึ้น การให้สิ่งเสริมแรงอาจจะเป็นการให้รางวัลทางสังคม เช่น คำชมเชย กำลังใจ เป็นต้น โดยทั่วไป การให้สิ่งเสริมแรงจะมีทั้งการเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforcement) และการเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforcement) ซึ่งการให้สิ่งเสริมแรงทางบวกเป็นที่นิยมมากกว่า เพราะสามารถช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้รับการฝึกอบรมได้เร็วกว่าการเสริมแรงในทางลบ

14. การฝึกให้จินตนาการถึงสถานการณ์ (Imagine Handling The Situation) เป็นการฝึกให้ ผู้ใช้รับการฝึกอบรมจินตนาการและคิดถึงลักษณะของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ ทำได้โดยให้ผู้ใช้รับการฝึกอบรมนั่งหรือนอนในท่าที่สบายที่สุดหลับตาและจินตนาการตามที่วิทยากรบอก เป็นการซักซ้อมพฤติกรรมของตนเองในความคิด ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ใช้รับการฝึกอบรมได้ไปซักซ้อมและทบทวนเองที่บ้าน การฝึกซ้อมพฤติกรรมในความคิดเช่นนี้ จะช่วยให้การฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมได้ผลดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะถ้าใช้กับการเสริมแรงทางบวก จะทำให้ผู้ฝึกมีกำลังใจในการฝึกพฤติกรรมดังกล่าวมากยิ่งขึ้น

15. การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นวิธีการที่จะช่วยผู้ใช้รับการฝึกอบรมให้พัฒนาพฤติกรรมการแสดงออกได้เหมาะสมยิ่งขึ้น มักจะใช้ควบคู่กับการฝึกซ้อมพฤติกรรม และการแสดงบทบาทสมมุติ การให้ข้อมูลป้อนกลับสำหรับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ควรจะให้ข้อมูลป้อนกลับในทางบวกก่อน แล้วเสนอแนะในสิ่งที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

16. การมอบหมายการบ้าน (Assigning Homework) เป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งในการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ เพราะระยะเวลาในการเข้ากลุ่มแต่ละครั้ง เป็นช่วงสั้น ๆ การจะฝึกให้ได้ครบทุกคนและหลาย ๆ ครั้งย่อมเป็นไปได้ยาก นอกจากนั้น การ

ฝึกบางอย่างไม่สามารถกระทำได้ในทันทีในห้องทดลอง เช่น อาจทำได้โดยการให้ไปฝึกหน้า  
กระจกที่บ้าน หรือ การให้ผู้เข้ารับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีโอกาสไป  
แสดงพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมในสถานการณ์จริง ๆ ที่บ้าน

17. การเขียนบทพูด (Assertive Script) เป็นเทคนิคเฉพาะอีกอย่างหนึ่งที่นิยมใช้  
ในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม เป็นการพัฒนาทักษะทางการสื่อสารด้าน  
ภาษาพูด บทพูด ที่เขียนไว้ล่วงหน้าเรียกว่า “Script” การเขียนบทพูดจะช่วยให้ผู้พูดซึ่งอยู่ใน  
สถานการณ์ที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ได้วางแผนไว้ล่วงหน้าว่า จะพูดอย่างไรจึงจะทำให้บุคคลที่  
เคยเอาเปรียบ ได้รู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้พูด ไม่เอาเปรียบหรือล่วงละเมิดสิทธิของผู้พูด  
อีกต่อไป เกิดความมั่นใจ ไม่ต้องกลัวผิด แก้ปัญหาเรื่องที่คิดคำพูดไม่ทันได้

จะเห็นได้ว่า เทคนิคการฝึกอบรมมีอยู่มากมายหลายวิธี แต่ละวิธีก็มีข้อดีและข้อจำกัด  
แตกต่างกันไป การเลือกเทคนิคต่าง ๆ มาใช้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการเรียนรู้  
ซึ่งในการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้เลือกเทคนิคการฝึกอบรมหลาย  
วิธีผสมผสานกัน ได้แก่ วิธีการบรรยาย การแสดงบทบาทสมมติ การแสดงแบบพฤติกรรม การ  
ซ้อมบทบาทพฤติกรรม การให้สิ่งเสริมทางบวก การฝึก ให้จินตนาการถึงสถานการณ์ การ  
มอบหมายการบ้าน การเขียนบทพูด การให้ข้อมูลป้อนกลับ กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ และการ  
ระดมสมอง ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน  
กองทัพบก ช่อง 5 ได้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม และ  
สามารถนำพฤติกรรมดังกล่าวไปปรับประยุกต์ใช้ในงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนใช้ในการ  
ให้บริการกับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้อย่างเหมาะสมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ที่เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 ที่ควรจะมี

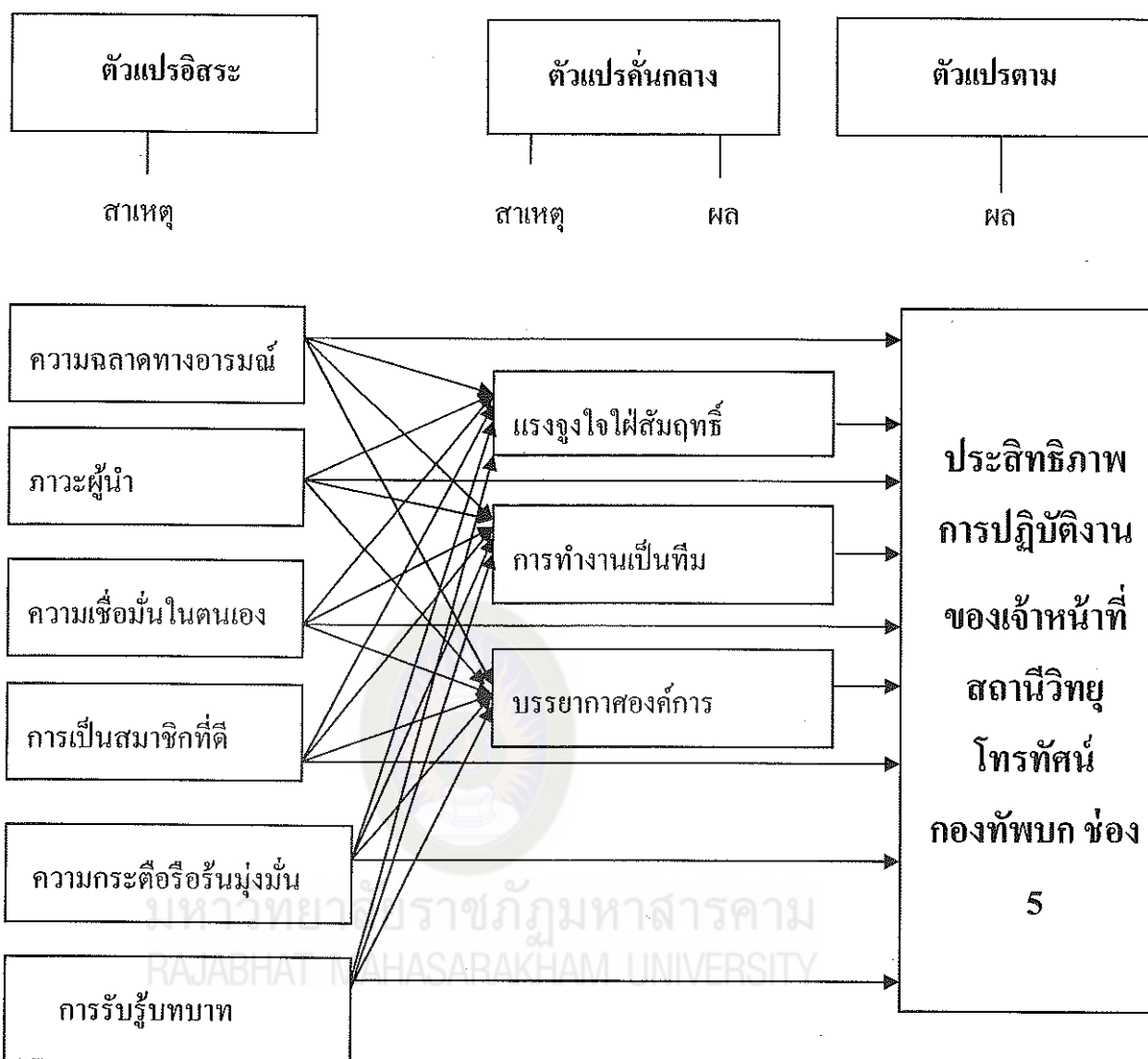
### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 เป็นการประเมินประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ รูปแบบในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุกับ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 มีลักษณะ  
เป็นการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับบุคคลที่กำหนดให้ตัวแปรอยู่ในระดับการวัดเดียวกัน  
นอกจากนี้ในการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุในระดับบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนกองทัพบก ช่อง 5 การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 จำแนก พฤติกรรมในองค์การตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 ที่มีลักษณะสอดคล้องกันคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 ก็คือ พฤติกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับงาน และมีความสัมพันธ์กับองค์การ ดังนั้น ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 ในการวิจัยนี้จึงประเมินลักษณะของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยประเมินจากองค์ประกอบของพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่

ในการอธิบายพฤติกรรมในองค์การ โรบบินส์ (Robbins, 2001 : 20-21) ได้เสนอแบบจำลองพฤติกรรมองค์การ (Basic Organizational Behavior Model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งปัจจัยในระดับบุคคลส่งผลเป็นลักษณะ 2 ทิศทาง การวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 ที่มีตัวแปรผลลัพธ์เป็นตัวแปรระดับบุคคล และมีตัวแปรเชิงสาเหตุซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบกช่อง 5 จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบกช่อง 5 สามารถจำแนกปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนีกองทัพบก ช่อง 5 คือ ปัจจัยในด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทปัจจัยด้านแรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม และปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย ในการวิจัยในระยะที่ 1 นี้ ได้แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กัน และเป็นไปตามการเกิดก่อน-หลัง ของตัวแปรสาเหตุแต่ละตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม เพื่อให้ใกล้เคียงกับความเป็นจริงในเชิงพฤติกรรมมากที่สุด กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในแผนภาพที่ 3

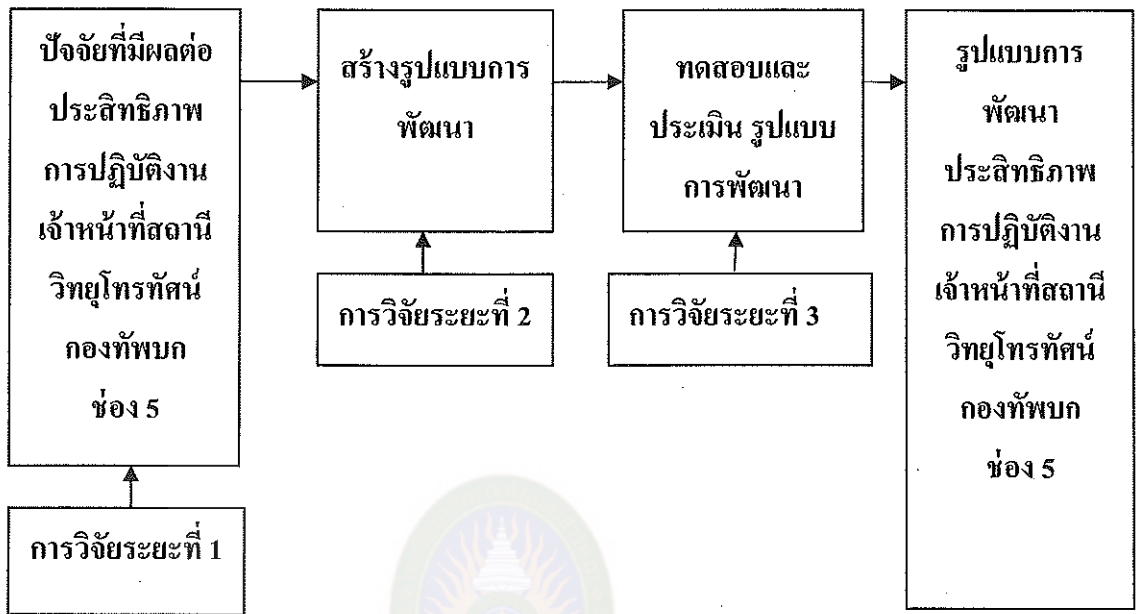


แผนภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในระยะการวิจัยที่ 1

จากการทบทวนเอกสาร วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างรูปแบบในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ที่ได้แบ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็น 3 ระยะ สามารถแสดงความสัมพันธ์ของการวิจัยในแต่ละระยะของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัยในการสร้างรูปแบบการพัฒนาและทดลองใช้พร้อมกับการประเมินรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานี



วิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จึงได้แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัยที่จะให้ได้รูปแบบการพัฒนา กรอบแนวคิดการวิจัยนี้แสดงดังในแผนภาพที่ 4



แผนภาพที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ของการดำเนินการวิจัยที่จะได้รูปแบบการพัฒนา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัย โดยใช้วิธีการวิจัยในเชิงปริมาณ และคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ตามสาระสำคัญ ต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ตามสาระสำคัญ ต่อไปนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการจัดการ

ระยะที่ 3 การทดลองและประเมินผล รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ตามสาระสำคัญ ต่อไปนี้

1. กลุ่มทดลอง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการวิจัย

5. การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

กระบวนการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

## การวิจัยระยะที่ 1 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5  
จำนวน 1,113 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

1.2.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ .05 จึง  
ใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973 : 727) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ยอมให้มี  
ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ดังนี้

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

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ในที่นี้กำหนดไว้ที่ .05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1113}{1 + 1113(0.05)^2}$$

$$n = 294.25$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 294.25 คน (เพื่อให้ง่ายต่อการ  
จำแนก ผู้วิจัยได้ปัดเศษออกเป็นเลขจำนวนเต็มเนื่องจากต่ำกว่า 0.5) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้  
ผู้วิจัยกำหนดใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพจึงลดลงเป็น จำนวน  
294 คน จากประชากรทั้งหมด 1,113 คน

1.2.2 เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการสุ่มขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ แบ่งกลุ่มตัวอย่าง  
ออกเป็น 40 กลุ่ม ตามรายจำนวนสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่มีในประเทศไทย เป็น  
การสุ่มตามระดับชั้น อย่างเป็นสัดส่วน Proportional Stratified Random Sampling และเพื่อให้มี  
การกระจายหน่วยตัวอย่าง ไปในทุก ๆ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ย่อยได้ตามสัดส่วน

จึงใช้สูตรในการคำนวณ โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการจัดชั้นภูมิ (Strata) ของหน่วยตัวอย่าง แยกตามรายสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยและส่วนกลาง โดยการคำนวณหาสัดส่วนหน่วยตัวอย่างในแต่ละสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อยใช้สูตร ดังนี้ (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 79-80)

$$\text{สูตร} \quad n_1 = \frac{n \times N_1}{N}$$

$n_1$  = กลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อย

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N_1$  = จำนวนประชากรของแต่ละสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อย

$N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด

ตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างในสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อยจังหวัดร้อยเอ็ด

แทนค่าจากสูตร

$$n_1 = \frac{15 \times 294}{1113}$$

$$= 3.96$$

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง สถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อยจังหวัดร้อยเอ็ด = 4 คน

ในการสุ่มขั้นที่ 2 เป็นการสุ่มอย่างมีระบบ แบบ Systematic Random Sampling หาหน่วยตัวอย่าง โดยวิธีนำรายชื่อเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ในสถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5 ย่อย นั้น ๆ และส่วนกลาง มาจัดเรียงลำดับต่อกันเป็นรายชื่อต่อกันเป็นการเรียงลำดับตัวเลข โดยสุ่มหน่วยตัวอย่างคนแรกก่อน และคนต่อ ๆ ไป ใช้วิธีกำหนดช่วงของการเลือกหน่วยตัวอย่าง (Sampling Interval) โดยใช้ค่าที่ได้จากการนำจำนวนหน่วยในประชากรหารด้วยจำนวนหน่วยในกลุ่มตัวอย่าง มาเป็นช่วงของการเลือกหน่วยตัวอย่างตามสัดส่วนที่ได้จากการคำนวณ มีระยะห่างเท่ากันทุกหน่วยตัวอย่าง (รังสรรค์ สิงห์เลิศ, 2551 : 78-79) จนได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างในสัดส่วนที่สถานีวิทยุโทรทัศนีย่อยที่พบกช่อง 5

ย่อย นั้น ๆ และส่วนกลาง ได้รับ ผลการคำนวณจำนวนหน่วยตัวอย่างทั้ง 40 สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ย่อย และส่วนกลาง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหน่วยตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 แยกตามเขต  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ย่อย ทั่วประเทศ และส่วนกลาง

ลำดับ	ชื่อ ททบ. 5 ย่อย	จำนวน เจ้าหน้าที่	จำนวนหน่วย ตัวอย่าง
1	นครสวรรค์	13	3
2	นครราชสีมา	15	4
3	เชียงใหม่	16	4
4	อุบลราชธานี 1	15	4
5	อุบลราชธานี 2	14	4
6	สงขลา	15	4
7	พิษณุโลก	15	4
8	ขอนแก่น	16	4
9	ระยอง	13	3
10	สุราษฎร์ธานี	15	4
11	ภูเก็ต	14	4
12	เชียงราย	14	4
13	บุรีรัมย์	15	4
14	สกลนคร	15	4
15	หนองคาย	15	4
16	นครราชสีมา	15	4
17	ยะลา	15	4
18	เพชรบูรณ์	14	4
19	นครศรีธรรมราช	14	4
20	ลำปาง	14	4
21	แพร่	14	4
22	ประจวบคีรีขันธ์	13	3

ลำดับ	ชื่อ ททบ. 5 ย่อย	จำนวน เจ้าหน้าที่	จำนวนหน่วย ตัวอย่าง
23	สระแก้ว	16	4
24	สตูล	15	4
25	น่าน	14	4
26	ตาก	13	3
27	ชุมพร	15	3
28	ระนอง	14	4
29	ตราด	12	3
30	ตรัง	15	4
31	ชลบุรี	13	3
32	มุกดาหาร	15	4
33	ร้อยเอ็ด	15	4
34	พะเยา	13	3
35	ยะลา 1	13	3
36	ยะลา 2	13	3
37	ชัยภูมิ	13	3
38	แม่ฮ่องสอน 1	14	4
39	แม่ฮ่องสอน 2	14	4
40	เลย	12	3
41	ในส่วนกลางททบ.5	545	150
รวม		1113	294

ดังนั้น แบบสอบถาม ผู้วิจัยจะใช้ตามจำนวนหน่วยตัวอย่างทั้งหมดรวมเป็นจำนวน 294 ฉบับ

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 คือ



- 2.1.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์
- 2.1.2 ด้านภาวะผู้นำ
- 2.1.3 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
- 2.1.4 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.1.5 ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
- 2.1.6 ด้านการรับรู้บทบาท
- 2.2 ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ
  - 2.2.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
  - 2.2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม
  - 2.2.3 ด้านบรรยากาศองค์กร
- 2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (Research Instrument)

#### 3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับใช้และพัฒนาเครื่องมือมาจากแบบสอบถามที่มีนักวิชาการได้ทำการศึกษาไว้แล้ว และนำเครื่องมือวัดนั้นมาปรับข้อความบางส่วน เพื่อให้สอดคล้องและเข้ากับบริบทที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ

3.1.1 เครื่องมือวัดด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี 2551 มี 5 ระดับ คือ ระดับดีเด่น ระดับดีมาก ระดับดี ระดับพอใช้ และระดับต้องปรับปรุง โดยวัด 2 ด้าน จำนวน 13 ข้อ

- 1) ด้านผลงาน จำนวน 5 ข้อ
- 2) ด้านคุณลักษณะการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ข้อ

3.1.2 เครื่องมือวัดด้านความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต. 2544 : 122-123) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.3 เครื่องมือวัดด้านภาวะผู้นำ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดภาวะผู้นำของสุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2545 : 189) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.4 เครื่องมือวัดด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้วิจัยปรับใช้เครื่องมือวัดของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2552 : 173) จำนวน 7 ข้อคำถาม

3.1.5 เครื่องมือวัดด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดที่ปรับปรุงมาจากเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.6 เครื่องมือวัดด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (Enthusiasm) ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2552 : 172) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.7 เครื่องมือวัดด้านการรับรู้บทบาท ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศรีผล (2541 : 104) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.8 เครื่องมือวัดด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ วีระยุทธ กองอาษา (2553 : 98) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.9 เครื่องมือวัดด้านความสามารถในการทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ ฐิต์ถ็อก (Woodlock. 1989 : 220-227) จำนวน 10 ข้อคำถาม

3.1.10 เครื่องมือวัดด้านบรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของ วีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) จำนวน 10 ข้อคำถาม

### 3.2 การหาคุณภาพเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัย

การหาคุณภาพเครื่องมือวัดในการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 เครื่องมือวัดทุกฉบับ ได้ผ่านการพิจารณาด้านเนื้อหา ความหมาย และการใช้ภาษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความครอบคลุมตามโครงสร้างของเนื้อหา ความสอดคล้องของข้อคำถามกับขอบเขตของความรู้ที่กำหนดเป็นเป้าหมาย (Index Of Congruence: IOC) โดยนำเครื่องมือปรับปรุงแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาในองค์กร ด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการสื่อสารสารสนเทศ จำนวน 3 ท่าน คือ

- 1) ดร.สุนันท์ สาคร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลปากคาด อำเภอปากคาด จังหวัดหนองคาย วุฒิศึกษา ปรัชญาคุยภักดิ์ สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนากุมาร เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลและวัดผลการวิจัย
- 2) พ.อ.จตุเจน สืบนุสนธิ์ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค วิศวกร ระดับ 9 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาในองค์กร

3) นายเฉลิมชัย แก้วเฉลิม หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลวิศวกร ระดับ 8 เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารสารสนเทศ

โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาลงความเห็นและให้คะแนน ดังนี้

+ 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

0 เมื่อไม่แน่ใจว่า ข้อคำถามนั้น สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

- 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามไม่ สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับสิ่งที่ต้องการวัด

$\sum R$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตัวอย่างข้อคำถาม ข้าพเจ้ามอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานได้อย่างเหมาะสม ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3 + 1 เมื่อแน่ใจว่า ข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการวัด

แทนค่าจากสูตร กรณีผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีความเห็นตรงกันว่า ให้ข้อคำถาม เป็นตัวแทนของการวัด

$$\text{สูตร IOC} = \frac{3}{3} = 1$$

จากตัวอย่าง สามารถคำนวณค่า IOC ของข้อคำถามมีค่าเท่ากับ 1

จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.67 เพื่อนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try-Out) กับ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 40 คน ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2.2 วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้น (Item-total Correlation) ข้อคำถามที่มี

ความสัมพันธ์กับคะแนนรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

### 3.2.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

ในแบบสอบถาม อันประกอบด้วย ด้านความฉลาดทางอารมณ์ด้านภาวะผู้นำด้านความเชื่อมั่นในตนเอง ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความกระตือรือร้น มุ่งมั่นด้านบรรยากาศองค์กร ด้านแรงจูงใจด้านการทำงานเป็นทีมด้านการรับรู้บทบาทและด้านการมีส่วนร่วมเป็นแบบทดสอบแบบ Rating Scale การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1970 : 161)

## 3.3 รายละเอียดของเครื่องมือวัดแต่ละฉบับมีดังนี้

### 3.3.1 เครื่องมือวัด

#### 1) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านความฉลาดทางอารมณ์

ในการวิจัย ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ กรมสุขภาพจิต (กรมสุขภาพจิต : 122-123) ซึ่งประเมินความฉลาดทางอารมณ์ในภาพรวมมาปรับใช้ โดยตัดข้อความบางส่วนที่มีความหมายลักษณะเดียวกัน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่าเป็นผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. เพียงดูจากสีหน้าผู้อื่น ข้าพเจ้าก็รู้ว่าเขามีอารมณ์อย่างไร						
2. ข้าพเจ้าสามารถบอกความรู้สึกผู้อื่นได้จากน้ำเสียงของเขา						

## 2) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านภาวะผู้นำ

ในการวิจัย ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดภาวะผู้นำของ สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544 : 174) ซึ่งประเมินภาวะผู้นำในภาพรวมมาใช้ โดยตัดข้อคำถามบางส่วนที่มีความหมายลักษณะเดียวกัน ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 15 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีภาวะผู้นำสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ข้าพเจ้าสะดวกในการทำงานเองให้สำเร็จมากกว่ามอบหมายให้ทีมงาน						
2. ผู้นำทีมควรเปิดใจกว้างต่อความคิดและข้อมูลใหญ่ ๆ ของสมาชิกที่มอบ						

### 3) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 173) มาใช้ในการวัดความเชื่อมั่นในตนเองของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 7 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนน ตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า มีความเชื่อมั่นในตนเองสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

#### ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้ากล้าแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม						
2. ข้าพเจ้าได้ยกมือเพื่อสนับสนุนหรือคัดค้านในที่ประชุมทุกครั้งที่มีการร่วมกันตัดสินใจ						

### 4) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2544 : 68-70) มาปรับใช้ โดยปรับเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องภายใต้บริบทของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเครื่องมือวัดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด



เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนน ตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้มีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

#### ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ในระหว่างช่วงการทำงานข้าพเจ้ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน						
2. ข้าพเจ้ามักจะทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จก่อนเวลา						

#### 5) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของ รังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 172) มาใช้ในการประเมินความกระตือรือร้นมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนศาสตร์ของ บก ช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนน ตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ				
	จริง ที่สุด	จริง	ไม่แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ในบางครั้งข้าพเจ้าก็ปฏิบัติงานอย่าง เหน็ดเหนื่อยท้อแท้					
2. ในบางครั้งข้าพเจ้าเลยใจในการเตรียม ตัวออกปฏิบัติงาน					

## 6) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านการรับรู้บทบาท

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือของ ยศวรรณ พิพัฒน์ศรีผล (2541 : 104) มาปรับใช้ใน การประเมินการรับรู้บทบาทของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศนศาสตร์กองทัพบกช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา โดยการวัดในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้รับรู้บทบาทสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ข้าพเจ้ารู้ว่า อะไรคือความรับผิดชอบ ของฉัน						
2. ข้าพเจ้าต้องปฏิบัติตามหน้าที่ใน กิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็นและน่าเบื่อ หน่าย						

## 7) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านแรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับใช้เครื่องมือวัดของวิระยุทธ กองอาษา. (2553 : 98) มาปรับใช้ใน การประเมินการรับรู้บทบาทของประสิทธิภาพด้านแรงจูงใจไฟ้ สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้อง กับบริบทในการศึกษาโดยการวัดในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถาม 10 ข้อ มีลักษณะเป็น มาตรฐานวัดประเมินค่า 6 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนน ตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดง ว่าเป็นผู้มีแรงจูงใจไฟ้สัมฤทธิ์สูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า \

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ท่านเห็นว่าการเป็น บุคลากรของ ททบ. 5 เป็นงานที่มีเกียรติ 2. ท่านปฏิบัติงานที่ ททบ. 5 เพราะต้องการ ได้รับสิทธิพิเศษและสวัสดิการต่าง ๆ จาก ทางราชการ						

## 8) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านการงานเป็นทีม

ในการวัดตัวแปรความสามารถการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือการวัดของ วัตต์ลอค (Woodlock, Mike. 1989 : 220-227) มาปรับใช้ซึ่งครอบคลุมคุณสมบัติในการทำงานเป็นทีม คือ ความสมดุลในบทบาท การเข้าใจวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น การสนับสนุนการทำงาน ความร่วมมือ และความขัดแย้ง การยึดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยยึดประสิทธิภาพของงาน ภาวะผู้นำที่เหมาะสมการทบทวนการทำงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ การพัฒนาตนเอง สัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสารที่ดี ในการวิจัยครั้งนี้วัดการทำงานเป็นทีมในภาพรวม ประกอบด้วย ข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 6 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมสูงกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ในการทำงานร่วมกัน ข้าพเจ้าสามารถ เป็นผู้ตามที่ดีได้						
2. ข้าพเจ้าเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีม ควรมีความสามารถแตกต่างกัน						

## 9) เครื่องมือวัดประสิทธิภาพด้านบรรยากาศขององค์การ

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะปรับใช้เครื่องมือของวีระนุช มยุเรศ (2544 : 89-95) มาใช้ในการประเมินบรรยากาศในองค์การของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบกช่อง 5 โดยปรับเนื้อหาเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา ประกอบด้วย ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากจริงที่สุดถึงไม่จริงที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากการตอบ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน ผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมมากกว่า แสดงว่า บรรยากาศในองค์การดีกว่าผู้ตอบที่ได้คะแนนรวมน้อยกว่า

## ตัวอย่างข้อคำถาม

รายการ	ระดับการปฏิบัติ					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ในบางครั้งข้าพเจ้าก็ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นในองค์การได้เพราะไม่มีใครให้โอกาส						
2. ในบางครั้งข้าพเจ้าก็ไม่เข้าใจว่าประชุมกันหรือเถียงกันเพื่อเอาชนะ						

## 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำเครื่องมือวัดที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 1 ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยกับผู้ที่มียอำนาจในการตัดสินใจการอนุญาตให้เก็บข้อมูลในสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

4.2 เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้ที่มียอำนาจในการตัดสินใจแล้ว ผู้วิจัยขอเข้าพบบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลการวิจัย เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ และความสำคัญของการวิจัย รวมถึง วิธีการตอบและการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามมอบผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูล หากกลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานอยู่ไกลเกินไป ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ซึ่งระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามไว้แล้ว และให้ส่งกลับตามที่อยู่ของผู้วิจัยที่ได้แนบในเอกสารไว้ โดยให้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลเป็นเวลา 3 สัปดาห์ และติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนอีก 1 สัปดาห์ รวมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น ประมาณ 4 สัปดาห์

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และบันทึกคะแนนแต่ละข้อในรูปแบบรหัส (Coding Form) หลังจากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดไป



วิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบสมมติฐานเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่สร้างขึ้นก่อนการวิจัย

5.1 การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้านลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

5.2. การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

5.3 สถิติวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for Windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม คือ 1) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ 2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ 3) ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเอง 4) ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 6) ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร 7) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 8) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมและ 9) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาทซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant.05)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดกระทำข้อมูล โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป LISREL เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. การวิเคราะห์อิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยสถิติเอฟหรือที เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของปัจจัย ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

2. การตรวจสอบตัวแบบการวิจัยเป็นการตรวจสอบ ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง

3. การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบ เพื่อศึกษาภาพรวมของตัวแบบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยใช้สถิติ Chi-Square ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤติค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน

4. การปรับตัวแบบ ผู้วิจัยปรับตัวแบบบนพื้นฐานของทฤษฎีและงานวิจัยเป็นหลัก ดำเนินการ โดยจะตรวจสอบผลการประมาณค่าพารามิเตอร์ ว่ามีความสมเหตุสมผล

หรือไม่ มีค่าใดแปลกเกินความเป็นจริงหรือไม่ และพิจารณาสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง (Squared Multiple Correlation) ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งพิจารณาค่าความสอดคล้องรวม (Overall Fit) ของตัวแบบ ว่าโดยภาพรวมแล้ว ตัวแบบสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใดและจะหยุดปรับตัวแบบ เมื่อพบว่า ค่าสูงสุดของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน ต่ำกว่า 2.00

## การวิจัย ระยะเวลาที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย (Target Group) คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ได้แก่ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออก จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงานในส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน โดยใช้ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากการศึกษาของผู้วิจัย ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ในการวิจัยระยะที่ 2

กลุ่มที่	กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง
1	นายมงคล หมาดบำรุง
2	นายไพศาล เจริญชัย
3	นายประยุทธ์ โมกขรัตน์
4	นายณรงค์ชัย นิเวศสวรรค์
5	นายอนุทิน วาริขันธุ์

