

อิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
เชิงสร้างสรรค์ผ่านความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก
และความรู้ความเข้าใจ

THE INFLUENCE OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP PERCEPTIONS
AFFECTING THE CREATIVE WORKING THROUGH
AFFECT - AND COGNITION - BASED TRUST

ศัชพล จันเพชร^{1*} และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์²
Katchaphon Janpetch^{1*} and Viroj Jadesadalug²

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร^{1,2}

kj.work23@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ผ่านความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) จำนวน 103 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ซึ่งการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติการวิเคราะห์เชิงถดถอย จากการศึกษาผลวิจัยพบว่า สมมติฐานที่ 1 และ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพยังมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ และ สมมติฐานที่ 4 และ 5 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ทางการเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่มีผลอย่างแท้จริงต่อความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน โดยมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ อีกทั้งยังเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับบทบาทในการทำงานเพื่อสร้างความใกล้ชิดระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ ผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

ABSTRACT

This research aimed to study the influence of transformational leadership perceptions affecting the creative working through affect- and cognition- based trust. The information was gathered by a survey from 103 executive and administrative officers of the designated areas for sustainable tourism (public organization) and used a statistical of regression analysis. The results showed that transformational leadership perceptions affected affect- and cognition- based trust. Transformational leadership perceptions affected the creative working. And, the affect- and cognition- based trust affected the creative working. The results of this research showed that the real relationship affected the trust in the operation of creative working. It was an approach for administrators to adapt the role of working and create the intimacy between employees and supervisors to achieve maximum efficiency and operation.

Keywords: transformational leadership perceptions, affect- and cognition- based trust, creative working

บทนำ

ในปัจจุบันความไว้วางใจเป็นสิ่งจำเป็นต่อองค์การในการปฏิบัติงานเพื่อประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งผลลัพธ์ทางบวกของการทำงานเป็นผลสืบเนื่องจากการเพิ่มขึ้นของความไว้วางใจภายในองค์การส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิตของพนักงานและความผูกพันกับองค์การอย่างเข้มแข็ง (Nyhan & Marlowe, 1997) ในการวิจัยส่วนใหญ่แสดงถึงผลพวงหลักของความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและผลงานในหลายด้าน ทั้งการสื่อสารและการแบ่งปันข้อมูล ความขยัน การยุติความขัดแย้ง ความผูกพัน รวมทั้งผลงานส่วนบุคคลและผลงานของหน่วยงาน (Laka-Mathebula, 2004) และ (Korsgaard Brodt & Whitener, 2002) ที่ผ่านมามีผลการวิจัยที่มีความคล้ายคลึงกันบ่งบอกว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญและมีประโยชน์

ต่อกิจกรรมขององค์การทั้งทีมงาน ภาวะผู้นำ การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเจรจาต่อรอง (Elangovan & Shapiro, 1998) และ (Mayer et al., 1995)

ประเด็นความไว้วางใจมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้น ทั้งเป็นเรื่องสำคัญในทฤษฎีองค์การและการวิจัย (Bijlsma & Koopman, 2003) และ (Kramer, 2006) ซึ่งความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งทำให้องค์การดำรงอยู่และประสบผลสำเร็จเนื่องจากการทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยกัน แนวโน้มในปัจจุบันจึงมีความหลากหลายขององค์ประกอบในการทำงานมากขึ้น ความไว้วางใจกันระหว่างสมาชิกในองค์การมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ความไว้วางใจเป็นแหล่งทรัพยากรที่มาจากความร่วมมือเป็นพื้นฐาน (Shaw, 1997) และความ

ไว้วางใจซึ่งกันและกันของบุคคลในองค์กร ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร (Reynolds, 1997) ซึ่งความไว้วางใจเปรียบเสมือนสิ่งที่ยึดส่วนต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันและสามารถเอื้ออำนวยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย พร้อมกับความเจริญเติบโตขององค์กร หากองค์กรใดปราศจากความไว้วางใจของบุคคลในองค์กรจะทำให้เสียเวลาเสียทรัพยากรในการบริหารจัดการเป็นจำนวนมากกว่าองค์กรจะประสบผลสำเร็จได้ ด้วยเหตุนี้ ทำให้การบริหารจัดการในองค์กรขนาดใหญ่ในยุคสมัยปัจจุบันเป็นสิ่งที่มีความน่าสนใจ โดยเฉพาะหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชน ที่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานสูงซึ่งถือว่าเป็นการปฏิบัติการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ตัวอย่างเช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. เป็นต้น

องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามความในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2546 ซึ่งได้ดำเนินงานมาครบ 12 ปี ในปี 2558 ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา อพท. ได้ดำเนินงานเพื่อก่อให้เกิดการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในพื้นที่พิเศษตามเจตนารมณ์การจัดตั้งองค์กร ในการทำงานตลอดมา ผู้บริหารมีการสร้างความใกล้ชิด เป็นกันเองกับพนักงานมาโดยตลอด จึงเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความไว้วางใจขององค์กร ที่ส่งผลการดำเนินงานต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพในเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงผลสำเร็จต่าง ๆ ของหน่วยงานจะมีส่วนสำคัญมาจากผู้ปฏิบัติงาน

โดยการวิจัยนี้เพื่อวัดผลการปฏิบัติงานจากความสามารถในการทำงานที่มีผลจากภาวะผู้นำที่แสดงออกต่อผู้ใต้บังคับบัญชาภายใต้ความไว้วางใจของหัวหน้างานในลำดับที่สูงกว่า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก
2. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ
3. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์
4. เพื่อศึกษาความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์
5. เพื่อศึกษาความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์
6. เพื่อศึกษาความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกที่ส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

การสร้างสมมุติฐานและกรอบแนวคิด

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า รวบรวมเอกสารและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการสร้างสมมุติฐานสำหรับการวิจัย ดังนี้

1. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Perceive transformational leadership) กับความไว้วางใจ (Trust)

1.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Transformational leadership) เป็นกระบวนการสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานด้วยค่านิยมและวิสัยทัศน์ร่วม สามารถทำให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน นำไปสู่ความไว้วางใจ ซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งกับบริบทของการบริหารการจัดการการเปลี่ยนแปลงยุคปัจจุบันที่จำเป็นต้องสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้นำกับผู้ถูกนำบนพื้นฐานของความไว้วางใจต่อกัน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถก่อให้เกิดผลสำเร็จต่อองค์การในการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (Perceive transformational leadership) หรือ ภาวะผู้นำแบบมุ่งการเปลี่ยนแปลง ถือได้ว่ามีความเหมาะสมและสอดคล้องกับยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าหัวข้อเรื่องภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพจะได้รับความสนใจกันอย่างกว้างขวางในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีมาก็ตาม แต่การที่จะหาข้อสรุปที่ยุติชัดเจนเหมือนทฤษฎีภาวะผู้นำอื่น ๆ ยังคงทำได้ยากมีสิ่งหนึ่งก็คือธรรมชาติของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีลักษณะที่หลากหลายมิติ (Multidimensional in nature) จากการศึกษาวิเคราะห์ผลงานวิจัยของบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่หลายรูปแบบที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้อย่างกว้างขวาง (Podsakoff, et.al., 1990) มีข้อสรุปว่า ผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีพฤติกรรมหลักที่สำคัญอยู่อย่างน้อยที่สุด 6 ประการ ดังนี้ 1. บ่งชี้และให้ความชัดเจนด้านวิสัยทัศน์ 2. แสดงแบบอย่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมกับ ผู้ตาม 3. กระตุ้นให้เกิดการยอมรับเป้าหมายรวมของกลุ่ม 4. กำหนดความคาดหวังต่อผลงานสูง 5. ให้การสนับสนุนผู้ตามเป็นรายบุคคล 6. กระตุ้นการใช้ปัญญา