กลุ่มที่	กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง
6	นายไตรรัตน์ นุญฉาย
7	นายนิพนธ์ วุฒิสถียร
8	นายสุวิทย์ ถาบุญแก้ว
9	นายเกษียร คณะพันธ์
10	ร.ต.พงศธรรงค์ ประภาสสันติกุล
11	นายอักรพล ทรงพุดิ
12	นายศักรินทร์ จันทรเสนา
13	พ.อ.เดชา พลสุวรรณ
14	พ.ท.วีร์ โรจนวงศ์
15	พ.ท.พูลศักดิ์ กลิ่น โสภณ

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

### 2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 2 คือ แผนงานหรือแนวทางรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยนำผลจากการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นแบบจำลองชั่วคราวในการพิจารณา ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) วิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 2.2 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 2 เป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อร่วมกระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) ของกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 15คน เพื่อวิพากษ์ให้ข้อเสนอแนะ และแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 นี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบ รวบรวมการวิจารณ์และข้อเสนอแนะ โดยการจดบันทึกลงในแบบวิจารณ์และข้อเสนอแนะและทำ การบันทึกภาพบันทึกเสียงทุกเนื้อหา และทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจารณ์และข้อเสนอ เน้นจากการถอดข้อความ เพื่อนำมาเทียบเคียงกับบริบทของการวิจัยและปรับปรุงรูปแบบตาม การวิจารณ์ และข้อเสนอแนะ

### 3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรูปแบบการพัฒนา

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ ข้อวิจารณ์และข้อเสนอ เน้น ที่ได้จากการถอดข้อความว่าอยู่ในตัวแปรใด (ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1) และนำมาจัด กลุ่ม (Grouping) จากนั้นก็ทำการสังเคราะห์กลุ่มการวิจารณ์และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอด ข้อความการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาจัดทำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยมีขั้นตอน ดังนี้

3.1 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 1 มาจัดทำรูปแบบการ พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ร่วมกับการ ประมวลผลความคิดเห็นจาก ผู้มีประสบการณ์ตรง (The Critical Incident Technique) โดยเชิญ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือ รองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยใน ภาคตะวันออก จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงานในส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน เพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและนำมาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 เพื่อใช้เป็นแบบทดสอบชั่วคราว ในการพิจารณา

3.2 นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่จัดทำขึ้น มาจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ(Workshop) โดยเน้นกับ กลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานี วิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน

ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออก จำนวน 2 คน และผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงานในส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน โดยใช้เวลาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จำนวน 1 วัน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจัดให้แต่ละกลุ่มนั่งรวมกัน และร่วมกันวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำเสนอผลการเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ของตัวเองมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่ (Brain Storming) และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ให้สมบูรณ์ขึ้น

3.3 นำรูปแบบที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

3.1 นายศักรินทร์ จันทรเสนา หัวหน้าแผนกเครื่องส่ง วิศวกร ระดับ 9

3.2 พ.อ.จตุเจน สืบนุสนธิ์ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค วิศวกร ระดับ 9

3.3 นายเฉลิมชัย แก้วเฉลิมหัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล วิศวกร

ระดับ 8

ประเมินอีกครั้งว่ากิจกรรมโครงการใดเหมาะสมหรือควรนำไปใช้ กิจกรรมโครงการใดไม่เหมาะสมหรือไม่ควรนำไปใช้ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ ให้คะแนน ความเหมาะสมในการนำกิจกรรมโครงการไปทดลองใช้

เกณฑ์การให้คะแนน เมื่อเป็นข้อความทางบวก ผู้ตอบจะได้คะแนน 5 ถึง 1 จากการตอบ “เห็นด้วยที่สุด” ถึง “ไม่เห็นด้วยที่สุด” หากเป็นข้อความทางลบผู้ตอบจะได้คะแนนตรงกันข้าม

การแปลความหมายของคะแนน หากค่าเฉลี่ยของคะแนนเกิน 3.51 ขึ้น ไปถือว่าผู้วิจัยสามารถนำกิจกรรมโครงการนั้น ไปทดลองใช้ได้ในระยะที่ 3

## การวิจัยระยะที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 1. กลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลองในการวิจัยระยะที่ 3 คือเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน โดยมีสาเหตุที่เลือกกลุ่มทดลอง คือ

1.1 เนื่องจากปัจจุบันผู้วิจัยดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

1.2 เพื่อควบคุมผลการทดลองอย่างใกล้ชิดและสังเกตการณ์จากข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

1.3 เพื่อความประหยัด และลดค่าใช้จ่ายในการวิจัย

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ กิจกรรม หรือ โครงการ หรือ แผนงาน ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จากการวิจัยระยะที่ 2 และตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่พบว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ได้จากการวิจัยระยะที่ 2 มาทดลองใช้ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 คือ กิจกรรม หรือ โครงการ หรือ แผนงาน ด้านรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรตาม คือ แบบบันทึก ผลการสังเกต และแบบสอบถาม (จากปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ในการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1) กับกลุ่มทดลอง โดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลองและหลังการทดลอง และเครื่องมือวัดตัวแปรอิสระในระยะที่ 1 ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วทำการทดสอบสมมุติฐานด้วยการ



วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

#### 4. วิธีดำเนินการ

การดำเนินการในขั้นตอนนี้ ใช้วิธีการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experimental Design) โดยมีแบบแผนการวิจัยแบบ One-Group Pretest-Posttest Design ซึ่งมีแบบแผนการวิจัย ดังนี้ (Cook & Campbell. 1979 : 99)

O<sub>1</sub> -----X-----O<sub>2</sub>

เมื่อ O<sub>1</sub> แทน การทดสอบก่อนการทดลอง  
X แทน การทำการทดลอง  
O<sub>2</sub> แทน การทดสอบหลังการทดลอง

โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 เลือกกลุ่มทดลองในการดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 คือเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน มาเป็นกลุ่มทดลอง

4.2 ทำการเก็บข้อมูลก่อนทดลองกับกลุ่มทดลองเป็น Pretest ทุกตัวแปรตาม ในระยะที่ 3

4.3 ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 กับกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน

4.4 ทำการเก็บข้อมูลหลังการทดลองกับกลุ่มทดลองเป็น Posttest ทุกตัวแปรตามในระยะที่ 3

4.5 นำผลที่ได้จากการทดลองมาวิเคราะห์ข้อมูล แล้วสรุปผลการดำเนินการ

#### 5. ประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

การประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 เป็นการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งเป็นการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ปรับปรุงแล้ว มาทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8

คน โดยมีระยะเวลาในการทดลองใช้และเก็บข้อมูลก่อน และหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 เป็นเวลาอย่างน้อย 4 เดือน ขณะดำเนินการทดลองการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยใช้กระบวนการวัดพฤติกรรมของกลุ่มทดลอง ตามรูปแบบการพัฒนาที่ใช้กับกลุ่มทดลอง โดยการบันทึก การสังเกต จากนั้นนำผลการทดลองที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยระยะที่ 3 โดยใช้ข้อมูลจากผลการบันทึก ผลการสังเกต และผลการตอบแบบสอบถาม (จากปัจจัยเชิงสาเหตุที่เป็นผลลัพธ์ในการศึกษาพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 และรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5) กับกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน เปรียบเทียบระหว่างก่อนการทดลองขณะทดลอง และหลังการทดลอง แล้วทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

## กระบวนการวิจัยเพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### ระยะที่ 1 การวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ตัวแปรอิสระประกอบด้วย

- 1.1 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์
- 1.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ
- 1.3 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
- 1.4 ปัจจัยด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.5 ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
- 1.6 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท

##### 2. ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล ประกอบด้วย

- 2.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

2.2 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

2.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การ

3. ตัวแปรตาม ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 1,113 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5 โดยใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (1973 :  
727) จำนวน 294 คน

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ได้แก่ แบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป

สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติวิเคราะห์ ทดสอบสมมติฐาน ในการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สมการเชิง  
โครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for  
Windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้ง  
โดยตรงและโดยอ้อม ต่อตัวแปรตาม ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ .05 (Level of  
Significant.05)

## ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการจัดการ

การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

**กลุ่มเป้าหมาย** คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) หรือกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่  
ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ  
สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือ  
รองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2  
คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยใน

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงานในส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การนำผลจากการวิจัยระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 เพื่อ ใช้เป็นแบบจำลองชั่วคราวในการพิจารณา

การรวบรวมข้อมูล ใช้กระบวนการระดมสมอง (Brain Storming) และการ ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การสังเกต การบันทึก

### ระยะที่ 3 วิจัยและพัฒนา

การทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5

กลุ่มทดลอง (Target Groups) ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 จำนวน 8 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปรตาม คือ รูปแบบ การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 และ ใช้เครื่องมือวัดฉบับเดียวกันกับการวิจัยระยะที่ 1 (ในตัวแปรที่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05)

แบบบันทึก การสังเกต และแบบสอบถาม (จากปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ใน การศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1)

การรวบรวมข้อมูล การวิจัยระยะที่ 3 เป็นการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 กับกลุ่ม ทดลอง ใช้เวลาในการทดลองอย่างน้อย 3 เดือน และแบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลอง ก่อนทดลอง Pretest

ระยะที่ 2 ขณะทดลอง การรวบรวมข้อมูลใช้การบันทึก และการสังเกตแบบ มีส่วนร่วม

ระยะที่ 3 หลังทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลอง หลังทดลอง Posttest และเปรียบเทียบข้อมูลก่อนหลังการทดลองทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test โดยกำหนดค่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ และนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

**ระยะที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

**ระยะที่ 2** ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

**ระยะที่ 3** ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

**ระยะที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในระยะที่ 1 นี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาหาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยตั้งสมมติฐานว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) การรับรู้บทบาท ได้รับอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมจาก 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 6) บรรยากาศองค์กร ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 294 คน สรุปผลการวิจัยในระยะที่ 1 ดังต่อไปนี้

### 1. คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยวิจัย โดยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน ซึ่งคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลด้านคุณลักษณะทั่วไป (n=294)		จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	226	76.87
	หญิง	68	23.13
	รวม	294	100
2	อายุ (ปี)		
	ต่ำสุด 22 ปี		
	สูงสุด 58 ปี		
	อายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด 41 ปี		
	อายุเฉลี่ย 38 ปี		
3	ระดับการศึกษา		
	มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	8	2.72
	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	32	10.88
	ปวช. / ปวส.	93	31.63
	ปริญญาตรี	116	39.45
	สูงกว่าปริญญาตรี	45	15.32
รวม	100	100.00	
4	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
	1 – 10 ปี	76	25.85
	11 – 20 ปี	164	55.78
	มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	54	18.37
รวม	294	100.00	



จากตารางที่ 3 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่สถานีวิจัย โทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 294 คน พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย ร้อยละ 76.87 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 23.13 ในด้านอายุ พบว่า อายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ 22 ปี อายุมากที่สุดคือ 58 ปี อายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อายุ 41 ปี และผู้ตอบแบบสอบถามเฉลี่ยอายุอยู่ที่ 38 ปี ในระดับการศึกษา พบว่า ส่วนมากระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.45 รองลงมาคือ ระดับ ปวช. / ปวส. ร้อยละ 31.63 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.32 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ร้อยละ 10.88 และต่ำสุดคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 2.72 ในด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนมากปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 55.78 รองลงมาคือ ระหว่าง 1 – 10 ปี ร้อยละ 25.85 และต่ำสุดคือ 20 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 18.37

## 2. การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมุติฐานในการตรวจสอบตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้างโดยใช้โปรแกรม LISREL

ผู้วิจัย ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุโดยสมการเชิงโครงสร้าง อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ตัวแปรคั่นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significance .05) โดยการเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย การกำหนดข้อมูลจำเพาะตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย การตรวจสอบคุณสมบัติของข้อมูลตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ การตรวจสอบเงื่อนไขที่กำหนดของการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง และ ในการตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัย รวมถึงการปรับแบบจำลองและทดสอบความตรงตามข้อกำหนด จนแบบจำลองสมมุติฐานการวิจัยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แล้วสรุปแปรความหมายผลการวิเคราะห์ โดยการจำแนกค่าอิทธิพลเชิงสาเหตุออกเป็นอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวมของตัวแปร ตามรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

## 2.1 สัญลักษณ์ใช้แทนตัวแปร

<b>EFFICIEN</b>	แทน	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
<b>ORGCLIMA</b>	แทน	ด้านบรรยากาศขององค์กร
<b>ENTHUSI</b>	แทน	ด้านความกระตือรือร้น
<b>TEAM</b>	แทน	ด้านการทำงานเป็นทีม
<b>ROLEKNOW</b>	แทน	ด้านการรับรู้บทบาท
<b>LEADER</b>	แทน	ด้านภาวะผู้นำ
<b>SELFRELYRELY</b>	แทน	ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
<b>EQ</b>	แทน	ด้านความฉลาดทางอารมณ์
<b>MOTIVE</b>	แทน	ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
<b>BESTOFFI</b>	แทน	ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## 2.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
<b>SD</b>	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
<b>SKEWNESS</b>	แทน	ค่าความเบ้ (Skewness)
<b>KURTOSIS</b>	แทน	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
<b>r</b>	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product moment correlation coefficient)
$R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณยกกำลังสอง (Square multiple correlation) หรือ สัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
<b>df</b>	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)
<b>GFI</b>	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index)
<b>AGFI</b>	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแล้ว

	(Adjusted Goodness of Fit Index)
RMSEA	แทน ค่าประมาณความคลาดเคลื่อนของรากกำลังสองเฉลี่ย (Root Mean Square Error of Approximation)
RMR	แทน ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root Mean Square Residual)
CN	แทน ค่าขนาดตัวอย่างวิกฤต (Critical N)
DE	แทน อิทธิพลทางตรง (Direct Effects)
IE	แทน อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects)
TE	แทน อิทธิพลรวม (Total Effects)

ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้โปรแกรม LISREL คือ ลักษณะการกระจายของข้อมูลต้องกระจายแบบโค้งปกติ ทุกตัวแปรจะต้องมีได้ค่า ความเบ้ (Skewness) และความโค้ง (Kurtosis) ไม่เกิน  $\pm 1$  ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ทำการตรวจสอบค่าความเบ้ และค่าความโค้ง ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และค่า ความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปร

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าสถิติความเบ้ (Skewness)	ค่าสถิติความโค้ง (Kurtosis)
ด้านแรงจูงใจให้สัมฤทธิ์	3.3204	0.629	0.002	0.933
ด้านการทำงานเป็นทีม	3.2611	0.359	-0.799	0.893
ด้านการรับรู้บทบาท	3.4381	0.202	0.731	0.463
ด้านความฉลาดทางอารมณ์	3.2044	0.629	0.324	-0.263
ด้านภาวะผู้นำ	3.1523	0.478	0.577	0.254
ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง	3.3962	0.349	0.311	-0.187
ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	3.2014	0.386	-1.066	1.019
ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น	3.2851	0.500	-0.625	-0.387
ด้านบรรยากาศขององค์กร	3.1493	0.298	0.487	-0.272
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.2226	0.332	0.212	-0.415

จากตารางที่ 4 เป็นการวิเคราะห์ห้มูลค่า ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้ง การทดสอบคุณลักษณะของข้อมูลในการกระจายของข้อมูลว่าเป็น โคนึงปกติหรือไม่ ด้วยการ ทดสอบค่าสถิติความเบ้ (Skewness) และทดสอบค่าสถิติความโค้ง (Kurtosis) ของตัวแปรทั้ง 10 ตัวจะเห็นได้ว่ามีค่าไม่เกิน  $\pm 1$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้อมูลทั้งหมดมีการกระจายของข้อมูลเป็น โคนึงปกติ สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้

**การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร**

การตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระเพื่อเป็นการทดสอบว่า ตัวแปร อิสระทั้งหมดมีความเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 5 พบว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุ ได้แก่ ตัวแปรด้าน 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) 2) การทำงานเป็นทีม (TEAM) 3) การรับรู้ บทบาท (ROLEKNOW) 4) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 5) ภาวะผู้นำ (LEADER) 6) ความ เชื่อมั่นในตนเอง (SELFRELY) 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(BESTOFFI) 8) ความ กระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) และ 9) บรรยากาศองค์กร (ORGCLIMA) มีความสัมพันธ์ ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง - 0.365 ถึง 0.803 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปร

ตัวแปร (Variables)	กลุ่มตัวอย่าง (n = 294)									
	EFFICIEN	TEAM	ENTHUS	ORGCLI MA	LEADER	ROLE KNOW	SELF RELY	EQ	MOTIVE	BEST OFFI
EFFICIEN	1.000									
TEAM	0.803*	1.000								
ENTHUSI	0.373*	0.271*	1.000							
ORGCLIMA	0.341*	0.240*	0.258*	1.000						
LEADER	0.241*	0.199*	0.158*	0.256*	1.000					
ROLEKNOW	0.350*	0.223*	0.116*	0.055	0.115*	1.000				
SELFRELY	0.123*	0.065	0.080	0.133	0.370*	0.086	1.000			
EQ	0.462*	0.386*	0.092	0.190*	0.119*	0.100*	-0.060	1.000		
MOTIVE	0.327*	0.139*	0.057	0.357*	0.040	0.022	0.092	0.307*	1.000	
BESTOFFI	0.311*	0.454*	0.058	-0.075	-0.015	-0.365*	-0.137*	0.238*	0.101*	1.000

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปร โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ ตัวแปรด้าน 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) 2) การทำงานเป็นทีม (TEAM) 3) การรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) 4) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 5) ภาวะผู้นำ (LEADER) 6) ความเชื่อมั่นในตนเอง (SELFRELY) 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (BESTOFFI) 8) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) และ 9) บรรยากาศองค์การ (ORGCLIMA) และตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 (EFFICIAN) จากการเก็บข้อมูล จำนวน 294 ชุด พบว่า มีตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ตัวแปรเท่านั้น ได้แก่ ตัวแปรด้าน 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) 2) การทำงานเป็นทีม (TEAM) 3) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 4) การรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และ 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) และ พบว่า มีตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 4 ตัวแปร คือตัวแปรด้าน 1) ภาวะผู้นำ (LEADER) 2) บรรยากาศองค์การ (ORGCLIMA) 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง (SELFRELY) และ 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (BESTOFFI) ดังที่แสดง ในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่วิเคราะห์โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-0.614	0.207		-2.965	.003
	TEAM	0.551	0.038	0.595	14.567*	.000
	ENTHUSI	0.093	0.020	0.140	4.560*	.000
	ORGCLIMA	0.071	0.038	0.064	1.868	.063
	LEADER	0.019	0.023	0.027	0.833	.405
	ROLEKNOW	0.332	0.059	0.202	5.654*	.000
	SELFRELY	0.037	0.030	0.039	1.226	.221

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
	EQ	0.051	0.014	0.120	3.632*	.000
	MOTIVE	0.084	0.017	0.160	4.905*	.000
	BESTOFFI	0.062	0.035	0.072	1.780	.076

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Linear Regression) พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 (EFFICIAN) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อยู่ 5 ตัวแปร ได้แก่ ได้แก่ ตัวแปรด้าน 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) 2) การทำงานเป็นทีม (TEAM) 3) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 4) การรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และ 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีอิทธิพลมากไปหาน้อย ได้แก่ ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM)(Beta = 0.595) รองลงมาได้แก่ ตัวแปรด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW)(Beta = 0.202) ตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE)(Beta = 0.160) ตัวแปรด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) (Beta = 0.140) และตัวแปรด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) (Beta = 0.120) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)  $R^2 = 0.764$  ซึ่งแสดงว่าตัวแปรต้นหรือตัวแปรอิสระทุกตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 (EFFICIAN) ร้อยละ 76.40 ดังได้แสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of Determination)

Model	R	$R^2$	Adjusted $R^2$	Std. Error of the Estimate
1	.874(a)	0.764	0.756	0.16415



### 3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติการวิเคราะห์เป็นแบบการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุสมการเชิงเส้นอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ดังนั้นจึงนำตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มาวิเคราะห์เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปร ได้แก่ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) 2) การทำงานเป็นทีม (TEAM) 3) ความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) 4) การรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และ 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ที่ส่งผลทั้งโดยตรง โดยอ้อมและโดยรวม ต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 (EFFICIAN)

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยในข้อ 1 คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทัพบก ช่อง 5 ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) การรับรู้บทบาท ได้รับอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมจาก 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 6) บรรยากาศองค์การ และจากการทดสอบการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้ว พบว่า มีตัวแปรต้นที่มีอิทธิพล ต่อตัวแปรตาม อยู่ 5 ตัวแปรที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงได้นำตัวแปร ทั้ง 5 ตัวแปร เข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือสมการเชิงโครงสร้าง พบความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่าสถิติดังต่อไปนี้

Chi-Square = 13.73 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ Chi-Square / df = < 3)

Degrees of Freedom = 2

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.142 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ  $\leq 0.05$ )

P-value = 0.00104

Critical N (CN) = 193.74

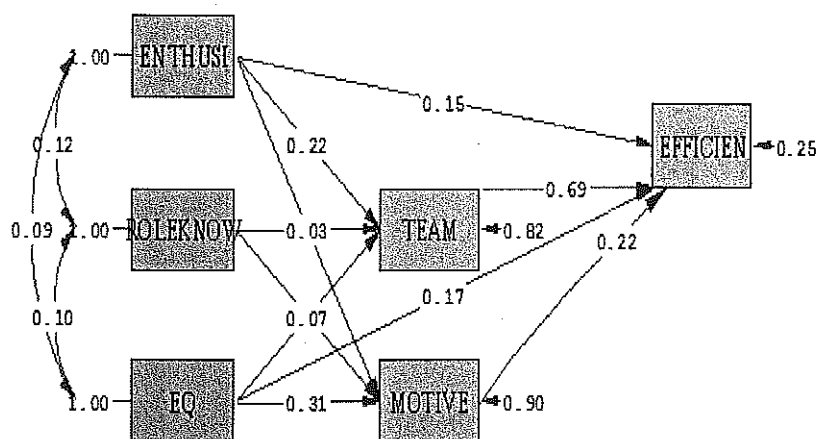
Root Mean Square Residual (RMR) = 0.021 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ  $\leq 0.05$ )

Standardized RMR = 0.022 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ  $\leq 0.05$ )

Goodness of Fit Index (GFI) = 0.98 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ  $\geq 0.90$ )

Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.84 (ค่าที่ผ่านเกณฑ์ยอมรับ คือ  $\geq 0.90$ )

Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.094 แสดงเป็นภาพได้ดังแผนภาพที่ 5



Chi-Square=13.73, df=2, P-value=0.00104, RMSEA=0.142

แผนภาพที่ 5 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ตัวแบบตั้งต้นที่ 1

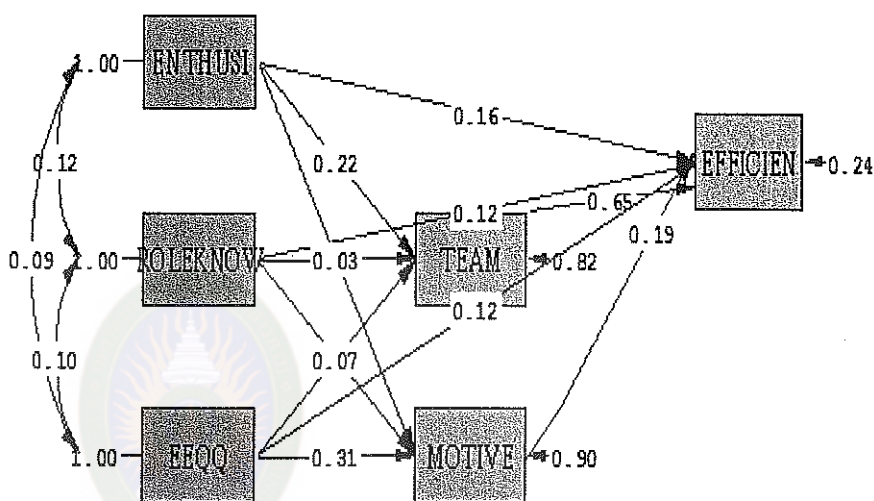
ตารางที่ 8 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสมมติฐานตั้งต้นที่ 1 ของการวิจัย

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าสถิติในตัวแบบตั้งต้น	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	Chi-Square /df = < 3	$\chi^2 = 13.73, df=2$ (p-value=0.001)	ไม่ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.98	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.84	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMSEA	≤ 0.05	0.142	ไม่ผ่านเกณฑ์
RMR	≤ 0.05	0.021	ผ่านเกณฑ์

ผลจากการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ของตัวแบบจำลองในครั้งที่ 1 พบว่าตัวแบบจำลองใช้ค่าดัชนีต่าง ๆ รวมทั้งดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบ ไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และจากแผนภาพที่ 5 สรุปได้ว่า ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัว

แบบสมมติฐานตั้งต้น ไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก  
ช่อง 5

ผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการปรับปรุงตัวแบบจำลองโดยการปรับตัวแบบ โดยยึด  
ข้อเสนอการปรับตัวแบบ (Model Modification) ซึ่งอาศัยค่าดัชนีตัวแบบ (Model Modification  
Indices) และคำนึงถึงเหตุผลเชิงทฤษฎี และทำการทดสอบสมมติฐานอีกครั้ง ดังแสดงใน  
แผนภาพที่ 6



Chi-Square=0.10, df=1, P-value=0.74913, RMSEA=0.000

แผนภาพที่ 6 รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5  
ที่ปรับปรุงใหม่

ตารางที่ 9 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบสุดท้าย ของการวิจัย

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	ค่าตัวแบบสุดท้ายของการวิจัย	ผลการพิจารณา
$\chi^2$	Chi-Square /df = < 3	$\chi^2 = 0.10, df=1$ (p-value=0.74913)	ผ่านเกณฑ์
GFI	$\geq 0.90$	1.00	ผ่านเกณฑ์
AGFI	$\geq 0.90$	1.00	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	$\leq 0.05$	0.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	$\leq 0.05$	0.0042	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 9 เมื่อมีการพิจารณาความกลมกลืนของตัวแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ผลการทดสอบพบว่า โมเดลความสำเร็จในการจัดการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พิจารณาจากค่าไค - สแควร์ ( $\chi^2$ ) มีค่าเท่ากับ 0.10 ที่องศาอิสระ (df) 1 มีค่าความน่าจะเป็น (p-value of  $\chi^2$ ) เท่ากับ 0.74013 นั่นคือ ค่าไค - สแควร์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณากำหนดไว้ว่าค่าไค - สแควร์ ( $\chi^2$ ) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมุติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไม่แตกต่างกัน หรือรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมุติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนีอัตราส่วนไค - สแควร์ สัมพัทธ์ (Chi-square / df) มีค่าเท่ากับ 0.10 อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 3.00 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) และดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) เท่ากับ 1.00 และ 1.00 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มากกว่า 0.90 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) เท่ากับ 0.0042 และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.000 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ น้อยกว่า 0.05 แสดงถึงรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมุติฐานการวิจัยมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ จึงสรุปได้ว่า แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรงทางอ้อมและโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

ตัวแปรสาเหตุ	ประเภทของอิทธิพล	ตัวแปรผล		
		EFFICENCY	TEAM	MOTIVE
TEAM	DE (โดยตรง)	0.65	-	-
	IE (โดยอ้อม)	-	-	-
	TE (โดยรวม)	0.65	-	-
MOTIVE	DE (โดยตรง)	0.19	-	-
	IE (โดยอ้อม)	-	-	-
	TE (โดยรวม)	0.19	-	-
ENTHUSI	DE (โดยตรง)	0.15	-	-
	IE (โดยอ้อม)	0.15	-	-
	TE (โดยรวม)	0.30	0.22	0.03
ROLEKNOW	DE (โดยตรง)	0.17	-	-
	IE (โดยอ้อม)	0.10	-	-
	TE (โดยรวม)	0.27	0.16	-0.01
EQ	DE (โดยตรง)	0.13	-	-
	IE (โดยอ้อม)	0.28	-	-
	TE (โดยรวม)	0.41	0.35	0.31
$R^2$		0.76	0.23	0.10

จากตารางที่ 10 การกำหนดเส้นอิทธิพลปัจจัยเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลโดยรวม อธิบายได้ดังนี้

### 3.1 อิทธิพลทางตรง

3.1.1 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.65

3.1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.19

3.1.3 ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.15

3.1.4 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.17

3.1.5 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยตรงเท่ากับ 0.13

### 3.2 อิทธิพลทางอ้อม

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยส่งผ่านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 มีดังนี้ คือ ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ 0.22 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ 0.16 และปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ 0.35

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยส่งผ่านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 มีดังนี้ คือ ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ 0.03 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ -0.01 และปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยอ้อมเท่ากับ 0.31

### 3.3 อิทธิพลโดยรวม

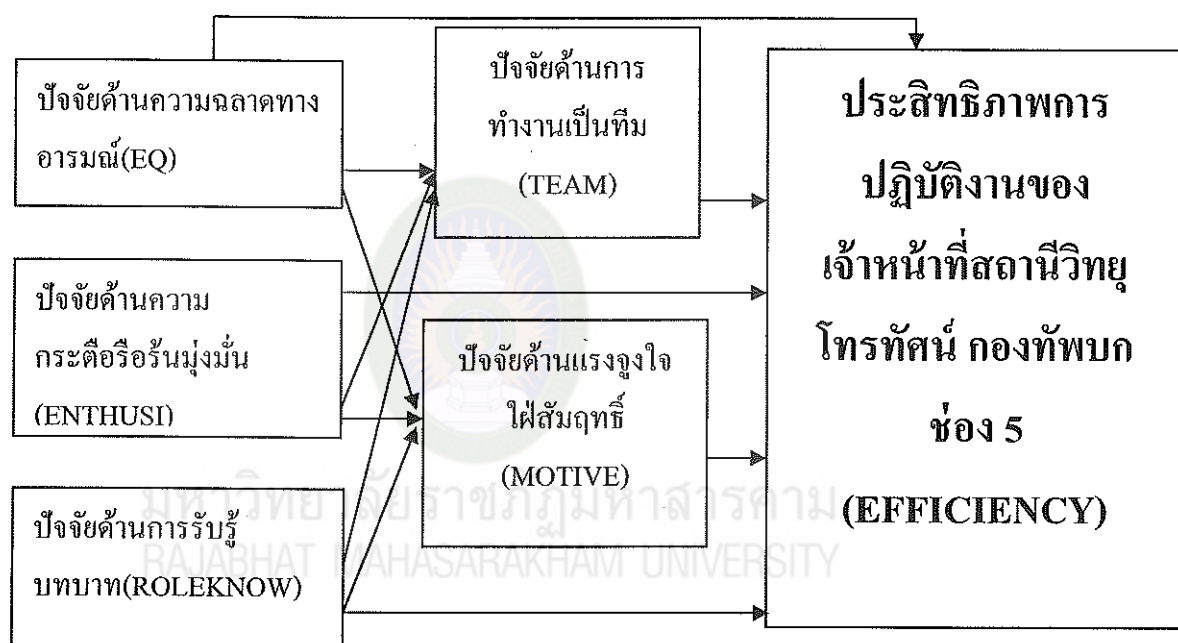
อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.65 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.41 ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.30 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27 และต่ำที่สุด คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.19

สรุปผลได้ว่า โดยภาพรวมของตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กงทพบก ช่อง 5 มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปัจจัยด้าน



ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) โดยสามารถอธิบายการผันแปรในตัวแปรผลลัพธ์ ได้ร้อยละ 76 ( $R^2 = 0.76$ )

ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยสาเหตุทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) ไปพัฒนาเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ต่อไป



แผนภาพที่ 7 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

## ระยะที่ 2 การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทั้ง 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ปัจจัย

ด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์(MOTIVE) มีขั้นตอน ดังนี้

1. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 นำมาจัดกลุ่ม (Grouping) สร้างเป็นร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ใช้เป็นร่างรูปแบบในการพิจารณา

2. จัดการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) โดยการนำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมา นำเสนอที่ประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) โดยเน้นกับกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออก จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงาน ในส่วน กลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน (แสดงรายชื่อในภาคผนวก ค) ใช้เวลาในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ 1 วัน ในการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกันวิพากษ์ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำเสนอข้อวิพากษ์และข้อเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ของตัวเองมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมด ในที่ประชุมใหญ่เพื่อร่วมกันวิพากษ์ (Brain Storming) และนำผลการเสนอแนะมาปรับปรุงเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ให้สมบูรณ์ขึ้น

3. นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ได้จากการประชุมปฏิบัติการ (Workshop) ที่ได้ปรับปรุงแล้ว นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินรูปแบบเลือกกิจกรรม ด้วยการให้คะแนนความเหมาะสม 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) เห็นด้วย (4) ไม่แน่ใจ (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) และเลือกรูปแบบกิจกรรมที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51 - 5.00 โดยพัฒนาปรับปรุง

รูปแบบตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญให้สมบูรณ์ ก่อนที่จะนำไปทดลองใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 ต่อไป

### 1. การสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 โดยผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอแนะที่ได้จากการถอดข้อความในการศึกษาวิจัยในระยะที่ 1 นำมาจัดกลุ่ม (Grouping) เพื่อนำมาสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งจากการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 เรียงลำดับมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.65 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.41 ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.30 ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27 และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.19

ซึ่งเมื่อศึกษารายละเอียดแต่ละปัจจัยก็จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 และจากการศึกษาของ วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์การผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์การของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นั้น มีผู้ที่ศึกษาไว้มากซึ่งในการศึกษาได้ให้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน จำแนกไว้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่ (Task Performance) หรือเรียกว่า ประสิทธิภาพตามบทบาท (In-Role Behavior) (e.g., Jex, 1998 : 52-54) และกลุ่มที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม (Overall Performance) ซึ่งได้นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานว่า เป็นประสิทธิภาพทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวกับการทำงาน อันหมายรวมถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในหน้าที่และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) ผู้วิจัยใช้แนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่นิยามประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในฐานะของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานรวม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งจากการวิจัยระยะที่ 1

พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.65 เป็นปัจจัยที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นลำดับแรก และพัฒนาปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม ลำดับน้อยลงต่อเนื่องกันไป

#### 1.1 การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

รูปแบบนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) และปัจจัยด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) ปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่แสดงออกมาต่อประสิทธิภาพ รูปแบบที่ถูกกำหนดขึ้นจะต้องเป็นการพัฒนาปัจจัยภายในตัวบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพ เมื่อมีการพัฒนาปัจจัยภายในของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เกี่ยวกับปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ก็จะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพดีขึ้น ผู้วิจัยจึง ได้จัดทำรูปแบบ “การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5” โดยมีทิศทางการพัฒนา คือ

#### ตารางที่ 11 ทิศทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

ปัจจัย	ทิศทางการพัฒนาปัจจัย
1. ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เข้าใจการปฏิบัติงานในลักษณะการทำงานร่วมกันกับบุคคลอื่น
2. ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์(EQ)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เข้าใจการสร้างแนวคิดเชิงบวก
3. ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ รับรู้บทบาท และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนเอง ในการปฏิบัติงาน
4. ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น(ENTHUSI)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ มีจิตใจที่มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และได้ประสิทธิภาพ

ปัจจัย	ทิศทางการพัฒนาปัจจัย
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE)	เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เข้าใจถึงแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งแรงจูงใจภายในตนเอง และภายนอกจากสภาพแวดล้อม

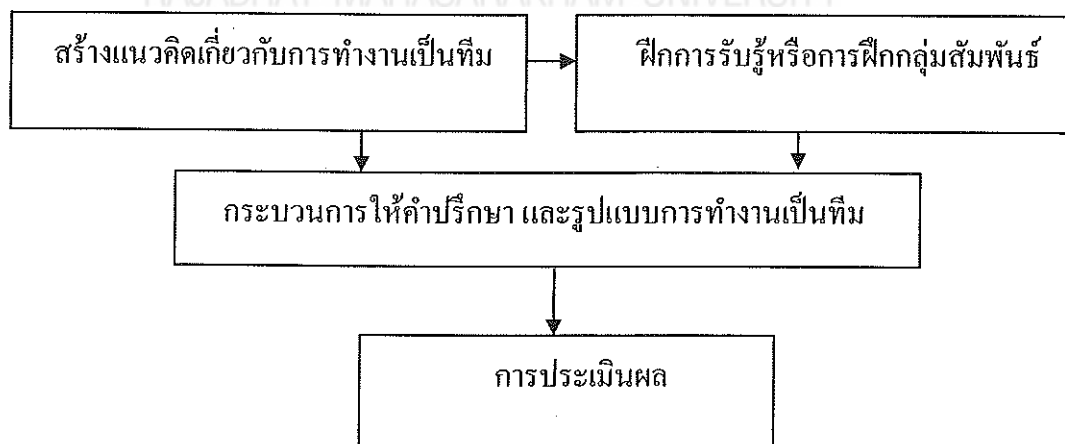
ในการที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทั้งภายในตนเองพร้อมไปกับการพัฒนาภายนอกด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการคิด เกิดปัญญา และตระหนักในการที่จะช่วยลบลบปัญหา อย่างแท้จริง และร่วมการพัฒนากับเครือข่ายอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

### 1.1.1 รูปแบบการพัฒนาความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM)

#### (ปัจจัยที่ 1)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.65 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติ และนำไปเป็นแนวทาง ในการพัฒนาความสามารถด้านการทำงานเป็นทีม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (TEAM) มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.15 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม



แผนภาพที่ 8 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม ของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์ เบื้องต้น ประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม สร้างเจตคติทางบวก และ  
เตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม เหตุผลที่ต้องทำงานร่วมกัน ความหมายของ  
การทำงานเป็นทีมและความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

2. ฝึกการรับรู้ด้วยวิธีการเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life  
Position) ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม ด้วยรูปแบบสามขั้นตอน  
ของ Kurt Lewin ประกอบด้วยการละลายพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลง และการดำรงพฤติกรรม  
ใหม่

3. กระบวนการให้คำปรึกษา และรูปแบบบริหารในการทำงานร่วมกัน  
เป็นทีม เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบบริหารเพื่อพื้นฐานในการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ดี

4. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีม  
โดยการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม การมีส่วนร่วมอภิปราย

ผู้วิจัย ได้สร้างกิจกรรมการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

กิจกรรมการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์

หลักการและเหตุผล

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
องค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะหากว่าบุคลากรในทีมปฏิบัติงานแล้วมีปัญหาหรือเกิดข้อ ได้แย้งขึ้น ก็  
สามารถโต้แย้งได้ เพื่อประโยชน์ของทีม ปัจจุบันมีหลาย ๆ องค์กร โดยเฉพาะองค์กรใหญ่ ๆ  
ต้องเผชิญกับปัญหากับความขัดแย้งในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในระดับฝ่าย แผนก รวมถึงความ  
ขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกัน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องรณรงค์หรือจัดการอบรมการทำงานเป็น  
ทีมขึ้นมา ด้วยเห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีมว่า จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งก็  
เป็นอย่างนั้นจริง ๆ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นทีม  
เหตุผลที่ต้องทำงานร่วมกัน ความหมายของการทำงานเป็นทีม และความแตกต่างของการ  
ทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม



เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

วิทยากร พันเอกยุทธพล ปัญญาไว ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล  
พันเอกศุภณัฐ อ่วมประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและออกอากาศ  
หลักสูตร บรรยาย และกิจกรรม

การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม สร้างเจตคติทางบวก และเสริม  
ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม เหตุผลที่ต้องทำงานร่วมกัน ความหมายของการ  
ทำงานเป็นทีมและความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

กิจกรรมในการฝึกอบรม แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 6 ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การทำงานร่วมกันเป็นทีม 1 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 2 เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life  
Position เพื่อการทำงานเป็นทีม 2 ชั่วโมง

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมกระดาษของฉันทัน ชุดที่ 1 (1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมกระดาษของฉันทัน ชุดที่ 2 (1 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 5 กิจกรรมรูปปริศนา (1 ชั่วโมง)

ระยะเวลา จำนวน 6 ชั่วโมง

วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การทำงานร่วมกันเป็นทีม

ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) หรือการสอน (Instruction) นำเสนอเนื้อหา  
สาระความรู้จากวิทยากรในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม คนทุกคนมีความสามารถ แต่  
ความสามารถนั้นมีจำกัด เมื่อนำแต่ละคนมารวมกัน ย่อมทำให้ทีมงานมีความสามารถที่คูณขึ้น  
จะเห็นได้จาก

1. ผลงานของทีมนั้นมีประสิทธิภาพเหนือกว่าผลงานของคนใดคนหนึ่ง
2. งานที่ดูยากกลับง่ายขึ้นเมื่อทำงานร่วมกัน
3. ความหมายของทีมและการทำงานเป็นทีม คือบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป  
มีเป้าหมายร่วมกันบุคคลเหล่านั้นมีการติดต่อ สัมพันธ์กันแต่ละบุคคลคนต้องมีความรู้สึกเป็น  
สมาชิกคนหนึ่งของทีมสมาชิกต้องมีความเกี่ยวเนื่องกันจากการเป็นสมาชิกของทีม
4. ความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

4.1 การทำงานกลุ่มจะเป็นการพึ่งพาอาศัยกันระดับหนึ่ง โดยทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ น้อย

4.2 สมาชิกของทีมจะมีความไว้วางใจ เชื่อใจกันมากกว่าในระดับกลุ่มสมาชิกของกลุ่มทำงาน

4.3 สมาชิกของกลุ่มทำงานโดยรวมงานของแต่ละคน แต่ไม่มี การประสานพลังความสามารถและความพยายามร่วมกัน ซึ่งผลงานที่ได้ต้องมากกว่าการเอาผลงานของแต่ละคนมารวมกันเรียกว่า การประสานพลัง (Synergy)

### รายละเอียด

#### กิจกรรมที่ 1 “การทำงานร่วมกันเป็นทีม”

##### วัตถุประสงค์

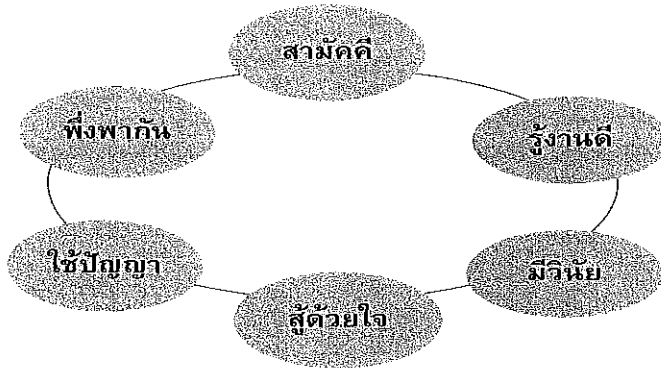
1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรม ได้รับรู้เกี่ยวกับทีมงานในแง่ของการศึกษาทฤษฎี
2. เป็นการเตรียมการพัฒนาในการปรับเจตคติเบื้องต้น

##### วิธีดำเนินการ เป็นการบรรยาย (Lecture) หรือการสอน (Instruction)

นำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรในเรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมคนทุกคนมีความสามารถ แต่ความสามารถนั้นมีจำกัด เมื่อนำความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ย่อมทำให้ทีมงานมีความสามารถทวีคูณขึ้น จะเห็นได้จาก

1. ผลงานของทีมมีประสิทธิภาพเหนือกว่าผลงานของคนใดคนหนึ่งในทีม
2. งานที่ดูยากกลับง่ายขึ้นเมื่อทำงานร่วมกัน
3. ความหมายของทีมและการทำงานเป็นทีม
  - 3.1 บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป
  - 3.2 มีเป้าหมายร่วมกัน
  - 3.3 บุคคลเหล่านั้นมีการติดต่อ สัมพันธ์กัน
  - 3.4 แต่ละบุคคลคนต้องมีความรู้สึกเป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีม
  - 3.5 สมาชิกต้องมีความเกี่ยวเนื่องกันจากการเป็นสมาชิกของทีม
4. ความแตกต่างของการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม
  - 4.1 การทำงานกลุ่มจะเป็นการพึ่งพาอาศัยกันระดับหนึ่ง โดยทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ น้อย
  - 4.2 สมาชิกของทีมจะมีความไว้วางใจ เชื่อใจกันมากกว่าในระดับกลุ่มสมาชิกของกลุ่มทำงาน

4.3 สมาชิกของกลุ่มทำงานโดยรวมงานของแต่ละคน แต่ไม่มีการประสานพลังความสามารถและความพยายามร่วมกันซึ่งผลงานที่ได้ต้องมากกว่าการเอาผลงานของแต่ละคนมารวมกันเรียกว่า การประสานพลัง (Synergy)



แผนภาพที่ 9 หัวใจการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ



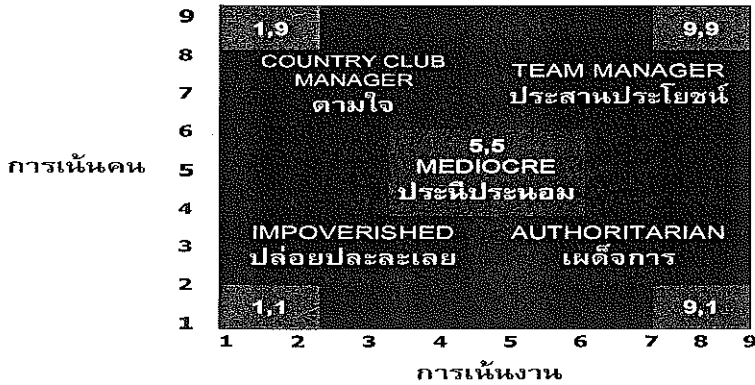
แผนภาพที่ 10 การปรีกษาหารีอที่มีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่ 2 “เรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน (Life Position)” ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงจุดยืนของชีวิตเพื่อเรียนรู้การพัฒนาบุคคลและทีมงาน

วิธีดำเนินการ เป็นการบรรยาย (Lecture) เนื้อหา และนำเสนอประเด็นสำคัญ โดยใช้เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ ใช้วีดิทัศน์ มาช่วยให้เห็นภาพ และมีเอกสารประกอบการบรรยาย และให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการอภิปราย (Discussion) โดยการจัดให้บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพูดแสดงความคิดเห็นและมุมมองของตนเองให้คนอื่นฟัง

รูปแบบพฤติกรรมบริหาร ตามแนวความคิดของ Blake and Mouton's  
MANAGERIAL GRID



แผนภาพที่ 11 การทำงาน VS การทำงานเน้นคน ตามแนวความคิดของ Blake and Mouton's

เป้าหมาย เพื่อให้ผู้เข้ารับการศึกษา มีความเข้าใจถึงรูปแบบพฤติกรรมของแต่ละบุคคล เพื่อความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมที่ดี

รายละเอียด บรรยายรูปแบบพฤติกรรมบุคคล ตามแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ แสดงตามแผนภาพที่ 12



แผนภาพที่ 12 รูปแบบพฤติกรรมบุคคลเพื่อความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน ตามแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ

ลักษณะรูปแบบพฤติกรรมตามแผนภาพ

1. เต่า สัญลักษณ์เต่า ตามแนวความคิดของ เบร์ค และ มุนตัน (Blake and Mouton) มีลักษณะ ดังนี้

1.1 ไม่กล้าเผชิญหน้า

- 1.2 ขาดความริเริ่ม
  - 1.3 ขอมด้วยความขุ่นเคืองใจ
  - 1.4 ไม่ไยดีต่อผู้อื่น
  - 1.5 มองคนอื่นในแง่ไม่ดี
2. คู่กัดตาหมี สัญลักษณ์คู่กัดตาหมี ตามแนวคิดของ เบร์ค และ มุนตัน (Blake and Mouton) มีลักษณะ ดังนี้
- 2.1 ขอมอย่างน่ารัก
  - 2.2 ร่วมมือด้วยความเต็มใจ
  - 2.3 เสียสละ
  - 2.4 มองตนเองในแง่ดี
  - 2.5 หัวอ่อน
3. จลาม สัญลักษณ์จลาม ตามแนวคิดของ เบร์ค และ มุนตัน (Blake and Mouton) มีลักษณะ ดังนี้
- 3.1 เน้นความต้องการของตนเองมาก
  - 3.2 ไม่ไยดีต่อความรู้สึกของผู้อื่น
  - 3.3 เชื้อมั่นในตนเองสูง
  - 3.4 ชอบเผชิญหน้า
  - 3.5 กล่าวที่ฉุนใจผู้อื่น
4. สุนัขจิ้งจอก สัญลักษณ์สุนัขจิ้งจอก ตามแนวคิดของ เบร์ค และ มุนตัน (Blake and Mouton) มีลักษณะ ดังนี้
- 4.1 ประนีประนอม
  - 4.2 แก้ปัญหาเฉพาะหน้า
  - 4.3 แก้ปัญหาให้พ้นตัว
  - 4.4 เอาตัวรอดเก่ง
  - 4.5 ขาดความจริงใจในบางครั้ง
5. นกฮูก สัญลักษณ์นกฮูก ตามแนวคิดของ เบร์ค และ มุนตัน (Blake and Mouton) มีลักษณะ ดังนี้
- 5.1 ใจเย็น / รับฟัง
  - 5.2 ยืนหยัดความต้องการของตน

5.3 สนองความต้องการของผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง

5.4 หาทางออกเพื่อแก้ปัญหา

5.5 ไม่ฝืนใจผู้อื่น

### สรุปวิธีการของนกฮูก

1. ใจเย็น ควบคุมอารมณ์ได้ดี ไม่โกรธ / ไม่มีปฏิกิริยา
  2. รับฟัง รับฟังด้วยความเข้าใจ ถามเพื่อความกระจ่าง ไม่ได้แย้ง/ไม่แก้ตัว
  3. วิเคราะห์ความต้องการ สิ่งที่เราต้องการจากคนอื่นคืออะไร สิ่งที่เราต้องการคืออะไร และสิ่งที่เราต้องการคืออะไร
  4. แสวงหาทางออก มีวิธีใดบ้างที่สนองความต้องการทั้งของเธอและของฉัน แสวงหาทางเลือกไว้หลาย ๆ ทาง
  5. พร้อมที่จะปรับทางเลือก ปรับทางเลือกของฉันเพื่อให้เธอยอมรับได้ ปรับทางเลือกของเธอเพื่อให้ฉันและเธอยอมรับได้
  6. ปิยวาจา ค่อยพูดค่อยจา ใช้ภาษาสุภาพ มีความจริงใจ
  7. ไม่ทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเสียหน้า ไม่พูดจี้ปมด้อย ไม่ดื้อนให้จนมุม ไม่กล่าวหาให้อีกฝ่ายหนึ่งผิด
  8. พยายามเป็นผู้เริ่มต้นเจรจา เป็นผู้ชี้ชวน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นผู้ชักจูง
- กิจกรรมที่ 3** กิจกรรมกระดาษของฉัน ชุดที่ 1  
อุปกรณ์ กระดาษ A4 คนละ 1/2 แผ่น  
วิธีดำเนินการ

1. ฉีกกระดาษให้ยาวที่สุด โดยกระดาษห้ามขาดออกจากกัน ภายในเวลา 10 นาที

2. เสร็จแล้วเปรียบเทียบกันกระดาษใครยาวที่สุด

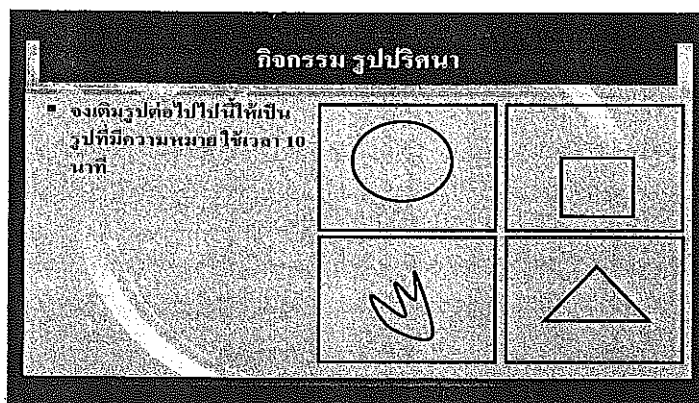
**กิจกรรมที่ 4** กิจกรรมกระดาษของฉัน ชุดที่ 2

อุปกรณ์ กระดาษ A4 คนละ 1/2 แผ่น

วิธีดำเนินการ ฉีกกระดาษให้ยาวที่สุด โดยกระดาษห้ามขาดออกจากกัน ภายใน 10 นาที โดยมีคนที่ฉีกกระดาษได้ยาวที่สุดของกิจกรรมกระดาษของฉัน ชุดที่ 1 เป็นต้นแบบ

**กิจกรรมที่ 5** กิจกรรม “รูปปริศนา” ตามภาพประกอบที่ 15





แผนภาพที่ 13 รูปปริศนา

วัตถุประสงค์ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม จะได้เรียนรู้ความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อปรับพื้นฐานในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. คนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน
2. ไม่มีใครเหมือนกันทั้งหมด ไม่มีใครต่างกันทั้งหมด
3. ความเหมือนจะก่อให้เกิดความสามัคคี
4. ความแตกต่างจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

วิธีดำเนินการ ให้ผู้เข้ารับการอบรมเติมรูปภาพหรือเครื่องหมาย หรือเติมอะไรก็ได้ลงในรูปตัวอย่างที่ให้มาทั้ง 4 แบบ

ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 15 – 28 กุมภาพันธ์ 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

ตารางโครงการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์				
กิจกรรม/วัน-เวลา	15 กุมภาพันธ์ 2558	21 กุมภาพันธ์ 2558	22 กุมภาพันธ์ 2558	28 กุมภาพันธ์ 2558
กิจกรรมที่ 1	09.00 น.– 16.00			
กิจกรรมที่ 2		09.00 น.– 16.00		
กิจกรรมที่ 3			09.00 น.– 16.00	
กิจกรรมที่ 4			09.00 น.– 16.00	09.00 น.– 16.00

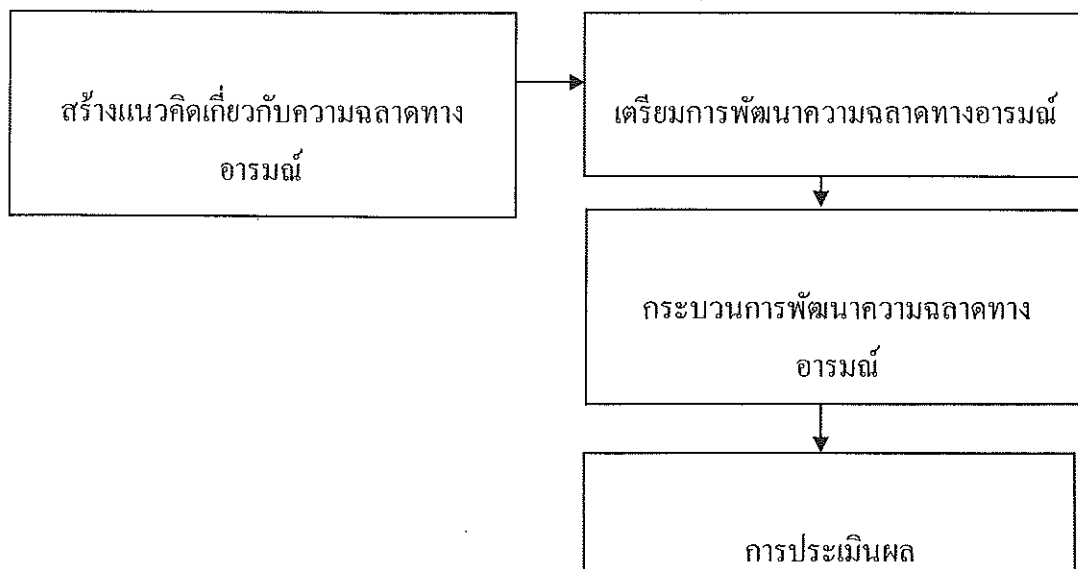
### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิกเพราะการทำงานเป็นทีม จะสร้างความไว้วางใจช่วยเหลือกัน บรรยากาศการทำงานที่ดี ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกสบายใจ พอใจและเพลิดเพลินกับการทำงานก่อให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานช่วยให้เกิดผลงานที่มี คุณภาพและมีประสิทธิภาพ

2. สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดย ระดมกำลังกาย กำลังใจ กำลังความคิด ตลอดจนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ ของสมาชิกเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ และความผูกพันในฐานะ สมาชิกของทีม หรือที่เรียกว่า “One for all, all for one.” ทำให้บุคคล ทีม และงาน มีความ ผูกพัน ใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

### 1.1.2 รูปแบบการพัฒนาความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) (ปัจจัยที่ 2)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีค่า สัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.41 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านความฉลาดทางอารมณ์ ได้ดังนี้



แผนภาพที่ 14 รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์ เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์ เบื้องต้น ประกอบด้วย

1. สร้างแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ สร้างเจตคติทางบวก และเตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์
2. การเตรียมการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการทำความเข้าใจ และเตรียมความพร้อม เพื่อรับการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์
3. กระบวนการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ เป็นการดำเนินการเพื่อพัฒนาตามรูปแบบ เป็นการทดสอบ การนำเสนอ และระดมความคิดเห็นแนวทางในการพัฒนา
4. การประเมินผล เป็นการประเมินผลในการพัฒนาว่า มีความแตกต่างทางด้านความฉลาดทางอารมณ์ เปลี่ยนไปหรือไม่ โดยการสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนา

**โครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์**

**หลักการและเหตุผล**

ความฉลาดทางอารมณ์ มีผลต่อการทำงานอย่างชัดเจน นักจิตวิทยาพบว่าคนที่มีอารมณ์ดี จะมีความเข้าใจตนเองและผู้อื่น ตลอดจนมีทักษะอารมณ์ที่ดีในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ทั้งที่บ้านและที่ทำงานหรือในเวลาที่ต้องออกสังคม ขณะเดียวกันความฉลาดทาง

อารมณ์ก็จะช่วยให้เรามองโลกในแง่ดี ทำให้มีพลังในการต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างไม่  
หือถอย สามารถสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานได้

### วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างเจตคติให้กับบุคคลที่ทำงานด้านบริการ ให้คิดบวก มีความสุขในการ  
ทำงาน มีกำลังใจให้กับตัวเอง ในยามล้มเหลว หรือมีปัญหาได้

เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 6 ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 การบรรยายเรื่องความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา (2 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด (2 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมวิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ (2 ชั่วโมง)

### วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การบรรยายเรื่องความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา ใช้วิธีการ  
บรรยาย แนวคิดการสร้างสรรค้บริการให้น่าประทับใจในรูปแบบใหม่ ๆ โดยใช้หลักการ  
SMART Service and Positive Thinking

S = Smile

M = Moving Forward

A = Account

R = Relation

T = Team

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า

1. Know Your Customer (KYC) : เรารู้จักประชาชนมากแค่ไหน
2. Pro-Accountability : บริการแบบไหนที่เป็น Pro-Accountability
3. Creative : สร้างสรรค้บริการให้แตกต่าง โดดเด่น และ โดนใจ
4. Exclusive : สร้างการสื่อสารให้พิเศษเฉพาะลูกค้า
5. Difference : สร้างความแตกต่างให้บริการ
6. Impression : ออกแบบสร้างความประทับใจให้ลูกค้า
7. Value : จุดหมายหลัก สร้างคุณค่าให้ลูกค้าประทับใจ

หลักการ Positive Thinking

1. Positive Thinking : คิดบวกวันนี้ ชีวิตดีขึ้นวันนี้

2. Change : การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น สร้างได้ด้วยตัวเอง

3. Give : การให้เริ่มต้นทำได้จากตัวเราเอง

4. Happy Life : ความสุขเป็นของตัวเอง ความสุขจากการทำงาน

ความสุขที่มีโอกาสทำให้คนรอบข้างมีความสุข ความสุขที่เกิดจากความสุขสงบในใจเรา

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด

วิธีการใช้การทำกิจกรรม ประชุมกลุ่มย่อย เพื่อสร้าง Commitments ที่จะสร้างแรงบันดาลใจให้เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นบริการประชาชนด้วยใจ สามารถกระตุ้นให้ทุกคนใน Class ได้ร่วมกันเขียน Commitments ได้อย่างชัดเจนและช่วยให้แนวคิดในการพัฒนาตัวเองของเจ้าหน้าที่ และสามารถฝึกเจ้าหน้าที่ ให้ดึงความคิดสร้างสรรค์เป็นรายบุคคลที่จะได้มุมมองเป็นความคิดใหม่ ได้เรียนรู้วิธีการระดมสมอง ที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจได้ง่ายขึ้น

วัสดุอุปกรณ์

1. ต้นไม้ประดิษฐ์ 1 ต้น
2. กระดาษ ใช้เขียนความคิดสร้างสรรค์
3. เชือกหรือฟู่สำหรับห้อยกระดาษ
4. ปากกาสี

ขั้นตอนการร่วมกิจกรรม การระดมความคิด (Brainstorming) เป็นวิธีการที่ใช้พัฒนาทักษะในการแก้ปัญหาโดยการพยายามหาวิธีหรือแนวคิดใหม่ ๆ โดยการเปิดโอกาสให้สมาชิกเสนอแนวคิดหรือวิธีที่นึกได้ทันทีอย่างเป็นอิสระ โดยไม่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ และไม่ยอมให้มีการการถูกคัดค้านหรือวิจารณ์จากสมาชิก

1. ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเขียนแนวความคิดและรูปแบบการให้บริการประชาชน แล้วนำไปแขวนไว้ที่ต้นไม้ประดิษฐ์
2. ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนหมุนเวียนกันไปหยิบกระดาษที่แขวนไว้ที่ต้นไม้ประดิษฐ์ แล้วอ่านให้เพื่อน ๆ ทุกคนฟัง
3. นำแนวคิดและรูปแบบที่ได้มารวบรวมสรุปเป็นเอกสารแจกให้ผู้เข้ารับการพัฒนาทุกคน

กิจกรรมที่ 4 กิจกรรมวิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ

ใช้วิธีการอภิปราย (Discussion) โดยการจัดให้บุคคลที่เข้าอบรมตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพูดแสดงความคิดเห็นและมุมมองของตนเองให้คนอื่นฟัง ในประเด็นที่เป็น

กรรมวิธีการปฏิบัติของแต่ละบุคคล จะเป็นการอภิปรายเฉพาะในกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Group Discussion) และเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อค้นหา พิจารณาและดำเนินการแก้ไข ปัญหา หรือหาข้อสรุปที่เป็นความสนใจร่วมกัน

วิทยากร พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน ผู้อำนวยการฝ่ายโครงการถ่ายทอดโทรทัศน์ดิจิทัล  
พันเอกเรวัตร์ พิชิตโชคอนันต์ ผู้อำนวยการฝ่ายการพัฒนารายได้  
ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 1 มีนาคม 2558 ถึง 8 มีนาคม 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5  
จังหวัดร้อยเอ็ด

### ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางโครงการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์			
กิจกรรม/วัน-เวลา	1 มีนาคม 2558	7 มีนาคม 2558	8 มีนาคม 2558
กิจกรรมที่ 1	9.00-16.30		
กิจกรรมที่ 2		9.00-16.30	
กิจกรรมที่ 3			9.00-16.30

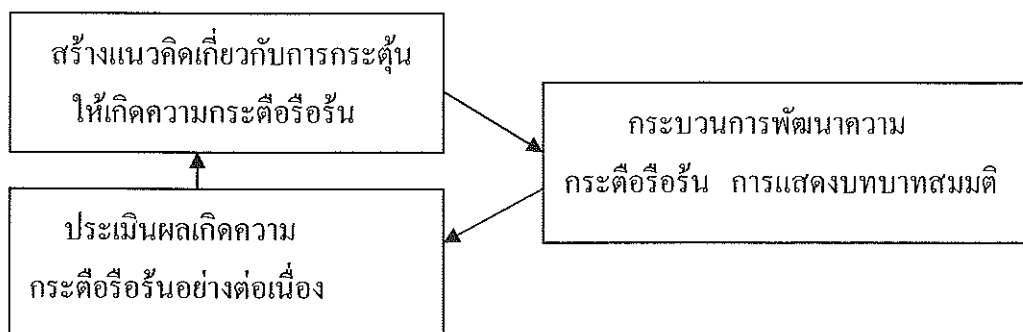
### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. แนวคิดการสร้างสรรค์บริการให้น่าประทับใจในรูปแบบใหม่ ๆ
2. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ EQ เพื่อเสริมสร้างด้านดี ด้านเก่ง และด้านที่มีความสุขให้กับกลุ่มเจ้าหน้าที่ ที่เข้ารับการฝึกอบรม
3. กิจกรรมการระดมสมองเป็นกิจกรรมที่กระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในรูปแบบ “ต้นไม้ความคิดสร้างสรรค์” ซึ่งเจ้าหน้าที่ จะได้รู้และทราบในสิ่งที่ตนเองยังไม่รู้

### 1.1.3 รูปแบบการพัฒนาความสามารถความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (ENTHUSI) (ปัจจัยที่ 3)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถความกระตือรือร้นมุ่งมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.30 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบโดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถความกระตือรือร้นมุ่งมั่น





แผนภาพที่ 15 รูปแบบการพัฒนาความสามารถด้านความกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์ เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพความความกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เบื้องต้นประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น สร้างเจตคติทางบวก
2. กระบวนการสร้างความกระตือรือร้น ด้วยวิธีการของ กระบวนการสาธิตสุข คู่มือการจัดทำกายปรับเปลี่ยนพฤติกรรม : กายตนกลา และ การฝึกแสดงบทบาทสมมติ
3. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้ความกระตือรือร้น โดยการสังเกตจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การมีส่วนร่วมอภิปรายและการแสดงออก

ผู้วิจัยได้สร้างกิจกรรมการพัฒนาความสามารถด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

กิจกรรมการพัฒนาความสามารถด้านความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

#### หลักการและเหตุผล

ความกระตือรือร้น เป็นสิ่งที่เป็นภาวะการณ์กระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานจากภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เป็นอย่างยิ่ง เพราะของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เป็นบุคลากรในตำแหน่งที่มีสิ่งตอบสนอง การสร้างความกระตือรือร้นให้กับของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ จึงเป็นสิ่งที่ดี เพื่อประโยชน์ในด้าน

ความร่วมมือกับบุคลากรทางอื่น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสร้างความกระตือรือร้นให้กับของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ได้ตื่นตัวและพร้อมที่จะร่วมดำเนินงานต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความ  
กระตือรือร้น เหตุผลที่ต้องสร้างความกระตือรือร้น ความหมายของความกระตือรือร้น และผล  
ของการมีความกระตือรือร้น ต่อการทำงานเป็นทีมกับการทำงานกลุ่ม

เป้าหมาย เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จัง  
หวิคร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

วิทยากร พันเอกยุทธพล ปัญญาไว ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการ สร้างความ  
กระตือรือร้น

หลักสูตร บรรยาย และกิจกรรม จำนวน 6 ชั่วโมง

### รายละเอียด

กิจกรรมที่ 1 การจัดการความเครียดโดยวิธีการปรับสมดุล ” รำไท้เก๊ก”

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการลด  
ความเครียด โดยวิธีการปรับสมดุล รำไท้เก๊ก 4 ท่า

### วิธีดำเนินการกิจกรรมที่ 1 “รำไท้เก๊ก”

1. เป็นการบรรยาย ความหมาย ความเครียด การปรับสมดุลในร่างกาย  
ประโยชน์ของการรำไท้เก๊ก ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีจิตใจและร่างกายที่แจ่มใส กระฉับกระเฉง มี  
ความกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีอยู่ 4 ท่า ดังนี้

#### ท่าที่ 1. ปรับลมปราณ

วางเท้าแยกกันด้วยความกว้างเสมอไหล่ ปรับเท้าชี้ตรงไปข้างหน้า  
วางมือทั้งสองไว้ ข้าง ๆ คอ ข่ายฝ่ามือ แล้วยกขึ้นผ่านทรวงอกมาถึงระดับคาง หายใจเข้าช้า ๆ  
แล้ว คว่ำฝ่ามือ ลดมือลงจนถึงระดับเอวก็ย่อเข้า จังหวะนี้หายใจออกช้า ๆ

#### ท่าที่ 2. ยืดอกขยายทรวง

จากท่าที่หนึ่ง ซึ่งยังย่อเข้าอยู่ คว่ำฝ่ามือแล้วค่อย ๆ ยกมาด้านหน้าจนถึง  
ระดับคางก็แยกฝ่ามือขยายออกไปจนสุดแขน หายใจเข้าช้า ๆ เมื่อฝ่ามือกางจนสุด แล้วก็ค่อย ๆ  
ดึงกลับมาในทิศทางเดิม ลดฝ่ามือไว้ข้างลำตัว ย่อเข้า จังหวะนี้หายใจออกช้า ๆ

#### ท่าที่ 3. อินทรีทยานฟ้า

จากท่าที่สอง กางแขนออกทางด้านข้าง เหยียดขาตรง กางแขนขึ้นไป  
เหนือศีรษะ หายใจเข้าลดแขนลงมาข้าง ๆ หายใจออก

#### ท่าที่ 4. ลมปราณชานกายา

จากท่าที่ 3 ตวัดข้อนมือออกทางด้านข้าง เสมือน เอาพลั่งจากธรรมชาติ  
เข้ามาในร่างกาย หงายฝ่ามือยกขึ้นจนถึงระดับคาง แล้วคว่ำฝ่ามือ ลดฝ่ามือลง พอถึงระดับเอวก็  
ย่อเขา (หากเป็นท่าจบ เมื่อลดฝ่ามือลงก็มาวางข้างลำตัวไม่ต้องย่อเข้า) แต่ละท่าทำซ้ำ ๆ อย่างนี้  
4-5 ครั้งก่อน แล้วจึงจะไปทำท่าต่อไป

#### 2. สาริต โดยวิทยากร และให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันปฏิบัติ

##### กิจกรรมที่ 2 หวงหา – อาลัย (อะไร)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการความ  
ความเครียด และการยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น โดยกิจกรรม หวงหา – อาลัย (อะไร)

##### วิธีดำเนินการกิจกรรมที่ 2 “หวงหา – อาลัย (อะไร)”

1. เป็นการบรรยาย ความหมาย ความเครียด และการยอมรับฟังความคิดเห็นของ  
คนอื่น จะทำให้เข้าใจในการอยู่ร่วมกัน และสร้างความกระตือรือร้นให้กับตนเองได้

2. ผู้เข้าอบรมร่วมกันปฏิบัติ และร่วมกันเล่นกิจกรรม

สื่อ 1. มีสิ่งของ 8 – 10 ชิ้น (เท่าจำนวนผู้เข้ารับการอบรมแต่ละกลุ่ม)

2. เชือกฟาง กลุ่มละ 1 เส้น ยาวประมาณ 75 – 100 เซนติเมตร

3. นาฬิกา

##### การดำเนินการกิจกรรม

1. วิทยากรชี้แจงกติกาให้ผู้เข้ารับการอบรมรับทราบ

2. ให้สมาชิกทั้ง 8 – 10 คน นำสิ่งของที่ไดรับมอบหมายไปซ่อนในบริเวณใกล้

เคียง

3. เมื่อสมาชิกทุกคน ซ่อนสิ่งของเรียบร้อยแล้วให้สมาชิกทุกคนจับมือกันเป็น  
วงกลม วิทยากรนำเชือกฟางมารัดรอบตัวหรืออวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกาย สมาชิกทั้ง  
8 – 10 คน ให้หวงเชือกฟางพอเหมาะกับสมาชิก 7 คน ไม่ควรใหญ่หรือเล็กเกินไป

4. เมื่อสมาชิกหาของใดครบโดยเชือกไมขาด / หลุด ให้ยุติกิจกรรม

##### การวัดและประเมินผล

1. สังเกตการวางแผนของกลุ่ม

2. สังเกตพฤติกรรมกลุ่มว่าเป็นผู้นำ ผู้ตาม ที่ดีหรือไม่

3. ให้คะแนนตามจำนวนชิ้นของที่หาพบ

### สรุปสาระสำคัญ

1. การเป็นผู้ที่เข้าใจซึ่งกันและกัน การยอมรับ
2. ความคิดเห็นของตนเองและผู้อื่น มีการสื่อสาร 2 ทาง (Two way communication)

ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ วันที่ 14 – 15 มีนาคม 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบกช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

### ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

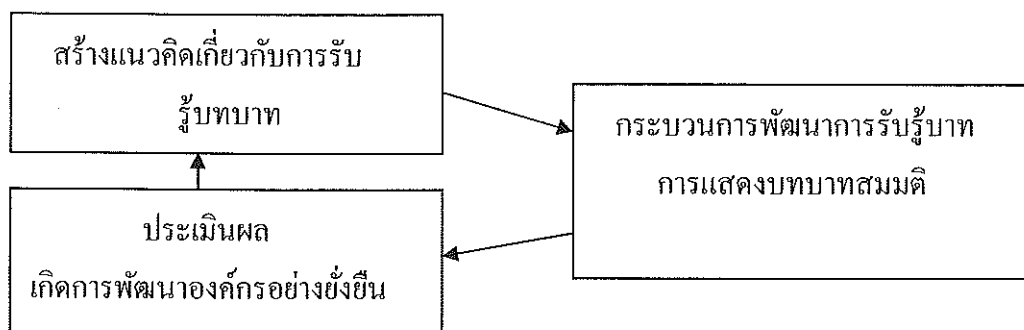
ตารางโครงการพัฒนาความกระตือรือร้นมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์		
กิจกรรม/วัน-เวลา	14 มีนาคม 2558	15 มีนาคม 2558
กิจกรรมที่ 1	09.00 น. – 16.00 น.	
กิจกรรมที่ 2		09.00 น. – 16.00 น.

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. สร้างขวัญ และกำลังใจในการทำงานให้กับสมาชิก เพราะการมีความกระตือรือร้น ในการทำงานเป็นผลดีในการสร้างทีมและการทำงานกลุ่ม
2. สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่เครียด ทำให้บุคคล ทีม และงาน มีความผูกพันใกล้ชิดกัน และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

### 1.1.4 รูปแบบการพัฒนาความสามารถด้านการรับรู้บทบาท (ROLEKNOW) (ปัจจัยที่ 4)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยความสามารถด้านการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวม เท่ากับ 0.27 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการรับรู้บทบาท



แผนภาพที่ 16 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการรับรู้บทบาท ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เบื้องต้น

รูปแบบการพัฒนาการเพิ่มประสิทธิภาพความสามารถในการรับรู้บทบาทเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เบื้องต้นประกอบด้วย

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท สร้างเจตคติทางบวก และตรียมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท
2. กระบวนการพัฒนาการรับรู้บทบาท ด้วยวิธีการของ Larry Greiner (การเปลี่ยนแปลง เกิดจาก แรงบังคับภายนอก และแรงบังคับจากภายใน) และ การฝึกแสดงบทบาทสมมติ
3. ประเมินผล เป็นการประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานภายใต้การรับรู้บทบาท โดยการสังเกตจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การมีส่วนร่วมอภิปรายและการแสดง

ผู้วิจัยได้สร้างกิจกรรมการพัฒนาความสามารถด้านการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

**กิจกรรมการพัฒนาความสามารถด้านการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์**

#### หลักการและเหตุผล

การแสดงบทบาทสมมติ คือแนวทางการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับสถานการณ์จริงเป็นที่สุด เป็นสิ่งที่กำหนดกิจกรรมต่อบุคคลที่ชัดเจนและสามารถรับการแนะนำที่ถูกต้อง สมเหตุสมผลได้ การมีความรู้ในบทบาทการดำเนินการตามบทบาทที่ได้รับคือส่วนสำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

ในการปฏิบัติงาน เป็นอย่างยิ่ง เพราะเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เป็นบุคลากรในตำแหน่ง การสร้างบทบาทที่ชัดเจนให้กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ จึงเป็นสิ่งที่ดี เพื่อประโยชน์ใน ด้านความร่วมมือกับบุคลากรทางหน่วยงานอื่น

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ บทบาทของตนเอง

**เป้าหมาย** เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบกช่อง 5 ในกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน

**วิทยากร** พันเอกศุภณัฐ อ่วมประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและออกอากาศ  
พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน ผู้อำนวยการฝ่ายโครงข่าย โทรทัศน์ระบบดิจิทัล  
**หลักสูตร** บรรยาย และกิจกรรม จำนวน 6 ชั่วโมง

1. การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับ การรับรู้บทบาท สร้างเจตคติทางบวก และเตรียม ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท

**ระยะเวลา** 6 ชั่วโมง

**รายละเอียด**

กิจกรรมที่ 1 “การรู้จักตัวเอง”

**วัตถุประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้จักเรียงลำดับความคิดของตนเอง และรู้จักตนเองมากขึ้น

**อุปกรณ์** กระดาษ A 4 คนละ 2 แผ่น

**วิธีดำเนินการ**

1. แผ่นที่ 1 ให้ทุกคนเขียนบทบาทที่ตนเองได้รับในองค์กรในปัจจุบัน
2. แผ่นที่ 2 ให้ทุกคนเขียนบทบาทที่ตนเองต้องการในองค์กร

กิจกรรมที่ 2 “บทบาทและหน้าที่”

**จุดประสงค์** เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ ของตนเองในการปฏิบัติงาน

**วิธีดำเนินการ** เป็นการบรรยาย ความหมาย ของการรับรู้บทบาท และหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ แต่ละตำแหน่งงานในการปฏิบัติงาน หรือหน้าที่ที่บุคคลต้อง ปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคมและต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม และ



บทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรม  
 อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. บทบาทในอุดมคติหรือสิ่งที่สังคมกำหนด (The Socially Prescribed or Role)  
 เป็นบทบาทในอุดมคติที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ตามตำแหน่งทางสังคมไว้

2. บทบาทที่ควรกระทำ (The Perceived Role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า  
 ควรกระทำตามตำแหน่งที่ได้รับซึ่งอาจไม่เหมือนกับบทบาทในอุดมคติหรืออาจแตกต่างกันใน  
 แต่ละบุคคล

3. บทบาทที่กระทำจริง (The Performance Role) เป็นบทบาทที่บุคคลได้กระทำ  
 จริง ขึ้นอยู่กับความเชื่อความคาดหวังและการรับรู้ของแต่ละบุคคลตลอดจนความกดดันและ  
 โอกาสแต่ละสังคมในระยะเวลาหนึ่งรวมถึงบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละบุคคลด้วย

#### กิจกรรมที่ 3 การแสดง”บทบาทสมมติ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบถึงบทบาทหน้าที่ เพื่อเรียนรู้ไปสู่การ  
 พัฒนาประสิทธิภาพตนเอง

วิธีดำเนินการ สร้างสถานการณ์สมมติ การเกิดปัญหาทางวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก  
 ชอง 5 ในพื้นที่ ให้ผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติตามกิจกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาท  
 หน้าที่ แบ่งกลุ่มออกเป็น 2 กลุ่มย่อย พร้อมกับแสดงบทบาทตามที่ได้รับและให้กลุ่มที่เหลือ  
 สังเกตการณ์และวิพากษ์ ของแต่ละกลุ่มตามบทบาทของแต่ละคน

วิธีสอน โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ เป็นวิธีที่มุ่งช่วยให้ผู้เรียน ได้เรียนรู้การ  
 เอาเข้ามาใส่ใจเรา เกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมทั้งของตนเองและผู้อื่นหรือเกิด  
 ความเข้าใจในเรื่อง ต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง องค์ประกอบสำคัญ (ที่ขาดไม่ได้)  
 ของวิธีสอนมีผู้สอนและผู้เรียน มีสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ มีการแสดงบทบาท  
 สมมติ มีการอภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้  
 แสดง และสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ มีผลการเรียนรู้ของผู้เรียน ขั้นตอนสำคัญ (ขาดไม่ได้) ของ  
 การสอน ผู้สอน / ผู้เรียน นำเสนอสถานการณ์สมมติและบทบาทสมมติ ผู้สอน / ผู้เรียนเลือกผู้  
 แสดงบทบาท ผู้สอนเตรียม ผู้สังเกตการณ์ ผู้สอบและผู้เรียน อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความคิด  
 ความรู้สึก และ พฤติกรรมที่ แสดงออกของผู้แสดง ผู้สอนและผู้เรียนสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ  
 ผู้สอนประเมินผลการเรียนรู้ ของผู้เรียน เทคนิคและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการใช้วิธีสอน โดย  
 ใช้การแสดงบทบาทสมมติให้มีประสิทธิภาพ

การเตรียมการ ผู้สอนกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะ ใช้ชัดเจน และสร้างสถานการณ์ และบทบาทสมมติที่กำหนดขึ้นควรมีความใกล้เคียงกับความเป็นจริง ส่วนจะมีรายละเอียดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ผู้สอนอาจใช้บทบาทสมมติแบบละคร ซึ่งจะกำหนดเรื่องราวให้แสดงแต่ไม่มีบทให้ ผู้สวมอาจใช้บทบาทสมมติแบบละคร ซึ่งจะกำหนดเรื่องราวให้แสดงแต่ไม่มีบทให้ ผู้สวมบทบาทจะต้องคิดแสดงเอง หรืออาจใช้บทบาทสมมติแบบแก้ปัญหา ซึ่งจะกำหนดสถานการณ์ที่มีปัญหาหรือความขัดแย้งให้และอาจให้ข้อมูลเพิ่มเติมบ้างน้อยบ้างซึ่งผู้สวมบทบาทจะใช้ข้อมูลเหล่านั้นในการแสดงออกและแก้ปัญหาตามความคิดของตน

การเริ่มบทเรียน ผู้สอนสามารถกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน ได้หลายวิธีเช่น โยงประสบการณ์ใกล้ตัวผู้เรียน หรือประสบการณ์ที่ผู้เรียนได้รับจากการเรียนครั้งก่อน ๆ เข้าสู่เรื่องที่จะศึกษา หรืออาจใช้วิธีเล่าเรื่องหรือสถานการณ์สมมติที่เตรียมมาแล้วทิ้งท้ายด้วยปัญหาเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากคิด อยากติดตาม หรืออาจใช้วิธีชี้แจงให้ผู้เรียนเห็นประโยชน์จากการเข้าร่วมแสดง และช่วยกันคิดแก้ปัญหา การเลือกผู้แสดง ควรเลือกให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการแสดง เช่น เลือกผู้แสดงที่มีลักษณะเหมาะสมกับบทบาท เพื่อช่วยให้การแสดงเป็นไปอย่างราบรื่นตามวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็วหรือเลือกผู้แสดงที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับบทบาทที่กำหนดให้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนคนนั้นได้รับประสบการณ์ใหม่ ได้ทดลองแสดงพฤติกรรมใหม่ ๆ และเกิดความเข้าใจในความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้ที่มีลักษณะต่างไปจากตน หรืออาจให้ผู้เรียนอาสาสมัคร หรือเจาะจงเลือกคนใดคนหนึ่ง ด้วยวัตถุประสงค์ที่ต้องการช่วยให้บุคคลนั้นเกิดการเรียนรู้ เมื่อได้ผู้แสดงแล้ว ควรให้เวลา ผู้แสดงเตรียมการแสดง โดยอาจให้ฝึกซ้อมบ้างตามความจำเป็น การเตรียมผู้สังเกตการณ์ หรือผู้ชม ผู้สอนควรเตรียมผู้ชมและทำความเข้าใจกับผู้ชมว่า การแสดงบทบาทสมมตินี้ จัดขึ้นมีใจมุ่งที่ความสนุก แต่มุ่งที่จะให้เกิดการเรียนรู้เป็นสำคัญ ดังนั้น จึงควรชมด้วยความสังเกต ผู้สอนควรให้คำแนะนำว่าควรสังเกตอะไร และควรบันทึกข้อมูลอย่างไร และผู้สอนอาจจัดทำแบบสังเกตการณ์ให้ผู้ชมใช้ในการสังเกต ด้วยก็ได้

### ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีสอนโดยใช้บทบาทสมมติ

#### ข้อดี

1. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจความรู้สึกและพฤติกรรมของผู้อื่น ได้เรียนรู้การเอาใจเขามาใส่ใจเรา เกิดการเรียนรู้ที่ลึกซึ้ง

2. เป็นวิธีการสอนที่ช่วยให้ผู้เรียนมีความเข้าใจ และเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของตน
3. เป็นวิธีสอนที่ช่วยพัฒนาทักษะในการเผชิญสถานการณ์ตัดสินใจ และแก้ปัญหา
4. เป็นวิธีสอนที่ช่วยให้การเรียนการสอนมีความใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริง
5. เป็นวิธีสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนมาก ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างสนุกสนาน และการเรียนรู้มีความหมายสำหรับผู้เรียน เพราะข้อมูลมาจากผู้เรียนโดยตรง

#### ข้อจำกัด

1. เป็นวิธีสอนที่ใช้เวลามากพอสมควร
2. เป็นวิธีสอนที่อาศัยการเตรียมการและการจัดการอย่างรัดกุม หากจัดการไม่ดีพอ อาจเกิดความยุ่งยากสับสนขึ้นได้
3. เป็นวิธีสอนที่ต้องอาศัยความไวในการรับรู้ (sensitivity) ของผู้สอน หากผู้สอนขาดคุณสมบัตินี้ ไม่รับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนบางคน และไม่ได้แก้ปัญหาแต่ต้น อาจเกิดเป็นปัญหาต่อเนื่องไปได้
4. เป็นการสอนที่ต้องอาศัยความสามารถของครูในการแก้ปัญหาเนื่องจาก การแสดงของผู้เรียนอาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้สอน ผู้สอนจะต้องสามารถแก้ปัญหาหรือปรับสถานการณ์และประเด็นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้

#### ประเมินผล

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผู้เข้ารับการพัฒนาว่ามีความรู้ความเข้าใจขึ้นมากน้อยเพียงใด โดยเน้นพฤติกรรมที่แสดงออกตอนแสดงบทบาทสมมติ โดยวิธีการสังเกตและการอภิปรายร่วมของ แต่ละกลุ่ม

ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 21 – 28 มีนาคม 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5  
จังหวัดร้อยเอ็ด

**ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม**

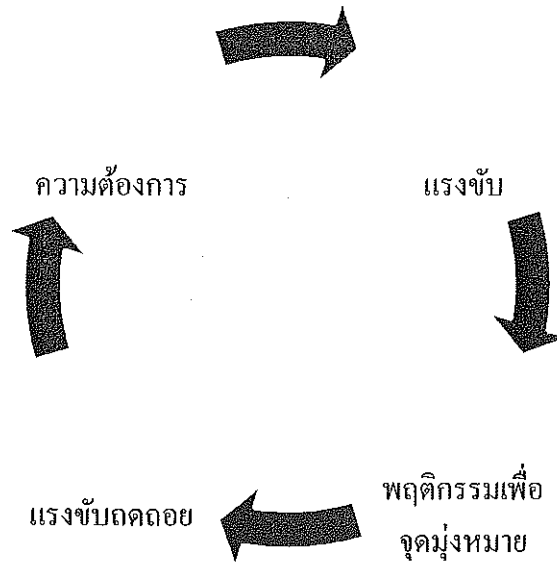
ตารางโครงการพัฒนาการรับรู้บทบาทของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์			
กิจกรรม/วัน-เวลา	21 มีนาคม 2558	22 มีนาคม 2558	28 มีนาคม 2558
กิจกรรมที่ 1	09.00 น. – 16.00 น.		
กิจกรรมที่ 2		09.00 น. – 16.00 น.	
กิจกรรมที่ 3			09.00 น. – 16.00 น.

**ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เข้าใจบทบาท หน้าที่ของตนเองที่ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้ เป็นผลดีในการสร้างทีมและการทำงานกลุ่ม
2. สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจในบริบทของตนเอง เป็นผลดีในการสร้างทีมและการทำงานกลุ่ม และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

**1.1.5 รูปแบบการพัฒนาความสามารถในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (MOTIVE) (ปัจจัยที่ 5)**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.20 ผู้วิจัยจัดทำรูปแบบ โดยให้มีการอบรม ฝึกปฏิบัติและนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ได้ ดังนี้



### แผนภาพที่ 17 แสดงวัฏจักรของการเกิดแรงจูงใจ

**ความต้องการ** หมายถึง ภาวะที่ขาดความสมดุล ที่บุคคลไม่มีสิ่งที่ทำให้ร่างกายดำเนินชีวิตไปได้อย่างปกติสุข อันเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต มนุษย์ทุกคนต่างต้องการเพื่อดำรงชีวิต

**แรงขับ** หมายถึง ความต้องการในขั้นแรกที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลอยู่หนึ่งเฉยไม่ได้ จะเกิดความกระวนกระวาย อยู่ไม่นิ่ง ร้อนรน ทุรนทุรย ไม่เป็นสภาพที่เป็นสุขภาวะ

**พฤติกรรมเพื่อจุดมุ่งหมาย** หมายถึง เป็นขั้นปฏิบัติการเพื่อลดแรงขับเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย

**แรงขับลดถอย** หมายถึง แรงขับจะลดลงภายหลังจากที่บุคคลได้ตอบสนองความต้องการ

**กิจกรรมการพัฒนาศามารถด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์**

#### หลักการและเหตุผล

คนที่ประสบความสำเร็จในชีวิตและหน้าที่การงาน ต้องเป็นผู้ที่มีพลังแรงจูงใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คนที่ขาดแรงจูงใจนั้นไม่ต่างกับคนที่มึนร่างกาย แต่ไร้จิตวิญญาณ ย่อมไม่สามารถที่จะนำตนสู่ความสำเร็จดังที่ต้องการได้ การจูงใจนั้นอาจเกิดขึ้นจากแรงกระตุ้น ซึ่งอาจจะเป็นแรงกระตุ้นจากภายนอก เช่น พ่อ แม่ หัวหน้า เพื่อน

ร่วมงาน แต่การจูงใจที่สำคัญที่สุดและให้ผลที่ดีที่สุด ก็คือ แรงกระตุ้นจากภายในตัวของเราเอง คนที่มีพลังใจในตนเองย่อมสามารถฟันฝ่าวิกฤติต่าง ๆ ได้อย่างง่าย

### วัตถุประสงค์

หลักสูตรนี้มุ่งเน้นที่จะให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ถึงความสำคัญของการจูงใจตนเอง การพัฒนาพลังแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพื่อการจูงใจตนเอง และวิธีการดำรงไว้ซึ่งพลังการจูงใจตนเองเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

### เป้าหมาย

เจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

### หลักสูตรในการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เจตคติ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ เพื่อให้เกิดแนวคิดต่องานในเชิงบวกโดยการวิเคราะห์ตนเองโดยใช้หน้าต่าง โจ ฮารี

กิจกรรมที่ 2 ความประทับใจของฉัน

กิจกรรมที่ 3 การสร้างขวัญกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

### วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1 เป็นการบรรยายให้ความรู้ในชั้นเรียนและการฝึกปฏิบัติเพื่อให้ทุกคนรู้จักและเข้าใจตนเองก่อน ลักษณะของหน้าต่างหัวใจ

ตัวเรา

รู้

ไม่รู้

และ

ผู้อื่น

ไม่รู้

	จุดเปิดเผย	จุดบอด
	จุดอ่อนเร้น	จุดอวิชชา

แผนภาพที่ 18 บริเวณต่าง ๆ ในหน้าต่างหัวใจ ตามแนวคิดของ โจ ฮารี



หน้าต่างหัวใจแบ่งออกเป็นบริเวณย่อย ๆ ได้ 4 ส่วน คือ

1. บริเวณเปิดเผย ( Open Area ) หมายถึง พฤติกรรมเจตนาหรือบุคลิกลักษณะทั้งตนเองและผู้อื่นที่รู้เหมือนกัน เช่น การแต่งกาย หรือการพูดเสียงเบา เสียงดัง
2. บริเวณจุดบอด (Blind Area) หมายถึง พฤติกรรมหรือเจตนาที่ตนแสดงออกโดยไม่รู้ตัว แต่ผู้อื่นสังเกตเห็นและรู้ได้ เช่น การพูดพร้อมกับขยักไหล่โดยไม่รู้ตัว
3. บริเวณซ่อนเร้น (Hidden Area) หมายถึง สิ่งที่ตนรู้แต่เก็บซ่อนเร้นไว้ในใจ ไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ เช่น ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้อื่น หรือความลับที่ตนเองปกปิดไว้
4. บริเวณอวิชชา (Unknown Area) หมายถึง พฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่ได้กระทำไปโดยที่ตนเองและผู้อื่นก็ไม่รู้

#### กิจกรรมที่ 2 ความประทับใจของฉัน

##### วิธีดำเนินการ

สมาชิกทุกคนจะเขียน “ ความประทับใจของฉัน ” จากนั้นจะร่วมกันนั่งล้อมวงแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยให้แต่ละคนเล่าเรื่องของตนตามใบกิจกรรม

#### กิจกรรมที่ 3 กิจกรรมการสร้างขวัญกำลังใจ

##### วิธีการดำเนินการ

จัดหาวัสดุการ เครื่องแบบให้กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ สรุปรายรับรายจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน นำเสนอผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบเพื่อประกอบในการพิจารณาความดีความชอบประจำปีต่อไป

##### ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 19 เมษายน 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ชอง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

#### ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

ตารางโครงการพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่สถานีโทรทัศน์			
กิจกรรม/วัน-เวลา	19 เมษายน 2558	17 พฤษภาคม 2558	31 พฤษภาคม 2558
กิจกรรมที่ 1	09.00 น. – 16.00 น.		
กิจกรรมที่ 2		09.00 น. – 16.00 น.	
กิจกรรมที่ 3			09.00 น. – 16.00 น.

### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ เข้าใจตนเอง เป็นผลดีในการสร้างทีมและการทำงานกลุ่ม
2. สร้างความสัมพันธ์ในงานสมาชิกในทีมงานจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน  
เข้าใจในบริบทของตนเอง เป็นผลดีในการสร้างทีมและการทำงานกลุ่ม และบรรลุเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน

### 2. การพิจารณารูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมในการพัฒนา 16 กิจกรรม และนำผลการเสนอแนะในการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) ของแต่ละกลุ่มมาสรุปและอภิปรายผลทั้งหมดในที่ประชุมใหญ่ (Brain Storming) ผลการนำเสนอรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพื่อรับคำแนะนำจากผู้เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้

- 2.1 รูปแบบการพัฒนาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 16 กิจกรรม
- 2.2 ในการประชุมเชิงปฏิบัติการผู้เกี่ยวข้องได้นำเสนอให้เพิ่มกิจกรรมในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 อีก 1 กิจกรรม ดังนี้

#### กิจกรรมที่ 1 “กิจกรรม 5 ส.”

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเรียนรู้ในการดูแลสุขภาพ เพื่อป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน และเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยใช้กิจกรรม กิจกรรม 5 ส.