1.2 ความไว้วางใจ ในแนวคิดทางสาขาพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวกับองค์การ และจิตวิทยาหรือสังคมวิทยา การศึกษาที่หลากหลายมีความสนใจปัญหาคล้าย ๆ กันจากแนวความคิดที่ต่างกัน (Lewicki, McAllister, & Bies, 1998) และ (Rousseau, Stikin, Burt, & Camerer, 1998) โดยที่แนวคิดความไว้วางใจได้มีนักวิชาการสนใจศึกษา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 Creed & Miles (1996) ซึ่งในยุคแรกนักวิจัยเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในองค์การ สนใจศึกษาความมุ่งหมายและแรงจูงใจ ความไว้วางใจโดยปัจจุบันนักวิจัยมุ่งสนใจต่อพฤติกรรม (Lewicki et al., 1998) ในด้านความไว้วางใจเป็นความรู้ที่กว้างขวาง ทั้งเป็นแนวคิดที่สำคัญ ในการศึกษาเพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งที่สร้างความร่วมมือของมนุษย์และเป็นกุญแจสำคัญ ต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและองค์การ (Lewicki and Bunker, 1996) ให้ความเห็นว่า การศึกษาความไว้วางใจอาจจะต้องจำแนก ความไว้วางใจในมิติที่แตกต่าง เช่น บุคคล ระหว่างบุคคลหรือองค์การ

นอกจากนี้การศึกษาของลูแมน (Luhman, 1979) กล่าวถึง ความไว้วางใจในหลายมิติโดยเสนอองค์ประกอบของความไว้วางใจ 2 องค์ประกอบ คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (interpersonal trust) (พนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับผู้บังคับบัญชา) และความไว้วางใจในระบบ (system trust) (ระหว่างพนักงานกับองค์การ) (Perry & Mankin, 2007) ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีผู้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่า เป็นสิ่งที่บุคคลมีความมั่นใจและตั้งใจที่จะกระทำการภายใต้พื้นฐานของคำพูด การกระทำ และการตัดสินใจ ของบุคคลอื่น โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก และความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ

(McAllister, 1995) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจเป็นอย่างมากในยุคปัจจุบัน จากการสังเคราะห์วรรณกรรม สรุปได้ว่า การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจ จึงนำไปสู่สมมุติฐานดังต่อไปนี้

สมมุติฐานที่ 1 : การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก

สมมุติฐานที่ 2 : การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ

2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและความไว้วางใจ กับการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

2.1 พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง การกระทำของบุคคลในการคิดริเริ่มที่แปลกใหม่ แตกต่างกับสิ่งอื่นที่มีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วยการสร้างความรู้สึกรัก การสร้างแรงจูงใจรวมทั้งต้องมีความรู้และความสามารถอีกด้วย

จากการประมวลแนวคิดต่าง ๆ (Kleysen & Street, 2001) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิดแนะนำและทดลองนำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์เพื่อไปใช้ในองค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสวงหาโอกาส หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ ๆ ไปใช้ในการทำงาน เช่น การเดินทางไปเรียนรู้ อบรมหรือค้นพบสิ่งต่างๆ ที่แปลกใหม่ การยอมรับในโอกาสนั้น ๆ รวมทั้งจะต้องมีการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่เกิดขึ้นด้วย 2) การคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจขั้นต้น

ในการกำหนดและขึ้นนำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิดพิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น ต่อจากนั้นจะต้องจัดลำดับของความคิดและแสวงหาถึงความสัมพันธ์ หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ ที่คิดขึ้นมากับข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงาน 3) การวิเคราะห์ข้อมูล หมายถึง การวิเคราะห์และพิจารณาถึงความคิดใหม่ ที่คิดขึ้นมาได้แก่ การบูรณาการความคิดต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกันการนำความคิดนั้นไปทดลองใช้ รวมทั้งมีการวิเคราะห์ถึงข้อดี และข้อจำกัดของความคิดใหม่ด้วย 4) การสร้างแนวร่วม หมายถึง การชักจูง และโน้มน้าว การชักจูงและโน้มน้าวบุคคลอื่น ๆ ให้เห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน ต้องมีการนำความคิดใหม่นั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่น รวมทั้งต้องมีบุคลิกภาพที่ชอบการเปลี่ยนแปลงและชอบความเสี่ยง และ 5) การประยุกต์ใช้ หมายถึง การนำความคิดใหม่ ๆ นั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้งาน การปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลผลิตที่ก่อเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำผลผลิตนั้นไปใช้ปฏิบัติให้เป็นประจำ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและความไว้วางใจ คือ ผลการปฏิบัติงานในลักษณะเชิงสร้างสรรค์ จากการสังเคราะห์วรรณกรรม สรุปได้ว่า การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและความไว้วางใจส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ จึงนำไปสู่สมมุติฐานดังต่อไปนี้