วิธีดำเนินการ ใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ (Group Process) เป็นเทคนิคการฝึกอบรมซึ่งใช้กลุ่มเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมทัศนคติ รวมถึงการเรียนรู้ปฏิริยาภายในกลุ่มกระตุ้นให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทุกคนจะเกิดการหยั่งรู้ รับผิดชอบต่อตนเองและพัฒนาตนเอง โดยอาศัยพฤติกรรมของกลุ่ม

กิจกรรม 5 ส. โดยให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ร่วมกันจัดระเบียบที่ทำงานพร้อมทั้งรอบ ๆ บริเวณ ภายใต้แนวคิด 5 ส. เป็นแนวคิดการจัดระเบียบเรียบร้อยในที่ทำงาน เพื่อก่อให้เกิดสภาพการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย นำไปสู่การเพิ่มผลผลิต ประกอบด้วย

1. สะสาง (Scir) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป

2. สะดวก (Seiton) คือ การจัดวางสิ่งของต่าง ๆ ในที่ทำงานให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย

3. สะอาด (Seiso) คือ การทำความสะอาด (ปัด กวาด เช็ด ถู) เครื่องใช้ใน บ้าน อุปกรณ์ และสถานที่ทำงาน

4. สุขลักษณะ (Seiketsu) คือ สภาพหมดจด สะอาดตา ถูกสุขลักษณะ และรักษาให้ติดตลอดไป

5. สร้างนิสัย (Shitsuke) คือ การอบรมสร้างนิสัยในการปฏิบัติงานตามระเบียบ วินัย ช้อยังค์อย่างเคร่งครัด

#### ประโยชน์จากการทำกิจกรรม 5 ส.

1. รูปแบบอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จะทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีความปลอดภัยในการทำงานมากขึ้น บรรยากาศและสภาพแวดล้อมดีขึ้น

2. ความร่วมมือ ร่วมใจ จะถูกสร้างให้เกิดขึ้น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จะรักบ้านเรือนตนเองมากขึ้น

3. เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จะมีระเบียบวินัยมากขึ้น ตระหนักถึงผลเสียของความไม่เป็นระเบียบในสถานที่ทำงานต่อการเพิ่มผลผลิต และถูกกระตุ้นให้ปรับปรุงระดับ ความสะอาด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุได้ด้วย

เมื่อผู้วิจัยได้ผลจากการประชุมปฏิบัติการและข้อเสนอแนะจากที่ประชุมแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาปรับปรุงให้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่สมบูรณ์มากขึ้น เพื่อเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญอีก 1 ชุด ได้แสดงความคิดเห็นและส่งกลับคืนให้ผู้วิจัยเพื่อทำการทดลองในขั้นต่อไป การคัดเลือกจะทำจาก 17 กิจกรรม วิธีการคัดเลือก คือ ให้ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็น โดยการผ่านการให้ความคิดเห็นแบบ Scaling โดย ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

1. นายศักรินทร์ จันทระเสนา หัวหน้าแผนกเครื่องส่ง วิศวกร ระดับ 9

2. พ.อ.จุลเจิน สีนุสนธิ รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิค วิศวกร ระดับ 9

3. นายเฉลิมชัย แก้วเฉลิม หัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล วิศวกร

ระดับ 8

โดยมีเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปรผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการคัดเลือกกิจกรรมที่นำมาใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยคัดเลือกกิจกรรมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนา จำนวน 17 กิจกรรม นำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญโดยเลือกกิจกรรม ที่มีค่าคะแนนความเห็นชอบตั้งแต่ 3.51 - 5.00 เพื่อนำมาใช้เขียน โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ต่อไป ดังปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลความเห็นชอบของผู้เชี่ยวชาญ ในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหาในการพัฒนา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\bar{X}$	แปลผล	ผลการประเมิน
	1	2	3			
<b>การทำงานเป็นทีม</b>						
1. การทำงานเป็นทีม	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. กิจกรรม กระดาษของฉันทน์ 1	3	2	2	2.33	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
4. กิจกรรม กระดาษของฉันทน์ 2	3	2	2	2.33	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
5. กิจกรรม รูปปริศนา	3	2	4	3.00	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
<b>ความฉลาดทางอารมณ์</b>						
1. ความคาดหวังที่ถูกต้องการจากเรา	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>ความกระตือรือร้น</b>						
1. กิจกรรม รำไท่เก๊ก	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร)	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\bar{X}$	แปลผล	ผลการประเมิน
<b>การรับรู้บทบาท</b>						
1. กิจกรรม รู้จักตัวเอง	3	5	2	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
2. กิจกรรม บทบาทและหน้าที่	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. การแสดงบทบาทสมมติ	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</b>						
1. หน้าต่าง โจ ฮารี	3	5	2	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
2. ความประทับใจของฉัน	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. การสร้างขวัญกำลังใจ	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>กิจกรรมเพิ่มเติม</b>						
1. กิจกรรม 5 ส	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้

จากการเสนอร่างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5 เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้พิจารณาว่ากิจกรรมใดเหมาะสมที่นำไปทดลองใช้ในลำดับต่อไป พบว่า รูปแบบที่ผ่านการประเมินความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญ ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 5.00 ประกอบด้วย 12 กิจกรรม และผู้เชี่ยวชาญได้ให้คำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยระยะที่ 3 โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้

1. กิจกรรม รำไท่เก๊ก
2. การแสดงบทบาทสมมติ
3. ความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา
4. ระดมสมองค้นคว้าแห่งความคิด
5. วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ
6. การทำงานเป็นทีม
7. กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร)
8. เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน
9. กิจกรรม บทบาทและหน้าที่

10. ความประทับใจของฉันทน์
11. การสร้างขวัญกำลังใจ
12. กิจกรรม 5 ส

ดังแสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรม รูปแบบ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ  
ประสิทธิ ภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้  
ดังภาพที่ 19



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





## โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

ชื่อโครงการ : โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

### หลักการและเหตุผล

สถานีวิทยุโทรทัศน์ เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า ที่ได้จัดตั้งขึ้น และเกิดจากความจำเป็นต้องกระจายข่าวสาร จากทางราชการไปสู่ประชาชน ที่เกิดขึ้นมายาวนานและยั่งยืน และในสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันในระบบสื่อสารอย่างมากมายหลายชนิดทั้งวิทยุ โทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ และที่สำคัญคือการสื่อสารทางสื่อโทรทัศน์ ยังเป็นการสื่อสารที่ประชาชนนิยมมากที่สุด ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะทำให้ประชาชนได้รับข่าวสารที่ทันต่อเวลาที่

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5
2. เพื่อกระตุ้นและสร้างเจตคติทางบวกกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5
3. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5
4. เพื่อสร้างองค์การให้เข้มแข็ง และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

### เป้าหมาย

- เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน
- หลักสูตรในการฝึกอบรม ใช้เวลาในการฝึกอบรม 44 ชั่วโมง แยกเป็นหัวข้อ ดังนี้
- กิจกรรมที่ 1 ไร่ไฟ้เก็ก (3 ชั่วโมง)
  - กิจกรรมที่ 2 การแสดงบทบาทสมมติ (3 ชั่วโมง)
  - กิจกรรมที่ 3 ความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา (3 ชั่วโมง)
  - กิจกรรมที่ 4 ระดมสมองค้นหาไม่แห่งความคิด (6 ชั่วโมง)
  - กิจกรรมที่ 5 วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ (3 ชั่วโมง)
  - กิจกรรมที่ 6. การทำงานเป็นทีม (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 7 กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร) (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 8 เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 9 กิจกรรม บทบาทและหน้าที่ (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 10 ความประทับใจของฉัน (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 11 การสร้างขวัญกำลังใจ (3 ชั่วโมง)

กิจกรรมที่ 12 กิจกรรม 5 ส (6 ชั่วโมง)

### วิธีการฝึกอบรม

กิจกรรมที่ 1. กิจกรรม รำไท่เก๊ก (3 ชั่วโมง ) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 2 กิจกรรม การแสดงบทบาทสมมติ (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย ก่อน แบ่งผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มตามภารกิจตามหน้าที่ สมมติเหตุการณ์ว่าเกิดเหตุการณ์ผิดปกติในระบบ แล้วให้ทำกิจกรรมร่วมกัน พร้อมกับแสดงบทบาทตามที่ได้รับ และให้วิทยากรสังเกตการณ์และวิพากษ์ของแต่ละกลุ่มตามบทบาทของแต่ละคน โดยให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เรียนรู้ เกิดความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ เกี่ยวกับบทบาทสมมติที่ตนแสดง

กิจกรรมที่ 3 ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 4 ระดมสมองค้นไม่แห่งความคิด (6 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 5 วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 6 การทำงานเป็นทีม (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) หรือ การสอน (Instruction) นำเสนอเนื้อหาสาระความรู้จากวิทยากรในเรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีม ทุกคนมีความสามารถ แต่ความสามารถนั้นมีจำกัด เมื่อนำความสามารถของแต่ละคนมารวมกัน ย่อมทำให้ทีมงานมีความสามารถทวีคูณ

กิจกรรมที่ 7 กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร) (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 8 เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน (3 ชั่วโมง) ความเข้าใจเกี่ยวกับ Life Position เพื่อการทำงานเป็นทีม ใช้วิธีการบรรยาย (Lecture) เนื้อหา และนำเสนอประเด็นสำคัญ โดยใช้เครื่องฉายแผ่นใส สไลด์ ใช้วีดิทัศน์ มาช่วยให้เห็นภาพ และมี

เอกสารประกอบการบรรยายรูปแบบพฤติกรรมบุคคล ตามแนวความคิดของ ศาสตราจารย์ ดร. ชัยพร วิชาวุธ

กิจกรรมที่ 9 กิจกรรม บทบาทและหน้าที่ (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย ความหมายของการรับรู้บทบาทและหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งงานในองค์กร หรือหน้าที่ที่ บุคคลต้องปฏิบัติตามเกณฑ์ที่ได้รับทางสังคม และต้องแสดงออกตามความคาดหวังของสังคม และบทบาทจะกำหนดความรับผิดชอบของงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรม อย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรมที่ 10 ความประทับใจของฉัน (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำ กิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 11 การสร้างขวัญกำลังใจ (3 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำ กิจกรรมร่วมกัน

กิจกรรมที่ 12 กิจกรรม 5 ส (6 ชั่วโมง) ใช้วิธีการบรรยาย และทำกิจกรรม ร่วมกัน

วิทยากร เชิญวิทยากรภายในองค์กร

1. พันเอกยุทธพล ปัญญาไว ผู้อำนวยการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล
2. พันเอกสุภณัฐ อ่วมประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคและออกอากาศ
3. พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน ผู้อำนวยการฝ่ายโครงข่ายโทรทัศน์ระบบดิจิทัล
4. พันเอกเรวัตร์ พิชิตโชคอนันต์ ผู้อำนวยการฝ่ายการพัฒนารายได้

ผู้รับผิดชอบโครงการ ผู้วิจัย

ระยะเวลาโครงการ 15 กุมภาพันธ์ 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558

สถานที่ฝึกอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ชอง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

## ปฏิทินการดำเนินการฝึกอบรม

เดือน	ก.พ. 2558				มี.ค. 2558				เม.ย. 2558		พ.ค. 2558	
	15	21	22	28	8	15	22	29	5	19	10	31
กิจกรรมที่ 1	09.00 - 16.00											
กิจกรรมที่ 2		09.00 - 12.00										
กิจกรรมที่ 3			09.00 - 12.00									
กิจกรรมที่ 4				09.00 - 16.00								
กิจกรรมที่ 5					09.00 - 12.00							
กิจกรรมที่ 6						09.00 - 12.00						
กิจกรรมที่ 7							09.00 - 12.00					
กิจกรรมที่ 8								09.00 - 12.00				
กิจกรรมที่ 9									09.00 - 12.00			
กิจกรรมที่ 10										09.00 - 12.00		
กิจกรรมที่ 11											09.00 - 12.00	
กิจกรรมที่ 12												09.00 - 16.00

## งบประมาณที่ใช้

1. ค่าอาหารและอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่ม (8คน\*12วัน\*100บาท) 9,600 บาท
2. ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการอบรม (8 คน\*50บาท ) 400 บาท
3. ค่าถ่ายเอกสารและอื่น ๆ 1,200 บาท

รวมทั้งสิ้น 11,200 บาท (หนึ่งหมื่นหนึ่งพันสองร้อยบาทถ้วน)

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้ารับการพัฒนา จะได้รับความรู้ รู้จักและเข้าใจเพื่อนร่วมงานมากขึ้น มีเหตุผลมากขึ้นยอมรับจุดด้อยของตนเองและปรับปรุงแก้ไข เข้าใจและศรัทธาคนอื่น มีความสุขในการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และมีความเข้มแข็งและอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

### ระยะที่ 3 ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

#### 1. ผลการทดลองและประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

1.1 เมื่อผู้วิจัยได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ได้ผ่านกระบวนการวิจัย กระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการ และกระบวนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้กิจกรรมทั้งหมด 12 กิจกรรม เป็นรูปแบบพัฒนาปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความกระตือรือร้น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อให้การดำเนินการรูปแบบการพัฒนาที่ได้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงได้มีการเรียบเรียงการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

กิจกรรมที่ 1 ไร่ให้เก็บ

กิจกรรมที่ 2 การแสดงบทบาทสมมติ

กิจกรรมที่ 3 ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากเรา

กิจกรรมที่ 4 ระดมสมองค้นไม่แห่งความคิด

กิจกรรมที่ 5 วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ

กิจกรรมที่ 6 การทำงานเป็นทีม

กิจกรรมที่ 7 กิจกรรม 5 ส

กิจกรรมที่ 8 เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน

กิจกรรมที่ 9 กิจกรรม บทบาทและหน้าที่

กิจกรรมที่ 10 ความประทับใจของฉัน

กิจกรรมที่ 11 การสร้างขวัญกำลังใจ

กิจกรรมที่ 12 กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร)

หลังจากได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จากการวิจัยระยะที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยได้ทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง คือ เจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีวิจัยโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มทดลองกลุ่มนี้ ด้วยเหตุผล ดังต่อไปนี้



1.1.1 เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่ไม่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างในระยะวิจัยที่ 1 และไม่เป็นกลุ่มเป้าหมายในระยะที่ 2 ในการวิจัยในครั้งนี้

1.1.2 เป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน และสามารถติดตามผลการทดลอง การใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

โดยผู้วิจัย กำหนดการพัฒนา รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558 โดยมีรายชื่อผู้เข้ารับการทดลองรูปแบบการพัฒนา แสดงดังในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เข้าร่วมทดลองรูปแบบการพัฒนา

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	นายสุขวุฒิ แก้วศิริ	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
2	นายประยูรย์ คำวัน	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
3	นายภคพล นรินยา	ช่างชั้น ๒
4	จ.ส.อ.ธำพรณ์ สาลาสูตา	ช่างชั้น ๒
5	นายสมพร ศรีนรสิทธิ์	วิศวกร โครงข่าย
6	น.ส.นิรดา วงศ์ชูดิภา	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
7	นายสืบเดช พันธุ์กุ่ม	ช่างชั้น ๒
8	นายสุนทร อัครโกวิทยั้งศ์	ช่างชั้น ๒

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความกระตือรือร้น ด้านการรับรู้บทบาท ด้านความฉลาดทางอารมณ์ และด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มาทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง โดยมีกำหนดการในการพัฒนาดังนี้

### กำหนดการพัฒนา

“รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก

#### ช่อง 5 ”

วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558

ณ ห้องประชุมสำนักงานสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด

วัน เดือน ปี	เวลา	กิจกรรม / วิทยากร
15 กุมภาพันธ์ 2558	09.00 น. – 16.00 น.	พิธีเปิด - กิจกรรม ราไท์แก๊ค คณะวิทยากร ทั้งหมด
21 กุมภาพันธ์ 2558	09.00 น. – 12.00 น.	การแสดงผลงาน พันเอกศุภณัฐ อ่วมประเสริฐ พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
22 กุมภาพันธ์ 2558	09.00 น. – 12.00 น.	ความคาดหวังที่ถูกต้องการจากเรา พันเอกเรวัตร์ พิชิตโชคอนันต์
28 กุมภาพันธ์ 2558	09.00 น. – 16.00 น.	ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด พันเอกยุทธพล ปัญญาไว พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
8 มีนาคม 2558	09.00 น. – 12.00 น.	วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ พันเอกเรวัตร์ พิชิตโชคอนันต์
15 มีนาคม 2558	09.00 น. – 12.00 น.	การทำงานเป็นทีม พันเอกยุทธพล ปัญญาไว พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
22 มีนาคม 2558	09.00 น. – 12.00 น.	กิจกรรม 5 ส พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
29 มีนาคม 2558	09.00 น. – 12.00 น.	เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน พันเอกศุภณัฐ อ่วมประเสริฐ พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
5 เมษายน 2558	09.00 น. – 12.00 น.	บทบาทและหน้าที่ พันเอกศุภณัฐ อ่วมประเสริฐ พันเอกบัณฑิต แสงอ่อน
19 เมษายน 2558	09.00 น. – 12.00 น.	ความประทับใจของฉัน พันเอกเรวัตร์ พิชิตโชคอนันต์

วัน เดือน ปี	เวลา	กิจกรรม / วิทยากร
10 พฤษภาคม 2558	09.00 น. – 12.00 น.	การสร้างขวัญกำลังใจ พันธกิจยุทธพล ปัญญาไว
31 พฤษภาคม 2558	09.00 น. – 16.00 น.	กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย(อะไร) - พิธีปิด คณะวิทยากร ทั้งหมด

### การเก็บและรวบรวมข้อมูลการทดลอง

1. ก่อนดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2558 เป็น Pretest
2. หลังดำเนินการทดลอง ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มเป้าหมายในวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 เป็น Posttest
3. ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ตามปัจจัยสาเหตุ คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความกระตือรือร้น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก่อนและหลังการทดลอง ซึ่ง ปรากฏผลดัง ตารางที่ 14 - 18

### ผลการดำเนินการ

1. การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม  
จากการสังเกตการณ์หลังการทดลอง ใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้
  - 1.1 เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย สอดคล้องกับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม
  - 1.2 มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกอย่างเปิดเผย
  - 1.3 มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน
  - 1.4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติตาม
  - 1.5 มีการร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาคู่สรรคร่วมกัน

## 2. การพัฒนาความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความกระตือรือร้นกับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

- 2.1 ผู้เข้ารับการอบรมมีความกระฉับกระเฉง ตั้งตัวอยู่เสมอ
- 2.2 มีความพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมตลอดเวลา
- 2.3 มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบ และระมัดระวังในการปฏิบัติงาน
- 2.4 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

## 3. การพัฒนาการรับรู้บทบาท

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทกับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

- 3.1 เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน
- 3.2 เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน
- 3.3 การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง เพราะเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน
- 3.4 ประสิทธิภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ รับรู้ในบทบาท และแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร รวมไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

## 4. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการสร้างฉลาดทางอารมณ์ กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

- 4.1 มองโลกในแง่ดีขึ้น ไม่ย่อท้อในอุปสรรค
- 4.2 สามารถสังเกต และแยกแยะปัญหาต่าง ๆ ได้ว่า เป็นปัญหาจาก ทางอารมณ์หรือปัญหาทางเหตุผล
- 4.3 มีการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการตรวจสอบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

4.4 มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบ และระมัดระวัง  
ในการปฏิบัติงาน

4.5 สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองกรณีเกิดการผิดหวังหรือเสียใจ  
สามารถปรับตัวและเผชิญกับความรู้สึก และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น

4.6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้ง  
ระหว่างบุคคล

#### 5. การพัฒนาด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลอง ใช้รูปแบบการพัฒนาด้านแรงจูงใจใฝ่  
สัมฤทธิ์ กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

5.1 เข้าใจในความรู้ ความสามารถของตนเอง

5.2 มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ภายใต้อาการพอใจเพียง

5.3 เกิดความร่วมมือกัน ร่วมด้วย ช่วยกัน ในการปฏิบัติงาน

### การวิจัยระยะที่ 3 ผลการประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อทดลองใช้และประเมินผล  
รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก  
ช่อง 5 โดยใช้การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5 ในกลุ่มทดลอง คือ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัด  
ร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยเริ่มเก็บข้อมูลก่อนการทดลองในครั้งแรกของการอบรม ใน  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นกลุ่ม  
ทดลอง การดำเนินการเริ่มในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2558 ถึง 31 พฤษภาคม 2558

2. ในการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม การสังเกต และการ  
บันทึกที่ครอบคลุมปัจจัยทั้ง 5 ด้าน คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความ

กระตือรือร้น บังคับด้านการรับรู้บทบาท บังคับด้านความฉลาดทางอารมณ์ และ บังคับด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน

3. ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จนครบตามระยะเวลาที่กำหนด และผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลหลังการทดลองในครั้งสุดท้ายของการอบรม ในเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 8 คน ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ดำเนินการในวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 แล้วทำการทดสอบสมมุติฐานด้วยวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบ ระหว่างก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Rank Test เพื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานคะแนนของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เข้าร่วมทดลองก่อนและหลัง ใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

การทดสอบความแตกต่างของคะแนนองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Rank Test เพื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานคะแนนของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่เข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	Sign
ก่อนทดลอง	8	3.7850	0.07910	-2.524	.012*
หลังทดลอง	8	4.5450	0.15799		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม หลังการอบรมแตกต่างจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ก่อนเข้ารับการ อบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้ว่าการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมการทำงานเป็นทีม ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพิ่มขึ้น



ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐานการพัฒนาคความกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	Sign
ก่อน	8	4.1267	0.29443	-2.028	.043*
ทดลอง	8	4.4233	0.18803		
หลัง					
ทดลอง					

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับความกระตือรือร้น หลังการอบรมแตกต่างจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมเกี่ยวกับความกระตือรือร้น ก่อนเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้ว่าการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความกระตือรือร้น ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบสมมติฐานการพัฒนารับรู้บทบาท ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	Sign
ก่อนทดลอง	8	4.0463	0.02935	-2.565	.010*
หลังทดลอง	8	4.2167	0.03086		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท หลังการอบรมแตกต่างจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท ก่อนเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้ว่าการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้บทบาท ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 17 ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	Sign
ก่อนทดลอง	8	3.8750	0.09041	-2.585	.010*
หลังทดลอง	8	4.0445	0.15978		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ หลังการอบรมแตกต่างจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจเกี่ยวกับการความฉลาดทางอารมณ์ ก่อนเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้ว่าการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความฉลาดทางอารมณ์ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบสมมุติฐานการพัฒนาแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

	N	$\bar{X}$	S.D.	Z	Sign
ก่อนทดลอง	8	3.3900	0.09258	-2.640	.008*
หลังทดลอง	8	4.3800	0.07407		

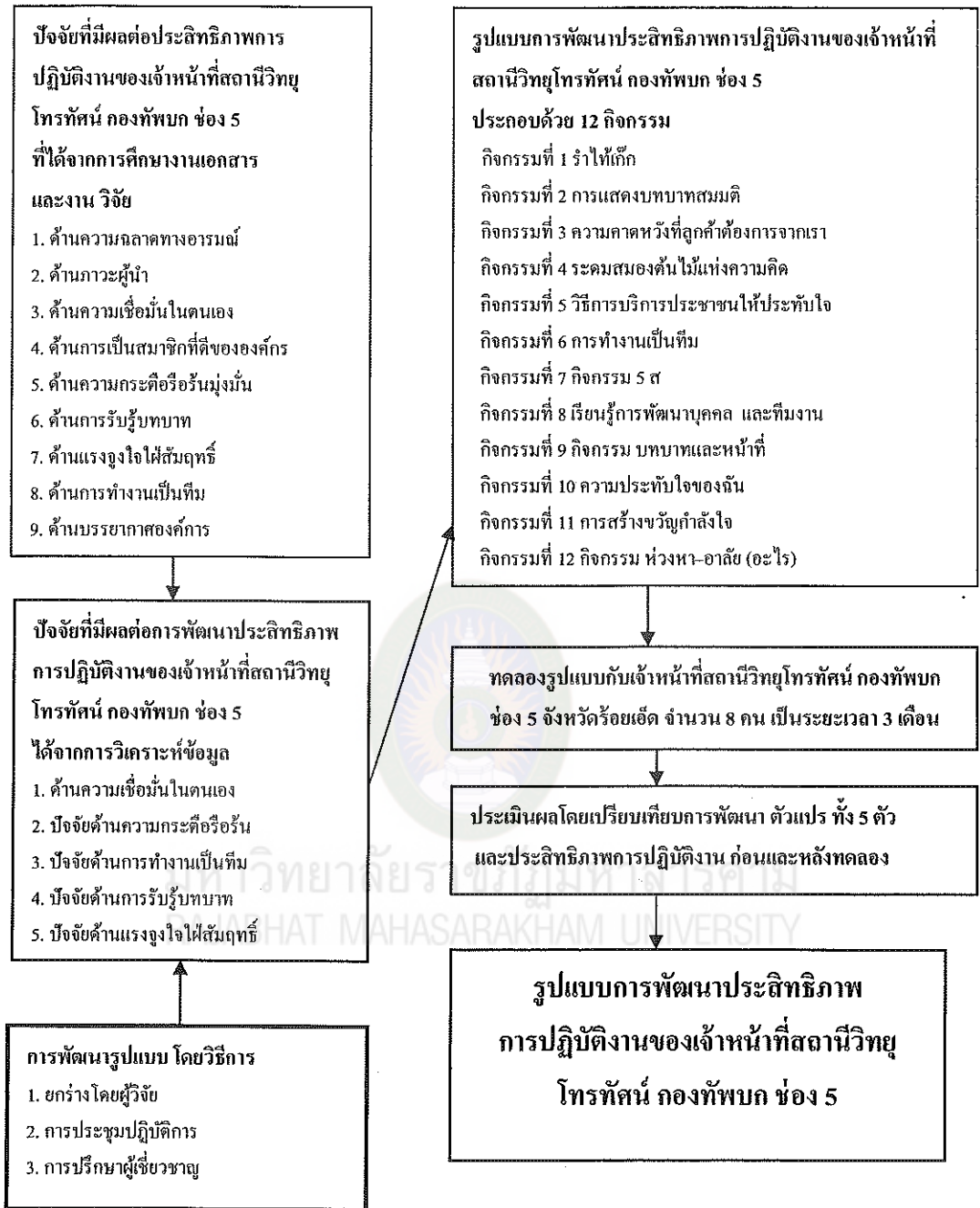
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางสรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยความเข้าใจในกิจกรรมของผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หลังการอบรมแตกต่างจากค่าเฉลี่ยความเข้าใจเกี่ยวกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ก่อนเข้ารับการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเห็นได้ว่าการอบรมทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 เพิ่มขึ้น

จากผลการดำเนินการพัฒนาตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 แสดงว่า รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทั้ง 5 ด้าน ก่อนและหลังการดำเนินงานการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการทดลองมีการพัฒนา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 คีชีนกว่า ก่อนทดลอง

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ในการวิจัยระยะที่ 1 ตัวแปรที่มีผลต่อการการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และการวิจัย พบว่า มี 9 ตัวแปร เมื่อนำเข้าสมการ โครงสร้างเพื่อตรวจสอบความตรงของตัวแบบจำลองสมมติฐาน ซึ่งมีค่าสถิติเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนีความกลมกลืนของตัวแบบ พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัวแปร ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความกระตือรือร้น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ และปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 และต่อมาในการวิจัยระยะที่ 2 ผู้วิจัยได้นำผลจาก ระยะที่ 1 มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยผู้วิจัยจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการของผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้รับคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 5 ด้าน 12 กิจกรรม ได้แก่ 1) ไร่ให้แก๊ก 2) การแสดงบทบาทสมมติ 3) ความคาดหวังที่ลูก้าต้องการจากเรา 4) ระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด 5) วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ 6) การทำงานเป็นทีม 7) กิจกรรม 5 ส 8) เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน 9) กิจกรรม บทบาทและหน้าที่ 10) ความประทับใจของฉัน 11) การสร้างขวัญกำลังใจ และ 12) กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย (อะไร) จากนั้นในการวิจัยระยะที่ 3 ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทั้ง 5 ปัจจัย 12 กิจกรรม ไปทดลองดำเนินการตามรูปแบบการพัฒนาที่ได้ในระยะเวลาที่ 2 และกำหนดให้มีการประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินงานตามรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานวิเคราะห์ โดยใช้สถิติ Wilcoxon Signed Rank Test เพื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานคะแนนของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 8 คน พบว่า หลังการทดลองมีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้คีชีน ก่อนการทดลอง อันนำมาซึ่งผลการวิจัยระยะที่ 3 ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพได้ดังแผนภาพที่ 20



แผนภาพที่ 20 กระบวนการดำเนินการวิจัยรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน กองทัพบก ช่อง 5

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ครั้งนี้เป็น การวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ดำเนินการวิจัยโดยใช้การวิจัยในเชิงปริมาณและคุณภาพ (Quantitative and Qualitative Methodology) แบ่งการวิจัยออกเป็น 3 ระยะเพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 โดยอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุด้วยรูปแบบความสัมพันธ์แบบสมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model) แล้วสร้างแบบจำลองปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 นำผลการวิจัยที่ได้มาสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 และนำไปทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมาย โดยมีรายละเอียดของการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
3. เพื่อทดลองใช้ และประเมินผลรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

#### สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ได้รับอิทธิพลทางตรงจาก 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม และ 3) การรับรู้บทบาท ได้รับอิทธิพลโดยตรงและโดยอ้อมจาก 1) ความฉลาดทางอารมณ์ 2) ภาวะผู้นำ 3) ความเชื่อมั่นในตนเอง 4) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 6) บรรยากาศองค์การ

สมมติฐานที่ 2 หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ที่ผู้วิจัยสร้าง ขึ้นแล้ว กลุ่มทดลอง มีการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 สูงกว่า ก่อนการทดลอง

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

### 1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน 1,113 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง(Sample)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ให้มีความคลาดเคลื่อนได้ .05 จึงใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973 : 727) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงสาเหตุที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 คือ

2.1.1 ด้านความฉลาดทางอารมณ์

2.1.2 ด้านภาวะผู้นำ

2.1.3 ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

2.1.4 ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.1.5 ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

2.1.6 ด้านการรับรู้บทบาท

2.2 ตัวแปรคั่นกลาง ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงเหตุและผล คือ

2.2.1 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

2.2.2 ด้านการทำงานเป็นทีม



### 2.2.3 ด้านบรรยากาศองค์การ

2.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามแนวทางของวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 10 ด้านตามตัวแปรต่าง ๆ คือ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การรับรู้บทบาท 4) ความฉลาดทางอารมณ์ 5) ภาวะผู้นำ 6) ความเชื่อมั่นในตนเอง 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 8) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 9) บรรยากาศองค์การ และ 10) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data) การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Method) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบสมมติฐานในการวิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุโดยสมการเชิงโครงสร้างอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม คือ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การรับรู้บทบาท 4) ความฉลาดทางอารมณ์ 5) ภาวะผู้นำ 6) ความเชื่อมั่นในตนเอง 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 8) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น 9) บรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significant.05)

ระยะที่ 2 เป็นการ เพื่อสร้างรูปแบบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน ผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคเหนือ จำนวน 2 คน ผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคใต้ จำนวน 2 คน ผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคกลาง จำนวน 2 คน ผู้บัญชาการหรือรองผู้บัญชาการ สถานีวิทยุ

โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ในสถานีย่อยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 2 คน และ ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการสถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 หรือหัวหน้ากลุ่มงานใน ส่วนกลาง จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 15 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์จากการศึกษาของผู้วิจัย ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 มาเป็นประเด็นในการพิจารณาสร้างรูปแบบ

3. การรวบรวมข้อมูล โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) และใช้ การประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups) และการระดมสมอง (Brain Storming) และพิจารณา กิจกรรมที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน

**ระยะที่ 3 เป็นการวิจัย เพื่อทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5**

1. กลุ่มทดลองคือเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัด ร้อยเอ็ด จำนวน 8 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ รูปแบบ แผนงาน กิจกรรมและโครงการที่ ได้จากการวิจัยในระยะที่ 2 และปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ในการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัย ในระยะที่ 1

3. วิธีการประเมิน คือ ผลการบันทึก ผลการสังเกต และผลการตอบ แบบสอบถาม (จากปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ในการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1) กับกลุ่มทดลองโดยการเปรียบเทียบก่อนการทดลอง ขณะทดลอง และหลังการทดลอง

4. การรวบรวมข้อมูล ใช้รูปแบบการพัฒนาที่สร้างขึ้นในการวิจัยระยะที่ 2 ทดลองใช้กับกลุ่มทดลองประมาณ 3 เดือน และเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ระยะ ดังนี้

4.1 ก่อนการทดลองรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลองก่อนการทดลอง Pretest

4.2 ขณะทดลองรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

4.3 หลังการทดลอง รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มทดลอง Posttest เปรียบเทียบ

ก่อนการทดลองและหลังการทดลองด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test

### สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 คือ ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม (0.65) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์

(0.41) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น (0.30) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท (0.27) และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (0.19) ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุโดยสมการเชิงโครงสร้างอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้น ตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 (Level of Significance .05)

2. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ได้จัดทำกิจกรรมในการพัฒนาจำนวน 12 กิจกรรมคือ