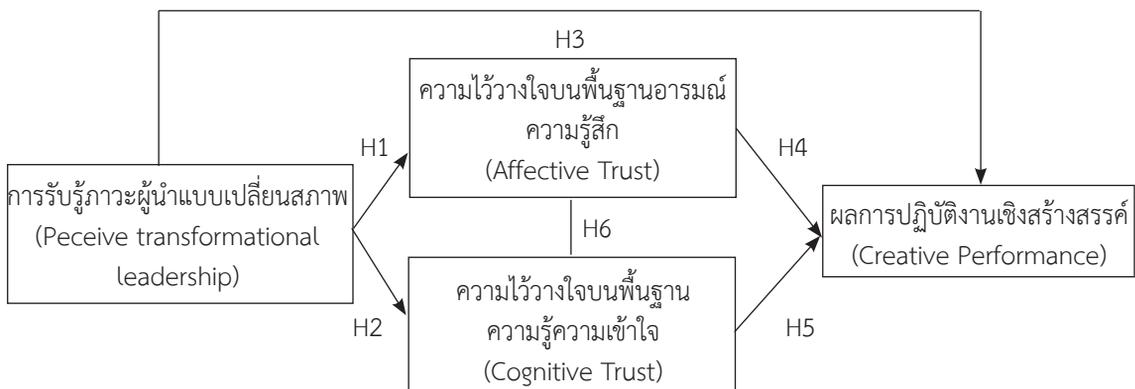
สมมุติฐานที่ 3 : การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

สมมุติฐานที่ 4 : ความไว้วางใจบนพื้นฐาน
อารมณ์ความรู้สึกส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
เชิงสร้างสรรค์

สมมุติฐานที่ 5 : ความไว้วางใจบนพื้นฐาน
ความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน
เชิงสร้างสรรค์

สมมุติฐานที่ 6 : ความไว้วางใจบนพื้นฐาน
อารมณ์ความรู้สึกส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐาน
ความรู้ความเข้าใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่
การสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่
องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยว
อย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. จำนวน
ทั้งสิ้น 138 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 พฤศจิกายน 2558)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่
เจ้าหน้าที่ อพท. จำนวน 103 คน โดยกำหนดขนาด
ตัวอย่างตามตารางเครซี่และมอร์แกน (Robert V.
Krejcie and Earyle W. Morgan, 1970 อ้างถึง
ใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

ประเภทและการสุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัย
ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive
sampling) โดยคัดเลือกจากประชากรที่มีลักษณะ
ตรงตามวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่
อพท. จำนวนรวมทั้งสิ้น 103 คน ซึ่งแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานส่วนกลาง จำนวน 31 คน และเจ้าหน้าที่
ปฏิบัติงานในแต่ละพื้นที่พิเศษ ทั้ง 6 พื้นที่ ประกอบ
ด้วย เกาะช้าง พัทยา สุโขทัย เลย น่าน และอุทอง
พื้นที่ละ 12 คน เป็นจำนวน 72 คน

เครื่องมือในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูล

ทั่วไปของเจ้าหน้าที่ อพท. โดยลักษณะคำถามเป็น
การวัดระดับข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal
Scale) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์
ทำงาน วุฒิสูงสุดทางการศึกษา และระดับการ
ปฏิบัติงาน

แบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า
ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) เป็นการ
วัดข้อมูลแบบอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ
จำนวน 4 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการรับรู้ภาวะผู้นำ
แบบเปลี่ยนสภาพ จำนวน 6 ข้อ ด้านความไว้วางใจ

บนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก จำนวน 4 ข้อ ด้านความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ จำนวน 4 ข้อ และด้านผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 5 ข้อ

การทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งจากการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตรงเชิงเนื้อหา และวัตถุประสงค์ (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ โดยค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้อยู่ในช่วง 0.60 – 1 แสดงถึงเครื่องมือที่ใช้มีความเที่ยงตรงอยู่ในระดับที่ดี มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ทดสอบ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับ เจ้าหน้าที่ อพท. จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ที่ได้เท่ากับ 0.81 แสดงถึงเครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ใช้สถิติ

เชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์สมมุติฐานต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) สำหรับวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

P = การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ

T1 = ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก

T2 = ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ

C = ผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการนำเสนอความสัมพันธ์ และส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมุติฐาน ดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	P1	T1	T2	C
ค่าเฉลี่ย Mean	22.77	14.03	15.33	20.20
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน SD	3.65	3.58	1.74	6.90
การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ	-			
ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก	.683**	-		
ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ	.551**	.423**	-	
ผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์	.271**	.072	.519**	-

p<0.01, *p<0.001

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมการที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.143$, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 3

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม					
	H1 (T1)	H2 (T2)	H3 (C)	H4 (C)	H5 (C)	H6 (T2)
การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ (P)	0.695** * (0.068)	1.151** * (0.160)	0.143** (0.047)	-	-	-
ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก (T1)	-	-	-	0.137** * (0.048)	-	0.868** * (0.171)
ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (T2)	-	-	-	* (0.020)	0.131**	-
Adjusted R ²	0.463	0.304	0.065	0.005	0.264	0.172

** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

จากตารางที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ความถดถอยเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.695$, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1

สมการที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 1.151$, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 2

สมการที่ 4 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.137$, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 4

สมการที่ 5 ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.131$, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 5

สมการที่ 6 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta =$

0.868, $p < 0.001$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 6

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(องค์การมหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ โดยภาพรวมเจ้าหน้าที่ที่มีภาวะด้านอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจอันเป็นผลมาจากการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลของความไว้วางใจดังกล่าวแสดงถึงการพึ่งพาอาศัยกันหรือความมั่นใจในบางสถานการณ์ นอกจากนี้ ความไว้วางใจดังกล่าวยังสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวังผลลัพธ์ทางบวก ซึ่งแปลความหมายต่อความคาดหวังสำหรับเจ้าหน้าที่ในสิ่งที่ได้รับจากความไว้วางใจต่อผลลัพธ์ ในด้านผลของการวิจัยนั้น จากการวิเคราะห์สมมุติฐาน เห็นได้ว่าการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจทั้ง 2 ประการอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า ถ้าผู้ปฏิบัติงานเกิดความไว้วางใจในตัวผู้นำ เช่น การเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็น อิสระในการสร้างสรรค์ผลงาน หรือการเปิดรับข้อเสนอแนะของผู้อื่นในการปรับปรุงผลงานของผู้บังคับบัญชานั้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันส่งผลให้ผลงานดังกล่าวมีความสำเร็จและความสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์

ด้านผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์

เห็นได้จากผลการวิจัยที่เป็นไปในทางบวก กล่าวคือ เมื่อผู้วิจัยเกิดความไว้วางใจ ทั้งในด้านอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจแล้วนั้น จะส่งผลให้การปฏิบัติงานดังกล่าวออกมาในเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยหลักอย่างหนึ่งที่จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บังคับบัญชาจะต้องจัดบรรยากาศให้มีความผ่อนคลายในการทำงาน กระตุ้นส่งเสริมสร้างความใกล้ชิด ให้มีการทำงาน ที่ไม่รู้สึกกดดันอันเป็นผลมาจากความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา เช่น การจัดประชุมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อพัฒนาความคิด และขัดเกลาผลงานให้ดีขึ้น มีความชัดเจนในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น สถานที่ทำงานควรมีการเข้ามาแล้วรู้สึกไม่อึดอัด และให้อิสระด้านความสะดวกสบายและเข้าถึงข้อมูลในการปฏิบัติงานได้ง่าย มีการเชิดชูเกียรติผู้ปฏิบัติงานดีเด่น มีกิจกรรมที่ให้โอกาสได้เสนอผลงานให้เป็นที่ยอมรับต่อคนทั่วไป อันเป็นความภูมิใจของผู้ปฏิบัติงานให้รู้สึกได้รับการยอมรับส่งผลให้เกิดความ เป็นเจ้าของและภูมิใจในงานที่ทำอยู่ เป็นความเชื่อมั่นต่อความสามารถภายในตนเองของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์และเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของแอบบอท (Abbott, 2010) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของผู้นำจะสามารถส่งผลให้ตนเองสร้างสรรค์ผลงานเชิงสร้างสรรค์ เป็นความเชื่อมั่นในความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน หรือ ในการแก้ปัญหาใดปัญหาหนึ่ง ที่สามารถแสดงให้เห็นว่ามีการทำงานอย่างมีความคิดสร้างสรรค์ จากการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพ เป็นต้น

สมมุติฐานที่ 1 2 และ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจ และการ

รับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพส่งผลต่อส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดของ เครจซีและสตรีท (Kleysen & Street, 2001) การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพยังส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในลักษณะพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิด แนะนำและทดลองนำสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อไปใช้ในองค์กร เป็นต้น

สมมุติฐานที่ 4 และ 5 ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ในลักษณะที่สอดคล้องกับการศึกษาของ ลูแมน (Luhman, 1979) ที่กล่าวถึงความไว้วางใจในหลายมิติที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีองค์ประกอบหลักของความไว้วางใจ คือ ความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจระหว่างบุคคล (interpersonal trust) เช่น พนักงานกับพนักงาน และพนักงานกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ผลการศึกษาดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ฟอร์ด (Ford, 1996) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากความรู้สึกไว้นั้นเชื่อใจในองค์กร ซึ่งให้ความหมายถึงการกระทำของบุคคลที่มีการคิดริเริ่มแปลกใหม่ในลักษณะที่แตกต่างกับสิ่งอื่นที่มีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อองค์กร จากการสร้างความรู้สึกรัก การสร้างแรงจูงใจ และที่สำคัญ คือ การสร้างความไว้วางใจ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความไว้วางใจบนพื้นฐานอารมณ์ความรู้สึกและความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ อันเป็นผลให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ ทางด้านการจัดการ

ดังนั้น ในอนาคตควรที่จะเพิ่มตัวแปรที่มีผลจากความไว้วางใจในการปฏิบัติงาน และนำไปสู่ความขัดแย้งหรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

2. ครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพราะฉะนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะใช้กระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อให้เกิดตัวแปรและสมมุติฐานอื่น ๆ ในการนำไปใช้เพื่อทดสอบความสัมพันธ์หรืออิทธิพลต่าง ๆ ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เรียม ศรีทอง. (2542). **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. กรุงเทพฯ: เอิร์ดเวฟเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.
- องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน(องค์การมหาชน). (2557). **รายงานประจำปี**. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีโน พับบลิชซิ่ง จำกัด.
- อรุณ รักรธรรม. (2534). **การพัฒนาองค์กร: แนวความคิด และการประยุกต์ใช้ระบบสังคมไทย**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อโนชา รัชพรมงคล. (2538). **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของข้าราชการกองการศึกษาโรงเรียนจ่าอากาศ กรมยุทธศึกษาทหารอากาศ**. ปริญญาโท วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Tan, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage. **Strategic Management Journal**. 21, 563-576.
- Kleysen, R. F; & Street, C. T. (2001). **Toward a Multi-Dimensional Measure of** M.A. Runco and R.S. Albert. Eds. Newbery Park, CA: SAGE.
- Korsgaard, M. A., Brodt, S. E., & Whitener, E. M. (2002). Trust in the face of conflict: The role of managerial trustworthy behavior and organizational context. **Journal of Applied Psychology**. 87(2), 312-319.
- Kramer, R. M. (2006). **Organizational Trust: A reader**. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Lewicki, R. J., & Bunker, B. B. (1996). Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R. Tyler (Eds.), **Trust in organizations: Frontiers of theory and research**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Lewicki, R. J., McAllister, D. J., & Bies, R. J. (1998). Trust and distrust: New relationships and realities. **The Academy of Management Review**. 23(3), 438-459.
- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trusts in the chief executive and work satisfaction. **Public Personnel Management**. 36(2), 165-179.
- Rousseau, D. M., Stikin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. **The Academy of Management Review**. 23, 393-404.