2.1 ด้านการทำงานเป็นทีมมี 2 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมการทำงานเป็นทีมและ 2) กิจกรรมเรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน

2.2 ด้านความฉลาดทางอารมณ์มี 3 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรม ความคาดหวังที่ถูกคำต้องการจากเรา 2) กิจกรรมระดมสมองต้นไม้แห่งความคิด และ 3) กิจกรรมวิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ

2.3 ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น มี 2 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรม รำไท่เก๊กและ 2) กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย (อะไร)

2.4 ด้านการรับรู้บทบาทมี 2 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมบทบาทและหน้าที่และ 2) กิจกรรมการแสดงบทบาทสมมติ

2.5 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มี 3 กิจกรรม ได้แก่ 1) กิจกรรมความประทับใจของฉัน 2) กิจกรรมการสร้างขวัญกำลังใจ และ กิจกรรม 5 ส

3. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม โดยมีและใช้ความฉลาดทางอารมณ์ มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่น มีการรับรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพิ่มขึ้นจากก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## อภิปรายผล

### 1. ผลการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ประกอบด้วย 9 ปัจจัย คือ 1) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ 2) การทำงานเป็นทีม 3) การรับรู้บทบาท 4) ความฉลาดทางอารมณ์ 5) ภาวะผู้นำ 6) ความเชื่อมั่นในตนเอง 7) การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 8) ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น และ 9) บรรยากาศขององค์กร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 โดยใช้การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) โดยใช้โปรแกรมลิสเรล (LISREL for windows) เพื่ออธิบายอิทธิพลเส้นทาง (Path Analysis) หรือปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยสมการเชิงโครงสร้าง อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของตัวแปรต้นตัวแปรต้นกลางที่ส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อตัวแปรตาม โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance .05) พบว่า มีเพียง 5 ปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.65 2) ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.41 3) ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.30 4) ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.27 และ 5) ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลโดยรวมเท่ากับ 0.19 ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย มาอภิปราย ดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณฤดี เชาวศรีกุล (2544 : ก) ที่พบว่า ความสามารถในการทำงานความยืดหยุ่นของทีมน ความหลากหลายในบทบาทและบุคลิกภาพควบคุมตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพของทีมการพยาบาล ตรงกับงานวิจัยของเปรมฤดี คฤหเดช (2540 : 7-8) ผลการทำงานจะมีประสิทธิภาพได้ดั่งนั้น ทีมงานจำเป็นต้องมีพื้นฐานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานเป็นทีมและการที่พยาบาลมีปัญหาในการทำงานเป็นทีม เนื่องมาจากพยาบาลขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

กระบวนการทำงานเป็นทีม ขาดการฝึกทักษะการทำงานเป็นทีม ด้วยไม่มีหลักสูตรการเรียน การสอนเกี่ยวกับหลักการและทักษะในการทำงานเป็นทีม โดยปัญหาหลักของการทำงานเป็น ทีมของพยาบาล คือ 1) พยาบาลมีความเข้าใจไม่ตรงกันในการทำงาน ขาดการปรึกษาหารือ ไม่ มีการประชุม การติดต่อสื่อสาร การกำหนดเป้าหมายการทำงานและการวางแผนร่วมกันใน ทีมงาน 2) พยาบาลขาดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในทีมงาน 3) สมาชิกในทีม ไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 4) ปัญหาของสัมพันธภาพของสมาชิกในทีมงาน สอดคล้องกับ อัจฉรา สืบสงัด (2540 : 38) ที่ได้สรุปปัญหาการทำงานเกี่ยวกับบุคลากรทางการพยาบาลไว้ ดังนี้ 1) ความไม่ชัดเจนในบทบาทของสมาชิกในทีม 2) ขาดเป้าหมายในการทำงาน 3) ขาด ความร่วมมือในการทำงานของสมาชิกในทีม 4) ขาดมนุษยสัมพันธ์ เมื่อมีปัญหาความขัดแย้ง กันไม่มีการประชุมปรึกษาหารือกัน 5) ขาดความรู้ในการเป็นผู้นำทีม 6) ในการทำงานเป็นทีม ไม่มีการวางแผนการทำงาน และ 7) การประเมินผลและปรับปรุงงานผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยความ สามารถในการทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานี วิทยุโทรทัศน์ กอทท์บก ช่อง 5 ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลมากที่สุด นอกจากนี้จะมี คุณลักษณะตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ควร จะมียุทธศาสตร์ประกอบใน การทำงาน ดังนี้

1.1.1 บทบาทที่สมดุล (Balanced Roles ) คือการผสมผสานความแตกต่าง ของความสามารถ โดยใช้ความแตกต่างของบุคลิกภาพและวิธีการที่หลากหลายให้เหมาะสมกับ สถานการณ์ต้องอาศัยความกลมกลืนและบทบาทสมดุลของสมาชิกในทีมงาน

1.1.2 วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นต้องกัน (Clear Objective and Agree Goals) การบริหารงานที่เปิด โอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดคน โยบาย และแนวทางปฏิบัติจะส่งผลให้บุคลากรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความรู้สึกใน ความเป็นเจ้าของเกิดความภาคภูมิใจในงานที่ได้กระทำ มีความขยันขันแข็งกระตือรือร้นที่จะ คิดสร้างสรรค์งานให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นทำให้การทำงานเกิดประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ

1.1.3 การเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้น สมาชิกในทีมงานจะต้องสามารถแสดง ทศน์วิจารณ์ให้ความคิดเห็นเสนอแนะข้อแตกต่างโดยปราศจากความกลัว

1.1.4 การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การ สนับสนุนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สมาชิกในทีมงานมีความต้องการฉะนั้นบทบาทของผู้นำหรือ ผู้บริหารจึงควรให้การส่งเสริมสนับสนุนสมาชิกในองค์กรของตน เช่น สนับสนุน โดยการฟัง

การยกย่องชมเชยการแสดงความซาบซึ้ง การส่งเสริม การแสดงความห่วงใยในปัญหาและประเด็นต่าง ๆ ของงาน

1.1.5 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งสร้างสรรค์ (Co – Operation and Conflict) ในการบริหารงานในองค์กร ให้ได้ผลสำเร็จตามความมุ่งหมายได้คนเป็นเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดำเนินงาน แต่เนื่องจากความแตกต่างระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ความเชื่อความนิยมความรู้ความสามารถในการทำงานหรือเป้าหมายในการทำงานที่ต่างกัน เหล่านี้มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานได้ทั้งสิ้นผู้บริหารทุกระดับจึงจำเป็นต้องเผชิญหน้ากับปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้เพื่อแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งให้เป็นไปในลักษณะสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์กับหน่วยงานด้วย

1.1.6 กระบวนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (Sound Procedures) พฤติกรรมการทำงานของแต่ละคนมีความแตกต่างกันไปตามความรู้ประสบการณ์เดิม ทักษะในการทำงาน และทัศนคติส่วนบุคคล ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างและพัฒนาการทำงานเป็นทีมอยู่เสมอเพื่อให้แต่ละคนเห็นความสำคัญของงานและผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าความสำคัญของบุคคลหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคลบรรยากาศในการทำงาน สภาพแวดล้อมและการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน สิ่งเหล่านี้มีส่วนเสริมการทำงานเป็นทีมทั้งสิ้น

1.1.7 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) พฤติกรรมผู้นำที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับความต้องการทักษะความชำนาญของผู้ร่วมงานลักษณะงานและข้อจำกัดของสภาพแวดล้อมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งไม่สามารถกำหนดออกเป็นรูปแบบรายละเอียดของผู้นำได้ว่าควรเป็นแบบใดจึงจะเหมาะสมที่จะนำมาใช้กับผู้ร่วมงานหากผู้นำได้ยึดมั่นในพฤติกรรมกรรมการบริหารที่ตายตัวความมีประสิทธิภาพจะสิ้นไหลเปลี่ยนไปมาภาวะผู้นำที่เหมาะสมจะต้องทำให้สอดคล้องเข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ เพื่อให้เป็นไปในทางที่จะช่วยสนับสนุนให้งานบรรลุเป้าหมาย

1.1.8 การทบทวนการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) การทบทวนการบริหารงานในทีมอย่างสม่ำเสมอ จะสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของทีมงานช่วยให้ทีมงานได้รับประสบการณ์เพิ่มขึ้น

1.1.9 การพัฒนา (Individual Development) การให้สมาชิกในทีมมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้นั้นจะต้องเริ่มที่การพัฒนาบุคลากรหรือพัฒนาสมาชิกภาพของบุคคลในทีมงาน โดยการฝึกอบรมการให้การศึกษา การพัฒนาเป็นกลุ่มเพราะถือว่าบุคคลแต่ละคนมีส่วน



ช่วยให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยตนเอง

1.1.10 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม (Sound inter – Group relation) กลุ่มทำงานใดมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ในลักษณะสนิทสนมพฤติกรรมของกลุ่มหรือทีมจะเป็นไปในทางที่ดีสมาชิกของทีมต่างก็จะเข้าไปเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน และทุกคนก็จะทุ่มเทความสำคัญเวลาทำงานให้กับกลุ่มหรือทีมงานมากขึ้น

1.1.11 การสื่อสารที่ดี (Good communications) พื้นฐานที่สำคัญของการบริหารงานนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารที่ดีอันจะมีผลให้เกิดความเข้าใจ ความร่วมมือและการประสานงานที่ดีด้วยแผนงานต่าง ๆ จะได้รับการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติการสื่อสารจึงเป็นวิธีการเดียวที่สามารถกระตุ้นให้เขาปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

## 1.2 ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542 : 50) ที่ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ว่าเป็นความสามารถทางอารมณ์ของบุคคลที่เป็นปัจจัยของการทำงานให้ประสบความสำเร็จอย่างมีความสุขและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี ความฉลาดทางอารมณ์เป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ตลอดชีวิต โดยหลักการสำคัญคือ การพัฒนาจิตของตนให้มีสติ มีระบบ และมีพลังก่อน เมื่อบุคคลสามารถรู้จักตนเองควบคุมได้ พัฒนาตนเองอยู่เสมอ บุคคลจะสามารถพัฒนาความสามารถในการทำงานและสัมพันธ์กับผู้อื่นดีขึ้น สอดคล้องกับ สุสยาม อนันตสายนนท์ (2544 : ก) ที่ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคลชาวอารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มีผลต่อประสิทธิภาพของทีม พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพของทีมงานแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลสูงมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่ ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ระดับบุคคลปานกลางและต่ำ เช่นเดียวกับการศึกษาของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543 : ก) ได้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานส่วนหน้าในโรงแรมพบว่า พนักงานที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงจะมีโอกาสเป็นผู้ให้บริการที่ดีสูงเป็น 4.2 เท่าของผู้ที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ปานกลาง ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและในการศึกษาของไพบุลย์ อินทิสัณห์ (2544 : ก) พบว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการสูงกว่าพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นว่า ปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 การสร้าง

ความฉลาดทางอารมณ์ เกิดจากการพัฒนาที่ตัวเราเองและการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น มีเทคนิค ดังนี้

1.2.1 รู้ทัน ฝึกรู้เท่าทันอารมณ์ตนเองบอกกับตัวเองได้ว่า ขณะนี้กำลังรู้สึกอย่างไร และรู้ได้ถึงความเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ที่เกิดขึ้น ข้อสคัญต่อความรู้สึกของตนเอง ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง ได้แม้เมื่อผู้อื่นพูดถึงก็สามารถเปิดใจรับมาพิจารณา เพื่อที่จะหาโอกาสปรับปรุงหรือใช้เป็นข้อเตือนใจที่จะระมัดระวังการแสดงอารมณ์มากขึ้น

1.2.2 รับผิดชอบ เมื่อเกิดความหงุดหงิด ไม่พอใจ ท้อแท้ให้ฝึกคิดอยู่เสมอว่า อารมณ์ที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่เราสร้างขึ้นเองจากการกระตุ้นของปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้นจึงควรรับผิดชอบต่ออารมณ์ที่เกิดขึ้น และควรหัดแยกแยะวิเคราะห์สถานการณ์ด้วยเหตุผลไม่คิดเอาเองด้วยอคติหรือประสบการณ์เดิม ๆ ที่มีอยู่ เพราะอาจทำให้การตีความในปัจจุบันผิดพลาดได้

1.2.3 จัดการได้อารมณ์ไม่ดีที่เกิดขึ้นสามารถคลี่คลายสลายให้หมดไปด้วยการรู้เท่าทันและหาวิธีจัดการที่เหมาะสม เช่น ไม่จ่อมจมอยู่กับอารมณ์นั้นพยายามเบี่ยงเบนความสนใจ โดยหางานหรือกิจกรรมทำ เพื่อให้ใจจดจ่ออยู่กับงานนั้น เป็นการสร้างความเพลิดเพลินใจขึ้นมาแทนที่อารมณ์ไม่ดีที่มีอยู่

1.2.4 ใช้ให้เป็นประโยชน์ ฝึกใช้อารมณ์ช่วยปรับแต่งและปรุงความคิดให้เป็นไปในทางที่มีประโยชน์ ฝึกคิดในด้านบวกเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ในที่ทำงาน

1.2.5 เต็มใจให้ตนเอง โดยการหัดมองโลกในแงุ่มที่สวยงาม รื่นรมย์ มองหาข้อดีในงานที่ทำ ชื่นชมด้านดีของเพื่อนร่วมงาน เพื่อลดอคติและความเกรงเครียดในจิตใจทำให้ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขมากขึ้น

1.2.6 ฝึกสมาธิ ด้วยการกำหนดครุ่นว่าเรากำลังทำอะไรอยู่รู้ว่าปัจจุบันกำลังสุขหรือทุกข์อย่างไร อาจเป็นสมาธิอย่างง่าย ๆ ที่กำหนดจิตไว้ที่ลมหายใจเข้าออก การทำสมาธิจะช่วยให้จิตใจสงบ และมีกำลังในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

1.2.7 ตั้งใจให้ชัดเจน โปรแกรมจิตใจตนเองด้วยการกำหนดว่าต่อไปนี้จะพยายามควบคุมอารมณ์ให้ได้และตั้งเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานให้ชัดเจน

1.2.8 เชื่อมั่น ในตนจากงานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า คนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองจะมีความสำเร็จในการทำงานและการเรียนมากกว่าคนที่ไม่เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

1.2.9 กล่าวถึงเพื่อรู้ การกล้าที่จะลองทำในสิ่งที่ยากกว่าในระดับที่คิดว่า น่าจะทำได้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ตนเองและเป็นโอกาสสำคัญที่จะได้เรียนรู้อะไรใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาความสามารถให้มากยิ่งขึ้น

### 1.3 ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

ความกระตือรือร้นส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่ สถาบันวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ความหมาย ความกระตือรือร้นตามแนวคิดของรังสรรค์ สิงห์เลิศ (2548 : 39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความกระตือรือร้นหมายถึง สภาพการประพฤติ ปฏิบัติตนที่แสดงออกมาในทางความขยันขันแข็ง ความมุ่งมั่น ความเอาใจใส่จริงจังในการ ปฏิบัติงาน และอนุสรฯ ทองอุไร (2549 : 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความกระตือรือร้นในการ ทำงานหมายถึง การมีความใฝ่รู้เรียนรู้เรื่องใหม่ ๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอทั้งในสายงานของตนเอง หรือนอกเหนือจากสายงานตนเอง ไม่ว่าจะเป็นงานของตนเองหรือไม่ก็ตามก็ควรแสดงน้ำใจเข้าไปช่วยโดยไม่กังวลใจว่างานนั้นจะ ได้รับผลตอบแทนหรือไม่ก็ตามการไม่เป็นคนเกียจงาน หรือเรื่องมากในเรื่องงานอยู่ตลอดเวลาซึ่งจะมีผลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน และ สอดคล้องกับกลวิธีในการเพิ่มสำนึกของความกระตือรือร้น ของ John (2000 : 36) ได้กล่าวถึง วิธีการเพิ่มสำนึกของความกระตือรือร้นในการทำงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในองค์การ ได้ ดังนี้

1.3.1 สร้างวิกฤติการณ์โดยการยอมให้เกิดความเสียหายเปิดเผยจุดอ่อน เปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือยอมให้เกิดความผิดพลาดเพื่อขยายภาพแทนที่จะมาแก้ไขในนาที สุดท้าย

1.3.2 ลดเครื่องอำนวยความสะดวกส่วนที่เกินที่ลดได้

1.3.3 ปรับเป้าหมายให้สูงพอที่ไม่สามารถไปถึงได้ด้วยการดำเนินงาน แบบเดิมๆ

1.3.4 ปรับเป้าหมายของแต่ละฝ่ายให้มีการตระหนักถึงเป้าหมายหลักของ องค์การ

1.3.5 พยายามส่งผ่านภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงความพอใจของลูกค้าและผล การประกอบการให้ส่งถึงบุคลากรส่วนใหญ่โดยเฉพาะส่วนที่ชี้ให้เห็นจุดอ่อนเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

1.3.6 เน้นที่บุคลากรให้รับทราบถึงภาพสะท้อนจากภายนอกให้มากขึ้น

1.3.7 การใช้บุคคลภายนอกหรือวิธีการใดๆที่ส่งเสริมให้การสะท้อนข้อมูลที่ จริงใจ

### 1.3.8 การเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงอย่างตรงไปตรงมา

1.3.9 มุ่งเน้น โอกาสในอนาคตและมุ่งหน้าสู่โอกาสนั้นจากที่กล่าวมา ความกระตือรือร้นในการทำงานเป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่องค์การต้องการและเสริมสร้างให้เกิดขึ้น เนื่องจากเมื่อบุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการทำงานจะส่งผลสำเร็จต่อองค์การต่อไป

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความกระตือรือร้น เป็นปัจจัยภายในซึ่งอยู่ในตัวบุคคล เป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรมการปฏิบัติ โดยการแสดงออกมาให้ผู้อื่นพบเห็นที่สำคัญอย่างยิ่งของมนุษย์ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทำให้ได้ทราบว่ ปัจจัยสำคัญมากที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 คือความกระตือรือร้นซึ่งเป็นปัจจัยภายใน

1.4 ปัจจัยการรับรู้บทบาท ปัจจัยการรับรู้บทบาทส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 สอดคล้องกับแนวคิดของยศวรรณ พิพัฒน์ศิริผล (2547 : 147) กล่าวว่า การรับรู้บทบาทเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหากบุคคลขาดความชัดเจนในการรับรู้บทบาท ก็จะส่งผลต่อสภาพจิตใจของตนเองในการปฏิบัติงานทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ ด้วยขาดความเชื่อมั่นว่าพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมานั้นเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเครียด หือแท้ เบื่อหน่ายได้ ซึ่งเป็นผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานลดลง ในที่สุดก็เบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับกิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี่ (Gibson' Ivancevich & Donnelly. 1911 : 295) ได้จำแนกความขัดแย้งเกี่ยวกับบทบาทแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.4.1 ความขัดแย้งภายในผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) โดยมีผู้กำหนดบทบาทเพียงคนเดียวแต่มีพฤติกรรมสนองความต้องการจากงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกัน

1.4.2 ความขัดแย้งระหว่างผู้กำหนดบทบาท (Intersender Conflict) เกิดขึ้นเมื่อพฤติกรรมการทำงานที่คาดหวังไว้ของผู้กำหนดบทบาทคนหนึ่งขัดหรือ ไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้กำหนดบทบาทอีกบทบาทหนึ่ง

1.4.3 ความขัดแย้งระหว่างบทบาทที่กำหนดให้ (Interrole Conflict) เกิดขึ้นเนื่องจากบุคคลหนึ่งมีอยู่หลายบทบาท แต่ละบทบาทที่มีอยู่นั้นจะเกี่ยวกับความคาดหวังที่แตกต่างกันของบุคคลหรือเพื่อนร่วมงาน

#### 1.4.4 ความขัดแย้งในบทบาทของผู้ครองตำแหน่ง (Job Incumbent Role)

เกิดขึ้นเมื่อผู้ครองตำแหน่งนั้นพยายามที่จะให้ผู้อื่น ได้ปฏิบัติต่อตัวเองในลักษณะที่สอดคล้องกับภาพหรือสิ่งที่เขาคิดเกี่ยวกับตนเอง ถ้าพฤติกรรมที่คาดหวังไม่สอดคล้องกับความคิดเกี่ยวกับตน บุคคลก็จะต่อต้านพฤติกรรมที่คนอื่นคาดหวัง หรือก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทของบุคคลอื่นหรือในตำแหน่งของตนเองได้

ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ นั้น เป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งและมีความจำเป็นที่จะต้องมีในตัวของผู้ทำหน้าที่ เพราะการที่บุคคลแต่ละคนดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องมีความรับผิดชอบของตนในฐานะที่อยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ ด้วยและการที่มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของตนเองจะเป็นทางช่วยให้บุคคลนั้นปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมตามที่ตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นคาดหวังไว้ซึ่งจะเป็นผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าแก่งานในหน้าที่ของตนและสังคมต่อไปซึ่งสามารถแบ่งกระบวนการแสดงบทบาทของบรรดาสมาชิกในองค์กรได้ 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เป็นระยะของการคาดหมายในบทบาท เมื่อคนเราเริ่มเข้ามาในองค์กรก็จะมี การได้ข้อมูลและข่าวสารจากองค์กร อาจ โดยการปฐมนิเทศ ก่อนการอบรม เพื่อให้ คน ๆ นั้นสามารถคาดหมายถึงบทบาทที่เขาต้องแสดงออกในองค์กร

ระยะที่ 2 เป็นระยะที่เป็นทางการ คนที่เข้ามาถูกกำหนดบทบาทที่จะต้องแสดง โดยอาจกำหนดออกมาเป็นวัตถุประสงค์ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กฎ ข้อบังคับ และเขาจะต้องแสดงบทบาทไปตามที่กำหนดเพื่อแลกกับผลตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นผลตอบแทนทางด้านตัวเงิน หรือทางด้านการได้รับการส่งเสริมเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทนอื่น ๆ

ระยะที่ 3 เป็นระยะของการเรียนในบทบาทเมื่อคนที่เข้ามาเริ่มปฏิบัติงาน เขาก็จะเริ่มมีการเรียนรู้ในบทบาทที่เขาได้แสดงออกอย่างเป็นทางการ และในขณะเดียวกันเนื่องจากการทำงาน ต้องมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ ความคาดหมายของผู้ร่วมงานที่ไม่เป็นทางการที่มีต่อบทบาทของเขาก็มีส่วนสำคัญเขาต้องพยายามที่จะปรับบทบาทของเขา ให้สอดคล้องกับความคาดหมายที่เป็นทางการจากองค์กรและความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการจากผู้ร่วมงาน

ระยะที่ 4 ระยะของการคงอยู่หรือออกไปจากองค์กร เมื่อคนเข้าในองค์กรได้ปฏิบัติงานมาจนถึงระยะนี้ เขาก็ทราบว่าเขาคงจะอยู่ หรือลาออกไปจากองค์กร โดยอาศัยการเรียนรู้ จากบทบาทที่ผ่านมาในระยะที่ 3 เขาจะคงอยู่ต่อเมื่อบทบาทที่เขาแสดงอยู่สอดคล้องหรือเป็นไปตามความคาดหมายขององค์กร และตามความคาดหมายที่ไม่เป็นทางการของ



ผู้ร่วมงาน ถ้าหากบทบาทที่เขาแสดงอยู่ไม่สอดคล้องหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังขององค์กรหรือตามความคาดหวังที่ไม่เป็นทางการของผู้ร่วมงานอันใดอันหนึ่งแล้วก็จะรู้สึกเกิดความขัดแย้งในบทบาท หรือความไม่ชัดเจนในบทบาทขึ้น หากไม่สามารถแก้ไขก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ความไม่พึงพอใจ และลาออกไปในที่สุด

### 1.5 ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคเคลแลนด และ วินเตอร์ (McClelland and Winter . 1969 : 102) มีความเชื่อว่าแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ก็คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงให้ความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจชนิดอื่น ๆ ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จจะต้องมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในระดับสูงความสำเร็จของงานจะทำได้ โดยการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นสำคัญเมื่อแต่ละบุคคลมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงก็จะทำงานได้สำเร็จและช่วยให้ผลการปฏิบัติงานที่ได้ออกมานั้นมีประสิทธิภาพผลเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยภายในซึ่งอยู่ในตัวบุคคล เป็นพลังขับเคลื่อนพฤติกรรมการปฏิบัติ โดยการแสดงออกมาให้ผู้อื่นพบเห็นที่สำคัญอย่างยิ่งของมนุษย์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ทำให้ได้ทราบว่า ปัจจัยสำคัญมากที่ส่งผลถึงการปฏิบัติงานของของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 คือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

### 2. ผลการทดลองใช้และประเมินผลการใช้รูปแบบพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

โดยการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 ด้วยสถิติ Wilcoxon Signed Rank Test หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 พบว่า ปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีม ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์ ปัจจัยด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท และ ปัจจัยด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในแต่ละปัจจัยเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้



## 2.1 การพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีม

วิชัย โสสุวรรณจินดา (2535 : 142) ได้แสดงทัศนะว่า ทีมงานนั้นกินความหมายมากกว่ากลุ่มคนที่มารวมกันเฉย ๆ เพราะทีมงานจะรวมความถึงความเป็นผู้นำกลุ่ม กระบวนการตัดสินใจของกลุ่มการใช้ทรัพยากรของกลุ่มให้เกิดประโยชน์สูงสุดและการผสมผสานสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งจะมีผลต่อการทำงานร่วมกัน เป้าหมายของการสร้างทีมงาน จึงเป็นการสร้างทีมงานที่มีการทำงานอย่างมีชีวิตชีวาแทนที่จะเป็นเหมือนเครื่องจักรและมีการประสาน การทำงานของสมาชิกทุกคนในทีม ให้มุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน เมื่อพิจารณาจากความหมายดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า ทีม หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและผู้ร่วมงานต่างมีความพอใจในการทำงานนั้น สำหรับการสร้างทีมงานนั้น สรุปได้ว่า หมายถึง ความพยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้ การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงานให้ดีขึ้น ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานให้เสร็จตามเป้าหมาย ดังนั้น ผู้บริหารงานที่จะประสบความสำเร็จ จำเป็นจะต้องหล่อหลอมทีมงานให้เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน รู้จักหาวิธีจูงใจที่ให้แก่เหล่านั้นทำงานด้วยความสมัครใจและเต็มใจ

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

### 2.1.1 เกิดการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย สอดคล้องกับการพัฒนา

ความสามารถในการทำงานเป็นทีม

2.1.2 มีการแบ่งงานกันทำอย่างยุติธรรม แบ่งปันความคิดเห็นและความรู้สึกร่วมกันอย่างเปิดเผย

2.1.3 มีความเอื้ออาทรช่วยเหลือกัน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน มีการร่วมกันทำงานตามกำลังความสามารถของแต่ละคน

2.1.4 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำและปฏิบัติตาม

2.1.5 มีการร่วมมือประสานงานในหน้าที่และแก้ไขปัญหาอุปสรรคร่วมกัน

## 2.2 การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548 : 5) บุคคลผู้มีเขาวนอารมณ์ คือบุคคลผู้มีความสามารถในการให้กำลังใจตนเองและสามารถเผชิญความคับข้องใจได้สามารถควบคุมแรง

กระตุ้นภายในและรอคอยการตอบสนองความต้องการของตนเองได้ตามกาลเทศะอย่างเหมาะสม สามารถควบคุมอารมณ์ต่างๆ ของตนเองได้และขจัดความเครียดที่มาขัดขวางความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ของตนเอง มีความเป็นผู้นำและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขทั้งในบ้าน สถานศึกษา ที่ทำงาน สังคม และ โลกภายนอก

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ชอง 5 ซึ่งเป็น กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

2.2.1 มองโลกในแง่ดีขึ้น ไม่ย่อท้อในอุปสรรค

2.2.2 สามารถสังเกต และแยกแยะปัญหาต่างๆ ได้ว่า เป็นปัญหาจากทางอารมณ์หรือปัญหาทางเหตุผล

2.2.3 มีการเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น โดยการตรวจสอบจากอารมณ์ความรู้สึกของตนเอง

2.2.4 มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบและระมัดระวังในการปฏิบัติงาน

2.2.5 สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองกรณีเกิดการผิดหวังหรือเสียใจ สามารถปรับตัวและเผชิญกับความรู้สึก และนำอารมณ์กับมาสู่สภาพปกติได้เร็วขึ้น

2.2.6 มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้งระหว่างบุคคล

### 2.3 การพัฒนาความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

John (2000 : 10) กล่าวว่าไว้ว่า แนวทางในการพัฒนาความกระตือรือร้นในการทำงานประกอบด้วย

2.3.1 นำแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานให้สำเร็จ

2.3.2 แสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ จากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

2.3.3 สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือก่อนเวลาที่กำหนด

2.3.4 มีการวางแผนการทำงานและติดตามงานอย่างต่อเนื่อง

2.3.5 วิเคราะห์และแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานได้ด้วยตนเอง

2.3.6 หาโอกาสในการรับฟังประสบการณ์ใหม่ๆจากการฝึกอบรม  
สัมมนาเข้ากลุ่มหรือสมาคม

2.3.7 เต็มใจและรับอาสาในการทำงานที่นอกเหนือจากงานประจำของ  
ตน

2.3.8 สร้างบรรยากาศให้เพื่อนร่วมงานมีความรู้สึกดีเกี่ยวกับการทำงาน

2.3.9 พร้อมทั้งจะให้คำปรึกษาแนะแนวและแก้ปัญหาแก่เพื่อนร่วมงานอยู่  
เสมอ

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาความกระตือรือร้นมุ่งมั่น  
กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. ผู้เข้ารับการอบรมมีความกระตือรือร้นตั้งใจดี
2. มีความพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมตลอดเวลา
3. มีความไว้วางใจ รักษาคำพูดคำสัญญา มีความรับผิดชอบ และระมัดระวัง

ในการปฏิบัติงาน

4. มีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง และขจัดความขัดแย้ง

ระหว่างบุคคล

#### 2.4 การพัฒนาการรับรู้บทบาท

ธงชัย สันติวงษ์ (2542 : 92-93) บทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งใดตำแหน่ง  
หนึ่ง ได้ถูกคาดหวังจากสังคมรอบด้าน เช่น จากผู้อยู่ในตำแหน่งอื่น ๆ รอบตัว (ผู้ร่วมงาน) รวม  
ทั้งตัวเราเองด้วยซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดจากกระบวนการซึ่งเรียกว่า “กระบวนการทางสังคม”  
(Socialization) ถ้าความคาดหวังจากทุกฝ่ายไม่ตรงกันและผู้ดำรงตำแหน่งอยู่ในบทบาทไม่  
สามารถปรับให้มีความพอดีจะเกิดปัญหาต่อต้านขัดแย้งในบทบาทหรือความล้มเหลวใน  
บทบาทได้ และผลที่ตามมาคือความล้มเหลวของงาน ดังนั้น การแสดงบทบาทของบุคคลตาม  
ตำแหน่งหน้าที่ที่จะเป็นไปได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างและที่  
สำคัญ ได้แก่

2.4.1 ความเข้าใจในบทบาทที่ตนต้องแสดงหรือปฏิบัติ

2.4.2 ประสบการณ์ของผู้ที่แสดงบทบาท

2.4.3 บุคลิกภาพของผู้ที่แสดงบทบาทนั้นตามคำจำกัดความของ

“บทบาท”

จากการสังเกตการณ์หลังจากทดลองรูปแบบการพัฒนาการรับรู้บทบาทของ  
เจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. เกิดการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงาน
2. เจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะ  
เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน

3. การปฏิบัติงานมีความผิดพลาดน้อยลง เพราะเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์  
โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 มีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบของแต่ละคน

4. ประสิทธิภาพขององค์การเพิ่มขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5 รับรู้ในบทบาท และแยกปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ จึง  
ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การรวม ไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วย

#### 2.5 การพัฒนาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

กิบสัน (Gibson et al. 1982 : 88) ได้สรุปจุดสำคัญของทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่  
สัมฤทธิ์ของ McClelland เอาไว้ว่าแรงจูงใจของบุคคลสามารถให้การเรียนรู้หรือกระตุ้นให้เกิด  
ขึ้นได้โดยเฉพาะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (nach) นั่นคือบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำสามารถให้  
ประสบการณ์การเรียนรู้จนทำให้แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงขึ้นได้สังคมหรือประเทศที่จะประสบ  
ความสำเร็จหรือมีความเจริญทางเศรษฐกิจมากมายบุคคลที่อยู่ในสังคมหรือประเทศนั้นจะต้องมี  
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (สกลิต วงศ์สุวรรณค์. 2529 : 431) และการที่จะทำให้บุคคลมีแรงจูงใจใฝ่  
สัมฤทธิ์สูงได้นั้น ขึ้นกับการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่วัยเยาว์เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และ  
พัฒนาจนกลายเป็นบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะ  
สามารถทำงานได้สำเร็จมีพฤติกรรมความเป็นผู้นำสามารถจัดการงานต่าง ๆ ได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพและนำความสำเร็จมาสู่สังคมหรือประเทศต่อไป

จากการสังเกตการณ์หลังการทดลองใช้รูปแบบการพัฒนาด้านแรงจูงใจใฝ่  
สัมฤทธิ์ กับเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ กลุ่มทดลอง ผู้วิจัยมีข้อสังเกต ดังนี้

1. เข้าใจในความรู้ ความสามารถของตนเอง
2. มีความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน ภายใต้อาสาเพียง
3. เกิดความร่วมมือกัน ร่วมด้วย ช่วยกัน ในการปฏิบัติงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การทำงานเป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ มากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ เป็นบุคลากรทางสื่อโทรทัศน์ อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ จึงมีความเป็นอยู่อย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจสิ่งที่สำคัญเป็นที่สุดคือ การทำงานเป็นทีม จะต้องร่วมกันปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ เพื่อลดความเสี่ยง และความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร

1.2 การรับรู้บทบาท และการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ที่สำคัญ การกำหนดบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด การดำเนินการตามกิจกรรมการสร้างบทบาทสมมติในทีมเป็นกิจกรรมที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ การกำหนดให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ มีการเรียนรู้บทบาทของกันและกันภายในทีม จะสามารถทำให้เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์แสดงบทบาทที่เหมาะสมตามสถานภาพหรือตำแหน่งที่ได้รับและสามารถปรับตัวรับสถานการณ์เมื่อตำแหน่งเปลี่ยนบทบาทก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน

1.3 ขวัญกำลังใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ตำรวจเกิดความกระตือรือร้นเกิดความทะเยอทะยานอยากจะทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ควรมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเยี่ยมได้รับการยกย่องตามความเหมาะสม

1.4 รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ที่ดีที่สุด จะต้องพัฒนาควบคู่กันไป ระหว่างการพัฒนาปัจจัยภายในบุคคล คือการพัฒนาความกระตือรือร้นมุ่งมั่น การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ กับการพัฒนาปัจจัยภายนอก คือ การพัฒนาการทำงานเป็นทีม และการพัฒนาการรับรู้บทบาทหน้าที่ พร้อมไปกับการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์อย่างสูงสุด

### 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมการรับรู้บทบาท ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น ความฉลาดทางอารมณ์ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ระหว่างองค์กรภาครัฐและ

ภาคเอกชนเนื่องจากทั้งสองประเภทมีลักษณะและวัตถุประสงค์นโยบายในการบริหารและการดำเนินงานแตกต่างกัน

2.2 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในผลการวิจัย จึงควรมีการศึกษาในลักษณะที่ตัวแปรแต่ละตัวสามารถส่งผลซึ่งกันและกันได้ หรือมีอิทธิพลย้อนกลับได้จะเป็นการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## บรรณานุกรม

- กมลทิพย์ วิจิตรสุนทรกุล. พฤติกรรมการขับรถขณะมีนเมา : แบบแผนการดื่ม. งานวิจัย.  
นนทบุรี : กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2545.
- กมลวรรณ สาคร. รูปแบบการจัดการภาวะโภชนาการเกินของประชาชน จังหวัดบึงกาฬ .  
วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค :  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2557.
- กองทัพบก, สถานีวิทยุโทรทัศน์. ข้อมูลโครงการโทรทัศน์ดาวเทียม. กรุงเทพฯ : ททบ. 5.  
ม.ป.พ, 2545.
- \_\_\_\_\_. ข้อมูลรายงานประจำปี. กรุงเทพฯ : ททบ.5. ม.ป.พ, 2545.
- สุขภาพจิต, กรม. อีคิวความฉลาดทางอารมณ์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สำนักพัฒนา  
สุขภาพจิต, 2543.
- กาญจนา แก้วเทพ. การวิเคราะห์สื่อแนวคิดและเทคนิค. พิมพ์ครั้งที่ 2. เอ็ดดิสัน  
เพรส โพรดักส์, 2546.
- จิราภรณ์ สุวรรณวาจกกิจ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ฉลอง นาคเสน. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพตำบล จังหวัดบึงกาฬ วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556.
- ฉัตรชัย ชูแก้ว. ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนอข่าวอาชญากรรมทางโทรทัศน์.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
- ฉัตรฤดี สุกปลั่ง. ผลของบุคลิกภาพและเขาว์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการ  
รับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- ชัยณรงค์ แก้วอยู่. บรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี  
ข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล กรมตำรวจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,  
2541.

- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ และนิคม ทาแดง. “วิทยุกระจายเสียงเพื่อการศึกษา,” ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. บรรยากาศและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร. วารสารวิทยาการจัดการ 2(14) : 2544.
- ชาญชัยณรงค์ ทรงศาศรี. การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในการดำเนินชีวิตตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงโดยใช้หลักการทางสิ่งแวดล้อมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- ชำเลื่อง พุดพรหม. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณองค์การบริหารจัดการส่วนตำบลในจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2545.
- ชูป กาญจนประกร. รัฐศาสตร์ สังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : พระนครมงคลการพิมพ์, 2502.
- ณรงค์ สมพงษ์. สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.
- ณัฐนิชา ไชยศรีเอียด และคณะ. การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานสายงานบัญชีบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบล. ปทานุกรมการบริหาร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย, 2544.
- ฉวัลย์ หงส์ไทย. การศึกษาสภาพและความต้องการพัฒนาความเป็นผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วารสารราชพฤกษ์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครราชสีมา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน พฤษภาคม, 2547.
- ทิพาวดี เหมสุวรรณต์. การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ : คณะปฏิรูประบบราชการ, 2539.
- ทิตินา เขมมณี. กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานเป็นทีมและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :  
ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช,  
2540.

ธีรารักษ์ โปธิสุวรรณ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสื่อมวลชน. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี :  
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.

นภดล เสงเจริญ. เทคนิคการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ. วารสารข้าราชการ 47 (1). 2546.

นภาพรณี อัจฉริยกุล. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุและโทรทัศน์. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี :  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.

นิคม ทาแดง. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับวิทยุโทรทัศน์  
หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2541.

นิรันดร์ จุลทรัพย์. กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. สงขลา : เทพการพิมพ์,  
2542.

นุชนารถ ธาตุทอง. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือใน  
บทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาใน  
ส่วนภูมิภาค. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์  
ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2539.

บรรเจิด สาริพัฒน์. การติดตามผลการฝึกอบรมตามโครงการโรงเรียนบุตรเกษตรของมูลนิธิ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2532.

บุญใจ ศรีสถิตนรากร. ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ :  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการสร้างสถิติสำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น,  
2545.

บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. พื้นฐานการวิจัยการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม :  
ภาควิชาวิจัยและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2551

ประจัน จันทรสุข. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับความสามารถในการ  
ปฏิบัติการพยาบาลจิตเวชของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยบรมราชชนนี.

ปริญญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวัดผลการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย :  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2544.

ประพนธ์ ผาสุขยืด. ทางเลือก ทางรอด. กรุงเทพฯ : เอเออาร์ อินฟอร์เมชั่น แอนด์พับลิเคชั่น,  
2547.

ประยูร ธมมจิตโต (พระราชมนี). กระบวนการเรียนรู้ในพระพุทธศาสนา. กรุงเทพฯ :  
กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2543.

ประสาธ อิศรปริดา. สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม, 2540.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 3. ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพ, 2548.

ปัทมา คงบุญ. การเปิดรับทัศนคติและความต้องการของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ  
ที่มีต่อรายการกรองสถานการณ์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย, 2543.

ผจงจิต อินทสุวรรณ และคณะ. รายงานการวิจัยฉบับที่ 80 เรื่อง เครื่องมือวัดความเที่ยงตรง  
ปรีชาเชิงอารมณ์ตามแนวพุทธ – ศาสนา. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรม  
ศาสตร์ประยุกต์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. พฤติกรรมกลุ่ม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาแนะแนว จิตวิทยาการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2542.

พสุ เศษะรินทร์. ทำอย่างไรให้พนักงานกระตือรือร้นในการทำงาน. กรุงเทพฯธุรกิจ, 2548.

พระมหามานัส กิตติสาร. พฤติกรรมและความคิดเห็นในการเปิดรับชมรายการธรรมะ  
ทางโทรทัศน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยมกุฏราชวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, 2547.

พจน์ี เชยจรรยา. บทบาทสื่อมวลชนและพฤติกรรมการใช้สื่อมวลชนของประชาชน  
ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

พลลภ พิริยะสุรวงศ์. การผลิตรายการโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์, 2546.

เพ็ญจันทร์ ประจันตะเสน. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารไทย  
พาณิชย์. ปริญญาณิพนธ์ดุฎฐิบัณฑิต สาขาวิชาอุตสาหกรรมศาสตร์การพัฒนากุมิภาค  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2555.

- ไพบุลย์ อินทิสัตต์. ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน และลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- มาฆฤกษ์ ยิ่งเจริญ. พฤติกรรมการเปิดรับและความคิดเห็นของผู้ชมโทรทัศน์ที่มีต่อรายการ เหตุบ้านการเมือง. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. 2544.
- ยศวรณ พิพัฒน์ศิริพล. ปัจจัยด้านบุคคลและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐ เขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2541.
- ยงยุทธ เกษสาคร. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจพรีนติ้ง, 2546.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- รังสรรค์ สิงห์เลิศ. การปรับตัวทางเศรษฐกิจของผู้ย้ายถิ่นกลับหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2548.
- \_\_\_\_\_. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ฝ่ายผลิตเอกสารและตำราสำนักวิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2551.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์, 2546.
- ลักษณา สตะเวทิน. หลักการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้าพรีนติ้ง, 2542.
- วิวัฒน์ ธรรมนารถสกุล. รายงานการวิจัยอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ : ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลาง และอิทธิพลสอดแทรก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ, 2544.
- วิจิตร อาวะกุล. บุคลิกภาพเทคนิคและการพัฒนา. กรุงเทพฯ ศูนย์หนังสืออุษา, 2537.
- วิเชียร เกตุสิงห์. คู่มือวิจัยเชิงปฏิบัติการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2545.



- วิบูลย์ บุญชูโรกุล. คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ต้นสุทธาคารพิมพ์, 2545.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. การประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.
- วิรัตน์ ปานศิลา. การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ภาคเหนือในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- วิลาศลักษณ์ ชวัลลี. การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์เพื่อความสำเร็จในการทำงาน. ในวารสารพฤติกรรมศาสตร์. 5(1) : 37 – 52, 2542.
- วิวรรณ มุขดี. การบริหารการคลังสาธารณสุขและงบประมาณ. เอกสารประกอบการสอนหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2548.
- วีระนุช มยุเรศ. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544.
- วีระยุทธ กองอาษา. ปัจจัยด้านบุคคล ความรู้ เจตคติ สภาพแวดล้อมและสังคมกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่มีผลต่อการออกกำลังกายของนิสิตระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการกีฬาและสุขภาพมหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2553.
- วรรณฤดี เชาวศรีกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสามารถในการทำงาน ความหลากหลายในบทบาทและความยืดหยุ่นของทีมกับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพห้องงานผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- ศักดิ์พันธ์ ดันวิมลรัตน์. การเลือกชมรายการวิทยุโทรทัศน์ของประชาชนในเขตอำเภอเมืองปัตตานีจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ, 2545.
- ศิริ ทรัพย์สมบูรณ์. คู่ความรุ่งโรจน์. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า, 2545.

ศิริพร วีระโชติ. การจัดการงานวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์. กรุงเทพฯ :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2549).

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร, 2550.

สนธยา พลศรี. แนวคิดทฤษฎีในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ :

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

สมคิด บางโม. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์, 2540.

สมยศ นาวิการ. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991, 2544.

สังคม ภูมิพันธุ์. ทฤษฎีและกระบวนการสื่อสารมวลชน. มหาสารคาม :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2545.

ลีปปรกรณ์ แก้วมณี. ครบรอบ 46 ปี ททบ.5. กรุงเทพฯ : อรุณ, 2547.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา กับ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 8-12. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช, 2536.

สุชาติ กิจชนะ. [ระบบออนไลน์]. โทรทัศน์ผ่านดาวเทียม. 6 กันยายน 2549.

<<http://plan.kmportal.ru.ac.th/front/bin/ptdetail.phtml?Part=n03100407>>.

14 มิถุนายน 2551.

สุเทพ วงษ์ศรีวัฒน์. ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บุคส์ลิงค์, 2544.

สุนันท์ สาคร. รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข

ประจำหมู่บ้านในการควบคุมและป้องกันโรคเลปโตสไปโรซิส จังหวัดบึงกาฬ.

วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์การพัฒนากุมิภาค :

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2556.

สุพัตรา เพชรมณี และเชียวชาญ อาศุวัฒน์กุล. ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการพัฒนากำลังคน

ในระดับราชการไทย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.

สุพัตรา สุภาพ. สังคมวิทยา (พิมพ์ครั้งที่ 19). กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

สุภาพร อัคราวัฒนา. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนักศึกษามหาวิทยาลัย

เอกชน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

สุรัตน์ ตรีสกุล. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สวนสุนันทา, 2547.

- สุสยาม อนันตสาयनนท์. อิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคล เชาว์อารมณ์ระดับบุคคลและกลุ่มที่มี  
ผลต่อประสิทธิภาพของทีม. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา  
การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544
- เสริมศรี กาญจนสินิทธิ์. การเปรียบเทียบปฏิกริยาจริยธรรมของพยาบาลที่วุฒิภาวะทาง  
อารมณ์สูงและต่ำต่อพฤติกรรมการดูแลรักษาผู้ติดเชื่อเอดส์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร  
มหาบัณฑิต : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ไสว นามโยธา. ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความกระตือรือร้นในการทำงาน  
ของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 9 . วิทยานิพนธ์การจัดการ มหาบัณฑิต.  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2552.
- อนุชิต มุรธาทิพย์. ทักษะคติ ความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์ของผู้ชมรายการทีลิว  
ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 อ.ส.ม.ท.. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร  
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
- อนุสรรา ทองอุไร. รูปแบบของการธนาคาร. กรุงเทพฯ : เนชั่น, 2549.
- อภิสิทธิ์ แซ่ฟู่. ทักษะคติของประชาชนในเขตกรุงเทพฯ ที่มีต่อรายการนายกฯ ทักษิณ  
คุยกับประชาชน. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.
- อรนุช เลิศจรยารักษ์. หลักการเขียนบทโทรทัศน์. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และ  
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- อรพรรณ นคราวงค์. ผลของการใช้เบ็นซ์มาร์คกิ้งในการพัฒนาการทำงานในทีมการพยาบาล  
ต่อคุณภาพการบริการของทีมการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.  
วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
- อรพินทร์ ชูชม. เทคนิคเดลฟาย. ในจุลสารชุดคู่มือการวิจัย ฉบับที่ 12. สถาบันวิจัยพฤติกรรม  
ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2542.
- อัครเดช ศรีประภา. ความสนใจในการรับชมรายการโทรทัศน์ของนักเรียนระดับ  
มัธยมศึกษาในจังหวัดสกลนคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษามหาบัณฑิต :  
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2544.

- อัจฉรา สืบสังข์. ผลของกระบวนการกลุ่มต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.
- อารี เพชรผุด. สภาพการทำงานและองค์ประกอบด้านบุคคล. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.
- อุทัย หิรัญโต. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2526.
- อุทุมพร จามรมาน. คู่มือการประเมินผลโครงการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : พันนี้พลับบิขซึ่ง, 2541.
- Argyris, C., & Schon, D.A. **Organization Learning : A Theory of action perspective.** Massachusetts. Addison Wesley, 1978.
- Barbara Kozier, Glenora Erb, Patricia McKay Bufalione. **Introduction to Nursing.** Addison Wesley Longman. January 1, 1989.
- Berelson and G.A. Steiner. (1994). **Human Behavior.** New York : Barcourt Brace World.
- Best, J.w. **Research in Education.** 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall. 1997.
- Bowditch, James L and Bouno, Anthony. **F.A. Premier on Organization Behavior.** 2<sup>th</sup> ed. New York : John Wiley & Sons, Inc, 1990.
- Brown, W. and D.Moberg. **Organization Theory and Management : A Macro Approach.** New York : John Wiley & Sons, Inc, 1980.
- Campion, M.A. & Higgs. A.C. **Relationship Between Work Group Characteristics and Effectiveness.** In Human Resource Development Review : Research and Implications. Edited by Darlene Russ-Eft et al. California : Sage Publication, 1997.
- Cherrington, D.J. **Organizational Behavior : The Management of Individual and Organizational Performance.** (2d ed.). Boston : Allyn and Bacon, 1994.
- Cooper, Robert K & Sawaf, Ayman. **Executive EQ : Emotional Intelligence in Business.** London : Orion Publishing Group, 1997.
- Cronbach, Lee Joseph. **Essentials of Psychological Testing.** New York : Harper and Row, 1970.

- Davis, P. and Donaldson, J. **Co-operative Management**. A Philosophy for Business, New Hamony Press, Cheltenham, 1998.
- Goleman, Daniel. **Working with Emotional Intelligence**. New York : Bantam Books, 1998.
- Good, C.V. **Dictionary of Education**. New York : McGraw Hill. 1997.
- George, Jenifer M. & Jones Gareth R. **Organizational Spontaneity in Context. Human Performance**. 10 (2) : 153 - 170, 1997.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., & Donnelly Jr., James H. **Organization : behavior Structure and Processes**. 6<sup>th</sup> ed. : Plano, Texas : Business Publication, 1997.
- Gibson, T. and Donelley. **Organizations : Behavior, Structure and Process**. Plano Texas : Business Publication, 1997.
- Haimann, T., W.G. Scott. And P.E. Connor. **Management**. 5<sup>th</sup> ed. Boston : Houghton, 1985.
- Halpin, A.W. & Croft. **The Organizational Climate of School**. Chicago : University Of Chicago, 1996.
- Herbert A., Simon. **Administrative Behavior**. New York : The Macmillan Company, 1960.
- John W. **Resear in Education Hall**, 2000.
- Joyce, B., & Weil, M. **Models of teaching (2<sup>nd</sup> ed.)**. New Delhi : Printice-Hall of India Private Limited, 1986.
- Keeves, P. J. **Educational research**. Methodology measurement : An international handbook. Oxford : Pergamon Press, 1988.
- Lam, Laura T. & Kirby, Susan L. Does Emotional Intelligence Give You an Edge? An Exploration of The Impact of EQ and IQ on Individual Performance. **The Journal of Social Psychology**, 142 (1) , 2002.
- Lewin, K. **The Conceptual Representation and the Measurement of Psychologyforce** Durham, N.C. : Duke University Press, 1983.
- Likert, R., & Likert, J. **New Way of Managing Conflict**. New York : McGraw-Hill, 1976.

- Litwin, G.H., & Stringer, R.A. **Motivation and Organizational Climate.** Boston : Division of Research Harvard Business School, 1986.
- McGregro, D. C. **The Achievement Motive.** New York : Appleton Crofts Inc, 1960.
- Mayer, J. D, Caruso, D.R., & Salovey, P. **Selecting a Measure of Emotional Intelligence.** in the Handbook of Emotional Intelligence : Theory, Development, Assessment, and Application at Home, School, and in the Workplace. Editors by Reuven Bar-On James D.A. Parker. San Francisco : Jossey-Bass, 2000.
- Oskamp, S. **Attitudes and Opinions.** New York : Harper. 1994.
- Remmers, Gaye and J. Francis Rummel. **Practical Introduction to Measurement and Evaluation.** 2<sup>nd</sup> ed. New York : Harper & Row. 1995.
- Rizzo, John R., House, Robert J., & Lirtzman, Sidney L. Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. **Administrative Science Quarterly.** 15 (2) : 150-163, 1970.
- Robbins, S.P. **Organizational Behavior.** New Jersey : Prentice – Hall Inc, 2001.
- Robert, G.O. **Organization Behavior in Education.** New Jersey : Prentice – Hall Inc, 2001.
- Rocine, V. & Irwin, D. [Online]. **Make Team Members Responsible for Team Effectiveness.** CMAMagazine. 68 (8) : 25, 1994.
- Steers and Porter. **Organizational effectiveness : A behavioral view.** Santa Monica : C.A. Goodyear, 1979.
- Schutte, N.S., Maiouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Golden, C.J., & Domheim, L. **Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence.** Personality and Individual Differences. 25 : 167-177, 1997.
- Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P. Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents. **Journal of Applied Psychology,** 68, 653-663, 1983.
- Webster's Noah. **Webster's New Twentieth counter Dictionary of the English.** New York : Simon and Schuster. 1993.
- Woodlock, Mike. **Organization Development through Team Building.** Varmant : Gower Publishing Company Limited, 1989.



Yamane, Taro. **Statistics : An Introductory Analysis.** New York : Harper and Row,  
1967.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

1. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5
2. แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกกิจกรรมและเนื้อหาเพื่อใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีจำนวน 12 หน้า แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5 ประกอบด้วย

1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์
2. ด้านภาวะผู้นำ
3. ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง
4. ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. ด้านความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
6. ด้านการรับรู้บทบาท
7. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
8. ด้านการทำงานเป็นทีม
9. ด้านบรรยากาศองค์กร
10. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้ตอบ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์มากในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กฤษเตชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล

นักศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

## แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เป็นคำตอบของท่าน  
หรือ กรอกข้อความ ลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษาตอนต้น (ป.4)

ประถมศึกษาตอนปลาย (ป.6)

มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)

มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)

ปวช./ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

1-10 ปี

11-20 ปี

20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัย  
โทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

1. แบบวัด ด้านความฉลาดทางอารมณ์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านรู้ว่าเมื่อไรจะพบปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่นได้						
2. ท่านตระหนักรู้ได้โดยง่ายว่าตนเองกำลังมีอารมณ์ อย่างไร						
3. ท่านรู้ว่าเหตุใดอารมณ์ของท่านจึงเปลี่ยนไป						
4. ท่านรู้ว่า กำลังสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษาท่าทางอย่างไร						
5. ท่านเข้าใจภาษาท่าทางผู้อื่นที่สื่อให้ท่าน						
6. ท่านสามารถบอกความรู้สึกผู้อื่นได้ด้วยน้ำเสียง ของเขา						
7. ท่านแสวงหากิจกรรมที่ทำให้ท่านมีความสุข						
8. ท่านสามารถจัดแจงสภาพการณ์ที่ทำให้ผู้อื่น มีความสุข						
9. ท่านชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำได้ดี						
10. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ท่าน ทบทวน ว่า สิ่งใดที่สำคัญและไม่สำคัญ						

## 2. แบบวัด ด้านภาวะผู้นำ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล 2. ท่านเป็นผู้มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน 3. ท่านเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น 4. ท่านเป็นผู้มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน 5. ท่านเป็นผู้มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน 6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานได้ 7. ท่านมีความสามารถในการทำงานแบบมีส่วนร่วม 8. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับทีมได้ดี 9. ท่านคิดเสมอว่า ความคิดของบุคคลในทีมย่อมมีความสำคัญเสมอ 10. ท่านยอมรับ ทั้งความคิด และข้อเสนอ ของคนอื่นได้						



## 3. แบบวัด ด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านมีความกล้าในการยกมือแสดงความคิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ						
2. ท่านมีความกล้าในการไปติดต่อ ประสานงาน พுகุย หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานทางราชการ						
3. ท่านมีความกล้าในการรับผิดชอบในกิจกรรมด้านการพัฒนา ที่ท่านได้รับมอบหมาย						
4. ท่านมีความกล้าในการรับอาสาเป็นหัวหน้ากลุ่ม						
5. ท่านเคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนของท่านกับบุคคลต่าง ๆ ในเรื่องการพัฒนา ททบ.5						
6. ท่านเคยกล่าวปราศรัยต่อหน้าที่ประชุม หรือกลุ่ม						
7. ท่านกล้าที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนา						

## 4. แบบวัด ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ท่านให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ						
2. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ท่านจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น						
3. ท่านให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ เข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอ						
4. เมื่อผู้เข้าร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ท่านก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา						
5. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะเล่าประสบการณ์นั้น ให้กับผู้ร่วมงาน เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำซ้อน						
6. ท่านให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน						
7. ท่านใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน						
8. ท่านมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน ด้วยความนุ่มนวล						
9. ท่านแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน						
10. ท่านขึ้นมาทำงานก่อนเวลาทำการ เพื่อเตรียม ความพร้อมในการปฏิบัติงาน						

## 5. แบบวัด ด้านการมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	จริง ที่สุด	จริง	ไม่ แน่ใจ	ไม่จริง	ไม่จริง ที่สุด
1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจและใช้ความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
2. ท่านเอาใจใส่ต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทั้งงานที่รับผิดชอบในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย					
3. ท่านทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ					
4. เมื่อท่านได้รับคำสั่ง ท่านจะลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายทันทีโดยไม่รีรอ					
5. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ					
6. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยงงานกับเพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านทำงานโดยจัดลำดับความสำคัญและไม่สะสมงานให้ล้นค้าง					
8. ท่านทำงานให้แล้วเสร็จโดยมีรายงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์					
9. ท่านวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้เสมอ					
10. ท่านทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถ เพื่อที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่					

## 6. แบบวัด ด้านการรับรู้บทบาท

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านปฏิบัติงานภายใต้นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน						
2. ท่านต้องเลียงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งานตามที่รับมอบหมายมา						
3. ท่านได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น						
4. ท่านต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่ง และไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น						
5. ท่านต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่จำเป็น และน่าเบื่อ						
6. บางครั้งท่านจำเป็นต้องทำงานที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ						
7. ท่านรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนองความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกันได้						
8. ท่านแน่ใจว่าท่านมีอำนาจหน้าที่เพียงพอ						
9. ท่านมีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน						
10. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า						

## 7. แบบวัด ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านเห็นว่าการเป็น บุคลากรของ ททบ. 5 เป็นงานที่มีเกียรติ					
2. ท่านมีความสุขในการ ได้ทำงานกับ ททบ. 5					
3. ท่านปฏิบัติงานที่ ททบ. 5 เพราะต้องการ ได้รับสิทธิพิเศษ และสวัสดิการต่าง ๆ จากทางราชการ					
4. ท่านพอใจกับจำนวนเงินค่าจ้างที่ท่าน ได้รับ					
5. ท่านพอใจกับการ ได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน					
6. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความมั่นคงและปลอดภัย					
7. ท่านมีความสัมพันธ์กับ เจ้าหน้าที่คนอื่นเป็นอย่างดี					
8. ท่านต้องพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
9. ท่านต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในการปฏิบัติงาน					
10. ชื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด					

## 8. แบบวัด ด้านการทำงานเป็นทีม

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ท่านเชื่อว่า สิ่งแรกที่ต้องทำในการทำงานร่วมกันเป็นทีม คือการรักษาเวลา						
2. แม้ว่าท่านจะต้องปฏิบัติงานกับคนที่ท่านไม่ชอบแต่ ก็สามารถปฏิบัติงานได้						
3. ท่านรับฟังความคิดเห็น ใช้หลักการและเหตุผลเสมอ						
4. ท่านเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ						
5. ท่านติดตามดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ						
6. ในการปฏิบัติงานบางสถานการณ์ ท่านสามารถทำงาน เป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้						
7. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้จะไม่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่านเอง						
8. เมื่อเกิดความขัดแย้งในกลุ่ม ท่านสามารถเป็นผู้ประสาน ความเข้าใจได้						
9. ท่านเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่ แตกต่างกัน						
10. ท่านศึกษาวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน						



## 9. แบบวัด ด้านบรรยากาศองค์การ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น					
	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่ จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง ที่สุด
1. ททบ. 5 ชี้แจงนโยบาย ของ ททบ. 5 ให้ ท่านรับทราบ อย่างชัดเจน						
2. ในบางครั้งท่านก็ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นใน องค์การได้เพราะไม่มีใครให้โอกาส						
3. ท่านได้รับคำชมเชยเสมอ เมื่อ ท่านทำกิจกรรมที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จ						
4. ท่านได้นำนโยบาย ททบ. 5 มาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ได้อย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม						
5. ในการปฏิบัติงานบางครั้งท่านไม่แน่ใจว่า ใครเป็น หัวหน้า						
6. ในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการระดมสมอง เพื่อ ช่วยให้ทุกคนร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย						
7. หัวหน้าหน่วยงานไม่รับฟังเหตุผล ในการลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ละเมิดกฎระเบียบ						
8. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการด้าน การพัฒนา						
9. ในบางครั้งท่านก็ไม่เข้าใจว่าประหลูกันหรือเถียงกัน เพื่อเอาชนะ						
10. ททบ. 5 มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้ ท่านใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน						

## 10. แบบวัด ด้านประสิทธิภาพการการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สถานีวิจัยโทรทัศน์

ด้านผลงาน	ระดับ				
	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทุกครั้ง					
3. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย					
4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ					
5. ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง					

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระดับ				
	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง
1. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้อ ความสามารถ					
2. ท่านได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
3. ท่านได้ศึกษานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงาน ก่อนการลงมือปฏิบัติงาน					
4. ท่านปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน					
5. ท่านสามารถอธิบายวิธีการปฏิบัติงานของท่าน ให้กับผู้อื่นได้					
6. ท่านมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน กับงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					

ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระดับ				
	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	พอใช้	ต้องปรับปรุง
7. ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ					
8. ท่านยอมรับคำแนะนำการปฏิบัติงาน จากผู้อื่น ได้					

## ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม  
 กฤษเตชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล  
 ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อคัดเลือกกิจกรรมและเนื้อหาเพื่อใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการสอบถามความคิดเห็นเพื่อใช้คัดเลือกกิจกรรมและเนื้อหา  
สำหรับใช้เป็นรูปแบบการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก  
ช่อง 5

ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 การทำงานเป็นทีม
- ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์
- ตอนที่ 3 ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น
- ตอนที่ 4 การรับรู้บทบาท
- ตอนที่ 5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ตอนที่ 6 กิจกรรมเพิ่มเติม

กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน โดยไม่ต้องระบุ  
ชื่อผู้ตอบ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์มากในการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

กฤษเดชนิต์ ทับสุขวิวัฒนกุล

นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 การทำงานเป็นทีม

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. การทำงานเป็นทีม					
2. เรียนรู้การพัฒนาบุคคล และทีมงาน					
3. กิจกรรม กระดาษของฉันทน์ 1					
4. กิจกรรม กระดาษของฉันทน์ 2					
5. กิจกรรม รูปปริศนา					

ตอนที่ 2 ความฉลาดทางอารมณ์

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ความคาดหวังที่ถูกคาดหวังจากเรา					
2. ระดมสมองค้น ไม้แห่งความคิด					
3. วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ					

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 ความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. กิจกรรม รำไท่เก๊ก					
2. กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย (อะไร)					

## ตอนที่ 4 การรับรู้บทบาท

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. กิจกรรม รู้จักตัวเอง					
2. กิจกรรม บทบาทและหน้าที่					
3. การแสดงบทบาทสมมติ					

## ตอนที่ 5 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. หน้าต่าง โจ ฮารี					
2. ความประทับใจของฉัน					
3. การสร้างขวัญกำลังใจ					

## ตอนที่ 6 กิจกรรมเพิ่มเติม

กิจกรรมและเนื้อหา	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. กิจกรรม 5 ส					

ข้อเสนอแนะ.....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

กฤษเดชนันท์ ทัพสุขวิวัฒนกุล

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลและหนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ บ.ว.ว ๐๒๓๘/๒๕๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.สุนันท์ ศาคร

ด้วย นายกฤษเดชนิต์ ทับสุขวิวัฒน์กุล รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค รูปแบบการศึกษานอกเวลา ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ดีเมืองซ้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ บว.ว ๐๒๗๕/๒๕๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน พ.อ.จุลเจิน สีนุสนธิ์

ด้วย นายกฤษเดชนิต์ ทับสุขวิวัฒน์กุล รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค รูปแบบการศึกษานอกเวลา ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาวิจัย

- เพื่อ  ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา  
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล  
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย  
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนิท ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ บว.ว ๐๒๗๕/๒๕๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายเฉลิมชัย แก้วเฉลิม

ด้วย นายกฤษเดโชชน์ ทับสุขวิวัฒน์กุล รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค รูปแบบการศึกษานอกเวลา ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาวิจัย

- เพื่อ
- |                                     |                                    |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา |
| <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล      |
| <input type="checkbox"/>            | ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย          |
| <input type="checkbox"/>            | อื่นๆ ระบุ.....                    |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ บว.ว ๐๒๗๕/๒๕๕๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลการวิจัย

เรียน .....

ด้วย นายกฤษเดโชรินทร์ ทับสุขวิวัฒน์กุล รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๓๐๓๐๐๑๐๘  
นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากฎมภิภาค รูปแบบการศึกษานอกเวลา  
ราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการพัฒนา  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5” เพื่อให้การ  
วิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวม  
ข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน ๑,๑๑๓ คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถานีวิทยุ  
โทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จำนวน ๒๕๔ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตาม  
วัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน  
ด้วยดี ขอขอบคณา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ ตีเมืองชัย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมวิพากษ์

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY




รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิร่วมวิพากษ์รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการ  
ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5  
ในเบื้องต้น

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	กลุ่ม
1	นายจิรัฐโรจน์ อยู่สุข	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดเชียงใหม่
2	นายจิรวุฒิ บุญนาค	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดพิษณุโลก
3	นายสัตยญา ขวัญแก้ว	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดภูเก็ต
4	นายนพดล ชำนาญกิจ	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดยะลา
5	นายธีระ อินบริบูรณ์	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดสระแก้ว
6	ร้อยโทวรินทร์ นกเนตรพันธ์	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดตราด
7	นายไทรรัตน์ ฉุยฉาย	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดหนองคาย
8	นายอนุทิน วาริจันทร์	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดสกลนคร
9	ร้อยเอกกมลชัย สายทอง	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดชลบุรี
10	นายสันธาน โพธิ์พยอม	หัวหน้าสถานีย่อย จังหวัดนครสวรรค์
11	พันเอกเตชา พลสุวรรณ	รองหัวหน้าแผนกโครงข่าย
12	พันโทพีรศักดิ์ บุญญานุสิทธิ์	หัวหน้าวิศวกร
13	นางศิริพร เนตรจ้อย	หัวหน้าธุรการ
14	นายสมโชค นวลสุวรรณ	วิศวกร
15	นายไพโรจน์ ตากงเหลื่อม	หัวหน้าช่างเทคนิค

รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 8 คน  
 กลุ่มทดลอง รูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
 ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5

ลำดับที่	รายชื่อ	ตำแหน่ง
1	นายสุวุฒิ แก้วศิริ	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
2	นายประยูรย์ คำวัน	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
3	นายภคพล นรินยา	ช่างชั้น ๒
4	จ.ส.อ.ฐาปกรณ์ ศาลาสุดา	ช่างชั้น ๒
5	นายสมพร ศรีนรสิทธิ์	วิศวกรโครงข่าย
6	น.ส.นิรดา วงศ์ชุติภา	หน.ชุด/ช่างชั้น๓
7	นายสืบเดช พันธุ์กุ่ม	ช่างชั้น ๒
8	นายสุนทร อัดถโกวิทย์วงศ์	ช่างชั้น ๒



ภาคผนวก ง

1. แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา
2. ค่าเฉลี่ยการเลือกรูปแบบกิจกรรม โครงการ
3. ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
1. ด้านความ ฉลาดทาง อารมณ์	1. ท่านรู้ว่าเมื่อไรจะพบปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่น ได้	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
	2. ท่านตระหนักรู้ได้โดยง่ายว่าตนเองกำลังมี อารมณ์อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านรู้ว่าเหตุใดอารมณ์ของท่านจึงเปลี่ยนไป	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
	4. ท่านรู้ว่า กำลังสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษา ท่าทางอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านเข้าใจภาษาท่าทางผู้อื่นที่สื่อให้ท่าน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านสามารถบอกความรู้สึกผู้อื่น ได้ด้วย น้ำเสียงของเขา	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	7. ท่านแสวงหากิจกรรมที่ทำให้ท่านมี ความสุข	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	8. ท่านสามารถจัดแจงสภาพการณ์ที่ทำให้ ผู้อื่นมีความสุข	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำได้ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ ท่าน ทบทวนว่า สิ่งใดที่สำคัญและไม่สำคัญ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์และถ้าข้อใด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีผลสอดคล้องกันต่ำ

### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อในด้านความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า ข้อคำถามทั้ง 10 ข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามในด้านความฉลาดทางอารมณ์ มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

### แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
2. ด้าน ภาวะผู้นำ	1. ท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านเป็นผู้มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านเป็นผู้มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านเป็นผู้มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งของ เพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านมีความสามารถในการทำงานแบบมี ส่วนร่วม	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	8. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับทีมได้ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
		+1	0	-1	รวม	$\sum R$	
	9. ท่านคิดเสมอว่า ความคิดของบุคคลในทีม ย่อมมีความสำคัญเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ท่านยอมรับ ทั้งความคิด และข้อเสนอ ของ คนอื่นได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีผลสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อความสามารถในด้านภาวะผู้นำ พบว่า ข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามด้านภาวะผู้นำ มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
3. ด้านการ มีความ เชื่อมั่นใน ตนเอง	1. ท่านมีความกล้าในการยกมือแสดงความ คิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านมีความกล้าในการไปติดต่อ ประสานงาน พுகุญ หรือขอความช่วยเหลือ จากหน่วยงานทางราชการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านมีความกล้าในการรับผิดชอบใน กิจกรรมด้านการพัฒนา ที่ท่านได้รับ มอบหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านมีความกล้าในการรับอาสาเป็นหัวหน้า กลุ่ม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านเคยโต้แย้งแสดงความคิดเห็นหรือ จุดยืนของท่านกับบุคคลต่าง ๆ ในเรื่องการ พัฒนา ททบ.5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านเคยกล่าวปราศรัยต่อหน้าที่ประชุม หรือกลุ่ม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านกล้าที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนา	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้

## หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัด ได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัด ได้ตรงจุดประสงค์ และ ถ้าข้อใด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามี ความสอดคล้องกันต่ำ



## ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายชื่อความสามารถในด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า ข้อคำถามทั้ง 7 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่า ข้อคำถามด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
4. ด้าน การเป็น สมาชิกที่ดี ขององค์กร	1. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ท่านให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ท่านจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับ เจ้าหน้าที่เข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ ต้องร้องขอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. เมื่อผู้เข้าร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ท่านก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะเล่าประสบการณ์ นั้นให้กับผู้ร่วมงาน เพื่อป้องกันการทำผิด ซ้ำซ้อน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
		+1	0	-1	รวม	$\sum R$	
	8. ท่านมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงานด้วยความนุ่มนวล	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ท่านขึ้นมาทำงานก่อนเวลาทำการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีผลสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อในด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า ข้อคำถามทั้ง 10 ข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
5. ด้านการ มีความ กระตือรือร ร้นมุ่งมั่น	1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจและใช้ความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านเอาใจใส่ต่อการงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทั้งงานที่รับผิดชอบในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับ มอบหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. เมื่อท่านได้รับคำสั่ง ท่านจะลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายทันทีโดยไม่รีรอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยงงานกับเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านทำงานโดยจัดลำดับความสำคัญและไม่สะสมงานให้ค้างค้ำง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. ท่านทำงานให้แล้วเสร็จ โดยมีรายงานที่ครบถ้วน สมบูรณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
	10. ท่านทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถ เพื่อที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัด ได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และ ถ้าข้อใด ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีผลสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากผลสอดคล้องรายข้อในด้านการมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น พบว่า ข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถาม ด้านการมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

#### แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
6. ด้าน การรับรู้ บทบาท	1. ท่านปฏิบัติงานภายใต้ นโยบาย และแนวทาง ปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านต้องเสี่ยงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้ งานตามที่รับมอบหมายมา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จาก บุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
		+1	0	-1	รวม	$\sum R$	
	4. ท่านต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคล หนึ่ง และไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรม บางอย่างที่ไม่จำเป็น และน่าเบื่อ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. บางครั้งท่านจำเป็นต้องทำงานที่ขัดแย้งกับ กฎระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบ ผลสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนอง ความต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกัน ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. ท่านแน่ใจว่าท่านมีอำนาจหน้าที่เพียงพอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านมีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะมีความสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายชื่อในด้านการรับรู้บทบาท พบว่าข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามด้านการรับรู้บทบาท มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
7. ด้าน แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์	1. ท่านเห็นว่าการเป็น บุคลากรของ ททบ. 5 เป็นงานที่มีเกียรติ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านมีความสุขในการ ได้ทำงานกับ ททบ. 5	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านปฏิบัติงานที่ ททบ. 5 เพราะต้องการ ได้รับสิทธิพิเศษและสวัสดิการต่าง ๆ จากทางราชการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านพอใจกับจำนวนเงินค่าจ้างที่ท่านได้รับ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านพอใจกับการ ได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความมั่นคงและปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านมีความสัมพันธ์กับ เจ้าหน้าที่คนอื่นเป็นอย่างดี	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
	8. ท่านต้องพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่า จุดประสงคนั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะมีความสอดคล้องกันต่ำ

### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า ข้อคำถามทั้ง 9 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

### แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
8. ด้านการทำงานเป็นทีม	1. ท่านเชื่อว่า สิ่งแรกที่คุณควรทำในการทำงานร่วมกันเป็นทีมคือการรักษาเวลา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. แม้ว่าท่านจะต้องปฏิบัติงานกับคนที่ท่านไม่ชอบ แต่ก็สามารถปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านรับฟังความคิดเห็น ใช้หลักการและเหตุผลเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ท่านติดตามดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ในการปฏิบัติงานบางสถานการณ์ ท่านสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้



เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
	7. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้จะไม่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเอง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. เมื่อเกิดความขัดแย้งในกลุ่ม ท่านสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ท่านศึกษาวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัด ได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัด ได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะมีความสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายชื่อในด้านการทำงานเป็นทีม พบว่าข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามในด้านการทำงานเป็นทีม มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

## แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
9. ด้าน บรรยากาศ ของกิจการ	1. ททบ. 5 ชี้แจงนโยบาย ของ ททบ. 5 ให้ ท่าน รับทราบอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ในบางครั้งท่านก็ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ในองค์การได้เพราะไม่มีใครให้โอกาส	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านได้รับคำชมเชยเสมอ เมื่อ ท่านทำ กิจกรรมที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ท่านได้นำนโยบาย ททบ. 5 มาปฏิบัติอย่าง เป็นรูปธรรมได้อย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	5. ในการปฏิบัติงานบางครั้งท่านไม่แน่ใจว่า ใครเป็นหัวหน้า	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการระดม สมอง เพื่อช่วยให้ทุกคนร่วมมือกันทำงานให้ บรรลุเป้าหมาย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. หัวหน้าหน่วยงานไม่รับฟังเหตุผล ในการ ลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ละเมิดกฎระเบียบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของการ ดำเนินการด้านการพัฒนา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ในบางครั้งท่านก็ไม่เข้าใจว่าประชุมกันหรือ เถียงกัน เพื่อเอาชนะ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
	10. ททบ. 5 มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้ ท่านใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกันต่ำ

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อในด้านบรรยากาศองค์การ พบว่าข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามในด้านบรรยากาศองค์การ มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์

#### แบบประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหา

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC $\sum R$	สรุป
		+1	0	-1	รวม		
10. ด้าน ประสิทธิภาพ กาปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ สถานีวิทยุ โทรทัศน์	1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ได้ถูกต้องและครบถ้วนทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	3. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	ผลการพิจารณา ของผู้เชี่ยวชาญ				ค่า IOC	สรุป
		+1	0	-1	รวม	$\sum R$	
	5. ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	6. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้อ ความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	7. ท่านได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	8. ท่านได้ศึกษานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงาน ก่อนการลงมือปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	9. ท่านปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	10. ท่านสามารถอธิบายวิธีการปฏิบัติงานของท่าน ให้กับผู้อื่นได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	11. ท่านมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน กับงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	12. ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
	13. ท่านยอมรับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้อื่นได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าจุดประสงค์นั้นวัดได้ครอบคลุมเนื้อหา หรือข้อนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์ และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.67 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไข เพราะว่ามีผลสอดคล้องกันต่ำ

### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความสอดคล้องรายข้อในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ พบว่าข้อคำถามทั้ง 13 ข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป จึงอนุมานได้ว่าข้อคำถามในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทย์โทรทัศน์ มีความสอดคล้องครอบคลุมเนื้อหาตรงตามจุดประสงค์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบประเมินความความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ต่อกิจกรรมและเนื้อหา  
ในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5  
ที่ ผู้วิจัยสร้างขึ้น

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\bar{X}$	แปลผล	ผลการประเมิน
	1	2	3			
<b>การทำงานเป็นทีม</b>						
1. การทำงานเป็นทีม	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. เรียนรู้การพัฒนามนุคคล และทีมงาน	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. กิจกรรม กระดาษของฉัน 1	3	2	2	2.33	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
4. กิจกรรม กระดาษของฉัน 2	3	2	2	2.33	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
5. กิจกรรม รูปปริศนา	3	2	4	3.00	ไม่เห็นด้วย	ตัดทิ้ง
<b>ความฉลาดทางอารมณ์</b>						
1. ความคาดหวังที่ถูกคำต้องการจากเรา	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. ระดมสมองค้นไม่แห่งความคิด	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. วิธีการบริการประชาชนให้ประทับใจ	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>ความกระตือรือร้น</b>						
1. กิจกรรม รำไท่เก๊ก	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
2. กิจกรรม ห่วงหา-อาลัย (อะไร)	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้

รายการกิจกรรมประเมิน	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\bar{X}$	แปลผล	ผลการประเมิน
	1	2	3			
<b>การรับรู้บทบาท</b>						
1. กิจกรรม รู้จักตัวเอง	3	5	2	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
2. กิจกรรม บทบาทและหน้าที่	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. การแสดงบทบาทสมมติ	5	5	5	5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์</b>						
1. หน้าต่าง โจ ฮารี	3	5	2	3.33	ไม่แน่ใจ	ตัดทิ้ง
2. ความประทับใจของฉัน	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
3. การสร้างขวัญกำลังใจ	5	5	4	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้
<b>กิจกรรมเพิ่มเติม</b>						
1. กิจกรรม 5 ส	5	4	5	4.67	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	นำไปใช้

#### หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนของกิจกรรมการพัฒนา กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.51 - 5.00 แสดงว่ากิจกรรมพัฒนานั้นได้ครอบคลุมเนื้อหาและเหมาะสมที่จะนำไปใช้เป็นรูปแบบการพัฒนา และถ้าข้อใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 3.51 ต้องนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้เป็นรูปแบบการพัฒนา

#### ผลการตรวจสอบ

เมื่อพิจารณาค่าคะแนนจากความครอบคลุมเนื้อหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย มากกว่า 3.51 มีจำนวน 12 กิจกรรม



คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5

1. ด้านความฉลาดทางอารมณ์

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านรู้ว่าเมื่อไรจะพบปัญหาส่วนตัวกับผู้อื่นได้	0.7124	0.5801
2. ท่านตระหนักรู้ได้โดยง่ายว่าตนเองกำลังมีอารมณ์อย่างไร	0.5232	0.4282
3. ท่านรู้ว่าเหตุใดอารมณ์ของท่านจึงเปลี่ยนไป	0.5563	0.5684
4. ท่านรู้ว่า กำลังสื่อสารกับผู้อื่นด้วยภาษาท่าทางอย่างไร	0.7124	0.5802
5. ท่านเข้าใจภาษาท่าทางผู้อื่นที่สื่อให้ท่าน	0.7081	0.4147
6. ท่านสามารถบอกความรู้สึกผู้อื่นได้ด้วยน้ำเสียงของเขา	0.4703	0.6935
7. ท่านแสวงหากิจกรรมที่ทำให้ท่านมีความสุข	0.3124	0.5806
8. ท่านสามารถจัดแจงสภาพการณ์ที่ทำให้ผู้อื่นมีความสุข	0.5428	0.4283
9. ท่านชมเชยผู้อื่นเมื่อเขาทำได้ดี	0.5568	0.5684
10. เหตุการณ์สำคัญบางอย่างในชีวิต ทำให้ท่าน ทบทวนว่า สิ่งใดที่สำคัญและไม่สำคัญ	0.4903	0.6747

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8812

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8812 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5

2. ด้านภาวะผู้นำ

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	0.4361	0.7864
2. ท่านเป็นผู้มีเป้าหมายชัดเจนในการทำงาน	0.3437	0.8086
3. ท่านเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานร่วมกับคนอื่น	0.3872	0.8233
4. ท่านเป็นผู้มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน	0.3734	0.8121
5. ท่านเป็นผู้มีความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน	0.5376	0.8103
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงานได้	0.5705	0.7794
7. ท่านมีความสามารถในการทำงานแบบมีส่วนร่วม	0.4808	0.8052
8. ท่านสามารถปฏิบัติงานร่วมกับทีมได้ดี	0.3800	0.8128
9. ท่านคิดเสมอว่า ความคิดของบุคคลในทีมย่อมมีความสำคัญเสมอ	0.3658	0.8017
10. ท่านยอมรับ ทั้งความคิด และข้อเสนอ ของคนอื่น ได้	0.4361	0.7864

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8203

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8203 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5

3. ด้านการมีความเชื่อมั่นในตนเอง

ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านมีความกล้าในการยกมือแสดงความคิดเห็นในการประชุมต่าง ๆ	0.5418	0.7402
2. ท่านมีความกล้าในการไปติดต่อ ประสานงาน พูดคุย หรือขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานทางราชการ	0.5464	0.7896
3. ท่านมีความกล้าในการรับผิดชอบในกิจกรรมด้านการพัฒนา ที่ท่านได้รับมอบหมาย	0.3876	0.8217
4. ท่านมีความกล้าในการรับอาสาเป็นหัวหน้ากลุ่ม	0.3872	0.8122
5. ท่านเคยได้แย้งแสดงความคิดเห็นหรือจุดยืนของท่านกับบุคคลต่าง ๆ ในเรื่องการพัฒนา ททบ.5	0.3255	0.8160
6. ท่านเคยกล่าวปราศรัยต่อหน้าที่ประชุม หรือกลุ่ม	0.3445	0.8024
7. ท่านกล้าที่จะเป็นผู้นำในการพัฒนา	0.5640	0.6856

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8010

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8010 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5

4. ด้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. เมื่อผู้ร่วมงานมีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน ท่านให้คำปรึกษาหรือให้กำลังใจ	0.5934	0.8985
2. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ท่านจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น	0.5756	0.8982
3. ท่านให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่เข้าใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอ	0.4802	0.8620
4. เมื่อผู้เข้าร่วมงานทำงานไม่เสร็จ ท่านก็เข้าช่วยเหลือจนงานนั้นสำเร็จทันเวลา	0.4825	0.8801
5. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะเล่าประสบการณ์นั้นให้กับ ผู้ร่วมงาน เพื่อป้องกันการทำผิดซ้ำซ้อน	0.3646	0.7959
6. ท่านให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน	0.5198	0.8905
7. ท่านใช้คำพูดที่เหมาะสมในเวลาทำงาน	0.5266	0.8926
8. ท่านมักจะแก้ไขข้อขัดแย้งในการทำงาน ด้วยความนุ่มนวล	0.4761	0.8417

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
9. ท่านแต่งกายเหมาะสมและสะดวกต่อการทำงาน	0.4762	0.8434
10. ท่านขึ้นมาทำงานก่อนเวลาทำการ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน	0.3159	0.8060

## Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Item = 15 Alpha = 0.7964

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.7964 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

กองทัพบก ช่อง 5

## 5. ด้านการมีความกระตือรือร้นมุ่งมั่น

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านทำงานด้วยความตั้งใจและใช้ความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย	.6858	.8643
2. ท่านเอาใจใส่ต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ทั้งงานที่รับผิดชอบในหน้าที่และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย	0.6976	0.8966
3. ท่านทำงานอย่างกระฉับกระเฉงและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ	0.5892	0.8485
4. เมื่อท่านได้รับคำสั่ง ท่านจะลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายทันทีโดยไม่รีรอ	0.6611	0.8623

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
5. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จทันเวลาที่กำหนดเสมอ	0.6129	0.8442
6. ท่านลงมือทำงานที่ได้รับมอบหมายโดยไม่เกี่ยงงานกับเพื่อนร่วมงาน	0.4243	0.8577
7. ท่านทำงานโดยจัดลำดับความสำคัญและไม่สะสมงานให้ค้างค้ำง	0.4361	0.7864
8. ท่านทำงานให้แล้วเสร็จโดยมีรายงานที่ครบถ้วนสมบูรณ์	0.3437	0.8086
9. ท่านวางแผนในการทำงานและทำงานได้สำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้เสมอ	0.3872	0.8233
10. ท่านทำงานที่ยากและท้าทายความสามารถ เพื่อที่จะใช้ความสามารถที่มีอยู่ได้อย่างเต็มที่	0.3734	0.8121

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8524

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8524 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5

6. ด้านการรับรู้บทบาท

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านปฏิบัติงานภายใต้ต้น โยบาย และแนวทางปฏิบัติที่ไม่ สอดคล้องกัน	0.5192	0.7908
2. ท่านต้องเลียงกฎเกณฑ์บางอย่าง เพื่อให้ได้งานตามที่รับ มอบหมายมา	0.5254	0.7906
3. ท่านได้รับข้อเรียกร้องที่ไม่สอดคล้องกัน จากบุคคล 2 คน หรือมากกว่านั้น	0.3864	0.8017
4. ท่านต้องทำงานที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลหนึ่ง และ ไม่ได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น	0.3756	0.8013
5. ท่านต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ในกิจกรรมบางอย่างที่ไม่ จำเป็น และน่าเบื่อ	0.3259	0.8466
6. บางครั้งท่านจำเป็นต้องทำงานที่ขัดแย้งกับกฎระเบียบ ของหน่วยงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ	0.3045	0.8047
7. ท่านรู้สึกอึดอัดที่ไม่สามารถทำงานเพื่อสนองความ ต้องการของคนหลายคนในเวลาเดียวกันได้	0.4406	0.7886
8. ท่านแน่ใจว่าท่านมีอำนาจหน้าที่เพียงพอ	0.4324	0.7975
9. ท่านมีเป้าหมายชัดเจนในการปฏิบัติงาน	0.4570	0.7959
10. ท่านวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า	0.5192	0.7908

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8287



สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8287 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

กองทัพบก ช่อง 5

7. ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านเห็นว่าการเป็น บุคลากรของ ททบ. 5 เป็นงานที่มีเกียรติ	0.4268	0.7690
2. ท่านมีความสุขในการได้ทำงานกับ ททบ. 5	0.4288	0.7706
3. ท่านปฏิบัติงานที่ ททบ. 5 เพราะต้องการได้รับสิทธิพิเศษและสวัสดิการต่าง ๆ จากทางราชการ	0.3661	0.8247
4. ท่านพอใจกับจำนวนเงินค่าจ้างที่ท่านได้รับ	0.3472	0.8013
5. ท่านพอใจกับการได้รับคำชมจากเพื่อนร่วมงาน	0.3459	0.8060
6. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความมั่นคงและปลอดภัย	0.3648	0.8164
7. ท่านมีความสัมพันธ์กับ เจ้าหน้าที่คนอื่นเป็นอย่างดี	0.3343	0.7321
8. ท่านต้องพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.4212	0.8065
9. ท่านต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในการปฏิบัติงาน	0.5509	0.7699
10. ชื่อสัตย์ต่อตนเอง ตรงต่อเวลา วางแผนการใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด	0.3842	0.8190

Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Item = 15 Alpha = 0.8411

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8411 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

กองทัพบก ช่อง 5

8. ด้านการทำงานเป็นทีม

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านเชื่อว่า สิ่งแรกที่คุณควรทำในการทำงานร่วมกันเป็นทีมคือการรักษาเวลา	0.3437	0.8064
2. แม้ว่าท่านจะต้องปฏิบัติงานกับคนที่ท่านไม่ชอบแต่ก็สามารถปฏิบัติงานได้	0.3781	0.8177
3. ท่านรับฟังความคิดเห็น ใช้หลักการและเหตุผลเสมอ	0.3373	0.8211
4. ท่านเป็นกำลังใจให้กับเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาเสมอ	0.5238	0.8030
5. ท่านติดตามดูแลให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ	0.5509	0.7995
6. ในการปฏิบัติงานบางสถานการณ์ ท่านสามารถทำงานเป็นหัวหน้าทีมที่ดีได้	0.4988	0.8052
7. ท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แม้จะไม่ตรงกับความคิดเห็นของตนเอง	0.3800	0.8168
8. เมื่อเกิดความขัดแย้งในกลุ่ม ท่านสามารถเป็นผู้ประสานความเข้าใจได้	0.3598	0.8179
9. ท่านเชื่อว่าทีมงานที่ดี สมาชิกในทีมควรมีความสามารถที่แตกต่างกัน	0.3648	0.8164
10. ท่านศึกษาวัตถุประสงค์ของงานก่อนการปฏิบัติงาน	0.3343	0.7321

## Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0 N of Item = 15 Alpha = 0.8120

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8120 ผ่านเกณฑ์

**คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5**

## 9. ด้านบรรยาการองค์กร

ข้อความ	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ททบ. 5 ชี้แจงนโยบาย ของ ททบ. 5 ให้ ท่านรับทราบ อย่างชัดเจน	0.3648	0.8164
2. ในบางครั้งท่านก็ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นใน องค์การได้เพราะไม่มีใครให้โอกาส	0.3343	0.7321
3. ท่านได้รับคำชมเชยเสมอ เมื่อ ท่านทำกิจกรรมที่ได้รับ มอบหมายสำเร็จ	0.4212	0.8065
4. ท่านได้นำนโยบาย ททบ. 5 มาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม ได้อย่างครอบคลุมทุกกิจกรรม	0.5406	0.7886
5. ในการปฏิบัติงานบางครั้งท่านไม่แน่ใจว่า ใครเป็น หัวหน้า	0.4324	0.7975
6. ในสถานที่ที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีการระดมสมอง เพื่อ ช่วยให้ทุกคนร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย	0.4988	0.8052
7. หัวหน้าหน่วยงานไม่รับฟังเหตุผล ในการลงโทษ เจ้าหน้าที่ที่ละเมิดกฎระเบียบ	0.3800	0.8168
8. ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการด้าน การพัฒนา	0.3598	0.8179

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
9. ในบางครั้งท่านก็ไม่เข้าใจว่าประชุมกันหรือเถียงกัน เพื่อเอาชนะ	0.3648	0.8164
10. ททบ. 5 มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อให้ ท่านใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน	0.3343	0.7321

## Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8621

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8621 ผ่านเกณฑ์

คุณภาพเครื่องมือวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์  
กองทัพบก ช่อง 5

## 10. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้อง และครบถ้วนทุกครั้ง	0.4988	0.8052
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ ทุกครั้ง	0.3800	0.8168
3. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย	0.3598	0.8179
4. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ	0.3648	0.8164

ข้อคำถาม	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
5. ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ถูกต้องและตรงตามความต้องการของลูกค้าทุกครั้ง	0.3343	0.7321
6. ท่านได้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้ ความสามารถ	0.4212	0.8065
7. ท่านได้รับการอบรมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถอยู่เสมอ	0.5509	0.7699
8. ท่านได้ศึกษานโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงาน ก่อนการลงมือปฏิบัติงาน	0.3842	0.8190
9. ท่านปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วน	0.4988	0.8052
10. ท่านสามารถอธิบายวิธีการปฏิบัติงานของท่าน ให้กับผู้อื่นได้	0.3800	0.8168
11. ท่านมีแนวคิดในการปฏิบัติงาน กับงานที่ท่านได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	0.3762	0.8013
12. ในปัจจุบัน ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติ	0.3159	0.8060
13. ท่านยอมรับคำแนะนำการปฏิบัติงาน จากผู้อื่นได้	0.3245	0.8047

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 20.0    N of Item = 15    Alpha = 0.8022

สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ = 0.8022 ผ่านเกณฑ์



ภาคผนวก จ

ภาพกิจกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาพกิจกรรมประกอบงานวิจัย เรื่องรูปแบบการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองทัพบก ช่อง 5







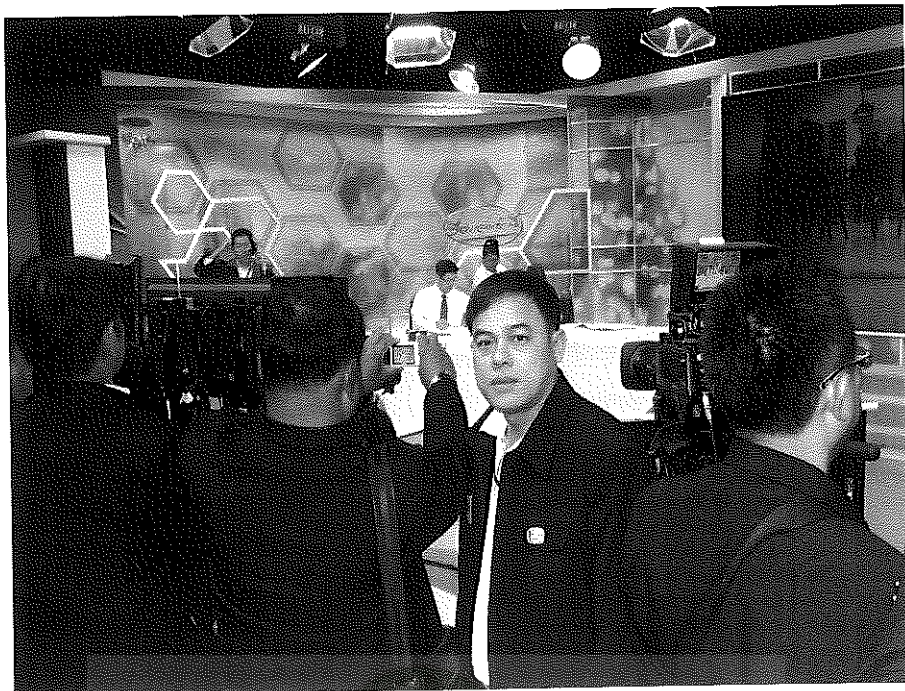
กิจกรรม ในการวิจัย ระยะที่ 2

FOCUS GROUPS

BRAIN STORMING AND WORKSHOPS



กิจกรรม ในการวิจัย ระยะที่ 3



ศึกษาดูงาน ที่สถานีวิทยุโทรทัศน์ ช่อง 7



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นายกฤษเดชินท์ ทับสุขวิวัฒน์กุล
วัน เดือน ปีเกิด	16 มิถุนายน พ.ศ. 2510
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 4 หมู่ที่ 15 บ้านหนองหว้า จัวบา ตำบลจัวบา อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้าสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5 จังหวัดร้อยเอ็ด
สถานที่ทำงาน	ค่ายพระพุทธรยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ปริญญา ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
พ.ศ. 2555	ปริญญา ศีษษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพมหานครบูรรี
พ.ศ. 2558	ปริญญา ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต (ปร.ค.) สาขายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม