

# รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาจริยธรรมของหัวหน้างานที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษากรณี  
พนักงานเลขานุการสตรีในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

(A Study of Supervisors' Ethics Towards Subordinates:  
A Case of Secretarial Employees in the Women  
Secretaries' Association of Thailand.)

โดย

รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ

รายงานการวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากทบวงมหาวิทยาลัย  
ประจำปี 2546

ชื่อโครงการ : การศึกษาจริยธรรมของหัวหน้างานที่มีต่อ  
ผู้ใต้บังคับบัญชา  
: ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีในสมาคม  
เลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

(A Study of Supervisors' Ethics Towards  
Subordinates: A Case of Secretarial  
Employees in the Women Secretaries'  
Association of Thailand.)

ชื่อผู้วิจัย : นางสาวพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ

ระยะเวลาที่ทำการวิจัย : 15 กันยายน 2545 – 30 พฤศจิกายน 2546

ผู้สนับสนุน : ทบวงมหาวิทยาลัย

## บทคัดย่อ

### ความเป็นมาของการวิจัย

บทบาทจริยธรรมธุรกิจมีความสำคัญที่จะทำให้องค์การหรือบริษัทประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจต่อพนักงาน โดยให้เขามีความสุขในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องเข้าใจถึงบทบาทจริยธรรมธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานเลขานุการสตรี้ระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องได้รับการเอาใจใส่ดูแลในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทจริยธรรมเป็นอย่างดี ทั้งนี้บทบาทของจริยธรรมธุรกิจมีเรื่องดังต่อไปนี้ การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ การให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว การให้ความสำคัญกับเพศ การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน จากลักษณะจริยธรรมธุรกิจดังกล่าว ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันทั้งทางด้านจิตใจและผลประโยชน์ควรเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การ

### ระเบียบวิธีการวิจัย

พนักงานเลขานุการสตรี้ระดับปฏิบัติการ 400 คน ในสมาคมเลขานุการสตรี้แห่งประเทศไทย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ สำหรับเครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบเนื้อหา ความถูกต้องจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว วิธีการทางสถิติที่ใช้และสรุปผลข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และ Post Hoc Tests Multiple Comparisons ด้วยวิธีของ Scheffe โดยทดสอบที่ระดับสำคัญ 0.05

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรี้ระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรี้แห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ การให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว การให้ความสำคัญกับเพศ การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน โดยส่วนมากแล้วไม่มีความแตกต่างกันในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 (ยกเว้นในเรื่องของอายุ ระดับการศึกษาและระดับรายได้ที่มีความแตกต่างกันในบางประเด็นที่ศึกษา)

## Abstract

### BACKGROUND OF STUDY

Business ethic's roles are very important for organizational achievement. However, the management must pay attention to employees' work happiness. Moreover, the management must understand business ethic's roles for subordinate. They should be took care of business ethic's roles such as the importance of wages and fair benefits, the importance of safe working environment, the importance of work actualization the importance of Conflicts, the importance of right and freedom, the importance of privacy, the importance of gender, the importance of no Racial discrimination.. For these businesses ethic's roles should be the basic foundation of the management to guarantee the fairness and equity in the workplace both in employees' mentality and organizational benefits.

### METHOD

Data and information pertaining to the conduct of this research were collected from subordinates. Four hundred of Women Secretarial Employees in the Women Secretarial Association of Thailand were samples. Questionnaires were approved by experts in the related field and use as a means of data collecting. Statistical instruments such as percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA and Scheffe's Post Hoc Tests Multiple Comparisons with the significant level at 0.05 were selected to complete the process of data analysis.

### RESULTS

The process data revealed that the differences regarding attitude of women Secretarial Employees in the Women Secretarial Association of Thailand, who differed in age, education's background, income, and years of working, did not vary in terms of the importance of wages and fair benefits, the importance of safe working environment, the importance of work actualization, the importance of conflicts, the importance of right and freedom, the importance of privacy, the importance of gender, the importance of no racial discrimination with the significant level at 0.05. (except age education's background and income which are different in some variables of study).

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของรายงานการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคคลและหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนเป็นอย่างดี โดยเริ่มจากทบวงมหาวิทยาลัยที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย คณะผู้บริหารมหาวิทยาลัยกรุงเทพที่ให้การสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจ รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ คณบดีคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพที่ให้คำปรึกษาและแนวคิดที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำงานวิจัย รวมทั้งคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่มีส่วนในการบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดทำรายงานการวิจัยนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพนิดา อริยะวิชา นายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย คุณนวรรตน์ สมพงษ์ ผู้จัดการสมาคมฯ คุณนาตยา แดงแสงเทียน เลขานุการสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เพื่อใช้ในการตอบแบบสอบถามและพนักงานเลขานุการสตรีทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยมีความซาบซึ้งต่อการช่วยเหลือและสนับสนุนในครั้งนี้อย่างดี และหวังว่า รายงานการวิจัยนี้คงจะเป็นประโยชน์สำหรับบุคคล และหน่วยงานอื่นๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาองค์การในอนาคตต่อไป

รพีพรรณ นัตถ์เลิศยศ'  
ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	III
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	V
กิตติกรรมประกาศ	VI
สารบัญแผนภูมิ	IX
สารบัญตาราง	X
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	2
ปัญหาที่จะทำการวิจัย	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	5
กรอบแนวความคิดทางทฤษฎี	7
ขอบเขตของการวิจัย	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	11
<b>บทที่ 2</b>	
<b>วรรณกรรมปริทัศน์</b>	13
<b>บทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การ</b>	13
การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทน ที่มีความยุติธรรม	13
การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการ ทำงานที่ปลอดภัย	21
การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ	31
การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง	39
การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ	49
การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว	52
การให้ความสำคัญกับเพศ	54
การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของ กลุ่มคน	56

		หน้า
บทที่ 3	วิธีดำเนินงานวิจัย	69
	ประเภทของงานวิจัย	69
	ขอบเขตของงานวิจัย	69
	ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล	69
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	70
	ลักษณะและรูปแบบของแบบสอบถาม	71
	วิธีการสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4	การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 5	การอภิปรายผล บทสรุป และข้อเสนอแนะ	132
บรรณานุกรม		146
ภาคผนวก		
	ก. จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม	152
	ข. แบบสอบถาม (Questionnaire)	154

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1.1	ลักษณะของบทบาททจริยธรรมในองค์การของพนักงานระดับ หัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ	8





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	จำนวนของแบบสอบถามที่แจกและได้รับการตอบ	72
4.2	รายละเอียดเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการทำงานในองค์กร	73
4.3	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	74
4.4	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	76
4.5	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม โดยพิจารณาเป็นรายคู่	77
4.6	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	77
4.7	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	79
4.8	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	80

	หน้า	
4.9	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	82
4.10	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	83
4.11	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยพิจารณาเป็นรายคู่	84
4.12	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	85
4.13	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	86
4.14	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	87
4.15	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยพิจารณาเป็นรายคู่	89

	หน้า	
4.16	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ	90
4.17	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับคุณค่าของงานที่ทำ	91
4.18	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรม ธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่า ของงานที่ทำ โดยพิจารณาเป็นรายคู่	92
4.19	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ	93
4.20	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ คุณค่าของงานที่ทำ	94
4.21	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การ แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ	95
4.22	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซัดแย้ง	97
4.23	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรม ธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความ ซัดแย้ง	98

	หน้า
4.24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรม ธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความ ซัดแย้ง โดยพิจารณาเป็นรายคู่	99
4.25 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ ความสำคัญกับความซัดแย้ง	100
4.26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับความซัดแย้ง	101
4.27 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การ แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซัดแย้ง	102
4.28 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ	103
4.29 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรม ธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิ และเสรีภาพ	105
4.30 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ	106
4.31 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับสิทธิและเสรีภาพ	107

	หน้า
4.32 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ	108
4.33 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ ปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว	110
4.34 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรม ธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับ ความเป็นส่วนตัว	111
4.35 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว	112
4.36 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว โดยพิจารณาเป็นรายคู่	114
4.37 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับความเป็นส่วนตัว	114
4.38 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับความเป็นส่วนตัว โดยพิจารณาเป็นรายคู่	116
4.39 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว	116

	หน้า	
4.40	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ	118
4.41	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ	119
4.42	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ	120
4.43	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ	121
4.44	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ	123
4.45	ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	124
4.46	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	125
4.47	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการณ์ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน โดยพิจารณาเป็นรายคู่	127

	หน้า
4.48 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อ บทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การ ในเรื่องเกี่ยวกับการไม่ แบ่งแยกของกลุ่มคน	127
4.49 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาท จริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญ กับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	129
4.50 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการ สตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การ แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การ ในเรื่อง เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	130

# บทที่ 1

## บทนำ

การศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจนับว่ามีความสำคัญและเป็นบทบาทที่ผู้ประกอบการ ตลอดทั้งหัวหน้างานพึงปฏิบัติต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การหรือบริษัท แต่จากสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน การให้ความสำคัญเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจที่มีอยู่ในองค์การ หรือบริษัท ยังมีน้อยและต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรจะเป็น (ทองใบ โชติกสมบัติ, 2541) ดังนั้น การพิจารณาและทบทวนในเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมธุรกิจ ควรจะได้รับการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานในการทำงานร่วมกัน สำหรับจริยธรรมธุรกิจที่มีการให้ความสำคัญในปัจจุบันเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ผู้ประกอบการ และหัวหน้างานพึงปฏิบัติควรอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม ความเสมอภาคและเสรีภาพที่ควรจะมีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หัวหน้างานที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ตลอดเวลา ควรให้ความสำคัญมากยิ่งขึ้น ในประเด็นต่างๆ ที่จะก่อให้เกิดความยุติธรรม ความเสมอภาคและเสรีภาพ สำหรับงานวิจัยฉบับนี้จะกล่าวถึงจริยธรรมธุรกิจของหัวหน้างานที่พึงจะมีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการในประเด็นดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

เพื่อให้ทราบถึงบทบาทของจริยธรรมธุรกิจ ที่หัวหน้างานพึงจะมีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ทำการศึกษาทั้งนี้เนื่องจากพนักงานเหล่านั้นได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาคและเสรีภาพที่อาจจะแตกต่างไปจากพนักงานระดับปฏิบัติการอื่นๆ ซึ่ง ทองใบ โชติกสมบัติ (2541) ได้กล่าวเอาไว้ว่า พนักงานเลขานุการระดับปฏิบัติการมักจะได้รับความยุติธรรม ความเสมอภาคและเสรีภาพ ตลอดทั้งผลประโยชน์น้อยกว่าที่จะได้รับในระดับมาตรฐานทางสังคมและกฎหมายที่กำหนดไว้



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสำคัญของจริยธรรมนับเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความเป็นธรรมในสังคม จากการสำรวจเกี่ยวกับสิ่งที่หัวหน้างานที่จะต้องปฏิบัติต่อพนักงานในแง่เกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าผู้บริหารมีจริยธรรมในการปกครองดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึงด้วยความเป็นธรรม สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเพิ่มศักยภาพในการทำงานทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วยความเป็นธรรม การได้รับค่าจ้างอย่างเป็นธรรม ตลอดจนสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานปลอดภัยและสะดวกสบาย อย่างไรก็ตาม หากผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหารในเรื่องดังกล่าวอันเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการลดลง

พนักงานทุกคนย่อมต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน ตลอดทั้งความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างทำงานร่วมกันในลักษณะของปัญหาดังกล่าว ย่อมมีผลต่อความรู้สึกของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานระดับปฏิบัติการ การเรียกร้องความเอาใจใส่ดูแลในเรื่องความยุติธรรมในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และผลประโยชน์อันพึงได้รับเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องมีการทบทวนดูว่าได้ให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมหรือไม่

จากความสำคัญของจริยธรรม ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์การ ถ้าองค์การใดมีผู้นำที่มีจริยธรรมในการบริหารจัดการที่ดีก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถที่จะทำงานได้อย่างเต็มที่ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ได้ระดับที่สูงขึ้น ดังนั้น จริยธรรมที่เกิดขึ้นในองค์การอาจแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. จริยธรรมระหว่างพนักงานกับพนักงานนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้ทุกคนรู้บทบาทของตัวเอง อันพึงมีต่อเพื่อนร่วมงาน อันนำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายขององค์การ จริยธรรมระหว่างพนักงานกับพนักงานนั้นมีดังนี้

1. ให้ความเคารพซึ่งกันและกัน
2. ไม่ก้าวก่ายหน้าที่กันและกัน
3. รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกันด้วยความเคารพ
4. ให้เกียรติแก่ผู้อาวุโส
5. แสดงความยินดีกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานด้วยความจริงใจ

2. จริยธรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา คือ สิ่งที่ผู้บังคับบัญชาพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในธุรกิจปัจจุบันพบว่าพนักงานปฏิบัติการ โดยเฉพาะเลขานุการนับว่ามีบทบาทสำคัญในการที่จะทำให้องค์การมีการบริหารงานอย่างมีระบบ เพราะเลขานุการเปรียบได้กับแม่บ้านสำนักงาน เป็นผู้ติดต่อประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เป็นคน

คอยเชื่อมโยงแนวคิดของบุคคลทุกระดับในหน่วยงานเดียวกัน จึงกล่าวได้ว่า มีส่วนสนับสนุนให้องค์การบรรลุจุดหมายที่วางไว้ ดังนั้น พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ จึงเป็นผู้ที่ต้องได้รับความเอาใจใส่ดูแลจากพนักงานระดับหัวหน้าด้วยความยุติธรรม จริยธรรมสำหรับพนักงานระดับหัวหน้าที่พึงมีต่อพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ สามารถระบุได้ดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

### ปัญหาที่จะทำการวิจัย

จากลักษณะของความเป็นมาและความสำคัญของจริยธรรมทางธุรกิจที่มีอยู่ในองค์การ ถ้าผู้บริหารมีจริยธรรมในการปกครองดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึงด้วยความเป็นธรรม สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยปัญหาที่ผู้วิจัยจะทำการวิจัยเพื่อให้มีความสอดคล้องกับลักษณะของปัญหาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจะทำการศึกษาจริยธรรมในเรื่องเกี่ยวกับ

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ซึ่งรวมถึงผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เนื่องจากปัจจุบันบทบาทของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการผลักดันความสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งทางด้านจิตใจและด้านงาน แต่ในปัจจุบันยังพบว่า อาจจะไม่เข้าใจกันในเรื่องต่างๆ ที่อาจจะมีผลต่อความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จริยธรรมทางธุรกิจที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจ และผลประโยชน์ที่พนักงานระดับปฏิบัติการพึงจะได้รับจากการทำงาน และยิ่งไปกว่านั้นจริยธรรมทางธุรกิจที่พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่จะต้องได้รับจริยธรรมทางธุรกิจ ในเรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน ทั้งทางด้านจิตใจและผลประโยชน์ควรจะเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การ

ดังนั้น การวิจัยนี้จะเป็นการศึกษาจริยธรรมทางธุรกิจของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการดังนี้

เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติแตกต่างกันกับการให้ความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีความแตกต่างกัน ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีความแตกต่างกัน ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. ทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างในการให้ความสำคัญกับเพศ

8. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

#### สมมติฐานของการวิจัย

ในส่วนของสมมติฐานของการวิจัยนี้ จะมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยเป็นการเปรียบเทียบทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีความแตกต่างกัน มีทศนคติต่อจริยธรรมทางธุรกิจที่ผู้บังคับบัญชาพึงมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

เพื่อเปรียบเทียบทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันกับการให้ความสำคัญในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับเพศ
8. ทศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

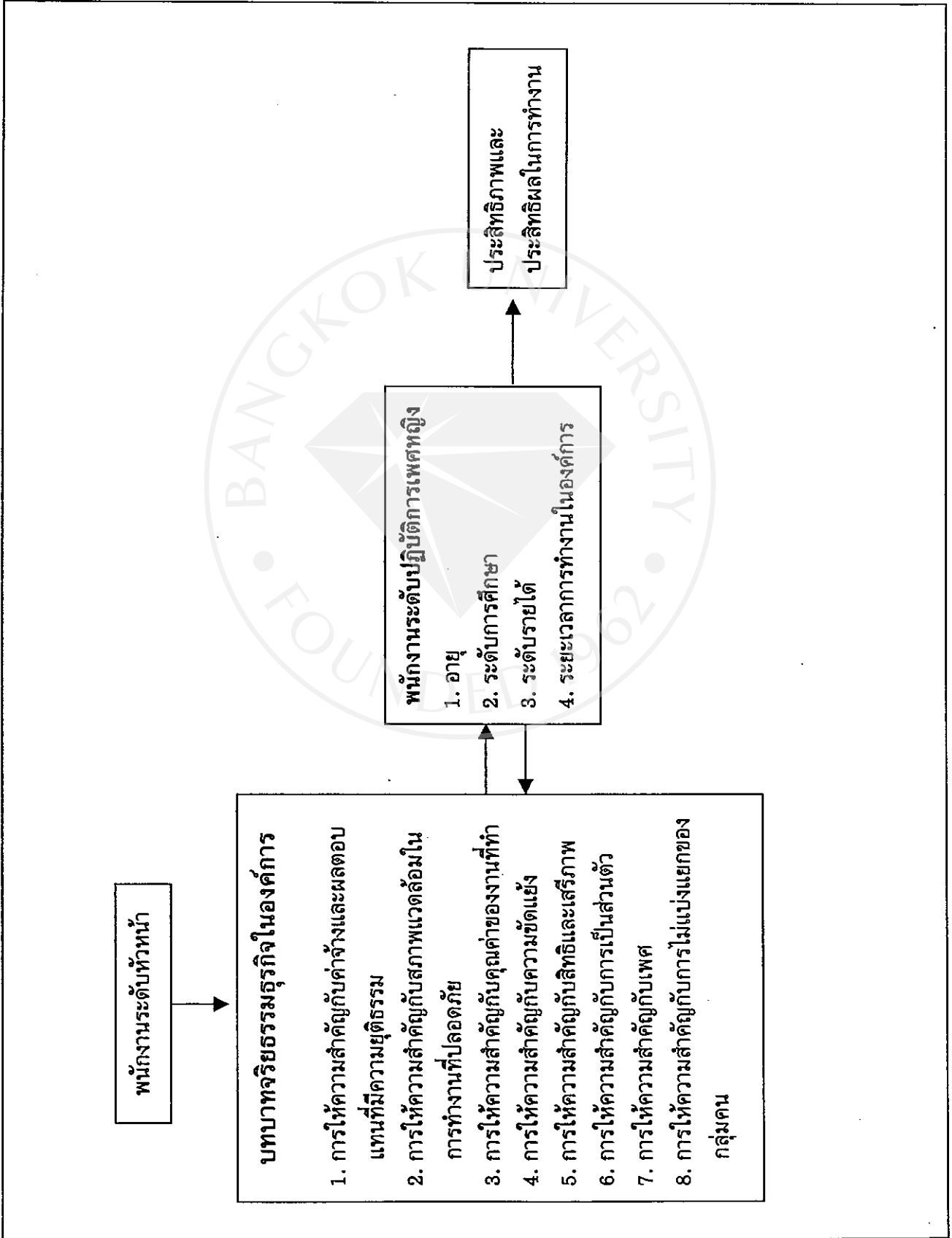
ดังนั้น สมมติฐานของการวิจัยนี้ คือ

- สมมติฐานที่ 1: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
- สมมติฐานที่ 2: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
- สมมติฐานที่ 3: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
- สมมติฐานที่ 4: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
- สมมติฐานที่ 5: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
- สมมติฐานที่ 6: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
- สมมติฐานที่ 7: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับเพศ
- สมมติฐานที่ 8: เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีความแตกต่างกันในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

## กรอบแนวคิดทางทฤษฎี

ในการทำงานในองค์การจะต้องอาศัยบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจ เนื่องจากบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจดังกล่าว จะทำให้การทำงานมีคุณภาพ แต่ทั้งนี้ บทบาทจรรยาบรรณทางธุรกิจจำเป็นต้องมีการกำหนดเป็นแนวทางที่จะต้องให้ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือ เพื่อทำให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น ในส่วนของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางของบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจของพนักงานระดับหัวหน้า ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ การให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัว การให้ความสำคัญกับเพศ การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ซึ่งบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจดังกล่าว ผู้วิจัยจะทำการศึกษาในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การที่ต่างกัน โดยผลการศึกษจะทำให้ทราบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการเพศหญิงที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน จะมีระดับความคิดเห็นแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การที่พนักงานระดับหัวหน้าใช้เป็นเครื่องมือ ในการสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยผลดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่สะท้อนต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมขององค์การ

แผนภูมิที่ 1.1 ลักษณะของบทบาทจริยธรรมในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ



## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ตัวแปรที่หมายถึง พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคม  
เลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

2. ตัวแปรที่หมายถึง บทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
- 2.2 การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
- 2.3 การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
- 2.4 การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
- 2.5 การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
- 2.6 การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
- 2.7 การให้ความสำคัญกับเพศ
- 2.8 การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

## ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

สำหรับการศึกษานี้ จะทำการสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทจริยธรรมทางธุรกิจที่ได้รับจากหัวหน้างาน ขณะที่ทำงานร่วมกันโดยพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ จะนำมาจากหนังสือ The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002) ซึ่งมีจำนวนเลขานุการทั้งหมด 400 คน ซึ่งจะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้

สำหรับเหตุผลของการเลือกใช้พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ เนื่องจากการศึกษาของ ทองใบ โชติกสมบัติ (2541) พบว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมักจะได้รับ ความยุติธรรม ตลอดทั้งเสรีภาพและผลประโยชน์ที่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น

2. วิธีการดำเนินงานวิจัย

สำหรับวิธีการดำเนินงานวิจัย อธิบายได้ดังนี้ คือ

2.1 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยจะออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามกับพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย



เกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญกับจริยธรรมทางธุรกิจ โดยรายชื่อของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการจะมาจาก The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002)

โดยลักษณะของคำถามจะสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

## 2.2 แหล่งข้อมูล

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะเสนอข้อมูลแบบปรนัย โดยการสอบถามจากพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการสตรีโดยตรง ทั้งนี้การสอบถามจะขอความร่วมมือจากนายกสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เพื่อจะได้นำเสนอหัวข้อการวิจัยพร้อมทั้งคำถามที่จะสอบถามในเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ รวมถึงการที่ผู้วิจัยจะทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ที่ได้สอบถามกับพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการจากตำรา เอกสาร วารสาร และสิ่งพิมพ์อื่นๆ เพื่อประกอบการอธิบายและให้ข้อมูลที่ทำการวิเคราะห์มีความชัดเจนและถูกต้อง

## 2.3 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล จะวิเคราะห์ใน 2 ลักษณะ

1.1 การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 การทดสอบในเรื่องความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ต่อจริยธรรมทางธุรกิจที่ผู้บังคับบัญชาพึงมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความแตกต่างกัน จะใช้วิธีการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และ Post Hoc Tests Multiple Comparison ด้วยวิธีของ Scheffe

การทดสอบค่าทางสถิติทุกค่าจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับหัวหน้ากับระดับปฏิบัติการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานเลขานุการซึ่งจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะบทบาทของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในปัจจุบัน ถือว่าเป็นบุคคลที่สามารถที่จะช่วยเหลือและเสริมสร้างศักยภาพทางด้านบริหารร่วมกันกับหัวหน้า โดยให้สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการเปรียบได้ว่าเป็นแขนงของพนักงานระดับหัวหน้า ซึ่งจะเป็นคนประสานงานกับบุคคลในหน่วยงานให้เกิดความเข้าใจที่ติดต่อพนักงานระดับหัวหน้า เพื่อจะก่อให้เกิดความร่วมมือ ในการทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้เป็นผู้ประสานงานกับบุคคลในหน่วยงานให้ทุกคนร่วมแรงร่วมใจ ทำงานอย่างเต็มที่แล้ว พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ยังถือได้ว่าเป็นบุคคลที่คอยเชื่อมโยงแนวความคิดของบุคคลทุกระดับในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

หากพนักงานระดับหัวหน้า มีจริยธรรมอันดีต่อพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ย่อมจะทำให้พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความศรัทธาในตัวหัวหน้า ศรัทธา คือ จุดเริ่มต้นของความสำเร็จ ย่อมหมายถึง การปฏิบัติงานใด ๆ ย่อมจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี ในการทำงานร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับเลขานุการ แต่หากเลขานุการหมดศรัทธาในตัวหัวหน้าย่อมนำมาซึ่งความเบื่อหน่าย ทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร หรืออาจเกิดความผิดพลาดในการทำงานทำให้งานเสียหายและอาจกระทบต่อการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาก็เป็นได้

ดังนั้น การวิจัยจริยธรรมของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ จึงมีส่วนที่จะช่วยให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่อันพึงมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และพนักงานระดับหัวหน้าจะได้ทำหน้าที่ให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความจงรักภักดี ก็จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานร่วมกันระหว่างพนักงานระดับหัวหน้ากับพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ สำเร็จลุล่วงด้วยดี

## คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย หมายถึง พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีรายชื่อในหนังสือ The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002)
2. หัวหน้างาน หมายถึง พนักงานที่มีบทบาทในการสั่งการพนักงานระดับปฏิบัติการให้ปฏิบัติงานตามที่องค์การมอบหมายอำนาจให้
3. บทบาทจริยธรรมธุรกิจ หมายถึง บทบาทที่พนักงานระดับหัวหน้างานพึงมีกับพนักงานระดับปฏิบัติการใน 8 ประเด็น ซึ่งได้แก่

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

4. ค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม หมายถึง ค่าจ้างที่พนักงานระดับปฏิบัติการได้รับตามความเป็นจริง เมื่อเปรียบเทียบกับผลงานที่พนักงานระดับปฏิบัติการทำได้จริง
5. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย หมายถึง การได้รับความปลอดภัยจากการทำงาน โดยที่มีมาตรการการป้องกันที่ได้มาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
6. คุณค่าของงานที่ทำ หมายถึง คุณค่าของงานที่มีความเหมาะสมกับคุณวุฒิ วิทยุฒิ และประสบการณ์ที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีอยู่
7. ความขัดแย้ง หมายถึง ความขัดแย้งที่เกิดมาจากการที่พนักงานมีทัศนคติ ความคิดเห็นที่แตกต่างกัน และจะก่อให้เกิดการทำงานที่ไม่สามารถประสานงานกันได้
8. สิทธิและเสรีภาพ หมายถึง การที่ได้รับอำนาจหน้าที่อย่างเต็มที่จากสิทธิที่ตนเองได้รับ และมีเสรีภาพในขอบเขตที่ตนเองพึงจะได้รับในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด
9. ความเป็นส่วนตัว หมายถึง การได้รับขอบเขตของการที่บุคคลอื่น ไม่สามารถที่จะเข้ามามีอิทธิพลเหนือต่อสิ่งที่คุณค่ามีความรู้สึกว่าจะไม่ต้องการให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง
10. ความเป็นเพศ หมายถึง การได้รับความคุ้มครองจากการเอารัดเอาเปรียบทางเพศ ที่จะส่งผลต่อการละเมิด และทำให้เกิดการกดขี่ทางเพศ
11. การไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน หมายถึง การทำงานเป็นทีม ซึ่งประกอบด้วยบุคคลต่าง ๆ ที่มีสถานะ มีความรู้ความสามารถและฐานะที่แตกต่างกัน แต่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน

## บทที่ 2

### วรรณกรรมปริทัศน์

การศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับบทบาทจริยธรรมในองค์การของพนักงาน ระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย จะอธิบายเนื้อหาเพื่อประกอบการเป็นเอกสารอ้างอิง เพื่อทำให้งานวิจัยนี้มีความสมบูรณ์ดังต่อไปนี้

#### 1. บทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การ ซึ่งประกอบด้วย

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

#### 1.1 การให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความ

##### ยุติธรรม

ค่าจ้างเป็นผลตอบแทนที่องค์การมอบให้แก่พนักงานที่องค์การทั้งระดับปฏิบัติการ ระดับบริหาร ซึ่งเป็นการชดเชยผลงานของเขาที่ให้ความร่วมมือ เอาใจใส่ต่อการทำงาน ทุ่มเทกำลังกายและสติปัญญาช่วยทำงานทำให้องค์การดำรงอยู่ได้โดยมีกำไร (Henderson, 2000)

ความยุติธรรมในเรื่องค่าจ้างหรือเงินเดือน ควรจะให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ถ้าองค์การมีการกำหนดอัตราค่าจ้าง ด้วยความยุติธรรมก็จะทำให้คนงานและพนักงานพอใจ ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานปฏิบัติการที่จะต้องอาศัยใช้เงินในการดำรงชีวิตของตนเอง (สมภพ โรจนพันธ์, 2537)

ทฤษฎีที่สามารถประยุกต์ใช้ในแง่ให้พนักงานระดับหัวหน้าเป็นทฤษฎีความคาดหวังของพอร์เตอร์และลอว์เลอร์ (The Porter-Lawler Expectancy Theory of Motivation) กล่าวถึงค่าตอบแทนที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุ ถ้าผลตอบแทนที่เป็นวัตถุเหมาะสมกับการที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการ เกิดความพึงพอใจและจงใจให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขณะที่เดียวกันการที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความรู้สึกที่ดีในการทำงาน (ธงชัย สันติวงศ์, 2541) ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นจากค่าจ้างที่พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดขวัญและกำลังใจ ซึ่งมีแนวทฤษฎีที่สามารถ

มาสนับสนุน ตามการศึกษาของ Luthans (1995) คือ ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory of Motivation) ของ เจ. สเตซี อัดัมส์ (J. Stacy Adams) ซึ่งกล่าวว่าบุคคลในองค์กรต้องการได้รับการยุติธรรมเพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นด้วยความยุติธรรมในที่นี้ คือ ความสมดุลของสัดส่วนที่เกิดจากสิ่งที่เขามอบให้องค์การกับสิ่งที่เขาได้รับตอบแทนจากองค์การ

$\frac{O}{I}$  = Outcome คือ เงิน ชื่อเสียง การประสบความสำเร็จและการยอมรับ

I = Input คือ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความสามารถ

จากการศึกษาของ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) กล่าวถึงปรัชญาและทัศนคติของฝ่ายจัดการย่อมมีอิทธิพลโดยตรงต่อการกำหนด และการบริหารอัตราค่าตอบแทนในองค์กรในเบื้องต้น คือ ปรัชญาและแนวคิดของเป้าหมายการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมว่ามีจุดมุ่งหมายอย่างไร เช่น ผู้บริหารบางคนมุ่งไปทางวัตถุนิยมย่อมมีแนวคิดที่ “บริหารธุรกิจเพื่อเงิน” (Business for Dollars) และบางคนมีหลักการทางคตินิยมว่า “บริหารธุรกิจเพื่อการผดุงไว้ซึ่งคุณธรรม” (Business for Ethics) เมื่อผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการมีแนวคิดทางการบริหารเป็นอย่างใดแล้ว จะทำให้ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อคนซึ่งร่วมทำงานอยู่ในองค์กรในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ว่า “ไปจ้อคนมาทำงาน” หรือ “คนมาจ้อของงานทำ”

ฝ่ายจัดการของบางองค์การตั้งเป็นคำขวัญเกี่ยวกับคนซึ่งอยู่ในองค์กรว่า ผู้ถือหุ้นคือรากฐาน พนักงานคือพลัง พนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดของบริษัท

อย่างไรก็ตาม ปรัชญา แนวคิด และคำกล่าวต่าง ๆ ที่มีต่อองค์การเป็นเพียงนามธรรมเท่านั้น แต่ในการกำหนดและการจ่ายค่าตอบแทนให้กับคนที่ทำงานในองค์กรนั้นเป็นรูปธรรมที่สะท้อนความเป็นจริงของปรัชญาให้ปรากฏ ปรัชญาแนวคิดของผู้บริหารในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จะมีแนวคิดที่ตรงกันข้ามในสองแนวคิด กล่าวคือ (Lawrence, 1985)

ปรัชญาแนวคิดที่ 1 คือ จ่าย “ให้น้อยที่สุด” เพื่อมิให้เป็นภาระค่าใช้จ่ายต่อต้นทุนการผลิตที่สูงเกินไป อันเป็นอุปสรรคต่อการแข่งขันธุรกิจ และความอยู่รอดเจริญเติบโตขององค์การ

ปรัชญาแนวคิดที่ 2 คือ จ่าย “ให้มากพอ” เพื่อจูงใจให้คนดีมีความสามารถมาทำงานกับองค์การ และสามารถเก็บรักษาให้ทำงานด้วยความพึงพอใจ เพื่อช่วยสร้างความเจริญให้กับองค์การได้ตลอดไป

ฝ่ายจัดการที่มีปรัชญาแนวคิดที่ 1 จะประสบปัญหาที่ไม่สามารถดึงดูดความสนใจของคนที่มีความรู้ความสามารถมาร่วมทำงาน และคนที่มีอยู่ในองค์กรก็ทยอยลาออกไปสู่องค์กรคู่แข่ง หรือแหล่งงานอื่นอันทำให้ไม่มีขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและไม่อาจพยุ่งตัวให้อยู่รอด หรือเจริญก้าวหน้าได้ต่อไป เมื่อฝ่ายจัดการประสบภาวะเช่นนั้นก็หันมากำหนดและจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน ตลอดจนสวัสดิการอื่น ๆ “ให้มากพอ” ตามปรัชญาแนวคิดที่ 2 แต่การที่ฝ่ายจัดการจะกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนการทำงาน “ให้มากพอ” ได้ในระดับใดย่อมขึ้นอยู่กับทัศนคติของ

ฝ่ายจัดการ ซึ่งต้องมีการความรับผิดชอบต่อการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมของบริษัท โดยเฉพาะในรูปของบริษัทมหาชนซึ่งต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของ 4 ฝ่าย กล่าวคือ

1. ผลประโยชน์ของพนักงาน ซึ่งบริษัทถือว่าเป็นหุ้นส่วนที่สำคัญในการผลิต จึงต้องมีภารกิจ หน้าที่และความรับผิดชอบ ดูแลการจ่ายค่าตอบแทนตลอดจนผลประโยชน์ตอบแทนอื่นๆ ให้เหมาะสมตามฐานะของบริษัทที่จะพึงกระทำได้ เพื่อให้ลูกจ้างพนักงานมีความเป็นอยู่พอสมควรแก่สภาพแห่งตน

2. ผลประโยชน์ของลูกค้า ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัท โดยต้องผลิตสินค้าให้มีคุณภาพให้ดีเพียงพอ โดยให้บริการที่เหมาะสม และจำหน่ายสินค้าในราคาที่ยุติธรรม

3. ผู้ถือหุ้น ซึ่งถือเสมือนเป็นเจ้าของบริษัทที่ฝ่ายจัดการจะต้องดำเนินการให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนการลงทุนในอัตราที่เหมาะสม เพื่อจูงใจให้มีการนำเงินมาลงทุนขยายกิจการให้เจริญก้าวหน้าได้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้สินค้า ซึ่งมีเพิ่มขึ้นไปตามความเจริญพัฒนาของประเทศและจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น

4. รัฐบาล โดยบริษัทต้องรับผิดชอบและปฏิบัติต่อข้อบังคับภาษีอากรและกฎหมายของรัฐตามเงื่อนไขของนิติบุคคล ทั้งโดยปกติและโดยเฉพาะกิจครั้งคราว

ทัศนคติของฝ่ายจัดการในความรับผิดชอบต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ 4 ฝ่าย ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวโยงเป็นลูกโซ่แห่งดุลยภาพ ดังนี้

1. หากให้ผลประโยชน์แก่ผู้ถือหุ้นมากเกินไป ก็จะต้องจำหน่ายผลิตภัณฑ์ในราคาสูง ซึ่งเป็นการผลักราคาให้แก่ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์และประชาชน และมีผลให้ต้องจัดผลประโยชน์ตอบแทนการทำงานแก่พนักงานในระดับต่ำกว่าที่ควรจะเป็น ทำให้ไม่มีลูกจ้างมาทำงานด้วย หรือลาออกไปสู่ธุรกิจอุตสาหกรรมอื่นที่ให้ผลประโยชน์สูงกว่า จนทำให้ขาดกำลังคนที่ดีมีความสามารถจนไม่อาจดำเนินการธุรกิจอุตสาหกรรมต่อไปได้

2. หากจำหน่ายสินค้าในราคาต่ำเกินควร ก็จะทำให้ไม่สามารถจัดผลประโยชน์ตอบแทนผู้ถือหุ้นที่มาร่วมลงทุน และไม่มีผลกำไรมาเสียภาษีให้รัฐบาลตามกฎหมาย รวมทั้งไม่มีขีดความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนให้ลูกจ้างพนักงานได้ตามที่สมควร

3. หากกำหนดอัตราค่าตอบแทนการทำงานให้ลูกจ้างพนักงานสูงจนเกินไป การแบ่งปันผลประโยชน์ให้กับผู้ถือหุ้นก็ไม่สามารถทำได้อย่างเหมาะสม หรืออาจเป็นเหตุให้ต้องเพิ่มราคาผลิตภัณฑ์สูงขึ้น ทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เป็นที่ธรรมต่อลูกค้าและผู้บริโภค

4. หากไม่จ่ายภาษีอากรต่างๆ ให้รัฐ ได้ตามที่กฎหมายกำหนด อาจไม่ได้รับความอนุเคราะห์เกื้อหนุนจากรัฐบาล ทำให้การดำเนินงานประสบปัญหาขาดแคลนพลังงาน วัตถุดิบ และขาดความคล่องตัวจนไม่อาจสร้างความแข็งแกร่งเติบโตต่อไป และไม่อาจช่วยสังคมประเทศชาติในการลดอัตราการว่างงานลงไปได้

ทัศนคติในด้านความรับผิดชอบต่อ 4 ฝ่ายของผู้บริหารบริษัทมหาชน จึงต้องรักษาให้อยู่ในลักษณะดุลยภาพอันสมควรและเหมาะสม และด้วยเหตุนี้จึงเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดและจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของพนักงานในองค์การ

จากการศึกษาของ Dunn และ Frank (1971) พบว่าในทุกองค์การมีการจ้างพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่างๆ เข้ามาทำงานตามความจำเป็นของงาน แต่ละประเภทที่ฝ่ายจัดการขององค์การ จะได้จัดให้บุคคลเข้าทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถและตามความถนัดของแต่ละบุคคล (To put the right man to the right job in the right place) ตามสภาพของการทำงาน (Nature of Work)

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Milkovich และ Newman (1987) ที่กล่าวว่าในงานแต่ละตำแหน่ง จะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นการเฉพาะเจาะจงไว้ใน กำหนดหน้าที่พรรณนาการทำงาน (Job Description) ดังนั้น ในการกำหนดค่าตอบแทนในการทำงาน เมื่อเริ่มการจ้างงานนั้น ควรยึดหลักความเสมอภาคในการให้ค่าตอบแทนภายในองค์การ คือ “งานเท่ากัน เงินเท่ากัน” (Equal Pay for Equal Work) ซึ่งมีรายละเอียดในการพิจารณาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ความยุติธรรมในเรื่องเพศ กล่าวคือ เมื่อให้ทำงานมีลักษณะเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน คล้ายกัน ไม่ว่าจะจ้างผู้ทำงานเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ควรจ่ายค่าตอบแทนการทำงานให้เท่ากัน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับอนุสัญญา ซึ่งองค์การสหประชาชาติจัดทำขึ้นว่าด้วย “การจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ” ที่ประเทศไทยได้ประกาศให้สัตยาบันเมื่อวันที่ 3 กันยายน 2528

2. ความเป็นธรรมเรื่องวุฒิการศึกษา กล่าวคือ ถ้าผู้ทำงานมีวุฒิการศึกษาเท่ากัน ในแขนงวิชาเดียวกันและยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ควรให้ค่าตอบแทนการทำงานเท่ากัน

3. หน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานระดับเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อว่าจ้างผู้มาปฏิบัติงานในตำแหน่งที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบเหมือนกัน คล้ายกัน ระดับเดียวกัน ควรได้รับค่าตอบแทนการทำงานเริ่มต้นเท่ากัน เช่น พนักงานขับรถยนต์ บางคนจบการศึกษาประถมปีที่ 4 หรือปีที่ 6 บางคนจบมัธยมศึกษาปีที่ 5 แต่เมื่อมารับทำงานในตำแหน่งพนักงานขับรถเหมือนกัน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนการทำงานเท่ากัน หรืองานในตำแหน่งเสมียนพนักงาน ที่ต้องการผู้ทำงานจบวุฒิการศึกษาขั้นต่ำ ปวช. แต่มีผู้จบ ปวท. หรือ ปวส. มาสมัครงานและยินดีทำงานในตำแหน่งเสมียนพนักงาน ก็ควรได้รับค่าตอบแทนในการทำงานในอัตราวุฒิ ปวช. เป็นต้น

4. ในองค์การที่มีสำนักงานสาขาอยู่ในเขตจังหวัดต่างๆ เมื่อมีการจ้างบุคคลเข้าทำงาน จะมีการพิจารณาให้อัตราค่าตอบแทนในการทำงาน ดังนี้

4.1 เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการโยกย้ายพนักงานไปประจำในสาขาเขตท้องที่ต่างๆ ได้สะดวก จะยึดหลักให้ค่าตอบแทนการทำงานตามวุฒิการศึกษา โดยเฉพาะในการจ้างผู้จบ

วุฒิระดับปริญญาตรีขึ้นไป จะให้ค่าตอบแทนการทำงานเริ่มต้นสำหรับผู้ยังไม่มีประสบการณ์เท่ากับ อัตราที่ว่าจ้างในสำนักงานกรุงเทพ และให้เท่ากันในทุกสำนักงานสาขาที่อยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ ด้วย

4.2 สำหรับการจ้างผู้มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จะพิจารณาให้ค่าตอบแทนการทำงานตามอัตรการจ้างในสภาพท้องถิ่นนั้น ๆ ในเขตจังหวัดนั้น ๆ เช่น การว่าจ้างวุฒิ การศึกษาระดับ ปวช. หรือ ปวส. ในเขตจังหวัดขอนแก่น จะให้ค่าตอบแทนระดับอัตรการจ้างในตลาดแรงงานเขตภูมิภาคนั้น ๆ ซึ่งเป็นอัตรต่ำกว่าอัตรการจ้างในตลาดแรงงานเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑลหรือในการจ้างคนงานไร้ฝีมือ (Unskilled Labour) ก็จ้างตามอัตรค่าจ้างขั้นต่ำตามที่กฎหมายค่าจ้างขั้นต่ำกำหนดไว้ในเขตภูมิภาคนั้น

5. ในการว่าจ้างพนักงานใหม่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาแล้ว จากองค์การอื่นโดยพิจารณาให้ค่าตอบแทนการทำงานที่สูงตามที่ต่อรองกันแล้วนั้น หากมีพนักงานในองค์การที่จบการศึกษาระดับเดียวกัน มีอายุการทำงานเท่า ๆ กัน และยังมีอัตรเงินเดือนน้อยกว่าผู้ที่ว่าจ้างเข้ามาใหม่โดยการต่อรองเงินเดือนนั้น องค์การควรต้องปรับปรุงเพิ่มเงินค่าตอบแทนการทำงานให้กับพนักงานเก่าโดยทันทีด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม มีความเสมอภาคกันในการบริหารอัตรค่าตอบแทนขององค์การ

ซึ่งได้กล่าวว่าการบริหารธุรกิจ ประสิทธิภาพการผลิตที่สูงขึ้นและการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่สูงขึ้น ย่อมอยู่ในสภาวะสมดุลไปกันได้ด้วยดีเป็นปกติ แต่หากการผลิตที่คงที่หรือลดลงและมีการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานที่สูงขึ้นย่อมเกิดความไม่สมดุลและอยู่ในสภาวะที่ผิดปกติ ในลักษณะเช่นนี้ของธุรกิจอุตสาหกรรมจะนำไปสู่สภาวะถดถอย ทрудโทรมและล้มละลายของกิจการได้ในที่สุด

จากการศึกษาของ Belcher (1974) พบว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงขึ้นเพื่อเป็นการจูงใจโดยหวังที่จะให้ประสิทธิภาพของการผลิตสูงขึ้น และผลผลิตจะสูงขึ้นนั้น อาจเป็นความเข้าใจที่ขาดหลักเกณฑ์และเป็นความเข้าใจต่อสมมติฐานที่ไม่สอดคล้องกับความจริง และสุดท้ายผลิตผลจะไม่เพิ่มขึ้นตามที่มุ่งหวัง ซึ่งจะเกิดเป็นความไม่สมดุลของผลผลิตกับอัตรค่าตอบแทนนั่นเอง

ตามที่ Lawrence (1985) กล่าวถึงความสัมพันธ์ของความรู้ ความชำนาญ อันเป็นความสามารถพิเศษที่บุคคลได้จากประสบการณ์การทำงาน และแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานที่จะส่งผลไปถึงผลิตภาพรวมของผลผลิตได้ ซึ่งจะเป็นกระบวนการต่อเนื่องกันตามลำดับ ดังนี้

ความรู้ + ความชำนาญ	=	ความสามารถของบุคคล-----(1)
ทัศนคติ + สถานการณ์	=	แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล-----(2)
ความสามารถ + แรงจูงใจ	=	ผลการปฏิบัติงานของบุคคล-----(3)



ในกรณีที่บุคคลมีแรงจูงใจ คือ การมีความพึงพอใจ ความยุติธรรมจากการทำงาน ซึ่งคาดว่าจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติในงาน และได้รับรางวัลทั้งในด้านนามธรรมและ/หรือรูปธรรม งานที่สูงขึ้น กล่าวคือ

$$\text{ความสามารถ} + \text{ความพึงพอใจ} + \text{รางวัล} = \text{ผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น} \text{-----}(4)$$

ดังนั้น ธงชัย สันติวงษ์ (2535) กล่าวว่า การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานสูงขึ้นไป พนักงานยังทำงานมีผลเท่าเดิม ผลผลิตไม่เพิ่มขึ้น ลักษณะเช่นนี้ย่อมเห็นได้ชัดว่าเกิดสภาพไม่สมดุลระหว่างผลผลิตกับอัตราค่าตอบแทน ดังนั้น ฝ่ายการจัดการขององค์การจึงต้องพิจารณาในเรื่องนี้ให้ชัดเจนโดยถี่ถ้วนรอบคอบด้วย

ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดและบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน จะเป็นข้อมูลที่ฝ่ายจัดการนำมาวิเคราะห์และพิจารณาโดยรอบคอบถี่ถ้วนเพื่อชี้แจงน้ำหนักของข้อดีและข้อเสียที่จะมีผลกระทบต่อองค์การ Dunn และ Frank (1971) กล่าวเสริมว่า ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมในทุกด้านก่อนที่จะกำหนดเป็นนโยบาย นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาให้นโยบายที่กำหนดนั้นมีสภาวะยืดหยุ่นเพื่อที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามเหตุแห่งความจำเป็นตามสภาพการณ์และเงื่อนไขของเวลาอันเหมาะสมแรงบีบบังคับของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่างๆ ทำให้องค์การต้องดำเนินการอย่างน้อยใน 2 แนวทาง กล่าวคือ

1. ทำให้จำเป็นต้องกำหนดอัตราค่าตอบแทนการทำงานให้มากกว่าหรือเท่ากับอัตราค่าจ้างในตลาดแรงงานและธุรกิจอุตสาหกรรมคู่แข่งขึ้น และไม่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่รัฐกำหนดขึ้นไว้เป็นกฎหมาย
2. ทำให้ต้องบริหารค่าตอบแทนในการทำงานตามความถูกต้องของหลักวิชาการและแนวปฏิบัติในธุรกิจอุตสาหกรรมทั่วไปในสภาพที่ยุติธรรมและเป็นธรรม เพื่อสร้างให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงานของลูกจ้างพนักงาน

จากการรายงานของ Burgess (1984) พบว่าการดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวข้างต้น ต้องอยู่ในสภาพ “พอเหมาะ พอสม” กับฐานะการเงินตามขีดความสามารถในการจ่ายขององค์การนั้นด้วย เพื่อให้เกิดความราบรื่นและสันติสุขในอุตสาหกรรม สร้างเกียรติคุณ ภาพพจน์อันดีงาม และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจไปตามลำดับ หรือในอีกด้านหนึ่ง อาจจำเป็นต้องหัดตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การในการแข่งขันทางธุรกิจอุตสาหกรรม ซึ่งจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนนโยบายในการกำหนดและบริหารค่าตอบแทนในการทำงานตามสภาพการณ์ในขณะนั้น ๆ ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Bowey (1982) ที่กล่าวว่าผลกระทบของปัจจัยภายในและภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลในการกำหนดและบริหารค่าตอบแทนขององค์การอย่างมาก อาจเป็นผลให้ฝ่ายจัดการต้องปรับเปลี่ยนนโยบายและวิธีจ่ายค่าตอบแทนที่มีความถูกต้อง ยุติธรรม และเป็นธรรมลดลงตามระดับ

แรงบีบคั้นของปัจจัยอิทธิพล จนกระทั่งอาจนำไปสู่สภาพการปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย และจรรยาบรรณวิชาชีพในการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้การสื่อสารข้อความให้ลูกจ้าง พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเข้าใจสภาพแห่งความจำเป็นนั้น ทั้งนี้จากการศึกษาของ Bowey (1982) พบว่านายจ้างส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มบุคคลผู้มีความรอบรู้และประสบการณ์ในชีวิตสูง โดยมีความรับผิดชอบทั้งในการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม และต่อสังคมสาธารณะด้วย จึงมักจะดำเนินการบริหารกิจการไปโดยมิให้มีข้อเสียหายใด ๆ ต่อธุรกิจและชื่อเสียงเกียรติคุณส่วนตัว

ตลอดทั้งในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารค่าตอบแทนภายในองค์กรก็เช่นเดียวกัน นายจ้างจะพยายามดำเนินการให้อยู่ในความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ทางวิชาการสมัยใหม่ โดยให้มีความยุติธรรมและเป็นธรรมกับลูกจ้างทุกคนด้วย

แต่ไม่ว่านโยบายการบริหารค่าตอบแทนจะวางแนวปฏิบัติไว้อย่างดีและถูกต้องเพียงใดก็ตาม หากลูกจ้างไม่ยอมรับ หรือค้านว่าไม่ยุติธรรมไม่เป็นธรรมแล้ว ก็ย่อมจะเกิดปัญหาต่อองค์กรนั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น ดังนั้น ทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการอธิบายชี้แจงแสดงผลให้ลูกจ้างได้รับรู้เข้าใจและยอมรับว่ายุติธรรม แต่การที่จะทำให้ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง หรือสภาพแรงงานมีความเข้าใจตรงกัน และบรรลุถึงการยอมรับใน "ค่าจ้างที่ยุติธรรม" ร่วมกันนั้นเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ง่าย

ซึ่ง Burgess (1984) กล่าวว่านายจ้างและลูกจ้าง มักจะมองผลประโยชน์ในเรื่องค่าตอบแทนในการทำงานไปคนละทาง ดังนั้น การที่จะให้นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนเป็นตัวผูกและสร้างความสัมพันธ์ที่ตระหว่างนายจ้างและลูกจ้างไว้ได้นั้น จะต้องทำให้ให้นโยบายและแนวปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทนอยู่ในสภาพสมดุลระหว่างความต้องการของนายจ้างและลูกจ้าง การขจัดความขัดแย้งด้านผลประโยชน์ให้หมดไปเพื่อให้ทั้งนายจ้าง ลูกจ้าง และสภาพแรงงานมีความพึงพอใจมากที่สุด และลดความไม่พึงพอใจลงให้เหลือน้อยที่สุด โดยมีความเห็นพ้องร่วมกันว่านโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนที่ใช้ปฏิบัติอยู่นั้นมีความถูกต้องให้ความยุติธรรม เป็นธรรม และจะยังประโยชน์ต่อฝ่ายตนได้อย่างพึงพอใจ

สภาพแรงงานจัดตั้งขึ้นเพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับ สภาพการจ้างตามมาตรา 86 แห่งพระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 และค่าตอบแทนการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของสภาพการจ้าง ดังนั้น นโยบายทางด้านค่าตอบแทนการทำงานตามแนวคิดของสภาพแรงงานจึงอาจกำหนดได้อย่างเรียบง่ายว่า "มากขึ้นกว่าเดิม" โดยมีเป้าหมายต้องการให้ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกสภาพแรงงานได้รับค่าตอบแทนในการทำงานที่แท้จริงเป็นตัวเงินมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Dunn และ Frank (1971) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ความพอเพียง สภาพแรงงานพิจารณา "ความพอเพียง" ในส่วนของการกระตุ้นให้รัฐเพิ่มอัตราค่าจ้างขั้นต่ำให้สูงขึ้นและในขณะเดียวกันก็เรียกร้องให้นายจ้างของตนเพิ่มค่าตอบแทนการทำงานให้สูงกว่าอัตราค่าตอบแทนที่รัฐกำหนดเป็นขั้นต่ำไว้ สรุปได้ว่า "ความพอเพียง" ในทัศนะของสภาพแรงงานจึงหมายถึงอัตราค่าตอบแทนการทำงานสูงสุดที่ตนสามารถเรียกร้องและ

นายจ้างของตนสามารถตอบสนองได้ ทั้งนี้ สหภาพแรงงานจะคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น ความกดดันภายในของสหภาพแรงงานที่มีต่อผู้นำสหภาพ ความรู้สึกนึกคิดของสมาชิกสหภาพ ผลการเจรจาต่อรองของสหภาพแรงงานในสถานประกอบการประเภทเดียวกัน และองค์การอื่นๆ สถานะทางด้านเศรษฐกิจและภาวะการแข่งขันของนายจ้างทางการค้า จำนวนคนว่างงานที่นายจ้างจะสามารถจ้างมาทดแทนได้ และการเปรียบเทียบอัตราค่าตอบแทนการทำงานกับสถานประกอบการอื่นๆ เป็นต้น

ตามที่ Henderson (1979) กล่าวว่า การที่จะบรรลุเป้าหมายของสหภาพแรงงานข้างต้นได้นั้น สหภาพแรงงานต้องคาดคะเนว่านายจ้างของตนจะรับภาระและตอบสนองการนัดหยุดงานได้แค่ไหน นายจ้างของตนสามารถผลัดภาระการเพิ่มค่าใช้จ่าย โดยการขึ้นราคาสินค้าหรือบริการได้หรือไม่เพียงไร ทั้งนี้หากทำให้นายจ้างเดือดร้อนจนอาจต้องเลิกกิจการ ผลเสียย่อมกระเทือนกลับมาสู่สหภาพแรงงานและสมาชิกโดยตรง

2. ความเป็นธรรม สหภาพแรงงานมองความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนการทำงานของนายจ้างว่าเป็นธรรมหรือไม่ เพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับอัตราค่าตอบแทนการทำงานที่นายจ้างอื่นที่ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันจ่ายให้กับลูกจ้างของตนเป็นหลักสำคัญ การที่สหภาพแรงงานพยายามแลกเปลี่ยนรวบรวมอัตราค่าตอบแทนการทำงานโดยทำการสู้รบและสำรวจเองก็เพื่อเป้าหมายนี้ โดยทั่วไปสหภาพแรงงานจะมุ่งพิจารณาถึงกิจการประเภทเดียวกันที่อยู่ในเขตท้องถิ่นเดียวกัน นอกจากกรณีดังกล่าวนี้ สหภาพแรงงานมองความเป็นธรรมในเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทนให้ทัดเทียมกันสำหรับงานลักษณะเดียวกันในหน่วยงานต่างๆ ภายในสถานประกอบการของตนเอง

ในอีกด้านหนึ่งสหภาพจะพิจารณาถึงการยอมรับของสมาชิก โดยเหตุที่สหภาพแรงงานเป็นองค์กรนิติบุคคล โดยมีการเก็บเงินค่าสมาชิกภาพ มีการจัดตั้ง มีการเลือกตั้ง มีการตรวจสอบบัญชี ฯลฯ ดังนั้น การยอมรับของสมาชิกจะเป็นแรงผลักดันสำคัญต่อนโยบายค่าตอบแทนการทำงานเป็นอย่างมาก และการรวมกันโดยเข้มแข็งของสมาชิก สหภาพเป็นการดำรงอยู่ของนิติบุคคลของสหภาพแรงงาน ผู้นำและกรรมการสหภาพแรงงานจึงมักต้องดำเนินการต่างๆ เป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกสหภาพเพื่อจะได้รับการเลือกตั้งเข้ามาบริหารสหภาพแรงงานต่อไป การขึ้นบ้างครั้งจึงไม่มีเหตุผล และบางครั้งรุนแรงเป็น กฎหมู่ แทนที่จะดำเนินการตามกติกาของกฎหมาย

ดังนั้น Bowey (1982) กล่าวว่า นายจ้างที่ฉลาดในการบริหารงานจะมีความเข้าใจและยอมรับสภาพความเป็นจริงดังกล่าวในการดำเนินการของสหภาพ จึงพยายามสร้างความเข้าใจโดยการอธิบายชี้แจงต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันเหมาะสมไว้ตลอดเวลา และเพื่อป้องกันเหตุยุ่งยากจึงมักจะทำเป็นข้อตกลงกันไว้กับสหภาพแรงงานในนโยบายและวิธีปฏิบัติในการบริหารค่าตอบแทนการทำงาน

นอกจากนี้ Burgess (1984) พบว่าการที่นายจ้าง ลูกจ้าง และสหภาพแรงงานทำข้อตกลงกันไว้ด้วยความพอใจในความยุติธรรมเป็นธรรมแล้วนั้น นับเป็นความพยายามของทั้งสองฝ่ายในอันที่จะสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นการป้องกันผลกระทบในการวางนโยบาย

และวิธีปฏิบัติ ในเรื่องค่าตอบแทนการทำงานมิให้มาเป็นเครื่องทำลายความสัมพันธ์อันดีของนายจ้างและลูกจ้างที่พึงมีต่อกันตลอดระยะเวลาที่ร่วมกันทำงานในสถานประกอบการนั้น

## 1.2 การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวของพนักงาน ที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจและความพอใจในการทำงาน ถ้าองค์การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยก็จะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราการเจ็บป่วยที่ลดลง ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้องค์การลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพนักงานระดับปฏิบัติการลดน้อยลง (Dunian, 1972) ในลักษณะสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยสามารถนำเอาทฤษฎีหรือแนวความคิดที่สามารถนำมาบริหาร ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need) ชั้นที่ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัยหรือทฤษฎีปัจจัยอนามัยของเฮอซเบิร์ก (Herzberg) ที่กล่าวถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี สามารถทำให้พนักงานหรือคนงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงศ์, 2541)

จากการศึกษาของ เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) พบว่าบุคคลเป็นเสมือนทรัพย์สินอย่างหนึ่งที่จะต้องดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี และใช้การได้เช่นเดียวกับทรัพย์สินอย่างอื่นขององค์การ แต่หลักการและวิธีปฏิบัติในการบำรุงรักษาคนอาจแตกต่างกันไปจากการดูแลรักษาทรัพย์สินอย่างอื่น สิ่งที่เหมือนกันทั้งการดูแลทรัพย์สินและการดูแลคนก็คือ องค์การต้องเสียค่าใช้จ่าย ต้องเอาใจใส่อย่างใกล้ชิดและต้องบำรุงรักษาโดยสม่ำเสมอ การดูแลทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการดูแลบำรุงรักษา การให้บริการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยเป็นการป้องกันและลดการสูญเสียอันอาจเกิดขึ้นกับงานและองค์การ ขณะเดียวกันก็เป็นเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน การละเลยไม่เอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากจะผิดทางด้านมนุษยธรรมแล้ว ผลเสียยังคงอยู่กับองค์การด้วย

### ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพและความปลอดภัย

จากการศึกษาของ Dessler (1984) พบว่าสุขภาพและความปลอดภัยของคนทำงานในองค์การย่อมส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานเพราะหากผู้ปฏิบัติงานเกิดบาดเจ็บหรือสุขภาพทรุดโทรมผลงานก็ได้ไม่เต็มที่ การป้องกันอันตรายที่อาจเกิดแก่คนงานก็เท่ากับเป็นการป้องกันการเสียหายที่เกิดแก่องค์การ การจะเกิดอันตรายขึ้นมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับหลาย ๆ อย่าง ปัจจัยที่สำคัญมีอยู่ 7 ประการ คือ

1. ค่านิยมของคนในสังคม เป็นการยากที่จะระบุได้ว่าค่านิยมของคนในสังคมมีต่อสุขภาพและความปลอดภัยอย่างไร ถ้าคนในสังคมส่วนใหญ่มีค่านิยมว่าความปลอดภัยจะมีมากน้อยเพียงใด เป็นเรื่องของกรรมเวรอยู่นอกเหนือการควบคุมโอกาสจะเกิดอันตรายก็สูง เพราะคนไม่

เอาใจใส่ในเรื่องของอุบัติเหตุหรืออันตราย แต่ถ้าคำนิยมสังคมเห็นว่าอันตรายนั้นป้องกันได้แก้ไขได้ หากระมัดระวังอุบัติเหตุก็เกิดขึ้นน้อย ในแต่ละสังคม แต่ละประเทศ การเกิดขึ้นของอุบัติเหตุจากการทำงานมีความแตกต่างกันมาก ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเกิดจากค่านิยมของคนในสังคมนั้น ค่านิยมสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ความเอาใจใส่ และการให้ความสำคัญกับความปลอดภัย

2. สถานภาพทางเศรษฐกิจ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการเกิดอุบัติเหตุ 2 ประการ คือ ประการแรก ความสัมพันธ์ในส่วนรวมที่ว่าถ้าภาวะเศรษฐกิจดีคนมีเงินใช้จ่ายในการป้องกันอันตรายได้มากโอกาสเกิดอันตรายก็น้อย แต่ถ้าภาวะเศรษฐกิจไม่ดีคนมีเงินน้อยที่จะใช้จ่ายลงทุนให้กับการป้องกันอันตรายโอกาสจะเกิดอุบัติเหตุก็มีมาก ประการที่สอง ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน บางคนมีความจำเป็นต้องทำงานทั้ง ๆ ที่รู้ว่าการที่ทำงานมีอันตรายต่ออันตรายสูง แต่ก็ต้องทำงานนั้นเพื่อหารายได้ไปเลี้ยงครอบครัว โดยทั่วไปถ้าคนมีทางเลือกได้ก็จะเลือกงานที่มีอันตรายน้อย แต่ถ้าเศรษฐกิจบังคับก็ต้องทำงานทั้ง ๆ ที่เห็นว่าโอกาสจะเกิดอุบัติเหตุมีมากก็ตาม

3. กฎหมายและกฎเกณฑ์ของรัฐบาล ข้อบัญญัติที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการกำหนดมาตรการและวิธีการป้องกันอุบัติเหตุ อันตรายและสิ่งที่เป็นพิษอันเกิดจากกระบวนการผลิต การทำงานของโรงงานและการประกอบการต่าง ๆ มีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันอันตรายและส่งเสริมให้มีความปลอดภัยในการทำงาน อุบัติเหตุต่าง ๆ อาจเกิดจากกระบวนการทำงาน เครื่องจักร เครื่องมือและสิ่งที่เป็นพิษเป็นภัยจากงานอุตสาหกรรม ซึ่งมีการเจริญเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความจำเป็นที่ต้องมีกฎหมายที่เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน ก็เพื่อบังคับให้ผู้ประกอบการจัดให้มีระบบหรือมาตรการที่จำเป็นในการป้องกันผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับอันตรายอันเกิดจากการทำงาน

4. ลักษณะของงาน ผลที่เกิดต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานเกิดจากลักษณะงาน 2 อย่าง คือ สภาพการทำงานกับทางด้านเทคโนโลยี สภาพการทำงานของคนที่ทำงานอยู่ในโรงงาน ย่อมมีความสะดวกสบายสู่คนทำงานอยู่ในสำนักงานไม่ได้ เพราะในโรงงานเสียงดังอันเกิดจากการทำงานของเครื่องจักรอุปกรณ์ มีฝุ่นละอองฟุ้งกระจายอยู่ตลอดเวลา และบางครั้งก็มีเขม่าควันไฟ หรือกลิ่นอันเกิดจากสารทางเคมี ไม่เหมือนกับในสำนักงานซึ่งบรรยากาศสบายมีสิ่งอำนวยความสะดวกมาก ทางด้านเทคโนโลยีในการทำงานก็มีผลโดยตรงต่อสุขภาพและความปลอดภัย เช่น การทำงานอยู่ใกล้เครื่องจักรมีโอกาสเสี่ยงภัยจากการเกิดอุบัติเหตุอันเกิดจากสาเหตุ การตัด การหมุน การบิด การหนีบหรือหักงอ หรือการทำงานที่ไม่มีเครื่องป้องกันภัยอันตราย เช่น ไม่สวมหมวกนิรภัย ไม่ใส่แว่นตากันเศษโลหะ หรือไม่ใส่เครื่องครอบหู เพื่อลดอันตรายจากเสียงดัง เป็นต้น

5. ทักษะคติของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานและ หัวหน้างาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากกว่าผู้บริหารขององค์การ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความเห็นว่าการความปลอดภัยในการทำงานขึ้นอยู่กับกรรมหรือชะตากรรมของคน ถึงจะป้องกันอย่างไร อุบัติเหตุก็เกิดหรือถ้าหัวหน้างานมีทัศนคติว่าอุบัติเหตุเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้จะต้องเกิดขึ้นไม่ช้าก็เร็ว ความคิดเช่นนี้เป็นสิ่งไม่ถูกต้อง

และไม่มีสำนึกของความปลอดภัยจะทำให้โอกาสของการเกิดอันตรายสูงขึ้น ไม่ว่าจะฝ่ายบริหารหรือรัฐบาลจะเอาใจใส่เพียงใด พนักงานก็ไม่ให้ความร่วมมือในโครงการความปลอดภัยนั้น พนักงานที่ทำงานในที่สูงไม่ใช่เข็มขัดนิรภัย เพราะความประมาทหรือหัวหน้างานเห็นพนักงานปฏิบัติไม่ถูกต้องตามหลักความปลอดภัยก็ไม่ตักเตือนเช่นนี้ โอกาสที่จะเกิดอันตรายก็มีมากกว่าปกติ ความเห็นที่ไม่ถูกต้องต่อระบบความปลอดภัยจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงาน

6. ทัศนคติของฝ่ายบริหาร ฝ่ายบริหารมีบทบาทสำคัญต่อโครงการสุขภาพและความปลอดภัยขององค์กร ผู้บริหารที่มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวมและเห็นความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยจะจัดให้มีระบบความปลอดภัยสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ตามกฎหมาย เพราะสำนึกกว่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นแก่พนักงานก็เป็นความสูญเสียขององค์กรด้วย ความสูญเสียเหล่านี้ ได้แก่ การเสียเวลา การเสียหายต่อทรัพย์สิน การเสียหายจากการขาดโอกาส ค่าใช้จ่ายโดยตรงในการรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บ และการเสียหายทางอ้อมอย่างอื่น ผู้บริหารที่มีทัศนคติที่ถูกต้องในเรื่องของความปลอดภัยจะจัดระบบในเรื่องความปลอดภัยไว้อย่างเหมาะสมมีตัวเลขข้อมูลต่างๆ มีการวิเคราะห์อุบัติเหตุและมีวิธีการที่มีมาตรฐานในการป้องกันและขจัดภัยที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงาน ตรงกันข้ามกับผู้บริหารที่มีทัศนคติไม่ถูกต้องและไม่เห็นความสำคัญของความปลอดภัยในการทำงาน จะจัดระบบป้องกันอันตรายเพียงแค่มাত্রฐานขั้นต่ำตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายเท่านั้น

7. สหภาพแรงงาน อำนาจของสหภาพมีอยู่ 2 ทาง คือ ทางแรก ใช้วิธีกดดันโดยตรงต่อองค์กรหรือฝ่ายบริหารให้สนใจและจัดให้มีโครงการสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ในฐานะที่ผู้ทำงานในองค์กรเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงาน แม้ไม่มีใครที่ทำงานในองค์กรนั้นเป็นสมาชิกสหภาพก็ใช้อำนาจเจรจาต่อรองให้นายจ้างจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยทางที่สอง สหภาพแรงงานจะใช้อำนาจทางการเมืองโดยผ่านรัฐสภาหรือรัฐบาลให้ออกกฎหมายและข้อบังคับให้้องค์การจัดให้มีและปรับปรุงโครงการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของสหภาพแรงงานที่จะต้องสนใจและเอาใจใส่ในเรื่องนี้ สิ่งใดบกพร่องหรือไม่มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายสหภาพก็จะติดต่อโดยตรงกับนายจ้างหรือรัฐบาลให้ใช้มาตรการบังคับ ให้มีการปฏิบัติทางด้านความปลอดภัยให้ถูกต้อง

### อันตรายเกิดจากสภาพการทำงาน

จากการศึกษาของ Dichter (1987) พบว่าผู้ปฏิบัติงานและบุคคลอื่นที่อยู่ในที่ทำงาน อาจได้รับอันตรายทั้งโดยตรงและโดยอ้อมจากสภาพการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่อาจเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางเคมี สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม สิ่งแวดล้อมที่แก้ไขได้ง่าย คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเพราะมองเห็นได้ไม่เหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางเคมีและทางชีวภาพ อันตรายที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 กล่าวโดยสรุปดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คนที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมจะได้รับผลกระทบกระเทือนจากสิ่งแวดล้อมที่เป็นสภาพทางวัตถุอยู่ตลอดเวลา ซึ่งอันตรายดังกล่าวก็คือ

1.1 อันตรายอันเกิดจากความร้อน ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องใช้ความร้อนมีอยู่หลายประเภท คนงานที่ทำหน้าที่หล่อหลอมโลหะ คุมเครื่องจักร เเผาวัสดุ อบความร้อน หรือทำอาหารย่อมมีโอกาสได้รับอันตรายจากความร้อนได้ อันตรายที่เกิดจากความร้อนที่มีผลต่อร่างกายของผู้ปฏิบัติงานก็คือ การเปลี่ยนแปลงการไหลเวียนของโลหิต การเปลี่ยนแปลงการเต้นของหัวใจ การสูญเสียเหงื่อ การเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ การเป็นลมปัจจุบันเนื่องจากความร้อน ความอ่อนเพลียของร่างกาย ตะคริวเนื่องจากความร้อน และโรคจิตประสาทเนื่องจากความร้อน

1.2 อันตรายอันเกิดจากเสียง เสียงดังจากโรงงานอุตสาหกรรมและจากรถยนต์ ย่อมมีผลต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อประชาชนที่ใช้ถนน ความดังของเสียงในโรงงานมีแตกต่างกันตามประเภทของโรงงานและลักษณะของเครื่องจักรที่ใช้ ระดับเสียงที่เข้าขั้นอันตรายคือ เกิน 85 เดซิเบล และถ้าเกิน 90 เดซิเบล ก็จะต้องมีการป้องกัน มิฉะนั้นจะเป็นอันตรายต่อหูของคนที่ผลต่อร่างกาย ทำให้เกิดความรำคาญไม่สบายใจ เกิดความเครียดทางประสาท โรคจิต นอนไม่หลับ เป็นโรคแผลในกระเพาะ เกิดความผิดพลาดในการทำงานและเกิดอุบัติเหตุ

1.3 อันตรายอันเกิดจากแสงสว่าง แสงสว่างทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นวัตถุสิ่งของได้อย่างสะดวกสบาย อันตรายเกิดจากแสงสว่างมี 2 อย่าง คือ แสงสว่างมากเกินไป และแสงสว่างน้อยเกินไป ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับแสงสว่างมากเกินไป เช่น ช่างเชื่อมโลหะ จะทำให้เกิดอักเสบของนัยตตนา เมื่อนานๆ เข้าตาจะบอดได้ ส่วนผู้ปฏิบัติงานในที่ที่มีแสงสว่างน้อยเกินไปทำให้กล้ามเนื้อตาทำงานมากทำให้เกิดการเมื่อยล้าที่ตา ปวดศีรษะและเคร่งเครียด จะลดประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุ

1.4 อันตรายอันเกิดจากความกดดันของบรรยากาศ คนที่ทำงานภายใต้ความกดดันสูง จะหายใจเอาปริมาณออกซิเจนและไนโตรเจนมากกว่าอากาศที่หายใจตามปกติในปริมาตรอากาศที่เท่ากัน ทำให้ปริมาณออกซิเจนและไนโตรเจนเข้าไปสะสมในร่างกายเพิ่มมากขึ้นสำหรับออกซิเจนจะถูกนำไปใช้ในร่างกาย ส่วนไนโตรเจนนั้นจะสะสมอยู่ในเลือดและเนื้อเยื่อของร่างกายในปริมาณมากกว่าปกติ เมื่อคนออกจากบริเวณที่มีความกดดันของอากาศสูงไปสู่บริเวณที่มีความกดดันของอากาศปกติ จะทำให้ปริมาณแก๊สไนโตรเจนที่ละลายอยู่ในเลือดและเนื้อเยื่อของร่างกายถูกปล่อยออกมาอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้ปวดข้อและกล้ามเนื้ออย่างรุนแรง เพื่อป้องกันอันตรายอันเกิดจากความกดดันของบรรยากาศผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานอยู่ในบริเวณที่มีความกดดันสูงนานเกินไป

2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในสภาพการทำงานที่มีสารเคมีจะมีผลให้เกิดความผิดปกติทางร่างกายหรือเกิดโรคขึ้นได้ อันตรายเหล่านี้ คือ

2.1 อันตรายเกิดจากอากาศเป็นพิษ อากาศเป็นพิษ คือ สภาพอากาศที่มีสารต่างๆ ปนอยู่ในปริมาณที่เป็นอันตรายต่อสิ่งแวดล้อมหรือร่างกายมนุษย์เมื่อหายใจเข้าไป สารที่ปนอยู่ในอากาศจนเกิดอากาศเป็นพิษนั้นมีหลายอย่าง เช่น ก๊าซคาร์บอนมอนอกไซด์ สารประกอบ

ไฮโดรคาร์บอน ก๊าซซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ออกไซด์ไนโตรเจนและสารตะกั่ว เป็นต้น เมื่อสารเหล่านี้เข้าสู่ร่างกายโดยการหายใจจะมีผลทำให้อัตราการรับออกซิเจนของเม็ดโลหิตแดงลดน้อยลง จะทำให้เกิดอาการระคายเคืองต่อผิวหนัง เมื่อสะสมนานๆ เข้าก็เป็นเหตุให้เกิดโรคมะเร็ง ส่วนอาการที่รุนแรงก็คือ ทำให้หมดสติและถึงแก่ความตาย

2.2 อันตรายจากสารระเหย สารระเหยที่พบเห็นบ่อยๆ คือ น้ำมันเบนซิน ทินเนอร์ผสมสี น้ำมันแลคเกอร์ น้ำมันก๊าด กาว น้ำมันขัดเงา ยาทาเล็บ ยาล้างเล็บ และสเปรย์ เป็นต้น อาการต่อร่างกายเมื่อสูดดมสารระเหย คือ เมา เวียนศีรษะ ตาพร่า เดินโซเซ ง่วงซึม ประสาทหลอน มีความหลงผิด หมดสติ ทำให้หยุดหายใจและถึงแก่ความตายได้

3. สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ อันตรายอันเกิดจากชีวภาพ คือ โรคที่เกิดจากการติดเชื้อ เชื้อโรคอาจติดต่อได้ 2 ทาง คือ ติดต่อกับสัตว์และสิ่งของต่างๆ กับติดต่อกับสิ่งแวดล้อม เช่น คนที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสัตว์จะเป็นโรงงานฆ่าสัตว์หรือสัตว์เลี้ยงก็มีโอกาสติดเชื้อรา พยาธิ แอนแทรกซ์ การติดต่อกับสิ่งแวดล้อมก็อาจมีเชื้อโรคปนอยู่ในดิน อากาศ น้ำ เช่น โรคบาดทะยัก เชื้อรา เป็นต้น

4. สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม อันตรายที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างคนในสังคมกับการต่อสู้กับภาวะการครองชีพ เกิดเพราะคนโยกย้ายเข้ามาทำงานในสังคมเมือง ทำให้มีการอยู่อาศัยรวมกันอย่างหนาแน่น หากไม่มีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมจะมีผลต่อสภาพทางจิตใจแล้วก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม

#### สาเหตุของการเกิดอันตรายในการทำงาน

จากการศึกษาของ Davis และ John (1985) พบว่าการที่อันตรายเกิดขึ้นในการทำงานเป็นเพราะมนุษย์ได้นำเอาเครื่องจักรอุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ มาช่วยในการทำงานและก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงอันตรายในการนำเอาเครื่องมือเหล่านั้นมาใช้ เมื่อมีอันตรายเกิดขึ้นมนุษย์ก็จะต้องเรียนรู้สาเหตุและหาวิธีป้องกันหรือบรรเทาอันตราย อันเกิดขึ้นจากการใช้เครื่องมือเหล่านั้น อันตรายที่เกิดขึ้นในการทำงาน ได้แก่ อุบัติเหตุซึ่งเป็นเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิดขึ้น แต่ผลของการเกิดอุบัติเหตุ คือ อันตรายและความเสียหายต่อทรัพย์สินและตัวบุคคล Dichter (1987) กล่าวว่าสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายในการทำงานแบ่งออกได้เป็น 2 สาเหตุ คือ สภาพการณ์ไม่ปลอดภัย (Unsafe Condition) และการกระทำไม่ปลอดภัย (Unsafe Act)

1. สภาพการณ์ไม่ปลอดภัย หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้น ก่อให้เกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุในการทำงาน แบ่งแยกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) เป็นสภาพทางวัตถุที่มักจะมองเห็นได้โดยไม่ต้องอาศัยเครื่องมือมากนัก สภาพแวดล้อมทางกายภาพนี้อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและเป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน คนที่ทำงานในที่ที่มีเสียงดังมาก ๆ จะมีผล



ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหูหนวกหรือพิการไปตลอดชีวิต คนที่ทำงานในสถานที่ที่แสงสว่างไม่พออาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย ผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานที่สกปรกอาจหกล้มจนได้รับบาดเจ็บได้

1.2 สิ่งแวดล้อมทางเคมี (Chemical Environment) เป็นสภาพที่เกิดจากวัตถุที่มีปฏิกิริยาทางเคมี ซึ่งอาจเกิดจากกระบวนการผลิตโดยตรงหรือเป็นผลพลอยได้จากการผลิต เช่น ฝุ่นของโลหะ แก๊ส ไอระเหย เขม่าควัน สารเคมี สารละลาย ที่มีผลกระทบต่อร่างกายของผู้ปฏิบัติงานคือ ไปทำลายอวัยวะต่างๆ ของร่างกายให้ผิดปกติ

1.3 สิ่งแวดล้อมทางชีวภาพ (Biological Environment) เป็นสภาพที่เกิดจากสิ่งมีชีวิตที่อาจเป็นสัตว์หรือพืช เชื้อโรคที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสติดเชื้อมากกว่าปกติ คนที่ทำงานในสถานที่สกปรกหรือมีความชื้นสูงมีโอกาสเป็นโรคได้ง่าย หรือคนที่ทำงานในโรงงานฟอกหนังมีโอกาสติดเชื้อมากกว่าคนงานธรรมดา เป็นต้น

2. การกระทำไม่ปลอดภัย หมายถึง สภาพที่เกิดจากการกระทำของคนอื่นจะนำไปสู่อุบัติเหตุ หรือเกิดอันตรายจากการกระทำนั้นด้วย แยกออกไปเป็น 3 ประเภท คือ

2.1 พฤติกรรมของคน ความไม่ปลอดภัยที่เกิดจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานนั้น เกิดจากทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ การขาดความรู้ความชำนาญในการทำงาน การซ่อมเครื่องจักรขณะที่เครื่องจักรกำลังทำงาน การทำงานเร็วเกินไปหรือใช้อัตราเครื่องจักรให้ทำงานเร็วเกินกำหนด เป็นต้น

2.2 สภาพทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อภาวะร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพที่คนสร้างขึ้นและสภาพนั้นมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์และการดำเนินชีวิตของคน คนจะต้องทำงานหนักเพื่อให้ตัวเองมีฐานะทัดเทียมเพื่อนบ้าน มีความเป็นอยู่ดี การทำงานหนักทำให้ความสัมพันธ์ในครอบครัวห่างเหินกันก่อให้เกิดปัญหาสังคมขึ้นได้ และการทำงานหนักจนไม่คำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน

2.3 สภาพร่างกาย หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ สภาพร่างกายที่ไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้การใช้เครื่องมือในการทำงาน ไม่ถนัดจนอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ง่ายกว่าคนปกติ

### การประเมินการสูญเสีย

Peter และ Naney (1985) พบว่าผู้บริหารจะต้องประเมินการสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะผลการประเมินนี้จะสะท้อนให้เห็นลักษณะและแนวโน้มของประสิทธิภาพของโครงการความปลอดภัยในการทำงาน โดยเฉพาะตัวเลขหรือสถิติทางด้านสุขภาพ และความปลอดภัยจะต้องจัดทำขึ้นด้วยความถูกต้องระมัดระวัง โดยให้คำนึงว่าตัวเลขหรือข้อมูลนั้นต้องสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ที่เป็นจริงในปัจจุบัน เพื่อนำไปใช้ในการกำหนดมาตรการที่จะป้องกันหรือหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดอุบัติเหตุขึ้นอีกในอนาคต ดังนั้น เพียงตัวเลขหรือข้อมูลว่าได้เกิดความ

เสียหายขึ้นอย่างเดี๋ยวไม่พอ แต่จะต้องแสดงให้เห็นถึงเงื่อนไขว่าเกิดอุบัติเหตุหรือความเสียหายด้วย

ในการวัดความสูญเสียไม่ได้วัดจากจำนวนครั้งของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น เพราะจำนวนครั้งของอุบัติเหตุอาจลดลงแต่อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งมีความรุนแรงมาก การวัดอุบัติเหตุที่ถูกต้องจะต้องหาตัวเลขหรือสถิติเสียก่อนว่าจำนวนเท่าไรที่เป็นความรุนแรง การวัดและประเมิน การสูญเสียมีวิธีการที่สำคัญ 3 วิธี คือ

1. อัตราความถี่ (Frequency Rate) ของอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นต่อชั่วโมงคนทำงาน 1 ล้านชั่วโมง มีสูตรการคำนวณคือ

$$\text{อัตราความถี่} = \frac{\text{จำนวนครั้งที่เกิดอุบัติเหตุ} \times 1,000,000}{\text{จำนวนชั่วโมงคนทำงานในงวดนั้น}}$$

จำนวนชั่วโมงคนทำงานในงวดนั้นตามปกติใช้ระยะเวลา 1 ปี อัตราความถี่ที่เกิดขึ้นจะถือว่ามากหรือน้อยให้เปรียบเทียบกับอัตรามาตรฐานของแต่ละอุตสาหกรรม

2. อัตราการเกิดเหตุการณ์ (Incident Rate) ที่ทำให้คนได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วย สำหรับเวลาชั่วโมงทำงานปกติในจำนวน 1 ปี ของคนงาน 100 คน มีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{อัตราการเกิดเหตุการณ์} = \frac{\text{จำนวนผู้บาดเจ็บ} \times 200,000}{\text{จำนวนชั่วโมงคนทำงานทั้งหมดในงวด 1 ปี}}$$

3. อัตราความรุนแรง (Severity Rate) ของอุบัติเหตุโดยวัดเป็นจำนวนวันของการสูญเสีย อันเกิดจากอุบัติเหตุต่อชั่วโมงคนทำงาน 1 ล้านชั่วโมง มีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{อัตราความรุนแรง} = \frac{\text{จำนวนวันที่สูญเสีย} \times 1,000,000}{\text{จำนวนชั่วโมงคนทำงานในงวดนั้น}}$$

จำนวนวันที่สูญเสีย คือ จำนวนวันที่คนหยุดงานเพราะการบาดเจ็บนั้น ซึ่งการบาดเจ็บแต่ละอย่างจะถูกกำหนดจำนวนวันว่าจะต้องหยุดงานกี่วัน หรือการบาดเจ็บแต่ละอย่างมีการสูญเสียกี่วัน

### โรคอันเนื่องจากการประกอบอาชีพ

Baron (1986) กล่าวว่าโรคอันเนื่องจากการประกอบอาชีพ คือ โรคที่เกิดจากการที่บุคคลทำงานภายใต้บรรยากาศ อันเป็นภัยต่อร่างกายและจิตใจจนทำให้เกิดโรคหรืออาการผิดปกติ ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานภายใต้สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่อสุขภาพและความปลอดภัยหลาย

อย่าง นอกจากเกิดอุบัติเหตุก็อาจก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ คือ คนที่ไม่เคยเป็นโรคก็อาจเกิดโรคขึ้นได้ หรือ คนที่เคยมีโรคอยู่แล้วก็ทำให้หายได้ซ้ำ รวมทั้งคนไม่เป็นโรคแต่มีโอกาสดิตเชื้อโรคได้ง่าย หากเกิดโรคขึ้นจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ ทำให้ผลผลิตน้อยลง ตลอดจนทำให้องค์การต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมากขึ้น Dessler (1984) กล่าวว่าสุขภาพ หมายถึง สภาพความเป็นไปของร่างกาย จิตใจและสังคมของบุคคล ผู้มีสุขภาพดี ได้แก่ บุคคลที่มีสภาพความเป็นไปของร่างกาย จิตและสังคม สมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและมีความแข็งแรง สุขภาพจึงหมายถึง ร่างกายแข็งแรงและรวมถึง อารมณ์อันมั่นคงด้วย ดังนั้น เมื่อพูดถึงสุขภาพที่สมบูรณ์จึงรวมถึงความสามารถในการตอบสนองของ บุคคลอย่างสมเหตุสมผลและด้วยดุลยพินิจอันเหมาะสม โรคอันเนื่องจากการประกอบอาชีพแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. โรคที่เกิดต่อร่างกาย ตามปกติร่างกายจะปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม แต่ถ้า สภาพแวดล้อมนั้นมีอันตรายการปรับตัวก็ทำได้ยาก โดยเฉพาะจะก่อให้เกิดการอ่อนแอทางร่างกาย การที่บุคคลสัมผัสอยู่กับงานภายใต้สภาพที่เป็นพิษนาน ๆ จะทำให้เกิดอาการผิดปกติต่อร่างกาย

2. โรคที่เกิดต่อสภาพทางจิตและอารมณ์ ความเจ็บป่วยทางร่างกายมีผลกระทบ ไปถึงสภาพทางจิตและอารมณ์ของบุคคล แต่การเจ็บป่วยนั้นไม่ได้เกิดจากเชื้อโรคแต่เกิดจากการนอน ไม่หลับ ความวิตกกังวล การคิดมากและความไม่แน่ใจในการกระทำของตน สาเหตุที่ทำให้กระทบต่อ สภาพจิตและอารมณ์นั้นเกิดจากสภาพแวดล้อมและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สุขภาพจิตของคนจะตกต่ำ หากบุคคลต้องเผชิญสภาพการทำงานและสภาพชีวิตไม่ดี ผู้ปฏิบัติงานที่ผิดหวังกับงานไม่เห็นงาน ก้าวหน้าไปตามที่คิด การถูกบังคับบัญชาเร่งรัดงานเมื่องานไม่สำเร็จตามที่กำหนด การตัดสินใจไม่ถูก ว่าจะแก้ปัญหาอย่างไร เหล่านี้ล้วนเป็นเหตุให้คนเกิดอาการเครียดและนำไปสู่สภาพทางจิตและ อารมณ์

### การสร้างความปลอดภัยในการทำงาน

Dichter (1987) กล่าวว่า การสร้างความปลอดภัยในการทำงานก็เพื่อป้องกันการสูญเสีย อันอาจเกิดกับงานขององค์การขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้พนักงานขององค์การบาดเจ็บ หรือได้รับอันตรายจากการทำงาน การสร้างความปลอดภัยจะต้องกระทำในวงกว้างเริ่มตั้งแต่การมีนโยบายที่ชัดเจน ตลอดทั้งถึงการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันและขจัดอันตราย วิธีการสร้างความปลอดภัยในการทำงานมีรายละเอียดดังนี้

1. นโยบายทางด้านความปลอดภัย องค์การทุกแห่งจะต้องกำหนดนโยบายทางด้านความปลอดภัยไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นมาตรการขั้นต่ำของการรักษาความปลอดภัยในการทำงาน นโยบายที่ดีจะต้องสามารถนำไปใช้ในการป้องกันและขจัดภัยอันตรายทุกอย่างที่อาจเกิดขึ้น และจะต้องจริงจังทั้งฝ่ายบริหาร หัวหน้างาน พนักงานและผู้เกี่ยวข้องให้รักษาและขจัดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ นโยบายทางด้านความปลอดภัยจะต้องแสดงให้เห็นสาระสำคัญ 2 ประการ ประการแรก จะต้องแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายจากการทำงาน คือ นโยบายจะต้องแก้สาเหตุ

ต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ประการที่สอง จะต้องกำหนดวิธีการหรือกิจกรรมในการป้องกันและระงับอันตรายอันอาจเกิดขึ้นในการทำงานขององค์การ โดยจะต้องเป็นกิจกรรมหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพป้องกันอันตรายได้

2. การคัดเลือกคนอย่างระมัดระวัง กระบวนการรักษาความปลอดภัยเริ่มต้นตั้งแต่การคัดเลือกคนเข้ามาทำงาน ถ้าคัดเลือกคนอย่างระมัดระวังรอบคอบก็จะช่วยลดอุบัติเหตุและอันตรายจากการทำงานได้ การเลือกคนมักจะอาศัยการวิเคราะห์งาน คือ ผู้สมัครจะต้องมีความรู้ความสามารถตรงกับงาน การพิจารณาประสบการณ์ของผู้สมัครที่ตรงกับงานที่ต้องการของงานถือได้ว่าเป็นการคัดเลือกที่ดี

3. ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย องค์การจะต้องตั้งตำแหน่งผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้าทางด้านความปลอดภัยขึ้นมารับผิดชอบ ซึ่งโดยทั่วไปเป็นวิศวกรทางด้านความปลอดภัยหรือหัวหน้างานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านความปลอดภัย หน้าที่หลักของผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัย ได้แก่ การกำหนดหลักปฏิบัติทางด้านความปลอดภัย การอบรมพนักงานและหัวหน้างานให้รู้หลักความปลอดภัยในการทำงาน การติดตามเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ ที่เกี่ยวกับความปลอดภัย การตรวจสอบความปลอดภัยในแต่ละวันทำงาน การเก็บสถิติข้อมูลเกี่ยวกับอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดจากการทำงาน การสอบสวนสาเหตุ ผลที่เกิดจากอุบัติเหตุและความไม่ปลอดภัยในการทำงาน

ผู้รับผิดชอบทางด้านความปลอดภัยนับว่ามีบทบาทสำคัญต่อโครงการสุขภาพ และความปลอดภัยขององค์การ การที่ไม่มีหรือไม่แต่งตั้งผู้รับผิดชอบที่คอยดูแลประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทางด้านความปลอดภัยจะทำให้ระบบรักษาความปลอดภัยล้มเหลว อาจมีผลกระทบต่อองค์การ

4. คณะกรรมการรักษาความปลอดภัย คณะกรรมการรักษาความปลอดภัยในการทำงานมีหน้าที่สำคัญในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับทางด้านความปลอดภัย คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยฝ่ายบริหาร และพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานต่างๆ ที่เห็นสภาพความเป็นจริงในที่ทำงาน การที่คณะกรรมการรักษาความปลอดภัยในการทำงานประกอบด้วยทั้งฝ่ายบริหาร และฝ่ายปฏิบัติงานนั้นมีประโยชน์มาก เพราะผู้ปฏิบัติงานอยู่ใกล้กับสภาพงานย่อมมีความคุ้นเคยกับงานและสถานที่ทำงาน จึงสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้ ในขณะที่เดียวกันข้อเสนอแนะของคณะกรรมการรักษาความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นที่ยอมรับ

5. อุปกรณ์ในการป้องกันภัยอันตราย อุปกรณ์ป้องกันภัย หมายถึง อุปกรณ์ที่ติดตั้งบนเครื่องจักรหรือเครื่องมือ เครื่องป้องกันอันตรายที่พนักงานใช้ประจำตัวและเครื่องป้องกันอันตรายที่ติดตั้งอยู่ในสถานที่ทำงาน เครื่องป้องกันอันตรายนี้จะช่วยลดโอกาสที่จะเกิดอันตราย หรือลดความรุนแรงของอันตรายได้ องค์การจะต้องจัดให้มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายที่เกิดจากการทำงานให้ครบถ้วนและมีจำนวนเพียงพอ ปัญหาที่เกิดจากอุปกรณ์ป้องกันภัยมีอยู่ 2 ปัญหา คือ ปัญหาแรก ได้แก่ มาตรฐานของอุปกรณ์ป้องกันอันตรายอยู่ในเกณฑ์ต่ำหรือใช้ป้องกันไม่ได้เต็มที่ ปัญหาประการ

ที่สอง เกิดจากการที่พนักงานไม่ใช้เครื่องป้องกันในขณะทำงาน ด้วยเหตุผลการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยทำให้ทำงานไม่สะดวกและเกิดความอึดอัด และเกิดจากทัศนคติที่ไม่ถูกต้องต่อการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายของพนักงานเอง

6. การวิเคราะห์อุบัติเหตุ เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นองค์การจะต้องทำการวิเคราะห์อุบัติเหตุทุก ๆ ครั้ง การวิเคราะห์อุบัติเหตุ คือ การค้นหารายละเอียดแต่ละจุดของส่วนต่างๆ ที่เกิดอุบัติเหตุขึ้น ซึ่งอาจเป็นในรูปรายงาน แผนภูมิ แผนผัง การสัมภาษณ์ผู้เห็นเหตุการณ์ พนักงานหรือผู้บังคับบัญชาและรายละเอียดอื่นๆ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการวิเคราะห์อุบัติเหตุก็เพื่อหาหนทางในการป้องกันไม่ให้อุบัติเหตุอย่างเดียวกันหรือคล้ายกันเกิดขึ้นอีกในอนาคต

อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์อุบัติเหตุจะต้องกระทำโดยเร็วที่สุด หลังจากเกิดอุบัติเหตุเพื่อไม่ให้รายละเอียดหรือหลักฐานต่างๆ สูญหายหรือลบเลือนไป

7. การจูงใจและการแข่งขันทางด้านความปลอดภัย การจูงใจและการแข่งขันเกิดขึ้นจากความคิดที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัย ผลสำเร็จที่จะรักษาความปลอดภัยจะต้องมีการบังคับโดยตรง ต้องกระทำทันทีและมีความสม่ำเสมออย่างเป็นระบบการจูงใจให้มีการกระทำตามกฎแห่งความปลอดภัยนั้นถึงแม้จะเสียค่าใช้จ่าย แต่ผลที่ได้รับก็คุ้มค่าแต่จะต้องมีการแข่งขันและจูงใจอยู่ตลอดเวลาไม่ใช่ทำเป็นครั้งคราวเท่านั้น รางวัลที่ให้สำหรับผู้ชนะก็ไม่มีค่ามากนัก เช่น ให้เป็นถ้วยรางวัลหรือการรับประทานอาหารที่หรูหราหรือการนำเที่ยว เป็นต้น การแข่งขันควรกระทำเป็นกลุ่มไม่ใช่เป็นการส่วนบุคคลหรือแต่ละคน เพราะเรื่องของความปลอดภัยเป็นเรื่องของส่วนรวม

8. การให้ข่าวสารและการอบรม การให้ข่าวสารและการฝึกอบรมให้พนักงานรู้ถึงกระบวนการการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจูงใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการความปลอดภัย จะทำให้โครงการทางด้านความปลอดภัยได้รับผลสำเร็จ ในปัจจุบันการให้ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยมีการดำเนินการอย่างกว้างขวาง ทั้งทางเอกสารวิชาการและทางสื่อมวลชน เพราะเรื่องของความปลอดภัยไม่ใช่เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานเท่านั้น แต่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันและเกิดขึ้นได้ในทุกๆ แห่ง การให้ข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและความสนใจแก่ผู้พบเห็นทุกคน เมื่อคนมีความสนใจในขั้นต่อมาก็คือ การให้การอบรมโดยการเริ่มต้นเมื่อรับคนเข้ามาทำงานใหม่ๆ คนงานหรือพนักงานที่เข้ารับการปฐมนิเทศ จะต้องได้รับการอบรมให้มีสำนึกของความปลอดภัย ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของความรู้ทางด้านความปลอดภัย และจะต้องมีการอบรมเป็นประจำทุกๆ ปี ให้พนักงานได้เรียนรู้วิธีการต่างๆ ในการป้องกันอันตราย เรียนรู้วิธีการใหม่ๆ ทุกครั้งที่มีวิวัฒนาการใหม่ๆ ในเรื่องของความปลอดภัย ในการให้การฝึกอบรมนั้นจะต้องกระทำทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีเกิดขึ้น

9. การจัดให้มีโครงการทางด้านสุขภาพ สุขภาพของคนแบ่งเป็นสุขภาพทางร่างกายและสุขภาพทางจิต สุขภาพทางกายจะส่งผลโดยตรงและในระยะสั้นต่องาน แต่สุขภาพทางจิตส่งผลระยะยาว การจัดให้มีโครงการสุขภาพทางกายก็ได้แก่ การจัดให้มีหมอมือและพยาบาลอยู่ประจำ มี

จำนวนที่เพียงพอสำหรับการตรวจรักษา การจัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลและช่วยเหลือผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วย การตรวจสุขภาพประจำปีหรือเป็นครั้งคราวตามความเหมาะสม โดยเฉพาะบุคคลที่ทำงานในลักษณะที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ และการให้คำแนะนำความรู้ทางด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับสุขภาพทางจิตเป็นเรื่องส่วนรวมขององค์การที่จะต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่กระทบต่อสุขภาพทางจิตมีอยู่ 3 อย่าง คือ ประการแรก ปัจจัยทางด้านองค์การ ผู้บริหารจะต้องออกแบบโครงสร้างและจัดวางความสัมพันธ์ของงานให้สอดคล้องกัน และไม่ก่อให้เกิดความตึงเครียดต่อการทำงาน การออกแบบงานที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจจะลดความเครียดลง ประการที่สอง ปัจจัยทางด้านผู้บริหารซึ่งได้แก่ แนวคิดและปรัชญาทางการบริหารที่ใช้เป็นแนวในการทำงานจะมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ แนวการบริหารที่ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในงาน การสร้างความพอใจในงานและการไว้วางใจผู้ปฏิบัติงานจะลดความเครียดในการทำงานลงได้ ประการที่สาม ปัจจัยทางด้านตัวผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่ วิธีการในการเผชิญกับสภาพที่ก่อให้เกิดความเครียด การใช้ชีวิตและรูปแบบของพฤติกรรมและการรักษาสุขภาพ

10. การวิจัยทางด้านความปลอดภัย การวิจัยจะช่วยให้การป้องกันอันตรายมีประสิทธิภาพและเพิ่มพูนความรู้และสำนึกของความปลอดภัยให้เกิดขึ้น บริษัทจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลรายงานและผลการสำรวจทางด้านความปลอดภัยที่องค์การอื่นหรือสถาบันใดๆ จัดทำขึ้นอย่างสมบูรณ์ เพื่อนำเอามาเผยแพร่ให้คนในองค์การได้เรียนรู้ ผลที่ได้จากการวิจัยจะทำให้รู้ลักษณะของอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เช่น อันตรายเกิดจากเครื่องจักร อุปกรณ์ไฟฟ้า ความร้อนหรือเปลวไฟ และแรงอัดดัน เป็นต้น รายงานการวิเคราะห์จากข้อมูลต่างๆ อาจนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ทางด้านความปลอดภัยหลายอย่างที่ทำให้รู้ว่าอุบัติเหตุประเภทใดเกิดขึ้นมากที่สุด คนที่มีอายุเท่าไรจึงจะก่อให้เกิดอุบัติเหตุมากหรือระยะเวลาใดที่เกิดอุบัติเหตุมากที่สุด เป็นต้น

### 1.3 การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

ภักทรกิตต์ เนตินิยม (2540) กล่าวว่า คุณค่าของงาน หมายถึง สาระและรายละเอียดของงานที่มีความสำคัญในอันที่จะผลักดันและส่งเสริมหลีกเลี่ยงหรือเป้าหมายขององค์การให้ประสบความสำเร็จคุณค่าของงานที่ทำถึงแม้ว่าจะมีเนื้อหาและสาระที่ไม่มากนัก แต่บางครั้งอาจจะทำให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้นหรือลดลงก็ได้โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณค่าของงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่หัวหน้างานอาจจะพิจารณาว่ามีคุณค่าน้อยกว่าของตนเอง ซึ่งผู้บริหารที่ดีหรือหัวหน้างานที่ดีควรจะให้ความสำคัญไม่ว่าคุณค่าของงานนั้นจะเป็นของใครโดยปราศจากการเพิกเฉย หรือการขาดความสนใจในคุณค่าของงานในระดับที่ต่ำกว่าตนเอง ซึ่งอาจจะส่งผลให้คุณค่าของงานที่ทำโดยรวมลดปริมาณและคุณภาพลง

คุณค่าของงานที่ทำมีแนวทฤษฎีที่สามารถอธิบายได้ เช่น ทฤษฎีของเฮอชเบิร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene Theory) กล่าวว่าปัจจัยทางด้านแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย คือ ลักษณะของงาน ความสำเร็จที่ได้รับจากการทำงานการยกย่อง

จากผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในงานที่ทำ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเต็มใจร่วมมือในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และสามารถดำรงอยู่ในธุรกิจ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541)

พงศ์ สุวรรณธาดา (2527) กล่าวว่านายจ้างและเลขานุการ จะทำงานใกล้ชิดกันตลอดเวลา การร่วมปฏิบัติงานจึงควรมีขั้นตอน และวิธีการเพื่อให้งานสัมฤทธิ์ผล ในเชิงคุณค่าระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างนี้ พอจะแยกลักษณะเฉพาะออกได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. คุณค่าเชิงสร้างสรรค์งาน
2. คุณค่าเชิงปฏิบัติการ
3. คุณค่าเชิงเกื้อกูล

### 1. คุณค่าเชิงสร้างสรรค์งาน



- |   |   |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความคิดเริ่มต้น กำหนดแผนเพื่อลงมือปฏิบัติการ และ/หรือ เพื่อวิเคราะห์เหตุผลและวิธีปฏิบัติ</li> <li>2. สร้างรหัสติดต่อ โดยใช้สัญลักษณ์รูปภาพ กิริยาท่าทาง หรืออื่นๆ</li> <li>3. ส่งผ่านเจตคตินั้นไปยังเลขานุการ โดยใช้พาหนะในรูปรหัสที่กำหนดขึ้น</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. รับแผนจากรหัสที่ส่งผ่านมา</li> <li>2. ขยายแผนเพื่อหาวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ</li> <li>3. ตรวจสอบ ทดลอง ประเมินผลการปฏิบัติจากวิธีการที่ใช้</li> <li>4. พัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อประมวลผลความถูกต้อง กำหนดขั้นตอนของวิธีการดำเนินงาน และการควบคุม</li> </ol> |
|---|---|

ก = ผู้กำหนดแผนเริ่ม = นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา

ข = ผู้ปฏิบัติการ = เลขานุการ

ฝั่งแสดงขั้นตอนการถ่ายทอดแนวความคิด หรือนโยบาย หรือคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยังเลขานุการนี้ ชี้ให้เห็นถึงการสร้างงานให้แก่เลขานุการ โดยนายจ้างจะเป็นผู้กำหนด ทั้งนี้เป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องสั่งให้เลขานุการปฏิบัติการพิเศษ นอกเหนือจากงานประจำ ตามลักษณะของงานในตำแหน่งของตน (Job Description) ซึ่งในการปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชานั้นได้ให้

ความคิดอิสระแก่เลขานุการที่จะกำหนดวิธีดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะแสดงออกถึงสมรรถนะของเลขานุการอีกส่วนหนึ่ง

ความสำคัญในการสร้างงานมีมากกว่าด้านอื่น เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ ถ้าการวางแผนหรือการสร้างงานผิดพลาดจะทำให้การปฏิบัติงานบกพร่องได้ เลขานุการจึงต้องแยกประเด็นในการทำงานให้สอดคล้องกับแผนที่วางไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปฏิบัติงานไปแล้วจะต้องประเมินผลและพัฒนาวิธีปฏิบัติทุกครั้ง

## 2. คุณค่าเชิงปฏิบัติการ

ผู้บังคับบัญชาและเลขานุการ จะต้องทำงานประสานกันในทุกโอกาส และทุกสถานการณ์แวดล้อมอย่างใกล้ชิด

คุณค่าเชิงปฏิบัติการระหว่างผู้บังคับบัญชาและเลขานุการแยกออกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1. หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ
2. ด้านโครงสร้างองค์การ
3. ด้านส่วนตัว

### คุณค่าด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ

Gibson (1997) กล่าวว่าความสำคัญอยู่ที่พื้นฐานของบุคคลแต่ละคน แล้วพัฒนาเข้าสู่การร่วมปฏิบัติงานกับบุคคลอื่น ขอบเขตคุณค่าด้านหน้าที่ที่ควรวิเคราะห์ ประกอบด้วย

1. ความสามารถทางแนวความคิดและสมรรถนะของสติปัญญา เช่น สติปัญญาเฉียบคมช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการติดต่อประสานงาน และเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงกระบวนการปฏิบัติงานและแนวความคิดของบุคคลอื่น

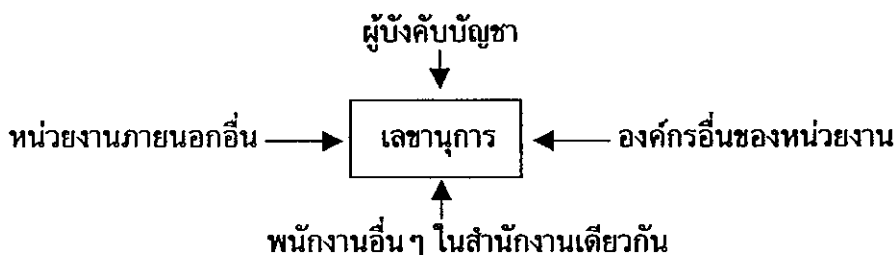
2. การมอบหมายหน้าที่การทำงาน ต้องกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจนมีขอบเขตอำนาจที่แน่นอน ชัดเจน อธิบายข้อควรสงสัยให้ชัดเจน เช่น การกำหนดบทบาทของเลขานุการให้สอดคล้องกับความสามารถและประสบการณ์ ตลอดจนลักษณะนิสัยส่วนตัว

3. ความเข้าใจระหว่างกัน ซึ่งต้องอาศัยพื้นฐานทางธรรมชาติของมนุษย์ชนด้วย เช่น เข้าใจในความปรารถนาขั้นต้นของมนุษย์ ทัศนคติที่มีต่อบุคคลอื่น ซึ่งทั้งผู้บังคับบัญชาและเลขานุการจะต้องคอยปรับความเข้าใจให้คล้อยตามกัน โดยมีเหตุผลเป็นพื้นฐาน และแต่ละฝ่ายจะต้องหาข้ออ้างอิงประกอบ เพื่อจะได้ช่วยกันสรุปให้ลงตัวตามความเห็นฝ่ายหนึ่ง หรือประสานความคิดทั้งสองฝ่ายเข้าด้วยกัน

### คุณค่าด้านโครงสร้างองค์การ

ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเลขานุการ มีคุณค่าของงานทางด้านโครงสร้างองค์การอย่างกว้างขวาง ถ้าพิจารณาจากสิ่งแวดล้อมและงานในหน้าที่เลขานุการแล้ว จะมองเห็นคุณค่าอย่างง่าย ๆ ดังนี้





งานเลขานุการมีลักษณะที่อาจกล่าวได้ว่า

1. เป็นมือขวาหรือแขนเพิ่มพิเศษของผู้บริหาร
2. เป็นผู้เชื่อมโยงหรือตัวต่อเนืองระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในและ

ภายนอกองค์กร

รวม ๆ ได้ว่า เลขานุการจะต้องเป็นผู้ที่

- ช่วยผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่เพียงแต่งานประจำเท่านั้น ยังรวมถึงงานพิเศษอื่นอีกด้วย
- ชยายแผนงาน กำหนดแนวปฏิบัติตามพระคัมภีร์ของผู้นับบัญชา
- มีความตั้งใจดีและจงรักภักดีต่อองค์กรที่ทำงานอยู่

ดังนั้น สถานภาพของเลขานุการภายในองค์กรจึงครอบคลุมทั่ว ๆ ไป แม้จะไม่แสดงออกโดยชัดเจน แต่ก็โดยพฤตินัย เลขานุการเป็นเสมือนพลังภายในของผู้บังคับบัญชา แต่มิได้แสดงพลังนั้นออกมาโดยตรง เป็นศูนย์พลังที่สำคัญของผู้บริหาร

เลขานุการเป็นศูนย์พลังที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในสำนักงานหรือไม่ก็ตาม เป็นหน้าที่เลขานุการที่จะต้องประสานธุรกิจให้ต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาต้องทำงานเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน อาจไม่มีเวลาควบคุมงานประจำด้านอื่นอย่างใกล้ชิด เลขานุการในฐานะเป็นศูนย์ปฏิบัติการย่อมปฏิบัติแทนผู้บังคับบัญชาได้ เพราะเป็นผู้ทราบถึงงานที่ผ่านไปถึงผู้บังคับบัญชาทุกประเภท

คุณค่าทางด้านส่วนตัว

โดยลักษณะของการทำงาน เลขานุการและผู้บังคับบัญชาจะทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดมากที่สุด เมื่อเทียบกับเลขานุการทำงานร่วมกับคนอื่น ทั้งนายจ้างและเลขานุการจะใช้เวลาส่วนใหญ่ปฏิบัติงานและอยู่ร่วมกันมากกว่าทั้งสองฝ่ายอยู่รวมกับครอบครัวตนเอง

ปัญหาที่เกิดขึ้นมาก็มักจะ ได้แก่ การมองดูบุคคลทั้งสองจากสังคมภายนอกว่าความสัมพันธ์ส่วนตัวจะเป็นในรูปใด ในกรณีที่นายจ้างและเลขานุการเป็นบุคคลต่างเพศนั้น ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจอย่างมาก โดยเฉพาะในประเทศไทยเรา ซึ่งมีชนบประเพณีไม่เหมือนกับชาวตะวันตก ถ้าทั้งสองฝ่ายเคร่งครัดในประเพณีก็คงขจัดข้อครหาไปได้ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับ

กับภูมิหลังของเลขานุการกับนายจ้างจะยึดมั่นในประเพณีเพียงใด แนวทางปฏิบัติสำหรับอาชีพเลขานุการสตรีที่มีนายจ้างเป็นบุรุษ

1. หน่วยงานที่เป็นของคนไทย นายจ้างและเลขานุการต่างก็เป็นคนชาติเดียวกัน ย่อมทราบถึงขนบประเพณีอันดีงามของตน และทราบแนวโน้มของสังคมที่มองจากภายนอกอยู่แล้ว จึงไม่น่าจะเป็นปัญหาในการปฏิบัติตามแบบแผนขนบธรรมเนียมวัฒนธรรมไทย

2. หน่วยงานที่มีอิทธิพลของชาวตะวันตกครอบงำ และพยายามปฏิบัติตามแบบอย่างชาวตะวันตก นายจ้างนั้นแม้จะเป็นคนชาติเดียวกันแต่ได้ไปศึกษาและรับอารยธรรมตะวันตกมา อาจจะเลื่อน ๆ ประเพณีไทยบ้าง เป็นหน้าที่เลขานุการที่จะคอยดึง และเตือนอย่างสุภาพและมีเหตุผล ถ้าความใกล้ชิดระหว่างการทำงานจะทำให้เกิดการเลยเถิดไปเกินกว่าหน้าที่การงาน โดยที่เลขานุการไม่พึงประสงค์

3. หน่วยงานของชาวต่างประเทศที่มาประกอบธุรกิจในประเทศไทย ปัญหาจะอยู่ที่วัฒนธรรมของแต่ละฝ่ายต่างกัน จึงควรหาทางประนีประนอมวัฒนธรรมทั้งสองฝ่ายให้เข้าหากัน ต่างฝ่ายต่างควรชี้ชัดให้อีกฝ่ายหนึ่งได้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง ถึงรากฐานวัฒนธรรมอันดีงามและการยึดมั่นปฏิบัติกันทั่วไปในชาติของตน และหาทางสรุปเป็นสายกลาง ประนีประนอมวัฒนธรรมทั้งสองฝ่ายให้เหมาะสมกลมกลืนกับสภาพแวดล้อมให้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ เพื่อให้เป็นบรรทัดฐานในอันที่จะทำงานร่วมกัน โดยไม่ก่อให้เกิดข้อครหาขึ้นกับเลขานุการที่เป็นสตรี

ทั้งนี้ นายจ้างที่เป็นชาวต่างประเทศ เมื่อเข้ามาอยู่ในเมืองไทย ก็ย่อมมีภูมิปัญญาเกี่ยวกับความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณีของเจ้าของประเทศ ย่อมจะให้ความเคารพต่อวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศที่ตนเข้ามาประกอบธุรกิจจากที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ความสัมพันธ์ด้านส่วนตัวของนายจ้างชาวต่างประเทศกับเลขานุการสตรีไทย จึงมิได้เกินเลยขอบเขตปกติที่ควรเป็น ข้อควรวิตกในเรื่องจะเกิดคำครหาขึ้น ก็อาจจะมึน้อยลงไปหรือไม่มีเลยก็อาจเป็นได้

### 3. คุณค่าเชิงเกื้อกูล

เลขานุการเป็นทั้งผู้ช่วยและเปรียบเสมือนแขนขาของนายจ้าง จึงทำให้มองเห็นชัดว่า ทั้งสองฝ่ายจะต้องเกื้อกูลระหว่างกัน ต้องเข้าใจซึ่งกันและกันนายจ้างสามารถที่จะทำได้ทั้ง ช่วยหรือขัดขวางเลขานุการของตนได้ตลอดเวลา ถ้าหน่วยงานมีการบริหารงานโดยระบบคุณความดี (Merit System) นายจ้างย่อมหาทางเสริมส่งให้เลขานุการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) มิเพียงจะเกิดความสัมฤทธิ์เฉพาะฝ่ายเลขานุการเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงธุรกิจของนายจ้าง และถือเป็นเป้าหมายที่นายจ้างทุกคนต้องการ

เพื่อให้เลขานุการได้พัฒนาตนอย่างเหมาะสมกับงาน นายจ้างต้องหาทางดึงเอาความสามารถที่ดีที่สุดที่มีหรือแอบแฝงอยู่ในตัวเลขานุการออกมา และสนับสนุนให้ปฏิบัติงานแต่ละอย่างสำเร็จลงด้วยดี จะโดยการปล่อยให้อัตโนมัติปัญหาปฏิบัติเอง หรือจะคอยชี้ช่องอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ เป้าหมายต้องอยู่ที่งานสำเร็จเรียบร้อยและดีที่สุด ในกรณีเช่นนี้ เลขานุการก็จะให้ความศรัทธาเชื่อถือ

และจงรักภักดีมองเห็นเจตนาที่นายจ้างสนับสนุนส่งเสริมอย่างแท้จริง นายจ้างเองก็คลายกังวลในผลงาน โดยไม่วิตกว่าจะออกนอกกรอบแห่งวัตถุประสงค์

เลขานุการที่ตินั้น จะต้องคอยปรับตัวเองให้มีสมรรถภาพตามที่นายจ้างปรารถนา การฝึกตนเอง การเรียนรู้ ภูมิหลังของตนเอง ประสบการณ์ ประกอบกับความเอาใจใส่แก้ไขข้อขัดข้อง ในการทำงานที่นายจ้างช่วยชี้ เลขานุการก็จะสามารถทำตนเป็น กันชน (Buffer) ระหว่างนายจ้างกับบุคคลในตำแหน่งอื่น ๆ ในหน่วยงาน ภารกิจประจำวันก็จะแจ่มใส กระตือรือร้น พร้อมทั้งจะเผชิญกับงานในหน้าที่ที่มี “ความ” ขัดแย้ง พร้อมทั้งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามนโยบายของหน่วยงานหรือของนายจ้าง พร้อมทั้งทำงานต่าง ๆ ที่มีลักษณะท้าทาย

ทองใบ โชติกสมบัติ (2541) กล่าวว่าปรัชญาเกี่ยวกับเลขานุการในกาลก่อน มักจะเข้าใจกันว่า เลขานุการทำหน้าที่เพียงเป็นผู้บันทึกจดและถอดข้อความชวเลข พิมพ์ดีด เท่านั้น แต่กาลปัจจุบันแนวความคิดเช่นนั้นเปลี่ยนไปเป็นว่า ช่างงานของเลขานุการขยายครอบคลุมออกไปอย่างกว้างขวาง กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติจึงต้องใช้ทั้งความสามารถ ไหวพริบ ทักษะ ตลอดจนกลยุทธ์พลิกแพลงต่าง ๆ มาช่วยในการทำงานให้ประสบผล หน้าที่ดั้งเดิมก็ยังคงต้องปฏิบัติอยู่และยังต้องสร้าง “แนวความคิดใหม่ ๆ” ให้เกิดขึ้นเสมอ เพราะเลขานุการยุคใหม่ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ใช้ความคิดริเริ่มและวินิจฉัยสั่งการปัญหาที่พึงมีในขอบเขตงาน ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง

ขณะนี้มีการใช้ระบบสมองกลเข้ามาทำงานแทนเลขานุการ อาจเป็นผลกระทบต่อการประกอบอาชีพเลขานุการ แต่จะไม่กระทบกระเทือนเลขานุการที่มีสมรรถภาพสูง และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระบบสมองกลอาจประหยัดเวลาได้จริง แต่ไม่สามารถจะรับใช้งานนายจ้างได้ในทุกกรณี เช่น ในด้านการจัดการ การไปปฏิบัติภารกิจภายนอกสำนักงานแทนนายจ้าง การรับโทรศัพท์ การใช้ปฏิญาณตอบโต้กับผู้ที่มาติดต่อหน่วยงาน การวินิจฉัยปัญหาเฉพาะหน้า การใช้ความคิดริเริ่ม ฯลฯ ซึ่งโดยธรรมชาติมนุษย์เท่านั้นที่จะทำได้

### ข้อบัญญัติที่เลขานุการพึงมีต่อนายจ้าง

พงศ์ สุวรรณธาดา (2527) ได้สรุปข้อบัญญัติที่เลขานุการพึงมีต่อนายจ้าง ดังนี้

1. ควรปฏิบัติงานในลักษณะการถ่อมตนอย่างสุภาพและจริงใจ เลขานุการไม่ควรแสดงออกว่ามีความเฉลียวฉลาดมากไปกว่านายจ้างของตน แม้ข้อเท็จจริงอาจจะเป็นไปได้ เพราะในฐานะนายจ้างย่อมไม่ยากให้ลูกน้องแสดงตนว่าเหนือกว่า ถ้าปรากฏว่านายจ้างเป็นผู้มีปมด้อยอยู่บ้างในด้านสติ ปัญญาความสามารถ เลขานุการควรระมัดระวังเรื่องนี้ให้มากยิ่งขึ้น

2. เลขานุการต้องแสดงว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ต้องปฏิบัติตนเป็นผู้ที่น่าจะได้รับความเคารพนับถือจากบุคคลอื่น เพราะการที่มีความเชื่อมั่นว่าตนเป็นผู้มีเกียรติ ย่อมทำให้ตนไม่กล้าประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ไม่สมควร ทำตนเป็นผู้ที่เอาใจใส่งานในหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ตนเองกระทำ ซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องคลายกังวลและวางใจ

3. เป็นผู้ที่มีความภูมิใจและมั่นใจในทักษะของตนเอง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าตนมีทักษะครบถ้วน เลขานุการจะต้องชวนช่วยหาความชำนาญให้กับตนเองในงานที่จะต้องปฏิบัติ วิธีที่จะสร้างทักษะให้ตนเองได้นั้น อาจมาในรูปแบบต่างๆ กัน เช่น ฝึกอบรมพิเศษในสถาบันต่างๆ ค้นคว้าด้วยตนเอง สังเกต จดจำ และอื่นๆ

4. ยอมรับและให้ความเคารพนับถือเกรงใจนายจ้าง กรณีนี้จะต้องเป็นไป ในทุกสภาพ ทุกโอกาส และทุกกรณี การเป็นนายจ้างนั้นย่อมมีคุณสมบัติอย่างหนึ่งพอที่จะจ้างเลขานุการได้ เป็นผู้ที่สามารถให้ผลดีและผลเสียแก่เลขานุการได้เต็มที่ การให้ความเคารพนับถือ มิเพียงเพื่อให้ นายจ้างจ่ายเงินเดือนให้เท่านั้น แต่รวมถึงการเคารพในคำสั่ง คำชี้ขาดต่างๆ ที่ต้องปฏิบัติตามด้วย

5. ไม่บังควรทำตนก้าวล่วงเข้าไปในอำนาจเฉพาะของนายจ้าง เลขานุการจะต้องให้ความเคารพนับถือนายจ้าง ฉะนั้น ในการปฏิบัติภารกิจต่างๆ จึงควรเป็นการวินิจฉัยสั่งการของนายจ้างแต่ผู้เดียว เว้นแต่จะได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้เลขานุการอย่างชัดแจ้ง ไม่ว่าเลขานุการจะสนิทชิดชอบกับนายจ้างเพียงใด ก็ไม่ควรจะถือโอกาสใช้ความใกล้ชิดนั้นมาแสดงออกในพฤติกรรมของตนเองที่มีต่อบุคคลอื่น โดยจรรยาบรรณหรือโดยมารยาทถือว่าเป็นการขาดความเคารพและการขาดความจงรักภักดี

6. ไม่ควรแสดงออกทางอารมณ์ เลขานุการต้องไม่แสดงอารมณ์ฉุนเฉียว โกรธเคือง หรือก่อความน่ารำคาญให้กับบุคคลอื่น จะต้องเป็นบุคคลที่เยือกเย็น สุขุมเมื่อเกิดความไม่พอใจในการทำงานหรือไม่พึงใจบุคคลบางคนในสถานที่ทำงาน ก็ควรอดกลั้นไว้ในใจ อย่าแสดงอารมณ์ไม่พอใจนั้นออกมาในสีหน้า ตัดสินใจด้วยเหตุผลดีกว่าการใช้อารมณ์

7. ยอมรับข้อผิดพลาด เลขานุการไม่พึงอภัยให้กับข้อผิดพลาดในการกระทำของตนเอง แม้ว่าการกระทำนั้นจะเกิดการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาหรือเป็นการกระทำจากความคิดริเริ่มของตนเอง เพราะเลขานุการจักต้องเป็นผู้วินิจฉัยหาวิธีการที่เหมาะสมและวิถีทางอันถูกต้องก่อนจะลงมือปฏิบัติการทุกชนิดอยู่แล้ว

8. ไม่ซุบซิบนินทา ไม่จุดชนวนให้เกิดการซุบซิบนินทาขึ้นในวงการทำงาน ถ้าทุกคนปฏิบัติหน้าที่ตนอย่างเต็มที่และด้วยความเอาใจใส่ย่อมจะไม่มีเวลาว่างพอที่จะใช้สำหรับการนินทาว่าร้ายใดๆ เพราะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบของแต่ละคน ย่อมจะพอเหมาะพอดีกับเวลาทำงานในแต่ละวัน การใช้เวลาให้หมดไปด้วยการซุบซิบนินทาเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่น่าให้งานค้างค้ำทำให้งานล้นมือ เป็นผลถึงกับต้องทำให้มีการทำงานล่วงเวลาเป็นการสูญเสียเวลาไปโดยไม่สมควร

9. พอใจในสถานภาพของตนเอง ตั้งใจปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด ถ้าหน่วยงานใช้ระบบบริหารแบบคุณความดี (Merit System) การก้าวไปสู่ตำแหน่งอื่นที่สูงขึ้น ย่อมอยู่กับความสามารถของแต่ละบุคคล จึงควรทำหน้าที่ของตนให้บังเกิดผลงานเป็นที่พึงใจของผู้บังคับบัญชา โดยความสามารถของตนเองนั้น จะส่งผลให้ก้าวไปสู่ตำแหน่งอื่นๆ ที่สูงขึ้นด้วยความภาคภูมิใจ

10. ไม่ประพฤติตนฉันคู่สาวกับนายจ้าง เป็นเรื่องสำคัญสำหรับเลขานุการสตรี เพราะบัญญัติข้อนี้มีอยู่ในคำแนะนำในการเป็นเลขานุการที่ดีเกือบทุกแห่งนั่นคือ ไม่พึงแสดงความรักปรารถนาที่จะได้มีความสัมพันธ์ฉันสามีภรรยา กับนายจ้าง จะสังเกตเห็นว่าในบทบัญญัติว่าด้วยการเป็นเลขานุการที่ดีก็กล่าวไว้ว่า Thou shalt no fall in love with the boss.

### ข้อบัญญัติที่เลขานุการต้องการจากนายจ้าง

พงศ์ สุวรรณธาดา (2527) กล่าวว่า ข้อบัญญัติที่เลขานุการต้องการจากนายจ้างที่เลขานุการจำนวนมากได้ร่วมกันสรุปทัศนคติที่มีต่อนายจ้างของตน สารสำคัญที่ช่วยกันวิเคราะห์บทสรุปเพื่อให้ นายจ้างวางตนต่อเลขานุการได้ ดังนี้

1. ต้องการความสนใจจากนายจ้าง นายจ้างควรให้ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจเลขานุการมากขึ้น เลขานุการต้องรับผิดชอบงานอย่างกว้างขวางและเป็นประจำทุกวัน การปฏิบัติงานร่วมกันก็ควรมีไมตรีจิตระหว่างกัน เลขานุการไม่ปรารถนาที่จะทำงานตามสั่งอย่างเคร่งเครียดเยี่ยงนายกับบ่าวแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังปรารถนาที่จะได้ร่วมทำงานกับนายจ้างในลักษณะเป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน จะได้มีความอบอุ่นใจในการทำงาน

2. ต้องการความพร้อมก่อนรับคำสั่ง ก่อนจะสั่งงานใดๆ นายจ้างควรจะได้ให้โอกาสแก่เลขานุการเตรียมตัวให้พร้อมสักเล็กน้อย โดยนายจ้างควรที่จะให้เลขานุการได้ลุกนั่งเป็นปกติเรียบร้อยก่อนการสั่งงาน การสั่งงานอย่างรีบร้อน ย่อมมีช่องทางทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ กรณีเร่งด่วนนายจ้างก็ควรให้เลขานุการตั้งสติเพื่อรับฟังคำสั่งอย่างถูกต้อง

ความจริงเลขานุการทุกคนก็พร้อมเสมอสำหรับการสั่งงานของนายจ้าง แต่ก็ควรจะได้คำนึงถึงการปรับตัวและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการตั้งสมาธิของเลขานุการด้วย เพื่อความถูกต้องชัดเจน เรียบร้อย ของคำสั่งซึ่งจะเกิดผลดีต่อนายจ้างเอง

3. ต้องการคำชี้แนะ ณ สถานที่อันเหมาะสม เลขานุการทุกคนมีความปรารถนาที่จะให้นายจ้างเรียกไปชี้แจงข้อบกพร่อง ต่าหนี หรือตักเตือนในที่ที่โหลฐาน และในทางตรงกันข้ามก็ไม่ปฏิเสธที่จะได้รับคำชมเชยในที่ประชุม

4. ต้องการให้นายจ้างมอบภาระเรื่องเอกสาร นายจ้างไม่ควรดำเนินการจัดการหรือเก็บเอกสารต่างๆ ไว้กับตนเองมากเกินไป ภารกิจในหน้าที่และความรับผิดชอบมีมากอยู่แล้ว

5. ต้องการให้นายจ้างสั่งงานอย่างชัดเจน นายจ้างหรือผู้บังคับบัญชา บางท่านสั่งงานหรือแนะนำวิธีปฏิบัติงาน บางครั้งสั้นหรือรวบรัดเกินไป เลขานุการปฏิบัติตามยาก จึงอยากให้อธิบายชัดเจนแน่นอนและเฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อผลการปฏิบัติงานจะได้มีประสิทธิภาพสูง การเน้นจุดสำคัญ การชี้แนะที่แจ่มแจ้ง คำอธิบายที่เฉพาะเจาะจงในจุดที่ต้องการ จะเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย

6. ต้องการให้นายจ้างติดต่อโทรศัพท์ด้วยตนเองในบางกรณี นายจ้างไม่ควรปิดภาระในการพูดติดต่อโทรศัพท์ที่มีผู้ติดต่อมาร้องขอพูดด้วยโดยตรง การเลี่ยงการโต้ตอบทางโทรศัพท์บ่อยๆ อาจทำให้เกิดผลเสียกับการปฏิบัติงานส่วนรวมได้ หรือเป็นการสร้างทัศนคติที่ไม่ค่อยจะพึงปรารถนาให้กับผู้ที่ติดต่อธุรกิจด้วยก็ได้

7. ต้องการให้นายจ้างปฏิบัติงานโดยไม่มีภรรยาเข้ามายุ่งเกี่ยว ภรรยาของนายจ้างบางคนเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเลขานุการ ซึ่งไม่เป็นการสมควร อาจทำให้การปฏิบัติงานเลขานุการไม่คล่องตัว

8. ไม่ต้องการให้นายจ้างเป็นแหล่งที่มาของการชู้ชิบนิินทา เลขานุการปรารถนาอย่างยิ่งที่ไม่อยากให้นายจ้างทำตนเป็นมูลเหตุแห่งการชู้ชิบนิินทาของลูกน้องใต้บังคับบัญชา ไม่ว่ากรณีใด ๆ และหากจะมีขึ้นโดยบังเอิญก็ไม่ควรโยนความผิดในการชู้ชิบนิินทานั้นไปให้แก่เลขานุการ การวางตัวโดยยึดมั่นในคุณธรรมเป็นเครื่องมืออันสำคัญอย่างยิ่งของนายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาที่จะทำให้พ้นจากการชู้ชิบนิินทาโดยสิ้นเชิง

9. ต้องการให้นายจ้างออกเสียงชัดเจนชัดถ้อยชัดคำ นายจ้างควรจะได้สั่งงานด้วยน้ำเสียงชัดเจน การสั่งงานเร็วเกินไปจนเลขานุการตามไม่ทัน หรือพูดโทรศัพท์โดยกระบอกพูดอยู่ห่างเกินไป จะทำให้ระบบการรับฟังไม่แจ่มแจ้ง ซึ่งจะเกิดผลต่อการปฏิบัติงานได้

10. ต้องการให้นายจ้างเสริมขวัญและกำลังใจ เป็นหลักจิตวิทยาทั่วไปที่เลขานุการทุกคนอยากได้ กำลังใจและได้รับการยกย่องชมเชยจากนายจ้างของตนให้มาก เพราะเลขานุการเป็นผู้ที่ร่วมทำงานอย่างใกล้ชิด นายจ้างไม่ควรจะไปมองเห็น เลขานุการของผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ ในหน่วยงานเดียวกันนั้นดีกว่าเลขานุการของตน

ทั้งสิบประการนี้ ถ้านายจ้างหรือผู้บังคับบัญชาได้มีอยู่ในตัว ก็จะก่อให้เกิดความพึงใจแก่เลขานุการได้ และพร้อมที่จะให้ความจงรักภักดีอย่างแท้จริงและเต็มใจ

#### 1.4 การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง

ความขัดแย้ง หมายถึง การที่มีทัศนคติและความคิดที่แตกต่างกันของบุคคล 2 ฝ่าย หมายถึง ผู้บังคับบัญชาซึ่งมักจะก่อให้เกิดความเสียหาย และขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการทำงานร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับการขาดขวัญและกำลังใจ จะเห็นได้จากพนักงานระดับหัวหน้าจะมีอำนาจในการบังคับให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งส่งผลต่อการต่อต้านรวมไปถึงความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นตามมา พนักงานระดับหัวหน้ามักจะใช้กลยุทธ์ในการจัดการความขัดแย้งแบบชนะแพ้ โดยที่พนักงานระดับหัวหน้าจะเป็นฝ่ายชนะ ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการจะเป็นฝ่ายแพ้ (Lee, 1993)

ทั้งนี้ การแก้ไขปัญหาคความขัดแย้ง ถ้ามีลักษณะดังกล่าว ย่อมก่อให้เกิดการทำงานที่ขึ้นอยู่กับความหวาดกลัว และอาจจะส่งผลต่อการต่อต้านในอนาคต สำหรับแนวทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งที่ดีมีลักษณะดังนี้ (Blake Shepard และ Mouton, 1964)

การจัดการความขัดแย้งแบบวิธีแพ้-แพ้ (Lose-Lose Conflict Solution)

การจัดการความขัดแย้งแบบวิธีชนะ-ชนะ (Win-Win Conflict Solution)

การจัดการความขัดแย้งแบบวิธีชนะ-แพ้ (Win-Lose Conflict Solution)

แต่ทั้งนี้รูปแบบการจัดการความขัดแย้งที่ดี ควรจะมีลักษณะที่ทุกฝ่ายควรชนะ ซึ่งจะส่งผลต่ออุปสรรคและปัญหาวิกฤตไปพร้อมกันได้ นั้นหมายถึงองค์การประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาของ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540) พบว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อผลของการกระทำอะไรก็ตาม ของฝ่ายหนึ่งไปกระทบกระเทือนฝ่ายตรงข้าม ความขัดแย้งนั้นจะทำให้บังเกิดผลขึ้นได้ทั้งในทางดีหรือไม่ดี ถ้าทุกฝ่ายมองความขัดแย้งหรือเหตุการณ์นั้นในทางดีด้วยค่านิยมที่ใกล้เคียงกัน พยายามที่จะรักษาความคงอยู่ร่วมกันเอาไว้ให้ได้ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน มองกันในแง่ดี สร้างเสริมความพอใจร่วมกันและยอมรับวิธีการแก้ความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายนำเอามาใช้ ซึ่งถ้าได้ผลดีก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งนั้นก็กลายเป็นสิ่งสร้างสรรค์นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้ ในทางตรงข้าม บางครั้งความขัดแย้งเป็นสิ่งที่รุนแรงน่าสะพึงกลัว กระทบกระเทือนความเป็นระเบียบของกลุ่มและประสิทธิภาพของกลุ่ม ถ้ามีมากก็อาจจะถึงกับทำลายเสถียรภาพจนถึงกับเป็นการทำลายกลุ่มให้แตกสลายไปได้

### ชนิดของความขัดแย้ง

วิจิตร วรุตบางกูร (2531) พบว่าความขัดแย้งมี 2 ชนิด คือ การแข่งขันและการทำลาย

การแข่งขัน ในสถานการณ์ของการแข่งขันนั้น ทุกฝ่ายยังมีความสัมพันธ์กันอยู่ เนื่องจากยังยอมอยู่ภายใต้กฎระเบียบร่วมกัน เมื่อทุกฝ่ายต้องการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายของฝ่ายตนที่ตกลงกันไม่ได้ จึงเกิดการแข่งขันกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ฝ่ายของตนต้องการ ภายใต้กฎเกณฑ์ที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ทุกฝ่ายจึงยอมรับกฎเกณฑ์นั้น การแข่งขันนั้นจะสิ้นสุดลงเมื่อทำให้เกิดผู้ชนะ และ ผู้แพ้ ที่แท้จริง ความขัดแย้งชนิดนี้เราจะเห็นอยู่เสมอ ๆ เช่น การแข่งขันกีฬา ทุกฝ่ายมุ่งที่จะเอาชนะกันให้ได้มากกว่าที่จะมุ่งทำหันทำลายประหัตประหารกัน เมื่อเกิดการแพ้-ชนะแล้วทุกฝ่ายก็ยอมรับ

การทำลาย เกิดขึ้นเมื่อทุกฝ่ายหรือทั้งสองฝ่ายไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หรือกติกาที่ตกลงกันไว้แล้วแต่ต้น จึงไม่มุ่งที่จะเอาชนะกันโดยวิธีการแข่งขันกันเลยตั้งแต่ต้น แต่มุ่งที่จะเอาชนะกันโดยวิธีการทำลาย ทำอันตรายฝ่ายตรงข้าม โดยวิธีการต่างๆ ที่ต้องฉกฉวยโอกาสเฉพาะหน้าให้ได้รวดเร็วหรือมากที่สุด ซึ่งจะอยู่ภายใต้บรรยากาศของความเครียด ความโกรธและความกลัว ทุกฝ่ายที่ต่อสู้ประหัตประหารกันจะไม่สนใจหรือคำนึงถึงคำว่า เหตุผล แต่จะกระทำหรือมีพฤติกรรมที่มุ่งจะให้ฝ่ายของตนบรรลุเป้าหมาย ที่จะทำให้ฝ่ายตรงข้ามพ่ายแพ้ ตัวอย่างที่ชัดเจนของความขัดแย้งแบบการทำลาย ได้แก่ การสงคราม

## สาเหตุของความขัดแย้ง

อรุณ รักรธรรมและประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2527) พบว่าสาเหตุของความขัดแย้งที่สำคัญมี 9 ประการ ดังต่อไปนี้

### 1. อำนาจหน้าที่ไม่ชัดเจน

การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะอยู่ร่วมกันภายในองค์การ หรือมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเรียบร้อยราบรื่น ต้องมีการแสดงขอบเขตของความรับผิดชอบ หรือหน้าที่กับอำนาจของแต่ละฝ่าย หรือแต่ละคนที่กระจ่างชัดเจน ทุกฝ่ายจะต้องรับรู้ ยอมรับและปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายหรือกำหนดไว้ ถ้าเกิดความไม่กระจ่างชัดขึ้นมาเมื่อไร จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

### 2. ความสนใจที่ขัดกัน

ถ้าเกิดมีความสนใจที่ขัดกันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลขึ้นมา คือ เมื่อมีทรัพยากรที่หายากหรือมีจำนวนน้อย แต่ละฝ่ายก็ต้องการที่จะได้จำนวนมาก ตกลงจัดสรรปันส่วนให้เป็นที่พอใจของทุกฝ่ายไม่ได้ ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น

### 3. การขาดความอิสระในการทำงาน

ในการบริหารองค์การ จะต้องมีการกำหนดความรับผิดชอบ ขอบเขตของอำนาจและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานและแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน จะทำให้มองเห็นได้ว่าหน่วยงานใดหรือตำแหน่งใดมีอิสระในการตัดสินใจและการปฏิบัติงานแค่ไหนไปพร้อม ๆ กันด้วย

### 4. ความหลากหลายของระดับต่าง ๆ ในองค์การ

องค์การยิ่งใหญ่ก็หมายความว่า มีความรับผิดชอบและมิจานที่จะต้องปฏิบัติมาก ก็จำเป็นที่จะต้องมีโครงสร้างที่แบ่งออกเป็นหน่วยงานระดับต่าง ๆ มากระดับ มากหน่วยงาน มีบุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งและระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้มีการจำแนกแจกแจงอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งแต่ละระดับอย่างกว้างขวาง ความหลากหลายของปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวสามารถสร้างความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ ขึ้นได้อย่างแน่นอน เนื่องจากคนหมู่มากก็ย่อมมีความคิด ความสนใจ ค่านิยม การตัดสินใจ ฯลฯ ที่แตกต่างกันได้

### 5. ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม

ความสัมพันธ์ทั้งภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มดี หรือลึกซึ้งแค่ไหน มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่ม และ ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการของสมาชิกภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มความสัมพันธ์ นั้นเป็นของดี แต่ในบางครั้ง หรือโดยทางอ้อมก็อาจจะทำให้เกิดสิ่งที่ตรงกันข้าม คือ ความขัดแย้งขึ้นได้

การที่จะป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์เช่นนั้น และประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะต้องให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย จนถึงการทำงานกับการประเมินผล ทุกคนจะต้องช่วยกันคิดช่วยกันตัดสินใจ จนถึงร่วมกันแก้ปัญหา เมื่อความร่วมมือเพิ่มขึ้น ความขัดแย้งก็จะลดลง



6. ความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการเป็นอัตราส่วนกลับกันกับความขัดแย้ง ถ้าความสัมพันธ์ภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มดีมีความเป็นกันเองดีมาก แสดงว่ามีความขัดแย้งน้อย ถ้าความสัมพันธ์แบบไม่เป็นทางการมีน้อย จะทำให้มีความขัดแย้งเกิดขึ้นได้มาก เพราะถ้ามีความไม่เข้าใจอะไรต่อกันแล้วสามารถพูดกันให้เข้าใจกันรู้เรื่องกัน ความขัดแย้งต่อกันก็จะไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าไม่สามารถพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองได้ เมื่อมีความไม่เข้าใจกันเกิดขึ้นก็ไม่สามารถจะมาพูดจาตกลงกันให้เข้าใจได้ ความขัดแย้งได้เริ่มต้นขึ้นแล้ว และจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ไปเรื่อย ๆ

#### 7. การต้องการความเห็นที่เป็นเอกฉันท์

การประชุมหรือการตัดสินใจของกลุ่มในเรื่องใดก็ตาม ที่ต้องการความเห็นตรงกันแล้วสมาชิกทุกคนยกมือให้ แสดงว่า เห็นด้วยเป็นเอกฉันท์นั้น อย่าคิดว่าสมาชิกทุกคนเห็นด้วยร้อยเปอร์เซ็นต์ จะต้องมีส่วนที่ไม่เห็นด้วยแต่ไม่แสดงออก แต่ก็ยกมือให้ ซึ่งอาจจะเป็นด้วยเหตุผลหลายประการ ภายใต้ความเห็นที่เป็นเอกฉันท์จะต้องมีความไม่เห็นด้วย หรือความขัดแย้งซ่อนเร้นอยู่ด้วยอย่างแน่นอน แต่ถ้าที่ประชุม หรือผู้นำของกลุ่มต้องการความเห็นที่เป็นเอกฉันท์อยู่เรื่อย ๆ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นแต่ละครั้งแต่ถูกเก็บกดอยู่นาน ๆ และมากขึ้น ๆ อาจจะระเบิดออกมาอย่างรุนแรงขึ้นมาเมื่อไรก็ได้พยายามใช้วิธีอื่นสลับกัน เช่น การโหวตหรือออกเสียงลงคะแนน หรือพยายามให้คำวินิจฉัยด้วยเหตุผลต่าง ๆ

#### 8. กฎระเบียบ

ความหมายของกฎระเบียบ ณ ที่นี้มีความหมายตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การกำหนดมาตรฐาน ข้อบังคับ กฎระเบียบ ตลอดจนถึงกฎหมายของบ้านเมือง กฎระเบียบทำให้บังเกิดผลขึ้นได้ 2 ทาง ทั้งทางดีและไม่ดี

ประการแรก กฎระเบียบเป็นปัจจัยที่เพิ่มการควบคุม ซึ่งจะทำให้เกิดการต่อต้าน ขึ้นมาอย่างแน่นอน ทั้งนี้เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่เมื่อมีการกดขี่ก็จะเกิดการดัน โดยเฉพาะกฎระเบียบที่หมุ่คณะกำหนดขึ้นเอง จะได้รับการไม่ยอมรับหรือการต่อต้านได้มากกว่ากฎระเบียบที่กำหนดขึ้น โดยหน่วยงานที่อยู่เหนือขึ้นไปหน่วยงานที่บังคับบัญชา หรือกฎหมายของบ้านเมือง

ประการที่สอง เป็นผลในทางดี กฎระเบียบสามารถ ลดข้อขัดแย้ง ซึ่งมีทำที่ที่จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลกับลดความต้องการที่ไม่มีเหตุผลได้ เพราะทุกฝ่ายอยู่ภายใต้กฎระเบียบอันเดียวกัน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

#### 9. การไม่แก้ไขความขัดแย้ง

เมื่อเกิดความขัดแย้งแม้แต่เล็กน้อย ๆ น้อย ๆ จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขโดยเร็วที่สุด มิฉะนั้น ความขัดแย้งนั้นจะเพิ่มขึ้น ๆ ใหญ่ขึ้น ๆ เรื่อย ๆ การแก้ความขัดแย้งไม่ว่าจะเป็นภายในกลุ่มหรือระหว่างกลุ่ม เป็นหน้าที่ของผู้นำหรือผู้บริหารโดยตรง ผู้นำบางคนเข้าใจและดำเนินการแก้ไขทันที ตั้งแต่มีทำที่ว่าจะเกิดความขัดแย้งหรือเมื่อเริ่มเกิดความขัดแย้ง แต่ผู้นำบางคนไม่มีความสามารถในการแก้หรือไม่ชอบแก้ข้อขัดแย้ง จึงกดเก็บหรือซุกซ่อนความขัดแย้งนั้นเอาไว้ ทำให้มองดูเหมือนว่าไม่มีความขัดแย้ง บางคนก็พยายามหนีความขัดแย้ง หรือบางคนก็ใช้วิธีประนีประนอม

ความขัดแย้งเรื่องหนึ่งอาจจะเกิดจากสาเหตุเดียว หรืออาจจะเกิดจากหลายสาเหตุรวมกันก็ได้ และสาเหตุเรื่องเดียวอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นหลาย ๆ เรื่องก็ได้เช่นกัน

### ผลของความขัดแย้ง

จากการศึกษาของ วิจิตร วรุตบางกูร (2531) พบว่าผลของความขัดแย้ง จะสร้างความรู้สึกให้เกิดขึ้นได้หลายประการ เช่น ฝ่ายหนึ่งพอใจอีกฝ่ายไม่พอใจ พอใจทั้งสองฝ่าย หรือ ไม่พอใจทั้งสองฝ่าย การที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่แตกต่างกันได้เช่นนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัย 3 ประการ ได้แก่

มาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้เป็นเครื่องวัด

การตัดสินใจของแต่ละฝ่าย และ

เกณฑ์ต่าง ๆ ที่แต่ละฝ่ายได้กำหนดขึ้น

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นแล้วจะทำให้บังเกิดผลที่สำคัญ 2 ทาง คือ

ผลในทางไม่ดี ได้แก่ การแพ้-ชนะ เกิดจากการตกลงกันไม่ได้ การแข่งขัน หรือการต่อสู้ จะมีฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ชนะ ซึ่งพอใจและอีกฝ่ายหนึ่งเป็นผู้แพ้ จะต้องเป็นฝ่ายไม่พอใจ

ผลในทางดี ที่สำคัญ คือ การแก้ปัญหา เกิดขึ้นเมื่อทั้งสองฝ่ายตกลงกันได้จนเป็นที่พอใจและยอมรับซึ่งกันและกัน นั่นคือ ชนะทั้งคู่ ไม่มีฝ่ายใดเป็นผู้แพ้ หรืออาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการชนะ-ชนะ ทั้งสองฝ่ายพอใจ และยังมีผลดีอื่นอีก

### ผลดีของความขัดแย้ง

ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์ (2527) พบว่าการพยายามแปรเปลี่ยนผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นนั้นให้เป็นไปในทางดี จะเป็นวิธีการที่ดีและถูกต้องที่สุด ผลดีของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นมี 4 ประการดังต่อไปนี้

#### 1. การลดความขัดแย้งที่รุนแรงให้เบาลง

การกีฬาเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถแปรเปลี่ยนความขัดแย้งให้เป็นไปในทางที่ดี ทำให้เกิดความสนุกสนานและลดความตึงเครียดของทุกฝ่าย การแพ้-ชนะที่เกิดขึ้นจากการแข่งขันกีฬา จะมีผลต่อความรู้สึกของผู้แข่งขันไม่มากนัก เนื่องจากการเป็นผู้แพ้ในการแข่งขันนั้นไม่ได้ทำให้ตนเองรู้สึกขาดความสำคัญ ตนเองไม่มีค่าหรือลดสถานภาพของตนเองลงไป ผู้ที่มีพฤติกรรมก้าวร้าวในการแข่งขันก็จะถูกบังคับให้ต้องปฏิบัติไปตามกฎกติกา เป็นการสร้างวิธีการแก้ปัญหาซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายวิธีหนึ่ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลของความขัดแย้งที่จะออกมาในรูปแบบของการทำลาย

#### 2. การกระตุ้นให้ค้นหาวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ

เมื่อเกิดความไม่เข้าใจกันหรือไม่สามารถจะตกลงกันได้ การเปลี่ยนแปลงหรือเบี่ยงเบนจากทางลบ อันได้แก่ ความเครียดของทั้ง 2 ฝ่ายที่จะเอาชนะกัน ให้เป็นไปในทางบวก ให้กลายเป็นตัวกระตุ้นให้ทุกฝ่ายเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ สำหรับการแก้ความขัดแย้งหรือปัญหา ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย ทุกฝ่ายจะมีความรู้สึกว่าเป็นผู้ชนะ ไม่มีใครแพ้

### 3. มีการเกาะกลุ่มกันเหนียวแน่นขึ้น

เป็นธรรมชาติของมนุษย์อย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีการเกาะกลุ่มกันอย่างเหนียวแน่นมั่นคงยิ่งขึ้นเมื่อจะต้องมีการต่อสู้ ไม่ว่าจะเป็นการต่อสู้กับอีกฝ่ายหนึ่งหรือการต่อสู้กับอะไรก็ตาม และจะมีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานดีขึ้น

ในระหว่างที่เกิดมีความขัดแย้งกับกลุ่มอื่น สมาชิกของกลุ่มจะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน และมีความสามัคคีกันมากกว่าปกติ ทุกคนภายในกลุ่มจะมีความรู้สึกที่ดีต่อกลุ่ม และประเมินสถานการณ์ต่างๆ ของกลุ่มในทางดี แต่มักจะประเมินฝ่ายตรงข้ามในทางลบ จะไม่พยายามทำความเข้าใจฝ่ายตรงข้าม มีความรู้สึกว่าเป็นปฏิปักษ์และเป็นไปในแง่ไม่ดีเสียทุกอย่าง ถ้าเป็นของฝ่ายตรงข้าม เนื่องจากการมีอคติอยู่ในใจ เป็นความประมาทที่ปิดกั้นความเป็นจริงของตัวเองหรือฝ่ายของเรา นี้กว่าเก่งอยู่เรื่อย ทั้งๆ ที่มีข้อบกพร่องมากแต่เรามองไม่เห็นตัวเอง ความคิดที่เกิดขึ้นเช่นนี้จะขัดขวางตัวเองและคนอื่นภายในกลุ่ม ในการที่จะค้นหาความจริงหรือความเข้าใจที่แท้จริง ในสถานการณ์เช่นนี้ทำให้การยอมรับข้อตกลงกับฝ่ายตรงข้ามเป็นไปด้วยความยากลำบาก การแก้ปัญหาหรือความขัดแย้งระหว่างกลุ่มจะทำได้ยากยิ่งขึ้น

### 4. มาตรการที่ใช้วัดอำนาจและความสามารถ

ความขัดแย้งทำให้เกิดการสร้างมาตรการที่นำมาใช้ในการวัดได้ ในการแข่งขันถ้ามีกฎ ระเบียบ กติกาที่ชัดเจน การตัดสินใจฝ่ายใดชนะฝ่ายใดแท้เป็นเรื่องที่ย่าง การแปลผลที่ถูกต้องเที่ยงธรรมเป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับและมีคุณค่า แต่ถ้าไม่มีมาตรการที่แน่นอนเที่ยงตรง จะเกิดอำนาจแฝงขึ้นในฝ่ายต่างๆ ในขณะที่ความขัดแย้ง การบังคับ การควบคุม หรือการกดดัน จะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายหนึ่งมีอำนาจเหนืออีกฝ่ายหนึ่งอย่างชัดเจน

ในกระบวนการของการแก้ปัญหาต้องการความมีอำนาจหน้าที่เท่าเทียมกันของทุกฝ่าย ดังนั้น ถ้าฝ่ายใดไม่ต้องการให้เกิดมีความกดดันจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จะต้องพยายามที่จะหาทางสร้างอำนาจที่เท่าเทียมกันให้เกิดขึ้นในทุกฝ่ายให้ได้

### การจัดความขัดแย้ง

เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นมาจากสาเหตุ 9 ประการดังกล่าวมาแล้ว ประกอบกันเข้ากับความเข้าใจของผู้เกี่ยวข้องต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้นดีแค่ไหน และลักษณะของกลุ่มร่วมกับความรู้สึกกับท่าทีหรือเจตคติของกลุ่มต่างๆ เป็นไปในทางที่ดีหรือไม่ดีแค่ไหน วิจิตร วรุตบางกูร (2531) พบว่าจะเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมา 3 ประการ

ประการแรก ได้แก่ การเก็บกดความขัดแย้ง เมื่อยังมีความขัดแย้งดำเนินไปเรื่อยๆ ยังไม่มีการแก้ไขหรือยังแก้ไขไม่ได้ บางคนหรือบางกลุ่มก็เลยพยายามหาทางหลีกเลี่ยงความขัดแย้งนั้น โดยทำเป็นมองไม่เห็นว่ามีความขัดแย้ง พยายามคิดว่าไม่มีความขัดแย้งหรือปัญหา หรืออาจเลือกมองเฉพาะความขัดแย้งที่ตนสนใจเท่านั้น ส่วนที่ไม่สนใจจะไม่คำนึงถึง โดยทำเป็นมองไม่เห็นหรือพยายามคิดว่าไม่มีความขัดแย้งอื่นๆ นี้คือ การเก็บกดหรือซุกความขัดแย้งเอาไว้ ถ้าทำเช่นนี้ไป

เรื่อย ๆ ไม่พยายามแก้ไขหรือแก้แต่เพียงบางส่วน ความขัดแย้งหรือปัญหาก็จะสะสมมากขึ้น ๆ วันหนึ่งจะต้องระเบิดออกมาอย่างที่แก้ไขได้

การประนีประนอม เป็นอีกวิธีหนึ่งของการทำให้ความขัดแย้งสิ้นสุดหรือจบลงไป ซึ่งมักจะมีข้อตกลงเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กัน มิฉะนั้น ความร่วมมือระหว่างกลุ่มที่เกิดขึ้นจะยังมีลักษณะที่เป็นปฏิปักษ์กันอยู่ในที่ กลุ่มหนึ่งมักจะคิดว่าฝ่ายของตนให้ไปมากกว่าที่ได้รับ หรือมีแต่เสีย ไม่เห็นได้รับอะไรเลย หรือทั้งสองฝ่ายก็คิดว่าตนเป็นผู้แพ้ กลุ่มก็พยายามคิดที่จะต่อรองให้ได้มากขึ้นถ้ามีการต่อสู้ครั้งต่อไป ผลที่เกิดตามมาก็คือ ความเชื่อถือไว้วางใจกันกับความร่วมมือลดลง การสื่อสารบิดเบือน ทั้งสองฝ่ายจะยึดถือเอาตัวเองเป็นที่ตั้ง โดยวิธีการนี้มองดูรู้สึกว่าการขัดแย้งนั้นได้ถูกแก้ไขหายไปหมดแล้ว แต่ที่จริงแล้วความขัดแย้งนั้นยังไม่หมดไป แต่มันถูกกดให้ไปซ่อนลึกลงอยู่ในจิตใจของบางคน หรือบางกลุ่มที่ยังมีความคิดดั่งที่กล่าวมาแล้ว และถ้าใช้วิธีการประนีประนอมเพื่อแก้ความขัดแย้งอยู่เรื่อย ๆ ความขัดแย้งส่วนที่ยังเหลือซ่อนอยู่นั้นก็จะสะสมมากขึ้น ๆ จนอาจจะระเบิดขึ้นในวันใดวันหนึ่ง เช่นเดียวกับการเก็บกดความขัดแย้งก็ได้

วิธีสุดท้ายของการขจัดความขัดแย้ง คือ การแก้ปัญหา เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ในขั้นสุดท้ายที่ดีที่สุด เพราะทำให้ทุกฝ่ายพอใจในสิ่งที่ตนได้รับ ทำให้ทุกฝ่ายมีความรู้สึกว่าเป็นผู้ชนะกลุ่มต่างๆ จะมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การร่วมมือประสานงานกันดีขึ้น เชื่อมถือกันมากขึ้น การสื่อสารมีความถูกต้องแม่นยำสมบูรณ์และไม่ยึดถือตนเองเป็นที่ตั้ง กระบวนการแก้ปัญหาจะช่วยทำให้ทุกคนยอมให้ข้อผูกมัดของตนเองอย่างเต็มที่ในการตกลงกัน

## การแก้ปัญหา

กระบวนการแก้ปัญหาประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ตามที่ Jandit (1985) กล่าวถึงจะมีขั้นตอนดังนี้

1. การระบุปัญหา
2. สภาพและขอบเขตของปัญหา
3. การวิเคราะห์และการค้นหาสาเหตุของปัญหา
4. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา
5. วิธีการค้นหาสาเหตุของปัญหา
6. การแก้ปัญหา

### 1. การระบุปัญหา

Likert (1976) พบว่าในการแก้ปัญหาจะต้องระบุปัญหาให้ได้อย่างแน่ชัดก่อน เราจึงจะแก้ไขได้ตรงปัญหา

ปัญหา คือ การที่สิ่งซึ่งจะเกิดขึ้น มีที่ท่าหรือแนวโน้มว่าจะไม่ตรงกับสิ่งที่เราต้องการจะให้เกิดขึ้น

จากคำจำกัดความนี้ จะเห็นว่าปัญหามีลักษณะอยู่ 3 ประการ คือ เป็นเรื่องของอนาคต ตั้งในคำนิยามมีคำว่า จะ นั่นก็คือ ถ้าไม่มีอนาคตจะไม่มีปัญหา ถ้าเรานิ่งเฉยอยู่กับที่ ไม่คิดจะทำอะไรก็จะไม่เกิดปัญหาขึ้น เป็นเรื่องของการเบี่ยงเบน เพราะมีที่ท่า หรือแนวโน้ม ซึ่งเป็นเรื่องของการเบี่ยงเบน มีภาวะไม่แน่นอน คือ ไม่ตรงกับสิ่งที่เราต้องการจะให้เกิดขึ้น

## 2. สภาพและขอบเขตของปัญหา

Katz และ Robert (1978) กล่าวว่าเมื่อได้ระบุปัญหาที่แน่นอนแล้ว จะต้องอธิบายให้เห็นจริงว่าสิ่งที่ระบุนั้น คือ ปัญหาที่แท้จริง ปัญหานั้นมีสภาพหรือลักษณะอย่างไร ปัญหานั้นใหญ่โตหรือมีขอบเขตแคไหน โดยจะต้องอธิบายสภาพและขอบเขตของปัญหาโดยชี้ให้เห็น 4 ประเด็น ต่อไปนี้

สิ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ถ้าเราไม่ทำอะไรอย่างหนึ่งอย่างใด ในการแก้ไขหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยยังคงปล่อยให้ปัญหานั้นต่อไป โดยบรรยายให้เห็นใน 2 ลักษณะ

- สิ่งที่เกิดขึ้นมาแล้วในอดีตจนถึงปัจจุบันเป็นอย่างไร
- สิ่งซึ่งคาดว่าจะเกิดขึ้นต่อไป ถ้าไม่ทำการแก้ไขหรือกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด เพื่อ

ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

สิ่งซึ่งต้องการให้เกิดขึ้น พยายามอธิบายด้วยคำพูดหรือตัวหนังสือที่แสดงลักษณะที่สามารถวัดได้ หรือหาทางที่จะวัดให้ได้

ระยะเวลาของปัญหา ในการบรรยายสภาพของปัญหา ควรจะกล่าวถึงระยะเวลาที่ปัญหานั้นจะคลุ้มไปถึงไว้ด้วย

## 3. การวิเคราะห์และการค้นหาสาเหตุของปัญหา

Likert และ Jame (1976) พบว่าในการระบุปัญหาจะต้องระวังไม่ให้เกิดการสับสนระหว่างตัวปัญหา อาการของปัญหา และสาเหตุของปัญหาเมื่อระบุปัญหาได้แล้ว พร้อมทั้งอธิบายลักษณะของปัญหาว่ามีสภาพและขอบเขตเป็นอย่างไร อันดับต่อไปที่จะต้องกระทำก็คือ ต้องค้นหาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหานั้นต่อไป

ในการค้นหาสาเหตุของปัญหา อาจจะพบ ปัญหาย่อยๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของปัญหาที่กำลังค้นหาสาเหตุอยู่นั้น อาจจะพบสิ่งที่ไม่ใช่ปัญหา แต่เป็น ข้อจำกัด (Constraints) ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาได้ และอาจจะพบ สิ่งที่ประสม (Interface) ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดข้อขัดข้องต่างๆ ได้เช่นเดียวกัน

#### 4. การกำหนดวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา

Simerly และ Associates (1987) กล่าวว่าการค้นหาสาเหตุของปัญหามี 4 วิธี คือ ใช้หลักของเหตุ-ผล ใช้ชื่อของปัญหาหรือความเบี่ยงเบน เป็นผลแล้วพิจารณาดูว่าผลที่ได้มานั้นเกิดจากสาเหตุอะไร

**ใช้ประสบการณ์** ความรู้ความชำนาญที่เกิดจากการคลุกคลีกับงานประเภทใดประเภทหนึ่งนานๆ ย่อมก่อให้เกิดความคุ้นเคย มีความรู้ความชำนาญสำหรับงานประเภทนั้น จึงทำให้สามารถที่จะรู้สาเหตุของปัญหาของงานประเภทนั้นได้ดีกว่าคนอื่น ฉะนั้น ในการแก้ปัญหานั้นๆ ควรจะมีผู้รู้และมีประสบการณ์ในเรื่องนั้นเข้าร่วมพิจารณาด้วย

**ใช้ความคิดสร้างสรรค์** มนุษย์ทุกคนจะมีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถ้ามีโอกาสเขาจะแสดงออก ฉะนั้น ถ้ามีการ ระดมสมอง (Brain Storming) ปลดปล่อยให้ทุกคนแสดงความคิด ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นออกมาอย่างอิสระ จะทำให้ได้ความคิดแปลกๆ ใหม่ๆ จากสมองของคนในกลุ่มนั้น

##### ข้อจำกัดและสิ่งที่ประสบ

ข้อจำกัดและสิ่งที่ประสบไม่ใช่เป็นสาเหตุของปัญหาโดยตรง แต่ก็ก่อให้เกิดปัญหาได้ ข้อจำกัดเป็นปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุม ซึ่งทำให้ไม่สามารถที่จะจัดการหรือเปลี่ยนแปลงได้ ข้อจำกัดและสิ่งที่ประสบนั้นมีทั้ง *ข้อจำกัดเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ* เช่น ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม การเมือง เศรษฐกิจและสังคม

อีกปัจจัยหนึ่ง คือ *ข้อจำกัดเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในองค์การ* อันได้แก่ โครงสร้างขององค์การ การบริหารองค์การ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การดำเนินงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถก่อให้เกิดปัญหาได้

เมื่อดำเนินงานไปแล้วอาจจะ *ประสบสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินการ* จำเป็นที่จะต้องแก้ไขอิทธิพลนั้นด้วย

#### 5. วิธีการค้นหาสาเหตุของปัญหา

Schellenberg (1982) พบว่าภายหลังจากที่สามารถระบุปัญหาและค้นหาสาเหตุของปัญหาได้ชัดเจนแล้ว ก่อนที่จะลงมือแก้ปัญหาก็จะต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าจะแก้ปัญหานั้นๆ แค่นั้น ถ้ามีปัญหามากหลายเรื่อง เราจะแก้ปัญหากทุกเรื่องหรือแก้เพียงบางเรื่อง จะแก้เรื่องใดบ้างและเรื่องใดก่อนเรื่องใดหลัง

วัตถุประสงค์แบ่งกว้างได้เป็น 2 ระดับ ในการวางแผนงานระดับนโยบายและระดับกลยุทธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแผนงานกว้างๆ ก็ต้องกำหนดวัตถุประสงค์กว้างๆ สำหรับกลวิธีการดำเนินงานเป็น

วัตถุประสงค์ทั่วไป เมื่อถึงขั้นวางแผนงานโครงการอย่างละเอียด ก็จะต้องถ่ายทอดวัตถุประสงค์ทั่วไปนั้นออกมาให้เห็นเฉพาะเจาะจงเป็นเรื่อง ๆ ไป เป็นวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละแผนงาน

วัตถุประสงค์เฉพาะ หมายถึง ความต้องการที่จะให้บรรลุในระดับที่ถัดมาจากวัตถุประสงค์ทั่วไป โดยถ่ายทอดวัตถุประสงค์ทั่วไปออกมาให้จำเพาะเจาะจงยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ดีจะมีลักษณะ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

เป็นสายลักษณะอักษร

ง่ายและชัดเจนต่อการเข้าใจของบุคคลทั่ว ๆ ไป

ท้าทาย

สามารถทำให้สำเร็จได้

สามารถวัดได้ในเรื่องของเวลา ปริมาณ คุณภาพ และสถานที่

วัตถุประสงค์ที่สามารถแสดงออกมาในลักษณะที่บอกถึงความจำเป็น เร่งด่วน เป็นผลดีต่อบุคคล หน่วยงาน สังคม หรือประเทศชาติ ปัญหาที่มีวัตถุประสงค์ประเภทนี้จะได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการแก้ไขทันที

## 6. การแก้ปัญหา

Sheellenberg (1982) พบว่าในการแก้ปัญหา จำเป็นที่จะต้องค้นหาวิธีหรือทางเลือกในการแก้ปัญหาให้ตรงจุดว่ามีกี่วิธี อะไรบ้าง ให้ได้ทางเลือกหรือวิธีที่จะใช้แก้ปัญหาให้มากที่สุด เช่น ค้นได้ 10 วิธี แล้วคัดเลือกกว่าวิธีใดที่ดีที่สุด ตรงจุดที่สุด ได้ประโยชน์ที่สุด เช่น เลือกได้ 6 วิธี อีก 4 วิธี ก็ตัดทิ้งไป จัดเรียงลำดับทางเลือก 6 วิธีนั้นว่าจะทำอะไรก่อนหลัง หรือจะทำเรื่องใดพร้อมๆ กับเรื่องอะไรบ้าง

แนวทางค้นหาทางเลือกในการแก้ปัญหา

มี 3 แนวทางดังต่อไปนี้

ในระยะของการค้นหาทางเลือกนี้ เป็นระยะที่ ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์โดยการระดมสมองมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อที่จะนำมาคัดเลือกหาวิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีร่วมกัน สำหรับใช้เป็นวิธีการแก้ปัญหาต่อไป

แก้ที่สาเหตุของปัญหา อาจจะพบวิธีแก้ปัญหาหลายวิธี สำหรับสาเหตุหนึ่งของปัญหา ปัญหาเรื่องหนึ่งอาจจะเกิดจากหลายสาเหตุ จึงต้องพยายามค้นหาวิธีแก้ปัญหาของแต่ละสาเหตุ ซึ่งในขั้นสุดท้ายก็จะได้วิธีการแก้ปัญหาหลายวิธีสำหรับปัญหาเรื่องนั้น

ในการเลือกวิธีการแก้ปัญหานั้น เราจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ หลายประการ ได้แก่

- เทคโนโลยีที่สามารถจะนำมาใช้ได้
- แนวทางปฏิบัติที่สามารถเป็นไปได้
- ลักษณะและการบริหารองค์การ

- งบประมาณที่จะนำมาใช้ได้

ทรัพยากรอื่น ๆ รวมทั้งบุคลากรที่สามารถจะนำมาใช้ได้

ถ้าไม่คำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว เราอาจพบว่าทางเลือกในการแก้ปัญหาที่เราเลือกเอาไว้แล้ว บางครั้งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น ต้องใช้เทคโนโลยีสูงและมีราคาแพงเกินไป ลักษณะการบริหารองค์การไม่เอื้ออำนวยให้ทำเช่นนั้น งบประมาณไม่พอ ต้องใช้คนที่มีทักษะเฉพาะทางซึ่งหาได้ยาก เป็นต้น

การกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้เลือกวิธีแก้ปัญหา

ในการแก้ปัญหาแต่ละเรื่องหรือแต่ละโครงการ อาจจะมีเกณฑ์สำหรับการตัดสินใจเพื่อเลือกวิธีการแก้ปัญหาไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์เฉพาะของแต่ละโครงการ ฉะนั้น จึงจำเป็นต้องตรวจสอบความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ เฉพาะของโครงการนั้นให้แน่ชัดก่อนที่จะกำหนดเกณฑ์สำหรับแก้ปัญหา โดยจะต้องไม่มีอคติและต้องตรงประเด็น

ปัจจัยต่าง ๆ โดยทั่วไปที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกวิธีปัญหา มีดังต่อไปนี้

นโยบาย นโยบายทั่วไปและนโยบายเฉพาะ เช่น นโยบายในการแก้ปัญหาการขาดอาหารของเด็กกลุ่มวัยเรียน เป็นต้น

เทคนิค เทคนิคที่นำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาวีธีหนึ่งอาจจะเหมาะสมกว่าอีกวิธีหนึ่ง หรือเทคนิคแบบหนึ่งเสี่ยงต่อความล้มเหลวน้อยกว่าอีกแบบหนึ่ง จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามเลือกใช้วิธีที่เห็นว่ามีเทคนิคที่ดีและเหมาะสมที่สุด

ค่าใช้จ่าย ในการเลือกวิธีแก้ปัญหา จะต้องคำนึงถึงราคาหรือค่าใช้จ่ายของวิธีปฏิบัติที่ต่างกันว่าจะมีค่าใช้จ่ายต่างกันเท่าใด วิธีที่ดีที่สุด คือ วิธีที่มีค่าใช้จ่ายต่ำที่สุดแต่ได้ผลดีที่สุด

ระยะเวลา จะต้องคำนึงถึงระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน วิธีการแก้ปัญหาที่ใช้เวลาน้อยกว่าย่อมดีกว่า ในการแก้ปัญหาเรื่องเดียวกัน

วิธีปฏิบัติในการแก้ปัญหา การปฏิบัติวิธีหนึ่งจะสำเร็จได้ในตัวเอง ในเวลาที่กำหนด การปฏิบัติบางอย่างจะต้องใช้วิธีการและระยะเวลาเป็นขั้นตอนจึงจะครบถ้วนกระบวนการ และบางครั้งก็จะต้องใช้วิธีการปฏิบัติหลายวิธีที่สัมพันธ์กันไปด้วยพร้อม ๆ กัน

อุปสรรค อุปสรรคต่าง ๆ ที่ค้นพบมาตั้งแต่ระยะต้นที่กล่าวมาแล้วนั้น ก็เป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่จะต้องคิดถึง ในการที่จะกำหนดวิธีการที่จะนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

### 1.5 การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

สิทธิและเสรีภาพในการทำงานของพนักงานควรจะได้รับพิจารณาเอาใจใส่จากพนักงานระดับหัวหน้า ซึ่งมีอำนาจในการพิจารณาในสิทธิและเสรีภาพของพนักงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ทั้งนี้พนักงานระดับปฏิบัติการมักถูกรีดรอน และไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากองค์การไม่ต้องการสูญเสียผลประโยชน์บางประการที่เกิดจากการที่องค์การจะส่งให้สิทธิและเสรีภาพแก่พนักงาน โดยเฉพาะพนักงานปฏิบัติการในเรื่องต่าง ๆ ที่พึงจะได้รับตามกฎหมาย โดยอาจจะมี การหลีกเลี่ยง และเพิกเฉยเพื่อผลประโยชน์ขององค์การเพียงฝ่ายเดียว สิทธิและเสรีภาพดังกล่าว อาจ



จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับวันหยุดของพนักงาน การคุ้มครองความปลอดภัยระหว่างปฏิบัติการสิทธิในการรับรู้กฎเกณฑ์บ้าง ประกาศขององค์การ อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่ได้รับเสรีภาพเกี่ยวกับการนำเสนข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ของพนักงานด้วยตนเอง เสรีภาพในการพูด ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดของพนักงาน เป็นต้น (Martocchio, 2001)

ทั้งนี้ สิทธิและเสรีภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรจะอยู่ในประเด็นที่พนักงานระดับหัวหน้า หรือองค์การจะต้องให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ เนื่องจากประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญ ที่บังคับถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทยอย่างแท้จริง

จากการศึกษาของ Sehein (1980) พบว่าในการเป็นสมาชิกขององค์การธุรกิจ เป็นลักษณะหนึ่งของการอยู่ร่วมกันทางสังคมระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งจะพิจารณาได้ว่าเป็นการอยู่ร่วมกันและพึ่งพาอาศัยกัน จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น ต่างฝ่ายต่างจะต้องเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะเมื่อนายจ้างซึ่งมักอ้างสิทธิ์ว่าตนเป็นผู้จ่ายค่าตอบแทนแรงงานแก่ลูกจ้างตนจึงมีสิทธิเหนือลูกจ้างในหลายประเด็น ซึ่งอาจจะละเมิดความเป็นสิทธิส่วนบุคคลของลูกจ้าง เช่น การเปิดลิ้นชักที่เก็บสิ่งของส่วนตัวของลูกจ้างโดยพลการ การใช้คำพูดบางอย่าง เช่น หยาบคาย ส่อเสียด เป็นการละเมิดความเหมาะสมทางสังคมแก่ลูกจ้าง ซึ่งในบางครั้งลูกจ้างคิดว่าสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องธรรมดา และเป็นสิทธิอันชอบธรรมที่นายจ้างจะกระทำเช่นนั้น เหตุการณ์บางอย่างอาจเกินเลยไปจนถึงการทำร้ายร่างกาย เช่น การตีหรือทำโทษทางร่างกาย สาเหตุพื้นฐานพอจะกล่าวได้ว่า เกิดมาจากการว่าจ้างในเชิงธุรกิจแบบครอบครัวและการว่าจ้างแรงงานในธุรกิจอุตสาหกรรมครัวเรือน ที่มีการให้ค่าตอบแทนในรูปของอาหาร การเลี้ยงดูให้ที่พักอาศัย ซึ่งในปัจจุบันจะยังคงเห็นว่ามีการใช้แรงงานที่ไม่เหมาะสมอยู่เสมอ

อย่างไรก็ตาม การว่าจ้างได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การจ้างงานมีลักษณะที่มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการว่าจ้างลูกจ้างที่ทำงานในสำนักงาน และโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการให้ความสำคัญคุ้มครองด้านสิทธิส่วนบุคคลมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มที่ลูกจ้างจะเข้าใจในสิทธิส่วนบุคคลมากขึ้น อันนำไปสู่การเรียกร้องและปกป้องสิ่งที่ตนพึงได้รับอย่างเป็นระบบ

Filley (1975) ยังพบว่าในฐานะสมาชิกขององค์การ ลูกจ้างย่อมสมควรได้รับการยอมรับจากนายจ้างที่จะมีสิทธิและเสรีภาพในการกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมบางประการที่เกี่ยวข้องกับองค์การธุรกิจได้ การใช้วานของนายจ้างให้ลูกจ้างกระทำการบางประการ ที่นอกเหนือขอบเขตของงานที่ได้ตกลงกัน ตัวอย่างกรณีความขัดแย้ง เช่น การที่นายจ้างสั่งให้พนักงานพิมพ์ติดคนหนึ่งทำความสะอาดห้องทำงาน ซึ่งโดยทั่วไปการออกคำสั่งนั้นอาจได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากพนักงานคนนั้น เพราะเห็นด้วยกับการรักษาความสะอาดในพื้นที่ดังกล่าว แต่หากเปลี่ยนคำสั่งเป็นการทำความสะอาดห้องน้ำของสำนักงาน พนักงานผู้นั้นอาจมีท่าทีการแสดงออกที่แตกต่างไป และอาจไม่ยินยอมทำตามคำสั่งนั้นก็ได้ รวมทั้งเกิดความไม่พอใจในตัวนายจ้างผู้นั้นต่อไป ประเด็นนี้จะประเด็นที่มีทิศทางไปในด้านจริยธรรมในการทำงานของทั้งนายจ้างและลูกจ้างว่า ใครเป็นผู้ละเมิดและใครเป็นผู้

ยินยอมให้เกิดการละเมิด ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน และต้องอาศัยหลักจริยธรรมของการอยู่ร่วมกันเป็นเกณฑ์พิจารณาที่สำคัญ ซึ่งลูกจ้างมีสิทธิที่จะปฏิเสธคำสั่งและไม่กระทำตามได้ โดยไม่เป็นการขัดแย้งต่อหน้าที่

### การจำแนกลักษณะของสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคลของลูกจ้าง

Mack และ Richard (1972) พบว่าประเด็นดังกล่าวทำให้การมองภาพของสิทธิส่วนบุคคลต้องอาศัยวิจารณ์ญาณและจริยธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งแนวทางการพิจารณาจะสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วนสำคัญ คือ

1. สิทธิเสรีภาพเฉพาะตัวของลูกจ้าง
2. สิทธิเสรีภาพในการรวมกลุ่มและเป็นสมาชิก หรือสิทธิที่ลูกจ้างจะรวมกลุ่มและใช้

สิทธิของกลุ่ม

1. สิทธิเสรีภาพเฉพาะตัวของลูกจ้าง จะครอบคลุมแนวความคิดสำคัญ คือ

1.1 ลูกจ้างย่อมมีสิทธิที่จะเลือกทำงาน หรือเลือกประกอบอาชีพที่ตนพอใจ ซึ่งหมายถึง สิทธิและเสรีภาพที่ลูกจ้างจะเลือกทำงานหรือไม่ทำงานกับองค์การธุรกิจใดองค์การหนึ่งได้ โดยที่องค์การนั้นไม่สามารถเหนี่ยวรั้งหรือบังคับให้ลูกจ้างนั้นอยู่ทำงานต่อไป หากลูกจ้างไม่พอใจที่จะทำงานต่อไป ภายใต้ข้อกำหนดที่ได้ยอมรับไว้ระหว่างทั้งสองฝ่ายก่อนเริ่มการทำงานนั้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า การว่าจ้างงานนั้นจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้งสองฝ่ายซึ่งกันและกัน

1.2 การมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองจากการบังคับใช้แรงงาน หมายถึง สิทธิที่ลูกจ้างจะอยู่ภายใต้การคุ้มครองของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแรงงาน เพื่อมิให้นายจ้างกระทำการใดๆ ที่จะละเมิดขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ในหัวข้อของการกำหนดเวลาทำงานของลูกจ้างในสถานที่ทำงานที่เป็นพาณิชยกรรมหรืออุตสาหกรรม การทำงานในสถานที่ที่มีอันตรายต่อสุขภาพ การมีสิทธิที่ได้รับการหยุด ลา พัก ตามที่กำหนดไว้ การใช้แรงงานสตรีและเด็ก สิทธิในการได้รับเงินชดเชยจากการเลิกจ้าง เงินทดแทนการเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ และอื่น ๆ

1.3 สิทธิที่ลูกจ้างได้รับความเคารพในความสามารถจากนายจ้าง และได้รับการเลือกปฏิบัติอย่างเหมาะสม ซึ่งหมายถึง การที่ลูกจ้างจะได้รับการพิจารณาผลงานอย่างเหมาะสม และได้รับการแสดงออกจกนายจ้างอย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ นายจ้างพึงเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกจ้างไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยหรือจ่ายแจกให้แก่ผู้ใดโดยไม่ได้รับอนุญาต

2. สิทธิเสรีภาพในการรวมกลุ่มและเป็นสมาชิกของชมรม/สมาคม

มีแนวความคิดหลักจากผลการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างว่า ลูกจ้างมักเป็นผู้ที่อยู่ในฐานะที่เป็นผู้ขาดอำนาจต่อรอง และอาจเกิดการเบียดบังสิทธิบางประการไปโดยนายจ้าง แนวคิดนี้จึงสนับสนุนและเสริมสร้างให้ลูกจ้างมีสิทธิที่จะใช้การรวมตัวของกลุ่มของตนชี้แจงหรือเรียกร้องความเป็นธรรมและเหมาะสมจากนายจ้าง ทั้งนี้ เพื่อผลประโยชน์โดยรวมของลูกจ้าง ซึ่งมักออกมาในรูปแบบของสหภาพแรงงาน และสามารถใช้สิทธิโดยปราศจากการแทรกแซง

ขัดขวางจากหน่วยงานของรัฐและนายจ้าง ลูกจ้างโดยทั่วไปมีสิทธิที่จะเลือกเป็นสมาชิกของกลุ่มสหภาพนี้ได้ตามต้องการและไม่สมควรถูกบังคับให้เป็นสมาชิกโดยไม่สมัครใจ การใช้อำนาจต่อรองของสหภาพแรงงาน เพื่อเรียกร้องให้มีการปรับปรุงผลประโยชน์และสภาพการจ้างให้เหมาะสมจะกระทำได้ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด โดยไม่เป็นการละเมิดต่อกฎหมาย อย่างไรก็ตาม ลูกจ้างของธุรกิจเอกชนบางประเภท อาจถูกจำกัดสิทธิในข้อนี้ทั้งหมดหรือบางส่วน เช่น ไม่มีสิทธิจัดตั้งสหภาพแรงงานหรือจัดตั้งได้แต่ไม่สามารถดำเนินการนัดหยุดงาน ซึ่งหลักการดังกล่าวนี้ ได้เป็นที่ยอมรับโดยนานาประเทศ ซึ่งเป็นสมาชิกองค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labour Organization)

จะเห็นได้ว่า การเปลี่ยนแปลงของลักษณะการทำธุรกิจที่มีความเป็นสากลมากขึ้น และการมีนักธุรกิจและลูกจ้างชาวต่างประเทศเข้ามาดำเนินการในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก จะเป็นแรงผลักดันให้ความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและนายจ้างเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจน ได้แก่ การมีสหภาพแรงงานและการประกันสังคม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารบุคคลของหน่วยงานองค์การธุรกิจที่ต้องทันสมัยและเป็นมาตรฐานยิ่งขึ้น

#### 1.6 การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

ความเป็นส่วนตัวของพนักงานเป็นบทบาทที่องค์การ บริษัทต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิง ที่มักจะไม่ได้รับความเอาใจใส่มากเพียงพอในเรื่องของความเป็นส่วนตัว (Hicks 1972) ตามที่ Dess และ Alex (1993) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิงมีระดับที่ลดลงเกิดขึ้น เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. พนักงานเพศหญิงยังขาดการแสดงบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารเท่าที่ควร อาจจะเป็นด้วยสาเหตุที่โดนกีดกันหรือขาดการเอาใจใส่เท่าที่ควร
2. การก้าวก่ายในงานของพนักงานเพศหญิง
3. การไม่เข้าใจและไว้วางใจพนักงานเพศหญิงในงานที่มอบหมายให้ไปทำ
4. การกลัวการสูญเสียอำนาจจากการที่พนักงานเพศหญิงมีบทบาทในการบริหาร

มากขึ้น

ซึ่งสาเหตุดังกล่าวเบื้องต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Monks (1982) กล่าวว่า การจะเสริมสร้างให้พนักงานเพศหญิงมีศักยภาพและทำให้พนักงานเพศชายให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น ควรจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่มีความชัดเจน โดยที่พนักงานเพศหญิงควรจะมีปฏิบัติดังนี้

1. การเพิ่มศักยภาพในด้านเทคนิคโดยพนักงานเพศหญิง จะต้องมีความเข้าใจและใช้อุปกรณ์สำนักงานได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถปรับปรุงและแก้ไขได้ด้วยตนเองและพึ่งพาพนักงานเพศชายให้น้อยลง ซึ่งจะเป็นผลทำให้การเข้ามามีบทบาทในความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิงน้อยลง ซึ่งจะเป็นการสร้างศักยภาพให้พนักงานเพศหญิงมีความเชื่อมั่นในตนเองเพิ่มมากขึ้น

2. การเพิ่มศักยภาพในเรื่องของการสร้างความสัมพันธ์ทักษะในด้านนี้ พนักงานเพศหญิง มักจะมีมากกว่าพนักงานเพศชายแต่พนักงานเพศหญิง จะต้องรู้จักในการบริหารความสัมพันธ์การเพิ่มศักยภาพด้านความสัมพันธ์ โดยที่ให้ตนเองมีบทบาทที่ติดเทียมกับพนักงานเพศชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการแสดงภาวะผู้นำระหว่างมีการสนทนาหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงบริหาร

3. การเพิ่มศักยภาพในเรื่องของความคิดส่วนมากแล้ว พนักงานเพศชายจะมีแนวความคิดว่าตนเองจะต้องเป็นผู้ที่แสดงความคิดเห็นเป็นส่วนใหญ่ เมื่อมีการแก้ไขปัญหาหรือมีการปรับปรุงกลยุทธ์หรือแนวทางการปรับปรุงความสำเร็จของบริษัท แต่ทั้งนี้ถ้าหากว่าพนักงานเพศหญิงได้รับโอกาสจากพนักงานเพศชายอยู่ตลอดเวลา ก็จะเป็นผลทำให้การนำเสนอในลักษณะของความคิดในเชิงบริหารจะถูกครอบงำ โดยพนักงานเพศชายฝ่ายเดียว ถ้าหากว่าพนักงานเพศหญิงมีความต้องการที่จะมีบทบาทที่ติดเทียมกับพนักงานเพศชายเมื่อใด ก็อาจจะเกิดขึ้นได้ยาก และมักจะถูกรับเข้ามาแทรกแซงในด้านความคิดจากพนักงานเพศชายได้

นอกจากนี้การที่พนักงานเพศหญิงจะต้องมีแนวทางในการที่จะทำให้บทบาทของตนเองมีความเด่นชัด และทำให้พนักงานเพศชายเข้ามามีบทบาทในความเป็นส่วนตัว ในเรื่องของการบริหารให้น้อยที่สุด พนักงานเพศหญิงควรจะยึดหลักการบริหารจัดการตามที่ (Dess และ Alex, 1993) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. การวางแผน พนักงานเพศหญิงจะต้องรู้จักในการวางแผนทั้งระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ที่จะให้ตนเองมีศักยภาพในการบริหารอย่างชัดเจน เพื่อที่จะทำให้ทุกๆ คนมีความมั่นใจว่าพนักงานเพศหญิงสามารถทำได้ในเรื่องของการวางแผน ซึ่งก็จะเป็นผลที่ก่อให้เกิดความรู้สึกของความไว้วางใจ ในการปฏิบัติการเหล่านั้น

2. การจัดองค์การ เป็นองค์ประกอบอีกลักษณะหนึ่ง ของการที่จะทำให้พนักงานเพศหญิงมีความรู้สึกที่ตนเองสามารถทำได้ ถ้าองค์การและบริษัทมอบความไว้วางใจให้ โดยที่ความไว้วางใจเหล่านั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของสิทธิและเสรีภาพในการกระทำเสร็จสิ้นกระบวนการ และประเมินผลตามมามากกว่าการที่จะคอยดูแลอย่างใกล้ชิด จนทำให้ขาดความเป็นส่วนตัวในเชิงของการจัดองค์การ

3. การบริหารคน เป็นบทบาทที่พนักงานเพศหญิงสามารถกระทำได้ ทั้งนี้พนักงานเพศหญิงควรจะได้รับการในเชิงของการที่จะมีบทบาทในการรับคนเข้ามาทำงานในองค์การหรือบริษัท

4. การสั่งการ ในอดีตทุกๆ คน มีความคิดเห็นว่าการสั่งการควรจะมาจากเพศที่มีความแข็งแกร่ง คือ เพศชาย แต่ในปัจจุบันลักษณะของการสั่งการไม่ใช่มาจากบุคลิกภายนอกเพียงอย่างเดียว แต่จะต้องมาจากการรู้จักให้เหตุและผลในการสั่งการ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่เกิดขึ้นมา ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

5. การควบคุม พนักงานเพศหญิงจะต้องมีความมั่นใจในการที่จะสามารถควบคุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากลักษณะของการควบคุมต้องอยู่บนพื้นฐานของความเด็ดเดี่ยวที่เกิดขึ้นมาจากการให้หลักเหตุและผล เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามได้อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้จากการศึกษาของ Thomas (1988) พบว่าการที่จะทำให้พนักงานเพศชายมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจพนักงานเพศหญิง ควรคำนึงถึงปัจจัยดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
2. มีการตัดสินใจที่อยู่บนหลักของเหตุและผล
3. การคิดอย่างมีระบบ
4. การเป็นผู้เผชิญปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
5. การเป็นนักวางแผนที่ดี

ทั้งนี้ Mons (1982) กล่าวเสริมว่า การที่จะทำให้พนักงานเพศชายก้าวก้าวความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิงให้น้อยลง พนักงานเพศหญิงควรจะมีการกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้

1. มีความชัดเจนและแสดงถึงวิสัยทัศน์ที่ชาญฉลาด
2. เป้าหมายเหล่านั้นจะต้องถูกเขียนขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อที่จะทำให้เพิ่มศักยภาพของความน่าเชื่อถือ
3. จะต้องสามารถวัดและประเมินผลได้ ทั้งในส่วนของคุณภาพและปริมาณ

### 1.7 การให้ความสำคัญกับเพศ

ความสำคัญเรื่องเพศ หมายถึง การให้ความสำคัญกับสถานภาพของพนักงาน ที่อาจจะมีเพศที่แตกต่างกัน ซึ่งจะต้องให้ความเคารพในความเป็นเพศมากกว่าการถือเรื่องเพศเป็นจุดด้อยในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับหัวหน้าที่เป็นเพศชาย ควรจะให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศหญิง มากกว่าการขาดความสนใจ และให้ความสำคัญที่น้อยกว่า ทั้งนี้ลักษณะของงานที่ทำอาจจะมีเหมาะสมกับเพศที่แตกต่างกันก็ได้ โดยเฉพาะพนักงานเพศหญิงจะมีความถนัดในเรื่องเกี่ยวกับการจดจำและการเขียนที่ดีกว่าพนักงานเพศชาย (Zachary, 1994)

ทั้งนี้ ความสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดเรื่องเพดานแก้ว (Glass Ceiling) ซึ่งให้ความสำคัญกับพนักงานเพศชายมากกว่าพนักงานเพศหญิงในทุกๆ สถานการณ์ ที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวเปรียบเหมือนเพดานแก้วที่คอยสกัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของพนักงานเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลทำให้ไม่มีความยุติธรรมในการทำงานเกิดขึ้น ทั้งนี้ การให้ความสำคัญก่อให้เกิดการทำงานที่มีความเป็นธรรม (Tiffi, 1994)

Neff (1986) กล่าวว่ารากฐานทางกฎหมายของความเสมอภาคในสิทธิและโอกาสของชายและหญิงนั้น มีเอกสารสำคัญฉบับหนึ่งของต่างประเทศ ที่เรียกว่า ปฏิญญาสากล ว่าด้วยสิทธิมนุษยชนในคำปรารภ ยึดถือ ความเชื่อมั่นในสิทธิมนุษยชนอันเป็นหลักเบื้องต้นในศักดิ์ศรีและคุณค่า

ของความ เป็นมนุษย์ และในลัทธิเท่าเทียมกันของชายและหญิง นั้นกล่าวถึงหลักความเสมอภาคที่ไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องเพศและมาเลือกปฏิบัติทำให้เกิดผลร้ายต่อเพศชายและเพศหญิง

ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีอนุสัญญาว่าด้วยการจัดการเลือกปฏิบัติต่อสตรีในทุกรูปแบบ พ.ศ. 2523 ประเทศไทยเราได้เข้าเป็นภาคีอนุสัญญาฯ มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2528 ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนที่แท้จริงไม่ใช่ตัวกฎหมายเนื่องจากเป็นเพียงคำประกาศ แต่ที่ทุกชาติทุกภาษาต่างเคารพ จึงกลายเป็นจารีตประเพณีระหว่างประเทศไป เพราะฉะนั้น รากฐานในทางกฎหมายระหว่างประเทศเรื่องความเสมอภาคชายหญิง ได้กลายเป็นหลักสากลที่ได้ยึดถือปฏิบัติ เป็นต้น (Dubrin, 1978)

รากฐานภายในประเทศของเรารัฐธรรมนูญฉบับหลังๆ เกือบทุกฉบับ ยืนยันมาตลอดว่าชายหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันมีความเสมอภาครัฐธรรมนูญฉบับนี้ ในมาตรา 5 มาตรา 30 วรรคสอง พูดไว้ชัดเจนว่า ชายและหญิงมีสิทธิเท่าเทียมกัน และมาตรา 30 วรรคสาม การเลือกปฏิบัติเพราะเหตุอื่นไม่เป็นธรรม เพราะเหตุอื่นแตกต่างทางเพศทำไม่ได้ มาตรา 80 รัฐมีหน้าที่ต้องส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย แทนที่จะเป็นชายและหญิง เพราะฉะนั้น รากฐานทางกฎหมายนั้นไม่ต้องพูดถึงอีกแล้ว เพราะกฎหมายระหว่างประเทศและกฎหมายภายในที่เรียกกันว่า กฎหมายสูงสุด คือ รัฐธรรมนูญ ได้รองรับไว้แล้ว (Georae, 1992)

จากการศึกษาของ Rue และ Byars (1986) พบว่ารากฐานที่เราไม่ค่อยได้พูดถึงกัน และไม่ได้เน้น คือ รากฐานทางศีลธรรม คือ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ หมายถึง มนุษย์ทุกคนย่อมมีศักดิ์ศรีจะไม่ถูกจำกัดในเรื่องดินแดน เพศ ภาษา มนุษย์ทุกคนไม่ว่าจะเป็นเพศไหน อยู่ที่ไหน ใช้ภาษาอะไร ย่อมมีสิทธิที่จะพัฒนาเอง พัฒนาครอบครัว พัฒนาสังคม เพื่อให้เกิดภาวะสมบูรณ์สูงสุดของความเป็นมนุษย์ โดยปราศจากข้อจำกัดทางกฎหมาย ปราศจากข้อจำกัดทางสังคม ถ้าเราจะให้ความสำคัญรากฐานตรงที่ว่า คนทุกคนเป็นคนเหมือนกันหมด ย่อมมีสิทธิ มีความเสมอภาคมีโอกาสที่จะพัฒนาเอง พัฒนาครอบครัว พัฒนาสังคม ให้ถึงจุดสมบูรณ์สูงสุดของความเป็นคนได้โดยไม่มีข้อขีดกั้นทางกฎหมายหรือทางสังคม

รากฐานความสำคัญในประเด็นสุดท้ายที่ให้ความสำคัญกันน้อย แต่ความจริงเป็นรากฐานที่สำคัญมากคือ รากฐานทางเศรษฐกิจและสังคม มีข้อมูลที่ชัดเจนว่า มีสตรีคนหนึ่งหรือกว่าครึ่งหนึ่งของมนุษย์ทั้งโลกในขณะนี้ มีศักยภาพที่จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างมหาศาล การปลดปล่อยสตรีให้พ้นจากพันธนาการกฎหมายทางสังคม วัฒนธรรม โดยโอกาสที่เท่าเทียมกัน จะทำให้พัฒนาการทางเศรษฐกิจของสังคมไทย และสังคมโลกเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและเพิ่มขึ้นอย่างทวีคูณ

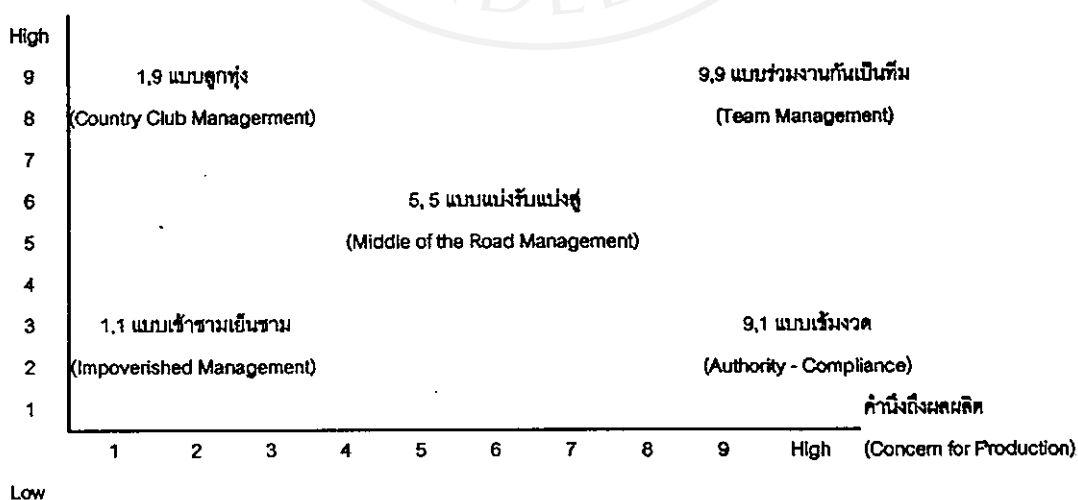
ดังนั้น การพูดถึงสิทธิสตรี ความเสมอภาคเป็นการพูดถึงการเพิ่มอำนาจให้สตรี ทำหน้าที่ทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมที่สตรีนั้นและสังคมโลก

รากฐานที่จะต้องดำเนินต่อไป คือ รากฐานทางศีลธรรมและรากฐานทางเศรษฐกิจและสังคม ที่จะต้องทำให้ผู้หญิงมีพลังขึ้น เพื่อประโยชน์ที่สังคมจะได้จากผู้หญิง โดยจะต้องกำหนดให้

สตรีมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เพราะส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้น จะนำมาซึ่งการตัดสินใจที่มีความสมดุล มีความเป็นธรรมในทุกเรื่องรวมทั้งเรื่องเพศด้วย จะนำมาซึ่งผลของการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน

### 1.8 การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

การไม่แบ่งแยกของกลุ่ม หมายถึง การทำงานร่วมกันโดยปราศจากความอคติระหว่างบุคคลในกลุ่ม การทำงานเป็นทีมที่ดีมักจะให้ความสำคัญกับการที่ทุกๆ คน มีบทบาทขอบเขตที่ตนเองรับผิดชอบเวลาปฏิบัติงานได้เสมอเพื่อน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงานที่ตนเองได้สังกัดอยู่ รัตนกานต์ มาฆะศิริรานนท์ และ กานต์สุดา มาฆะศิริรานนท์ (2542) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีพนักงานระดับหัวหน้า ควรจะเป็นคนที่ชี้แนวทางตลอดทั้งเป็นผู้แนะนำการทำงานร่วมกันมากกว่าการที่เพิกเฉย หรือให้ทีมงานทำงานโดยปราศจากหัวหน้าทีม ซึ่งจะผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มทำงานแบ่งแยกและมีอคติซึ่งกันและกัน ในขณะที่เดียวกันพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหัวหน้าทีมที่ดี ก็ควรให้ความสำคัญกับสมรรถภาพในทีมงานของตนเอง ควรให้ความเคารพนับถือและคุณค่าของพนักงานทุกคนในทีมงาน ไม่ว่าจะมีส่วนนะ หรือตำแหน่งใดๆ ในองค์การก็ตาม เพราะการที่พนักงานระดับปฏิบัติการทุกๆ คน ที่เข้าเป็นทีมงานด้วยกัน ย่อมมีบทบาทและหน้าที่สำคัญกันทุกๆ คน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพย่อมจะก่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น สามารถฝ่าฟันอุปสรรคไปได้อย่างรวดเร็ว ธงชัย สันติวงศ์ (2541) กล่าวว่า แนวทฤษฎีที่จะนำเสนอในเรื่องเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะไม่แบ่งแยกของกลุ่ม (Managerial Grid) ซึ่งกล่าวถึงการทำงานในลักษณะดังนี้



ที่มา: สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ. 2545. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : แผนกตำราและคำสอน มหาวิทยาลัยกรุงเทพ : หน้า 87.

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการร่วมงานเป็นทีมในทฤษฎี (Managerial Grid) ย่อมส่งผลให้การทำงานประสบความสำเร็จสูงสุด เนื่องจากให้ความสำคัญในแง่ของผลผลิตและคนอย่างเต็มที่

มีการค้นคว้าและวิจัยน้อยมากในเรื่องความสัมพันธ์ของช่วงเวลาอายุของกลุ่ม และผลกระทบที่มีต่อผลการดำเนินงานและต่อทัศนคติของสมาชิกของกลุ่ม Weiss (1985) แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของ Stewart (1986) ได้แยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยอาศัยความสัมพันธ์ของช่วงเวลา อายุของกลุ่มออกได้เป็น 2 จำพวก คือ กลุ่มที่เกิดชั่วคราวชั่วคราว (ad hoc groups) ซึ่งมีช่วงเวลาอายุของกลุ่มน้อยมากกับกลุ่มที่เกิดจากการกำหนดขึ้น (Established Groups) ซึ่งมีช่วงเวลาอายุของกลุ่มยาวนานกว่า บรรดาสมาชิกก็ได้มีการทำงานร่วมกันเป็นระยะเวลาสั้น ๆ

Adair (1983) ได้มีข้อเสนอแนะอันหนึ่งกล่าวไว้เกี่ยวกับการพัฒนากรุปว่า การพัฒนากรุปขึ้นมาจะผ่านกระบวนการ 4 ขั้น คือ การรวมกรุป (Forming) การจัดข้อแตกต่างของสมาชิกในกลุ่ม (Storming) การกำหนดบรรทัดฐานของกลุ่ม (Norming) และการปฏิบัติงานของกลุ่ม (Performing) กระบวนการขั้นแรกในการพัฒนากรุปขึ้นมา คือ การรวมกรุป บรรดาสมาชิกที่จะเข้ามารวมกรุปนั้นจะเริ่มคำนึงถึงความสำคัญของกลุ่ม โดยหวังว่ากลุ่มจะสามารถตอบสนองทั้งทางด้านความสำเร็จของงานและความต้องการของตนเอง มีการกำหนดผู้นำขึ้นมา จัดความสัมพันธ์ระหว่างงานกับคน รวมทั้งพฤติกรรมที่ต้องปฏิบัติ จากนั้นก็เริ่มเข้าสู่กระบวนการขั้นที่สอง คือ เป็นระยะการจัดข้อแตกต่าง ที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการมีทัศนคติ ค่านิยมที่อาจแตกต่างกันไประหว่างบรรดาสมาชิกด้วยกัน หรือระหว่างสมาชิกกับงานที่จะต้องปฏิบัติ ซึ่งระยะต้น ๆ สมาชิกบางคนอาจจะต่อต้านหรือไม่เห็นด้วยกับข้อปฏิบัติที่กลุ่มได้กำหนดขึ้น แต่เมื่อได้มีการจัดข้อแตกต่างแล้ว สมาชิกทั้งหลายก็เริ่มที่จะเข้าใจ มีทัศนคติและค่านิยมที่เหมือน ๆ กัน ความเป็นกรุปเริ่มมีระเบียบมากขึ้น จึงเริ่มเข้าสู่กระบวนการขั้นที่ 3 คือ มีการกำหนดบรรทัดฐาน (Norming) ของกรุปขึ้นมา เพื่อยึดถือเป็นมาตรฐานที่จะต้องปฏิบัติ พฤติกรรมของบรรดาสมาชิกจะต้องเป็นไปในบทบาทที่ได้มีการกำหนดไว้ เมื่อกลุ่มได้มีการกำหนดบรรทัดฐานขึ้นมาเพื่อใช้เป็นแนวยึดถือปฏิบัติแล้ว ความสามัคคีภายในกลุ่มก็จะเกิดตามมา จากนั้นก็เริ่มเข้าสู่กระบวนการขั้นสุดท้าย คือ การปฏิบัติการ กลุ่มพร้อมที่จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติการเพื่อที่จะให้บรรลุหรือประสบผลสำเร็จในงาน พลังของกลุ่มมีอิทธิพลมากในเรื่องนี้

ระยะเวลาในการที่จะเกิดการพัฒนากรุปขึ้นมาอาจจะเร็วหรือช้าก็ได้ ถ้าหากกรุปที่เกิดขึ้นชั่วคราว ระยะเวลาของกระบวนการที่ใช้ในการพัฒนากรุปขึ้นมาจะเร็วมาก ทั้งนี้ เพราะเวลาเป็นข้อจำกัดอันหนึ่งที่จะบีบบังคับให้มีการพัฒนากรุปขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปโดยเร็ว แต่ถ้าหากกรุปที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกำหนดไว้ หรือเป็นทางการมักจะไม่มีข้อจำกัดทางด้านระยะเวลา กระบวนการในการพัฒนากรุปขึ้นมาจะยาวนานกว่า จากการศึกษาของ Dubrin (1978) พบว่าเนื่องจากจุดมุ่งหมายของกลุ่มแตกต่างกันไป กลุ่มที่สร้างขึ้นมาก็มีหลายรูปแบบ กลุ่มที่สร้างขึ้นตามความต้องการหรือตามที่องค์การกำหนด เราเรียกว่า กลุ่มที่เป็นทางการ (Formal Group) กลุ่มที่สร้างขึ้นเพื่อปฏิบัติงานให้ลุล่วงไป เราเรียกว่า กลุ่มปฏิบัติงาน (Task Group) กลุ่มที่สร้างขึ้นโดยไม่เป็นที่



ยอมรับหรือตามที่องค์การกำหนด เราเรียกว่า กลุ่มที่ไม่เป็นทางการ (Informal Group) กลุ่มที่สร้างขึ้นโดยมีจุดมุ่งหมายทางสังคม เราเรียกว่า กลุ่มทางสังคม (Social Group) กลุ่มที่สร้างขึ้นโดยมีความสนใจเหมือนกัน เราเรียกว่า กลุ่มที่มีความสนใจร่วมกัน (Interest Group)

เนื่องจากจุดมุ่งหมายของกลุ่มไม่สามารถระบุได้ชัดเจน จึงทำให้กลุ่มๆ หนึ่ง อาจมีรูปแบบของกลุ่มมากกว่า 2 รูปแบบก็ได้ เช่น กลุ่มทำงาน อาจเป็นกลุ่มทางสังคมหรืออาจเป็นกลุ่มที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ดังนั้น การที่จะแยกกลุ่มว่าจัดอยู่ในรูปแบบอันไหน จึงขึ้นอยู่กับว่าจุดมุ่งหมายของการสร้างกลุ่มเป็นไปด้านใด กลุ่มที่สร้างขึ้นมาตามลักษณะโครงสร้างขององค์การ อาจจะแตกต่างกับกลุ่มที่สร้างขึ้นมาสำหรับการปฏิบัติงาน

### กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการออกแบบโครงสร้าง

จากการศึกษา Weiss (1985) พบว่ากลุ่มที่สร้างขึ้นมาตามลักษณะนี้มักเป็นกลุ่มที่เป็นทางการ สร้างขึ้นมาเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและเพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ มีการกำหนดกิจกรรม การเกี่ยวข้องกันและความรู้สึกที่มีต่อกัน ตลอดจนวัตถุประสงค์ของกลุ่มอย่างชัดเจน เช่น งานที่กำหนดให้ต้องทำตามเป้าหมายขององค์การ การติดต่อที่จำเป็นระหว่างงานต่อบุคคลภายนอก (เช่น ลูกค้า) และต่อเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน และความพึงพอใจในการทำงานร่วมกัน เป็นต้น

กลุ่มที่เป็นทางการมักจะมีรูปแบบของความสัมพันธ์ค่อนข้างแน่นอน คือ จะประกอบไปด้วยผู้บริหารและผู้ใต้บังคับบัญชา สมาชิกของกลุ่มอาจเปลี่ยนแปลงได้ แต่ความสัมพันธ์ของรูปแบบมักจะไม่เปลี่ยน กลุ่มที่เป็นทางการอาจสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างก็ได้ เช่น เป็นกลุ่มแบบชั่วคราวชั่วคราวสำหรับเฉพาะโครงการหนึ่งๆ เป็นต้น

กลุ่มที่สร้างขึ้นมาตามลักษณะการออกแบบโครงสร้างขององค์การนี้ เราถือได้ว่าเป็นระบบที่จัดทำขึ้นหรือที่จำเป็นต้องมี

### กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการปฏิบัติงาน

Torrington และ Laura (1987) พบว่าเมื่อมีคนหลายๆ คนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ คนเหล่านั้นก็ย่อมที่จะต้องเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน เกิดเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการเนื่องจากความสัมพันธ์ทางสังคมขึ้นมา เนื่องจากพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มไม่ได้ถูกกำหนดหรือจัดทำขึ้น แต่เกิดขึ้นเองและเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการส่วนตัวบุคคล (โดยเฉพาะความต้องการทางด้านสังคม) กลุ่มที่สร้างขึ้นมาตามลักษณะการปฏิบัติงานนี้ จัดว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นเอง ระบบนี้มีความสำคัญต่อการดำเนินงานมาก หากระบบนี้สามารถเข้ากันได้โดยไม่ขัดแย้งกับระบบที่จัดทำขึ้น การทำงานของกลุ่มก็จะเป็นไปโดยรวดเร็ว แต่ถ้าหากระบบที่จัดทำขึ้นนั้นออกแบบมาในลักษณะที่ขัดขวางความต้องการทางด้านสังคมของตัวบุคคล จนไม่มีทางที่จะได้รับการตอบสนองแล้ว

ย่อมจะก่อให้เกิดความกดดันต่อคนงาน คนงานอาจจะลาออก หนีงาน หน่วงเหนี่ยวงานให้ช้าลงหรือแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในทางต่อต้านอื่น ๆ

### กลุ่มที่สร้างขึ้นตามความต้องการของตัวบุคคล

Carvall (1975) กล่าวว่ากลุ่มจะสามารถดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อกลุ่มสามารถตอบสนองหรือสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการของสมาชิกของกลุ่มได้โดยที่เขาไม่สามารถกระทำได้โดยลำพัง เช่น การที่คน ๆ หนึ่งรู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงปลอดภัย ก็จะพยายามรวมเข้ากับคนอื่น ๆ เพื่อให้รู้สึกว่าคุณเองมีเพื่อนพ้องที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน สามารถที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

เนื่องจากความต้องการของบรรดาสมาชิกของกลุ่มเป็นสิ่งที่มีความสลับซับซ้อน และเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา ทำให้ไม่มีกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเพียงกลุ่มเดียวที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการทุกประการของคนได้ สมาชิกจะคงอยู่ในกลุ่มต่อไปตราบเท่าที่กลุ่มสามารถสร้างความพึงพอใจ หรือตอบสนองความต้องการของเขาได้เท่านั้น และการตอบสนองของกลุ่มต่อสมาชิก จะต้องให้ประโยชน์ต่อเขามากกว่าผลประโยชน์ที่เขาต้องเสียไป ถ้าหากน้อยกว่าสมาชิกคนนั้นก็อาจจะออกไปจากกลุ่มก็ได้

คนที่อยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้ ๆ กัน มีโอกาสที่จะสร้างกลุ่มขึ้นได้ง่ายกว่า เพราะโอกาสที่จะมีการปฏิบัติต่อกันและกันมีมาก เช่น คนที่ทำงานในบริษัทเดียวกัน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสร้างกลุ่มได้ยังขึ้นอยู่กับความสนใจหรือค่านิยมที่ตรงกันด้วย

จากการที่กลุ่มสร้างขึ้นมาได้หลายลักษณะนี้เอง ทำให้เกิดระบบของพฤติกรรมที่สำคัญ และมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมภายในองค์กร คือ ระบบที่จัดทำขึ้นหรือจำเป็นต้องมีระบบที่เกิดขึ้นเองและระบบส่วนตัวบุคคล

ระบบทั้ง 3 จะมีความเกี่ยวพันกันอย่างแน่นแฟ้น กล่าวคือ ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกจะเป็นตัวกำหนดระบบที่จัดทำขึ้นและระบบส่วนตัวบุคคล ทำนองเดียวกันระบบที่จัดทำขึ้นและระบบส่วนตัวบุคคล ก็จะเป็นตัวกำหนดหรือมีอิทธิพลต่อระบบที่เกิดขึ้นเองอีก

จากการศึกษาของ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542) พบว่าการที่กลุ่มปฏิบัติการจะประสบความสำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ได้ สิ่งที่สำคัญ คือ จะต้องตอบสนองความต้องการของสมาชิกของกลุ่มได้ ดังนั้น โครงสร้างภายในและการปฏิบัติการภายในกลุ่มจึงเป็นเรื่องที่สำคัญและควรเข้าใจ สิ่งที่จะช่วยให้สามารถเข้าใจการปฏิบัติการภายในกลุ่มก็คือ แนวความคิดของผู้นำของกลุ่ม บรรทัดฐานและมาตรฐานของพฤติกรรมของกลุ่ม อำนาจและอิทธิพลของกลุ่ม ความสามัคคีของกลุ่ม และกระบวนการตัดสินใจของกลุ่ม

ผู้นำของกลุ่ม โดยปกติคำว่า ผู้นำ มักหมายถึง คนที่มีอำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ซึ่งเขาจะเป็นเจ้านายของกลุ่มปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ

นอกจากนี้ Dessler (1984) กล่าวว่า ผู้นำที่ถูกกำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการโดยการ อาจจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้มา ทั้งนี้ เนื่องจากสมาชิกของกลุ่มไม่ยอมรับในอำนาจหน้าที่นั้น ดังนั้น ผู้นำบางครั้งจึงไม่ได้หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือนักบริหารก็ได้ คำว่า ผู้นำควรจะมี ความหมายที่ว่าเป็นใครก็ได้ ที่สามารถนำกลุ่มไปสู่ภาวะการปฏิบัติการ เป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ของกลุ่มหรือเป็นผู้ที่มีบทบาทในการช่วยตอบสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคน

วีรชัย ดันดีวีระวิทยา (2528) กล่าวเสริมว่า ผู้นำไม่จำเป็นจะต้องเป็นคนที่ถูกกำหนดขึ้นมา แต่อาจเป็นใครก็ได้ที่สามารถมีบทบาทดังกล่าว ซึ่งสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มก็อาจเป็นผู้นำได้ ณ เวลาหนึ่ง

บทบาทของผู้นำของกลุ่มจะจำแนกได้เป็น 2 บทบาท คือ

- บทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องงาน
- บทบาทผู้นำของกลุ่มเรื่องอารมณ์ทางสังคมหรือการมีสัมพันธไมตรี

บทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องงาน เป็นสิ่งที่ถูกกำหนดขึ้นโดยองค์การ ซึ่งจะต้องนำกลุ่มให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การหรือกลุ่มกำหนดไว้ สิ่งที่จะมากำหนดว่าใครจะมา เป็นผู้นำของกลุ่มในเรื่องงานก่อให้เกิดการนำไปสู่บทบาทอันที่ 2 คือ บทบาทในการแสดงออกถึงความมีสัมพันธไมตรี หรือบทบาทที่ต้องแสดงออกถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทางสังคม ซึ่งมีความสำคัญมากเช่นกัน เพราะสามารถแก้ไขข้อขัดแย้ง การแตกแยกของกลุ่มทำให้กลุ่มมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน บุคคลที่จะมามีบทบาทเป็นผู้นำของกลุ่มในทั้ง 2 บทบาท อาจเป็นคนๆ เดียวกันหรือต่างบุคคลกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับสมาชิกของกลุ่ม อย่างไรก็ตาม หากบทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องงานเป็นที่ชัดเจน บทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องอารมณ์ทางสังคมจะลดลง และในทำนองกลับกัน หากบทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องอารมณ์ทางสังคมเป็นที่ชัดเจน บทบาทผู้นำของกลุ่มในเรื่องงานจะลดลง แต่โดยปกติในองค์การธุรกิจทั่วไปบทบาททั้ง 2 จะมีความชัดเจนทั้ง 2 บทบาท อันนี้เนื่องมาจากการกำหนดความสมดุลของอำนาจจากบรรดาสมาชิกภายในกลุ่ม หากมีบทบาทหนึ่งขาดความชัดเจน ผู้นำในบทบาทนั้นจะถูกให้ออกและสมาชิกของกลุ่มจะกำหนดขึ้นมาใหม่ เพื่อให้เกิดความสมดุลของบทบาททั้ง 2 ดังนั้น ผู้ที่จะมาเป็นผู้นำจึงขึ้นอยู่กับความเข้าใจจากการรับรู้และการคาดหมาย ความกดดันภายในของสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มและลักษณะงานของกลุ่ม

การศึกษาของ Truiff (1991) พบว่า ด้วยเหตุนี้ คนแต่ละคนในกลุ่มซึ่งต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน กลุ่มจะยอมรับในตัวผู้นำต่อเมื่อผู้นำคนนั้นมุ่งปฏิบัติในทางที่จะนำกลุ่มไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีบทบาทในอันที่จะรักษาสัมพันธไมตรีของกลุ่ม และมีบทบาทในการสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้

### บรรทัดฐานและพฤติกรรมของกลุ่ม

เมื่อมีการพัฒนาในกลุ่มขึ้นมา บรรดาสมาชิกของกลุ่มจะมีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติและค่านิยม คือ การปรับความคาดหวังของสมาชิกแต่ละคนให้เหมือน ๆ กัน ถ้าหากสมาชิกคนใดมีทัศนคติและค่านิยมหรือความคาดหวังที่แตกต่างไป หรือไม่สามารปรับให้เข้ากับทัศนคติและค่านิยมหรือความคาดหวังของกลุ่มได้ สมาชิกคนนั้นก็อาจจะต้องออกไปจากกลุ่ม แต่ถ้าสมาชิกคนใดมีทัศนคติและค่านิยมที่เหมือน ๆ กับของกลุ่ม สมาชิกคนนั้นก็สามารที่จะคงอยู่ในกลุ่มต่อไปได้

Hodgetts (1987) เสนอว่า การที่กลุ่มมีทัศนคติและค่านิยมเหมือน ๆ กันเช่นนี้ เรียกว่า บรรทัดฐาน (Norm) หรือ มาตรฐาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการแสดงออกถึงพฤติกรรม บรรทัดฐานบางอันอาจเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอกและสามารถรับรู้ได้ บรรทัดฐานบางอันอาจมีการกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ เช่น เป็นสายลักษณ์อักษร และบรรทัดฐานบางอันอาจมีการกำหนดไว้อย่างไม่เป็นทางการ เช่น บรรทัดฐานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติต่อกันของสมาชิกในกลุ่มในการจัดงานสังสรรค์

บรรทัดฐานของกลุ่มหรือองค์การต่างก็มีลักษณะต่าง ๆ กันไป และมีความสำคัญต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตาม ทุกกลุ่มหรือองค์การจะต้องมีบรรทัดฐานที่เป็นหลัก ซึ่งสมาชิกของกลุ่มหรือองค์การจะต้องยึดมั่นในบรรทัดฐานอันนี้ เช่น สมาชิกขององค์การที่ประกอบธุรกิจจะต้องยึดมั่นที่ว่าการดำเนินงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นบรรทัดฐานหลักขององค์การ ถ้าสมาชิกคนใดไม่ยึดมั่นในบรรทัดฐานนี้ สมาชิกคนนั้นก็ไม่สามารถที่จะคงอยู่ในองค์การหรือกลุ่มนั้นต่อไปได้

สมาชิกของกลุ่มไม่ว่าใหม่หรือเก่า สามารมีทางเลือกในการที่จะแสดงพฤติกรรมได้หลายทางเมื่ออยู่ในกลุ่ม ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นในลักษณะต่าง ๆ กัน คือ

1. Rebellion คือ การที่สมาชิกแสดงพฤติกรรมในทางที่ปฏิเสธ หรือไม่ยอมรับในบรรทัดฐานและค่านิยมทั้งหมดของกลุ่ม พยายามเข้าไปเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานและค่านิยมของกลุ่มเหล่านั้น บุคคลประเภทนี้มักจะอยู่ในกลุ่มหรือองค์การไม่ได้นาน ผลสุดท้ายก็จะต้องออกไป

2. Creative individualism คือ การที่สมาชิกแสดงพฤติกรรมออกในลักษณะที่ยอมรับเฉพาะบรรทัดฐานที่เป็นหลักของกลุ่มหรือองค์การเท่านั้น ส่วนบรรทัดฐานอื่นๆ เขาอาจจะยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และเขาก็พยายามที่จะค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานที่เขาไม่ยอมรับนั้นทีละเล็กละน้อย บุคคลประเภทนี้ดูเหมือนจะเป็นบุคคลที่มีประโยชน์ต่อกลุ่มหรือองค์การมากที่สุด เพราะเข้ามาช่วยสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและพัฒนาให้ดีขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออกเป็นแบบการกระทำตามอย่างในสังคม (Socialization)

3. Conformity คือ การที่สมาชิกแสดงพฤติกรรมออกไปในลักษณะที่ยอมรับในบรรทัดฐานและค่านิยมทั้งหมดของกลุ่ม ยอมทำตามทุกอย่าง ตามที่กลุ่มหรือองค์การได้กำหนดให้ บุคคลประเภทนี้มักไม่ค่อยมีประโยชน์ เพราะการยอมกระทำตามทุก ๆ อย่าง อาจจำกัดการมีความคิดริเริ่มหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ได้

Koontz และ Cyrie (1972) พบว่าความรู้เกี่ยวกับเรื่องบรรทัดฐานของกลุ่มจะเป็นประโยชน์และเป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลตัดสินใจได้ว่าควรเข้าไปร่วมกลุ่มหรือไม่ ความสัมพันธ์ระหว่างกันและความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันของสมาชิกภายในกลุ่ม จะเป็นผลทำให้บรรทัดฐานของกลุ่มมีลักษณะเป็นไปตามรูปแบบของพฤติกรรมนั้น ๆ การที่กลุ่มมีบรรทัดฐานอยู่จะสามารถเป็นแรงกำกับสมาชิกของกลุ่มให้มีพฤติกรรมในทางที่ยอมรับหรือกระทำตามบรรทัดฐานเหล่านี้ได้

Weiss (1987) กล่าวว่าบรรทัดฐานของกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาได้ และบรรทัดฐานสามารถที่จะจำแนกออกได้เป็น 5 ชนิด

1. บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับงาน กลุ่มแต่ละกลุ่มต่างถูกกำหนดเป้าหมายของงานไว้ ซึ่งจะต้องปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายนั้น กลุ่มจึงต้องมีการกำหนดบรรทัดฐานเกี่ยวกับงานขึ้นมา

2. บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นตามความสัมพันธ์ทางด้านความชอบพอ เป็นบรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นตามความชอบพอของสมาชิก อาจเป็นทางด้านบุคลิกภาพหรือไม่เป็นก็ได้ เช่น การจัดการแข่งกีฬา การจัดไปทัศนจร

3. บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นตามความสัมพันธ์ทางการควบคุม การตัดสินใจและอำนาจหน้าที่ เป็นบรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับความสมดุลหรือไม่สมดุลของอำนาจ

4. บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นตามความสัมพันธ์เกี่ยวกับฐานะและการยอมรับ ซึ่งเป็นบรรทัดฐานที่เกี่ยวข้องกับสถานะหรือตำแหน่งของบุคคล

5. บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นตามความสัมพันธ์เกี่ยวกับการบรรลุผล และการประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นบรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องของเกียรติยศ ชื่อเสียง และตำแหน่ง

ตามที่ วิหุรย์ ลิมะโซคติ (2538) กล่าวว่า บรรทัดฐานเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นโดยความคาดหวัง ทศนคติและค่านิยมของบรรดาสมาชิกภายในกลุ่มที่เหมือนกัน ความคาดหวัง ทศนคติและค่านิยมของสมาชิกแต่ละคนจะสอดคล้องกันหรือไม่ขึ้นอยู่กับ

- ข้อตกลงทางจิตใจของสมาชิกต่อกลุ่ม
- เป้าหมายของกลุ่ม
- ความต้องการที่จะอยู่อย่างโดดเดี่ยว กับการเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่ม
- ผลกระทบของบรรทัดฐานของกลุ่มที่มีต่อสมาชิกของกลุ่มในด้านความพึงพอใจ

บรรทัดฐานที่กำหนดขึ้นก่อให้เกิดพื้นฐานทางโครงสร้างของกลุ่ม และได้กลายมาเป็นสิ่งควบคุมการแสดงพฤติกรรมของสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งในส่วนดีแล้ว ผลดีคือ ก่อให้เกิดความมีระเบียบและแนวทางแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เหมือน ๆ กัน แต่ถ้ามองในส่วนเสียแล้ว อาจเกิดผลเสียคือ บรรทัดฐานอาจเป็นสิ่งที่จำกัดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบรรดาสมาชิกแต่ละคนของกลุ่ม ซึ่งอาจจะไม่ลงรอยกับบรรทัดฐานของกลุ่ม

สมยศ นาวิการ (2535) พบว่า บุคคลที่มีระดับความสามารถสูงมักจะไม่ค่อยสามารถลงรอยกับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าบุคคลที่มีระดับความสามารถต่ำ และบุคคลที่มีความต้องการทางสังคมสูงมีแนวโน้มที่จะลงรอยกับบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่าบุคคลที่มีความต้องการทางด้านผลตอบแทน

จากการศึกษาของ Dess และ Alex (1993) พบว่า บรรทัดฐานของกลุ่มส่วนมากมักจะเกี่ยวข้องกับบรรทัดฐานที่ได้จำแนกไว้ ซึ่งบางครั้งการดำเนินงานของกลุ่มอาจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ และบางครั้งอาจไม่เป็นไปตามที่กำหนดก็ได้ ดังนั้น การพยายามสำรวจดูบรรทัดฐานของกลุ่ม และการเปลี่ยนแปลงในบรรทัดฐานว่าเป็นไปอย่างไร จะเป็นประโยชน์มากต่อความเจริญก้าวหน้า โดยพยายามปรับบรรทัดฐานให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่จะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า มีความพร้อมเพียงในการปฏิบัติงาน ปราศจากความขัดแย้งและการเกิดความตึงเครียด

### อำนาจและอิทธิพลของกลุ่ม

Katz และ Robert (1985) กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์ไมตรี ความเกี่ยวข้องทางอารมณ์ระหว่างบรรดาสมาชิกจะทำให้กลุ่มนั้นมีความมั่นคงและมีอิทธิพล และในกลุ่มนั่นเอง ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการของบรรดาสมาชิกที่อยู่ในระดับต่ำ คือ ระดับพื้นฐานของกลุ่มจะมีความผูกพันมีสัมพันธ์ไมตรีระหว่างบรรดาสมาชิกในระดับเดียวกันมากที่สุด ส่วนสมาชิกในระดับสูงความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการจะคำนึงถึงเรื่องประโยชน์ที่จะได้รับจากความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการมากกว่าความรัก ความชอบพอหรือความจริงใจ

อำนาจของกลุ่มขึ้นอยู่กับตัวแปรหลาย ๆ ตัว แต่ตัวแปรที่สำคัญที่สุด คือ ระดับของความสามัคคีของกลุ่ม กลุ่มที่ยังมีระดับความสามัคคีสูงก็ยังมีอำนาจมาก ในทางตรงข้าม กลุ่มที่ยังมีระดับความสามัคคีต่ำก็ยังมีอำนาจน้อย

### ความสามัคคีของกลุ่ม

Morgan (1982) กล่าวว่ากลุ่มที่มีค่านิยม ทัศนคติ การคาดหวัง และมาตรฐานของพฤติกรรมของสมาชิกเหมือนกันหรือตรงกันมากเท่าไร กลุ่มนั้นก็ย่อมที่จะมีความสามัคคีมากขึ้นเพียงนั้น ความสามัคคีของกลุ่มอาจก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ ถ้าหากความสามัคคีเป็นไปในทางเสริมสร้างหรือสนับสนุนในเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ แต่ขณะเดียวกันความสามัคคีของกลุ่มก็อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การ หากความสามัคคีเป็นไปในทางขัดแย้งหรือบิดเบือนไปจากเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ

ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสามัคคีของกลุ่ม มีดังนี้

1. ความมีลักษณะที่เหมือน ๆ กันของกลุ่ม ถ้าหากสมาชิกของกลุ่มมีค่านิยมหรือฐานะเหมือน ๆ กัน กลุ่มนั้นก็จะมีสามัคคีมาก

2. การแยกตัวออกมา ยิ่งกลุ่มที่ได้แยกตัวหรือถูกแยกตัวออกจากกลุ่มอื่นมากเท่าใด กลุ่มนั้นก็ยังมีแนวโน้มที่จะมีความสามัคคีมากขึ้นเพียงนั้น ในลักษณะมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจกันทำนองเดียวกัน สมาชิกของกลุ่มจะมีแนวโน้มที่จะมีค่านิยมหรือมาตรฐานของพฤติกรรมตรงกันมากขึ้นด้วย ดังนั้น กลุ่มทำงานที่มีขนาดเล็กๆ และถูกแยกตัวออกจากกลุ่มอื่นๆ ในองค์การจะมีระดับของความสามัคคีสูงขึ้น มีความพร้อมเพรียงกันมากขึ้น

3. แรงกดดันจากภายนอก การที่กลุ่มมีปฏิกิริยาตอบโต้ต่อแรงกดดันจากภายนอก จะเป็นแนวทางที่ทำให้กลุ่มสามารถพัฒนาความสามัคคีขึ้นมาได้อย่างรวดเร็ว แรงกดดันจากภายนอก จะมีหลายรูปแบบ เช่น ความขัดแย้งระหว่างสหภาพกับฝ่ายบริหาร การแข่งขันกันระหว่างกลุ่ม ความไม่ไว้วางใจระหว่างบุคคลฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษาและฝ่ายปฏิบัติการ หรือปฏิกิริยาตอบโต้ต่อหัวหน้างานที่เป็นคนเผด็จการ

4. ขนาดของกลุ่ม ขนาดของกลุ่มมีผลกระทบต่อความสามัคคีของกลุ่ม ถ้าหากกลุ่มมีขนาดเล็ก เช่น 2-3 คน อาจจะมีความสามารถหรือฝีมือไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ในทำนองกลับกัน ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่เกินไป การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในกลุ่มอาจยุ่งยาก สลับซับซ้อน สมาชิกของกลุ่มอาจไม่มีโอกาสสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการของตนได้ ดังนั้น กลุ่มที่มีขนาดที่เหมาะสมจะมีความสามัคคีสูง อย่างไรก็ตาม ได้มีการพิสูจน์พบว่า กลุ่มที่มีสมาชิกเพิ่มมากขึ้นตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป จะไม่มีความแตกต่างกันเท่าไรนัก

5. บรรยากาศทั้งภายในและภายนอกของกลุ่ม ถ้าหากบรรยากาศภายในของกลุ่มเป็นแบบเปิด คือ มีความสัมพันธ์ถึงกันหมดระหว่างบรรดาสมาชิกภายในกลุ่มและเป็นที่ยอมรับด้วยความสามัคคีจะเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม ถ้าบรรยากาศภายนอกของกลุ่มเป็นไปแบบทางลบ คือ เป็นปรปักษ์ต่อบรรดาสมาชิกของกลุ่ม จะมีความสามัคคีเพิ่มขึ้น แต่ก่อให้เกิดผลในทางลบเช่นกัน คือ ลดผลผลิตลง

6. ผู้นำของกลุ่ม ผู้นำของกลุ่มมักจะมีอิทธิพลต่อความสามัคคีเป็นอย่างมาก โดยปกติผู้นำกลุ่มจะต้องปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 2 อย่างด้วยกัน คือ ในทางหนึ่งเขาจะเป็นผู้ริเริ่มและสั่งการหรือกำกับสำหรับกลุ่ม และในอีกทางหนึ่งเขาจะต้องเป็นผู้ประสานงานให้มีความกลมเกลียวกันและสัมพันธ์กันฉันมิตรในระหว่างสมาชิก ถ้าหากผู้นำคนใดสามารถปฏิบัติตนได้อย่างดีในหน้าที่ประการหลังนี้แล้ว ก็ย่อมจะทำให้กลุ่มกลมเกลียวกันยิ่งขึ้น

### ความสำคัญของความสามัคคีและความเป็นปึกแผ่นของกลุ่ม

Raia (1974) กล่าวว่าความสามัคคีมีความเกี่ยวพันโดยตรงกับพฤติกรรมของกลุ่ม กลุ่มที่ยังมีความสามัคคีมากสมาชิกของกลุ่มก็ยังมีรูปแบบของทัศนคติ ค่านิยม ความคาดหวัง และพฤติกรรมที่คล้ายคลึงหรือเหมือนกันมากขึ้น หรือกล่าวได้อีกอย่างว่า กลุ่มที่ยังมีความสามัคคีมากขึ้น การที่สมาชิกของกลุ่มจะปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มก็ยังมีมากขึ้นด้วย

ดังนั้น ความสามัคคีและการยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มจะเป็นปัจจัยเสริมสร้างซึ่งกันและกัน ถ้าหากสมาชิกคนใดคนหนึ่งต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงบรรทัดฐานภายในกลุ่มให้ดีขึ้นหรือมีคุณค่ามากขึ้น และสมาชิกคนอื่นๆ พบว่าความรู้สึกและทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงกันนั้น เป็นไปในแนวทางที่เป็นประโยชน์ พวกเขาที่ยินดีที่จะยอมปฏิบัติตามและจะนำไปสู่การยึดถือปฏิบัติที่ค่อนข้างจะถาวร Luthans (1955) ได้กล่าวว่า การยินยอมเช่นนั้นเป็นเสมือนความสมดุลชนิดขั้นพื้นฐาน คือ แสดงออกมาในรูป กำไร = ผลประโยชน์ที่ได้รับ-ต้นทุนที่เสียไป ตัวอย่างเช่น นักเรียนที่เฉลียวฉลาดจะรู้สึกว่าได้รับกำไรถ้าหากเขาต้องใช้เวลา (ซึ่งถือว่าเป็นต้นทุนของเขา) ในการติวให้นักเรียนที่อ่อนกว่า เขาจะได้รับผลประโยชน์จากการติวครั้งนี้ด้วย คือ ช่วยทำให้เขารู้เรื่องและเข้าใจได้มากกว่าเดิมและผลประโยชน์ที่ได้รับจะต้องมากกว่าต้นทุนที่เสียไป ซึ่งรูปแบบการเสริมสร้างนี้จะช่วยให้สามารถคาดการณ์และค่านึงพฤติกรรมของกลุ่มได้ เน้นถึงว่าการเสริมสร้างเป็นเสมือนพื้นฐานสำหรับช่วยให้กลุ่มปฏิบัติการต่อไปได้ ถ้าหากปราศจากการเสริมสร้างนี้กลุ่มก็จะสลายตัวไป เพราะไม่สามารถบรรลุถึงความต้องการของสมาชิกได้ ซึ่งโดยปกติสมาชิกจะยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานของกลุ่มตราบเท่าที่เขาได้รับผลกำไรจากการกระทำดังกล่าว เพราะฉะนั้น เราต้องแยกความแตกต่างระหว่างบรรทัดฐานของกลุ่มและวัตถุประสงค์ขององค์การให้ออก

ในองค์การธุรกิจ มีการกำหนดกลุ่มที่เป็นทางการและเป้าหมายของกลุ่มขึ้นมาเพื่อดำเนินงานให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์และผลผลิตขององค์การ ในขณะเดียวกัน เนื่องจากคนมีความต้องการทางสังคม การที่บรรดาสมาชิกของกลุ่มเข้ามาร่วมปฏิบัติงานด้วยกัน จึงเกิดโครงสร้างของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากเป้าหมายด้านความมั่นคงแล้ว ยังมีเป้าหมายทางสังคมด้วย คือ การมีสัมพันธ์ไมตรีต่อกัน รักและเคารพซึ่งกันและกัน ผลที่ได้ก็คือ การเกิดความพึงพอใจ อัตราการหนีหรือขาดงานลดลง ผลผลิตเพิ่มขึ้น สิ่ง que แสดงถึงความพึงพอใจนี้ก็คือความสามัคคีของกลุ่ม

Thomas (1988) กล่าวว่าความสามัคคีของกลุ่มมีทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในส่วนที่เป็นทางการความสามัคคีของกลุ่มจะถูกกำหนดออกมาในรูปของข่าวสารเป็นถ้อยคำ เช่น ระเบียบ วิธีปฏิบัติงานรายละเอียดของงาน สำหรับในส่วนที่เป็นทางการแล้วความสามัคคีของกลุ่มอาจเกิดขึ้นได้ในสถานการณ์ต่างๆ ในลักษณะของการส่งข่าวสารที่ไม่เป็นทางการ (ใช้ถ้อยคำ พูดคุย) เช่น พูดคุยกันระหว่างปฏิบัติงานตามเครื่องจักรต่างๆ พูดคุยกันในช่วงเวลาอาหารกลางวันที่ไม่สโลมสร พูดคุยกันระหว่างการนั่งพักผ่อนตามพื้นที่ของบริเวณโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้ในเวลางานแล้ว ก็ยังมีการติดต่อสื่อสารกันนอกเวลางานด้วย ซึ่งการติดต่อสื่อสารจะเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ความสัมพันธ์ทางสังคมจึงเปรียบเสมือนเป็นแกนหลักอันหนึ่งของความสำเร็จในวัตถุประสงค์ขององค์การในทางอ้อมที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ควรมองข้ามไป ดังนั้น ผู้บริหารควรพยายามที่จะก่อให้เกิดความสามัคคีของกลุ่มทั้งส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันไป ในทำนองกลับกัน ถ้าหากเป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ ก็จะเป็นผลสะท้อนกลับให้เกิดความสามัคคีมากยิ่งขึ้น เพราะสมาชิกต่างได้รับความพึงพอใจ



จากการศึกษาของ Kantor (1977) กล่าวว่า การยึดถือเรื่องเพศเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะทำให้การทำงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่แตกต่างกันตามแต่ละวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ ซึ่ง Kantor (1977) กล่าวว่า ประเทศแถบเอเชีย ซึ่งมีประเทศไทยรวมอยู่มีลักษณะของการยึดถือเรื่องเพศสูง โดยจะให้ความสำคัญกับเพศชายมากกว่าเพศหญิง ไม่ว่าเพศหญิงจะมีทั้งวัยวุฒิคุณวุฒิ ที่เท่าเทียมหรือสูงกว่าเพศชายก็ตาม ก็มักจะได้รับการส่งเสริมในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การทำงานในองค์กรค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Cooke (1988) ที่กล่าวว่า โอกาสของความก้าวหน้าของประเทศที่มีการยึดถือเรื่องเพศสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในแถบเอเชีย จะส่งผลต่อการมีจริยธรรมของการทำงานร่วมกันระหว่างชายกับหญิง ซึ่งจะส่งผลต่อการมีจริยธรรมการทำงาน ถ้าหากเพศชายมีอำนาจหน้าที่มากกว่า ซึ่งจะส่งผลออกมาในรูปแบบของจริยธรรมที่จะทำให้พนักงานเพศหญิงไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานโดยตรง นอกจากนี้จากการศึกษาของ Tiffit (1994) ยังพบว่า พนักงานเพศหญิงที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงาน ในองค์กรที่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างไปจากเพศชาย ไม่ว่าจะในระดับที่สูงกว่าหรือต่ำกว่า ก็มักจะไม่ได้รับความยุติธรรมเท่าที่ควร จากประเด็นดังกล่าว Neff (1986) กล่าวว่า องค์กรควรจะให้ความสำคัญกับพนักงานเพศหญิง ในรูปแบบของจริยธรรมในเรื่องของการให้ความสำคัญกับพนักงานเพศหญิงอย่างเต็มที่ ทั้งในด้านผลตอบแทนที่เป็นวัตถุ และความใส่ใจในเรื่องของสิทธิและเสรีภาพ ตลอดทั้งการให้ความสำคัญในฐานะพนักงานที่ทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่

ถึงแม้ประสบการณ์การทำงานของพนักงานเพศหญิงจะมีน้อยกว่าพนักงานเพศชายก็ตาม แต่มีผลการวิจัยมากมายที่เชื่อว่าถ้าหากพนักงานเพศหญิงได้รับการฝึกอบรม และมีบทบาทสำคัญทางการบริหารมากขึ้น พนักงานเพศหญิงก็สามารถทำงานได้ดีเทียบเท่ากับพนักงานเพศชาย (Wolf and Fligstein, 1979 ; Taylor and Bergmann, 1987 ; Drinkwater, 1991 ; Rosen and Korabik, 1991) ดังนั้น ควรจะให้ความสำคัญแก่พนักงานเพศหญิงให้มากขึ้น โดยทั่วๆ ไปแล้ว ความยุติธรรมที่ผู้บริหารควรตระหนักถึงตามที่ Central Statistical Office (1994) ได้ระบุไว้มีดังนี้

#### □ ความยุติธรรมในการฝึกอบรม

การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมในกิจกรรมสำคัญๆ ขององค์กรกับพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความยุติธรรมในการทำงานทุก ๆ คนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการให้การฝึกอบรมแก่พนักงานเพศหญิงของ Cooper และ Davidson (1982) Fonda (1984) และ Loden (1985) ในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกับพนักงานเพศชาย โดยมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงาน การเจรจาต่อรอง การเผชิญหน้า เพื่อให้มีความยุติธรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่าถ้าพนักงานเพศหญิงมีโอกาสได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะความสามารถในการทำงานพนักงานเพศหญิงมีความเชื่อว่าพวกเขาสามารถปฏิบัติงานได้เทียบเท่ากับ

พนักงานเพศชาย แต่ Cooper และ Davidson Fonda และ Loden กล่าวว่า พนักงานเพศหญิงควรตรวจสอบตนเองก่อนว่าตนเองมีความพร้อมเพียงใดต่อการฝึกอบรม เพื่อก่อให้เกิดความก้าวหน้าและความยุติธรรมในการทำงาน โดยพนักงานเพศหญิงต้องตระหนักในเรื่องดังนี้

□ ความชัดเจนของทัศนคติและความรู้สึกของตนเองที่มีต่อบทบาทของงาน และบทบาทส่วนบุคคล

- การทบทวนประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหาร
- การตรวจสอบรูปแบบของการบริหารตนเอง เพื่อสร้างเป็นจุดแข็งในการทำงาน
- การสร้างแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น
- การทำงานที่มองปัญหาข้างหน้ามากกว่าการมองปัญหาเฉพาะหน้า

□ ความยุติธรรมในการจ้างงาน

ความสำคัญของบทบาทที่พนักงานได้รับในองค์การมีความสัมพันธ์กับค่าจ้างที่องค์การตอบแทนให้กับพนักงานเมื่อมีการประเมินในการทำงาน จากบทบาทของพนักงานเพศหญิงที่ได้รับจากองค์การมักจะเป็นบทบาทที่มีความสำคัญน้อยกว่าพนักงานเพศชาย จึงเป็นผลให้พนักงานเพศหญิงได้รับค่าตอบแทนที่น้อยกว่า แต่บทบาทที่พนักงานได้รับการทำงานยังได้รับความยุติธรรมจากการทำงานน้อยมาก (Davidson and Cooper, 1993 ; Wolff, 1994) จากการศึกษาของ Serdjenian (1994) พบว่าค่าตอบแทนในการทำงานของพนักงานเพศหญิงในประเทศอังกฤษ ได้รับสูงสุดประมาณร้อยละ 30 ต่ำกว่าค่าตอบแทนสูงสุดของพนักงานเพศชาย โดยอัตราส่วนดังกล่าวมีค่าใกล้เคียงกับค่าตอบแทนในประเทศฝรั่งเศส

การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่ทุก ๆ คนควรให้ความสำคัญ เพราะจะเป็นพื้นฐานของการก้าวไปสู่ความสำเร็จ ถ้าทีมงานมีประสิทธิภาพก็จะเป็นที่ยืนยันได้ว่าองค์การสามารถฝ่าฟันอุปสรรคปัญหาที่องค์การเผชิญอยู่ได้เป็นอย่างดี การทำงานเป็นทีมควรตระหนักถึง การมีส่วนร่วมของพนักงานทุก ๆ คนในองค์การที่มีความเกี่ยวข้องในทีมงานนั้น ๆ การคิดกันหรืออคติต่อพนักงานที่ทำงานร่วมกันในเรื่องเกี่ยวกับอายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการสร้างประสิทธิภาพของทีมงาน (Korda, 1976 ; Kantor, 1977 ; Strange and Rea, 1983) การทำงานเป็นทีมที่พนักงานเพศหญิงแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การร่วมทำงานกับพนักงานเพศชาย จากการศึกษาของ Jonson (1991) McHugh (1992) และ Wendt (1992) พบว่าพนักงานเลขานุการเพศหญิงมีบทบาทการทำงานเป็นทีมร่วมกับหัวหน้าของพวกเขา ทั้งนี้การศึกษาได้พบว่า พนักงานเลขานุการสามารถจัดแจงการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่หัวหน้าของพวกเขาต้องการ นอกจากนี้ยังมีส่วนในการเป็นที่ปรึกษาในสถานการณ์บางสถานการณ์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดขององค์การอีกด้วย

นอกจากนี้การศึกษาของ Sparrow และ Rigg (1993) พบว่าทีมงานของพนักงานเพศหญิงจะประสบความสำเร็จสูงกว่าทีมงานของพนักงานเพศชาย เนื่องมาจากรูปแบบการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพศหญิงจะเน้นการทำงานที่เน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความเห็นอกเห็นใจกัน ความเข้าใจในเรื่องของความแตกต่าง และการให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ McGuire (1992) ที่พบว่าการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพศหญิงสามารถสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์กรได้เป็นอย่างมาก ถ้าหากพนักงานเพศชายเปิดโอกาสให้พนักงานเพศหญิงได้แสดงประสิทธิภาพของทีมงานของพวกเขา



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาบทบาทจริยธรรมในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้า ที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย สามารถอธิบายตามกรอบแนวทางของวิธีการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

#### 1. ประเภทของงานวิจัย

สำหรับงานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยประยุกต์เชิงสำรวจ โดยผู้วิจัยมีความมุ่งหวังที่จะศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรมในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้า ที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

#### 2. ขอบเขตของงานวิจัย

ขอบเขตการวิจัยของงานวิจัยนี้ศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจโดยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มาจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย โดยได้รายชื่อมาจาก The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002)

การพิจารณาพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยนี้เนื่องจากการศึกษาของ ทองใบ โชติกสมบัติ (2541) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการมักจะได้รับคามยุติธรรม ตลอดทั้งเสรีภาพและผลประโยชน์ที่น้อยกว่าที่ควรจะเป็น และจากการรวบรวมของ The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002) พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

#### 3. ขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 ผู้วิจัยคัดรายชื่อของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่อยู่ใน The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002)

3.2 ผู้วิจัยทำการติดต่อกับหัวหน้างานของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ เพื่อทำการออกจดหมายขอความร่วมมือ พร้อมกับแนบตัวอย่างของแบบสอบถาม เพื่อให้หัวหน้างานได้พิจารณาก่อนที่จะมีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานเหล่านั้น

3.3 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการกรอกข้อมูลในแบบสอบถามนั้น

3.4 ผู้วิจัยส่งผู้แทนไปเก็บแบบสอบถามนั้น ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแบบสอบถามนั้น

3.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับความร่วมมือนำมาประมวลและวิเคราะห์ เพื่อจัดทำรายงานการวิจัยต่อไป

#### 4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยนี้ผู้วิจัยออกแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการที่มีรายชื่ออยู่ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการให้ระดับความสำคัญกับจริยธรรมทางธุรกิจ โดยรายชื่อของพนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการมาจาก The Secretary : WSAT Yearbook 2001-2002 (2002)

โดยลักษณะของคำถามสอบถามประเด็นดังต่อไปนี้

1. การให้ความสำคัญกับค่าจ้างที่มีความยุติธรรม
2. การให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
3. การให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ
4. การให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง
5. การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ
6. การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว
7. การให้ความสำคัญกับเพศ
8. การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการในเรื่องเกี่ยวกับความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 1. ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยส่งมอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการสร้างขึ้นมาให้กับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ ในหัวข้อวิจัยนี้ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนสำหรับงานวิจัยนี้พร้อมกับปรับปรุงและแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะมา

##### 2. ความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยดำเนินการใน 2 ขั้นตอน คือ

2.1 ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยคัดเลือกมา ทั้งนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จำนวน 20 คน เพื่อทดสอบกรอกแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมา โดยประมวลผลเป็นค่า Cronbach's alpha โดยค่า Cronbach's alpha ที่ได้เท่ากับ 0.85

2.2 หลังจากที่ได้ข้อมูลที่มีความเที่ยงหรือความน่าเชื่อถือ แล้วผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ได้ทำการกรอกแบบสอบถาม และผู้วิจัยทดสอบค่า Cronbach's alpha ของกลุ่มตัวอย่างนี้ โดยนำเสนอค่าความ

เที่ยงหรือความน่าเชื่อถือจากค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปรที่ทำการศึกษา และนำเสนอท้ายตารางของการสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานของแต่ละตัวแปรในบทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 5. ลักษณะและรูปแบบของแบบสอบถาม

สำหรับองค์ประกอบและรูปแบบของแบบสอบถามของงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้ คือ

5.1 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามส่วนนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสำรวจข้อมูลพื้นฐานเฉพาะบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และระยะเวลาการทำงานในองค์การ

5.2 ส่วนที่ 2 แบบสอบถามส่วนนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมุติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ทั้งนี้แบบสอบถามส่วนนี้ มีการวัดระดับความคิดเห็นเป็นระดับการวัดดังต่อไปนี้

1. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญน้อยที่สุด
2. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญน้อย
3. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญปานกลาง
4. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญมาก
5. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญมากที่สุด

#### 6. วิธีการสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ใน 2 ลักษณะ คือ

1.1 การวิเคราะห์ทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยรายงานผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.2 การทดสอบในเรื่องความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน ใช้วิธีการทดสอบด้วยการใช้ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) และ Post Hoc Tests Multiple Comparisons ด้วยวิธีของ Scheffe การทดสอบค่าทางสถิติทุกค่าจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ จะอธิบายผลของการวิเคราะห์ดังนี้

1. จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้

ตารางที่ 4.1

จำนวนของแบบสอบถามที่แจกและได้รับการตอบ

พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการให้สมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย	แบบสอบถามที่แจก	แบบสอบถามที่ได้รับการตอบ		แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ได้		แบบสอบถามที่เสีย	
	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	400	350	87.5	300	85.7	-	-
รวม	400	350	87.5	300	85.7	-	-

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 350 คน จากจำนวนทั้งหมด 400 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5

แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ได้มีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน คิดเป็นร้อยละ 85.7

## 2. ตารางรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.2

รายละเอียดเกี่ยวกับอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้และระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ประเภทของข้อมูล	พนักงานเลขานุการ จำนวน	สตรีระดับปฏิบัติการ ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	198	66.0
30 - 39 ปี	87	29.0
40 ปี ขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	15.0
ปริญญาตรี	213	71.0
สูงกว่าปริญญาตรี	42	14.0
รวม	300	100
3. ระดับรายได้		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	66.0
20,000 - 30,000 บาท	81	27.0
ตั้งแต่ 30,000 ขึ้นไป	21	7.0
รวม	300	100
4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร		
ต่ำกว่า 5 ปี	234	78.0
5 - 10 ปี	51	17.0
10 ปี ขึ้นไป	15	5.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 4.2 มีรายละเอียดของผลการวิจัย ดังนี้



## 1. อายุ

พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 30-39 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

## 2. ระดับการศึกษา

พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ปริญญาตรี จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

## 3. ระดับรายได้

พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 20,000-30,000 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

## 4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 5-10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

## ตารางที่ 4.3

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญของค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้มาตรฐาน	0	8	23	32	37
2. มีระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่ยุติธรรม	1	5	21	29	44
3. มีการดำเนินการตามระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	0	7	24	24	45
4. มีการประเมินผลระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	2	8	22	26	42
5. มีการติดตามและปรับปรุงระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	2	6	23	30	39

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม มีดังนี้

1. มีการระบุความสำคัญของค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้มาตรฐาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของค่าจ้าง และผลตอบแทนที่ได้มาตรฐานในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

2. มีระบบการว่าจ้าง และผลตอบแทนที่ยุติธรรม

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่ยุติธรรม ในหัวข้อนี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

3. มีการดำเนินการตามระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการดำเนินการตามระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม ในหัวข้อนี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

4. มีการประเมินผลระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมในหัวข้อนี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

5. มีการติดตามและปรับปรุงระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมในหัวข้อนี้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

## ตารางที่ 4.4

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	4.15	0.96	16.10	0.00*
30 - 39 ปี	87	3.94	0.96		
40 ปี ขึ้นไป	15	2.76	0.79		
รวม	300	3.62	0.90		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .94

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)
2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30-39 ปี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)
3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 2.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .76)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.15)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.94)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.76)

#### ตารางที่ 4.5

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมโดยพิจารณาเป็นรายคู่

อายุ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
อายุ	(4.15)	(3.94)	(2.76)
ต่ำกว่า 30 ปี (4.15)	-		
30-39 ปี (3.94)	0.00*	-	
40 ปี ขึ้นไป (2.76)	0.32	0.32	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมอย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

#### ตารางที่ 4.6

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.99	0.70	0.54	0.62
ปริญญาตรี	213	4.01	1.07		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	4.10	0.90		
รวม	300	4.03	0.89		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .70)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .90)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.10)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.01)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.99)

## ตารางที่ 4.7

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	4.04	1.01	2.32	0.13
20,000 – 30,000 บาท	81	4.08	0.96		
ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป	21	3.66	1.03		
รวม	300	3.93	1.00		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .91

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม มีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.03)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้ (ซึ่งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.08)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.04)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.66)

#### ตารางที่ 4.8

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	3.29	0.96	3.46	0.06
5-10 ปี	51	3.80	1.12		
10 ปีขึ้นไป	15	3.64	1.01		
รวม	300	3.58	1.03		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.29 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.12)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.64)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.29)



## ตารางที่ 4.9

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีอุปกรณ์ในการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	2	15	28	19	36
2. มีระบบการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	1	10	27	30	32
3. มีการดำเนินการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	0	10	27	32	31
4. มีการประเมินผลความเสียหายจากการทำงาน	1	12	28	32	27
5. มีการติดตามและปรับปรุงความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน	3	10	25	28	34

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้

1. มีอุปกรณ์ในการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการให้อุปกรณ์ในการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

2. มีระบบการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีระบบการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

3. มีการดำเนินการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการดำเนินการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

## 4. มีการประเมินผลความเสียหายจากการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลความเสียหายจากการทำงานในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

## 5. มีการติดตามและปรับปรุงความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

## ตารางที่ 4.10

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	3.95	1.05	11.13	0.00*
30 - 39 ปี	87	3.54	0.97		
40 ปี ขึ้นไป	15	2.96	1.08		
รวม	300	3.48	1.01		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .76

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.95)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.96)

#### ตารางที่ 4.11

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยพิจารณาเป็นรายคู่

อายุ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
	(3.95)	(3.54)	(2.96)
ต่ำกว่า 30 ปี (3.95)	-		
30-39 ปี (3.54)	0.02*	-	
40 ปี ขึ้นไป (2.96)	0.05*	0.05*	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
2. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป
3. อายุ 30-39 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

#### ตารางที่ 4.12

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.72	1.04	0.89	0.51
ปริญญาตรี	213	3.79	1.06		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.81	1.06		
รวม	300	3.77	1.05		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.12 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.04)
2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)
3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.81)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.79)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.72)

#### ตารางที่ 4.13

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	3.85	1.10	2.19	0.25
20,000-30,000 บาท	81	3.63	0.92		
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	21	3.66	1.06		
รวม	300	3.71	1.03		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .97

จากตารางที่ 4.13 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.85)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.66)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.63)

#### ตารางที่ 4.14

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	3.93	1.05	12.98	0.00*
5-10 ปี	51	3.25	0.89		
10 ปีขึ้นไป	15	3.20	0.89		
รวม	300	3.46	0.94		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย

2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.14 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ตอบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ตอบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ตอบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ตอบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันตอบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัยมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.93)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.25)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.20)

ตารางที่ 4.15

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย โดยพิจารณาเป็นรายคู่

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	ระยะเวลาการทำงานในองค์กร		
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	10 ปี ขึ้นไป
ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	(3.93)	(3.25)	(3.20)
ต่ำกว่า 5 ปี (3.93)	-		
5-10 ปี (3.25)	0.15	-	
10 ปี ขึ้นไป (3.20)	0.00*	0.00*	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. ระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี กับระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป
2. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี กับระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป



## ตารางที่ 4.16

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญของงานที่ทำอย่างชัดเจน	0	5	22	31	42
2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	1	4	26	35	34
3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	0	3	24	32	41
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	1	3	22	34	40
5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในด้านคุณค่าของงานที่ทำ	1	3	24	35	37

จากตารางที่ 4.16 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

1. มีการระบุความสำคัญของงานที่ทำอย่างชัดเจน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของงานที่ทำอย่างชัดเจนในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในด้านคุณค่าของงานที่ทำ จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดว่า ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในด้านคุณค่าของงานที่ทำ ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 ในระดับที่มีความสำคัญมากที่สุด

#### ตารางที่ 4.17

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	4.12	0.88	9.84	0.01*
30-39 ปี	87	4.10	0.88		
40 ปีขึ้นไป	15	3.16	0.85		
รวม	300	3.76	0.87		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย

2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .94

จากตารางที่ 4.17 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ มีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .88)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .88)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .85)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.12)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.10)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.16)

#### ตารางที่ 4.18

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ โดยพิจารณาเป็นรายคู่

อายุ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี (4.12)	30-39 ปี (4.10)	40 ปีขึ้นไป (3.16)
ต่ำกว่า 30 ปี (4.12)	-		
30-39 ปี (4.10)	0.04*	-	
40 ปีขึ้นไป (3.16)	0.04*	0.02*	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
2. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป
3. อายุ 30-39 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

#### ตารางที่ 4.19

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	4.00	0.80	2.09	0.52
ปริญญาตรี	213	4.05	0.92		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	4.20	0.92		
รวม	300	4.08	0.88		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .80)
2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.05 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.20)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.05)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 4.00)

#### ตารางที่ 4.20

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	4.06	0.90	1.25	0.47
20,000-30,000 บาท	81	4.07	0.89		
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	21	4.06	0.96		
รวม	300	4.06	0.92		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .91

จากตารางที่ 4.20 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .90)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.07 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .89)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.06 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.07)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.06)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.06)

#### ตารางที่ 4.21

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	4.16	0.87	8.15	0.11
5-10 ปี	51	3.74	0.95		
10 ปีขึ้นไป	15	3.64	0.91		
รวม	300	3.85	0.91		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 4.16 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .87)
2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .95)
3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำ (ค่าเฉลี่ย 3.64 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .91)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำมีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.16)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.74)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.64)

## ตารางที่ 4.22

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุถึงความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	6	10	38	30	16
2. มีระบบการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	7	8	41	27	17
3. มีการดำเนินการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	5	7	39	24	25
4. มีการประเมินผลการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	5	8	41	25	21
5. มีการติดตามและปรับปรุงการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	6	8	37	24	25

จากตารางที่ 4.22 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง

1. มีการระบุความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

2. มีระบบการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีระบบการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

3. มีการดำเนินการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการดำเนินการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง



4. มีการประเมินผลการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

5. มีการติดตามและปรับปรุงการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 4.23

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาททจจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	3.40	1.10	8.56	0.01*
30-39 ปี	87	3.80	0.96		
40 ปีขึ้นไป	15	2.76	1.01		
รวม	300	3.32	1.02		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย

2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .76

จากตารางที่ 4.23 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาททจจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง มีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาททจจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.10)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 2.76 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.01)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.40)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.76)

#### ตารางที่ 4.24

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ โดยพิจารณาเป็นรายคู่

อายุ	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40 ปีขึ้นไป
อายุ	(3.40)	(3.80)	(2.76)
ต่ำกว่า 30 ปี (3.40)	-		
30-39 ปี (3.80)	0.01*	-	
40 ปีขึ้นไป (2.76)	0.04*	0.04*	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
2. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป
3. อายุ 30-39 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

## ตารางที่ 4.25

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.69	0.78	2.59	0.14
ปริญญาตรี	213	3.39	1.09		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.67	1.25		
รวม	300	3.58	1.04		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย

2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.25 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์มีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .78)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.69)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี  
(ค่าเฉลี่ย 3.67)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี  
(ค่าเฉลี่ย 3.39)

ตารางที่ 4.26

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับรายได้  
แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซัดแย้ง

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	3.42	1.08	1.57	0.38
20,000 – 30,000 บาท	81	3.60	1.06		
ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป	21	3.54	1.19		
รวม	300	3.52	1.11		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .97

จากตารางที่ 4.26 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ  
ปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
ความสำคัญกับความซัดแย้ง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มี  
ระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความซัดแย้งมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับ  
รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
ความสำคัญกับความซัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.42 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.08)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับ  
รายได้ 20,000–30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
ความสำคัญกับความซัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับ  
รายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
ความสำคัญกับความซัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.54)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.42)

#### ตารางที่ 4.27

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	2.34	3.50	1.11	1.33	0.42
5-10 ปี	51	3.49	0.92		
10 ปี ขึ้นไป	15	3.12	1.16		
รวม	300	3.37	1.06		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.27 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้งมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความขัดแย้ง (ค่าเฉลี่ย 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.49 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .92)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ (ค่าเฉลี่ย 3.12 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.49)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.12)

#### ตารางที่ 4.28

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจ  
ในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพในการทำงานอย่างชัดเจน	11	7	31	25	25
2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	11	7	26	35	21
3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	10	7	26	30	27
4. มีการประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	12	6	34	27	21
5. มีการติดตามและปรับปรุงการให้สิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	13	8	29	29	21

จากตารางที่ 4.28 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ มีดังนี้

1. มีการระบุความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพในการทำงานอย่างชัดเจน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพในการทำงานอย่างชัดเจน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง
2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีหลักปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ในระดับที่มีความสำคัญมาก
3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30 ในระดับที่มีความสำคัญมาก
4. มีการประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง
5. มีการติดตามและปรับปรุงการให้สิทธิและเสรีภาพในการทำงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการให้สิทธิและเสรีภาพในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลางและในระดับที่มีความสำคัญมาก

## ตารางที่ 4.29.

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกัน  
 ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
 การให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	3.50	1.86	2.41	0.15
30-39 ปี	87	3.66	1.02		
40 ปี ขึ้นไป	15	3.00	1.36		
รวม	300	3.37	1.41		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .94

จากตารางที่ 4.29 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.50 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.86)
2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.02)
3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)



1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.66)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.50)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.00)

#### ตารางที่ 4.30

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.67	1.11	2.37	0.28
ปริญญาตรี	213	3.43	1.75		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.80	1.42		
รวม	300	3.63	1.43		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.30 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.67 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.43 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.75)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.42)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.80)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.67)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.43)

#### ตารางที่ 4.31

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	3.40	0.83	4.57	0.14
20,000-30,000 บาท	81	3.79	1.09		
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	21	3.70	1.28		
รวม	300	3.63	1.07		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .91

จากตารางที่ 4.31 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .83)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.79 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.70 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.28)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.79)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.70)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.40)

#### ตารางที่ 4.32

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันต่อบทบาทจรรยาบรรณธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	3.54	1.75	1.00	0.42
5-10 ปี	51	3.58	1.14		
10 ปี ขึ้นไป	15	3.04	1.34		
รวม	300	3.39	1.41		

หมายเหตุ:

1. Mean = ค่าเฉลี่ย

2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.32 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.54 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.75)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.14)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.34)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.58)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.54)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.04)

## ตารางที่ 4.33

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญของการเป็นส่วนตัวในการทำงาน	19	13	31	25	12
2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	19	10	29	27	15
3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	17	10	23	44	6
4. มีการประเมินผลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	16	12	33	31	8
5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานให้เรื่องเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว	19	13	30	31	7

จากตารางที่ 4.33 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว มีดังนี้

1. มีการระบุความสำคัญของการเป็นส่วนตัวในการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของการเป็นส่วนตัวในการทำงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่า  
ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ใน  
หัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

4. มีการประเมินผลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน  
จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่า  
ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ในหัวข้อนี้มากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 33 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับความเป็น  
ส่วนตัว

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่า  
ควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับความ  
เป็นส่วนตัว ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

#### ตารางที่ 4.34

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีอายุแตกต่างกัน  
ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับ  
การให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	2.90	1.32	4.72	0.08
30-39 ปี	87	3.35	0.96		
40 ปี ขึ้นไป	15	3.00	1.25		
รวม	300	3.08	1.18		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .76

จากตารางที่ 4.34 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.35)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.00)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.90)

#### ตารางที่ 4.35

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.25	1.09	10.08	0.00*
ปริญญาตรี	213	2.86	1.22		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.69	1.20		
รวม	300	3.27	1.17		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.35 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ตอบบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตอบบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.25 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.09)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ตอบบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตอบบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันตอบบาททจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.69)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.25)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 2.86)



## ตารางที่ 4.36

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวโดยพิจารณาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ระดับการศึกษา	(3.25)	(2.86)	(3.69)
ต่ำกว่าปริญญาตรี (3.25)	-		
ปริญญาตรี (2.86)	0.00*	-	
สูงกว่าปริญญาตรี (3.69)	0.00*	0.23	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

## ตารางที่ 4.37

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	2.85	1.29	7.45	0.00*
20,000-30,000 บาท	81	3.45	1.00		
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	21	3.17	1.48		
รวม	300	3.16	1.26		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .97

จากตารางที่ 4.37 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัว อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัวมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.00)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.17 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อส่วนตัว มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.45)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.17)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 2.85)

## ตารางที่ 4.38

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาททฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว โดยพิจารณาเป็นรายคู่

ระดับรายได้	ระดับรายได้		
	ต่ำกว่า 20,000	20,000-30,000	ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป
ระดับรายได้	(2.85)	(3.45)	(3.17)
ต่ำกว่า 20,000 บาท (2.85)	--		
20,000-30,000 บาท (3.45)	0.51	--	
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป (3.17)	0.00*	0.00*	--

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาททฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในรายคู่ต่อไปนี้

1. ระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป
2. ระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

## ตารางที่ 4.39

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกันต่อบทบาททฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว

ระยะเวลาการทำงานในองค์การ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	2.97	1.25	1.78	0.19
5-10 ปี	51	3.32	1.16		
10 ปี ขึ้นไป	15	2.96	1.20		
รวม	300	3.08	1.20		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
\* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.39 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 3.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 2.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัว มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.32)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.96)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.97)

## ตารางที่ 4.40

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานที่มีเพศต่างกัน	14	20	35	19	12
2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	16	21	27	24	12
3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	15	18	33	19	15
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	17	15	35	17	16
5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	17	12	41	15	15

จากตารางที่ 4.40 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

1. มีการระบุความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานที่มีเพศต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานที่มีเพศต่างกัน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

2. มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีหลักปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

3. มีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

#### 4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

#### 5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 4.41

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	2.98	1.29	1.68	0.41
30-39 ปี	87	3.04	1.13		
40 ปีขึ้นไป	15	2.56	1.28		
รวม	300	2.86	1.23		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .94

จากตารางที่ 4.41 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับเพศมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 3.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.13)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.28)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.04)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.98)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.56)

#### ตารางที่ 4.42

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	2.91	0.96	0.48	0.67
ปริญญาตรี	213	2.99	1.30		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.03	1.25		
รวม	300	2.98	1.17		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.42 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับเพศมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.30)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 3.03 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.03)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 2.99)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 2.91)

#### ตารางที่ 4.43

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	2.93	1.21	2.04	0.24
20,000-30,000 บาท	81	3.18	1.23		
ตั้งแต่ 30,000 บาท ขึ้นไป	21	2.69	1.55		
รวม	300	2.93	1.33		



- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .91

จากตารางที่ 4.43 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ตอบทบทวจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับเพศมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ตอบทบทวจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ตอบทบทวจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 3.18 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ตอบทบทวจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.55)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อทบทวจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.18)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.93)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.69)

## ตารางที่ 4.44

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	2.97	1.27	2.35	0.31
5-10 ปี	51	3.15	1.07		
10 ปี ขึ้นไป	15	2.52	1.31		
รวม	300	2.88	1.22		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .95

จากตารางที่ 4.44 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับเพศมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.27)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 3.15 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.07)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ (ค่าเฉลี่ย 2.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.31)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับเพศ มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.15)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 2.97)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.52)

#### ตารางที่ 4.45

ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ  
ในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

ความถี่ : ร้อยละ

	ระดับความสำคัญ				
	1	2	3	4	5
1. มีการระบุความสำคัญของการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	8	12	35	25	20
2. มีหลักปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	8	11	41	24	16
3. มีการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	10	10	34	26	20
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	9	10	28	33	20
5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	9	8	33	34	16

จากตารางที่ 4.45 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

1. มีการระบุความสำคัญของการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการระบุความสำคัญของการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

2. มีหลักปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีหลักปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

3. มีการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ในระดับที่มีความสำคัญปานกลาง

4. มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการประเมินผลการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

5. มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีระดับความคิดเห็นว่าควรให้พนักงานระดับหัวหน้ามีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในหัวข้อนี้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 ในระดับที่มีความสำคัญมาก

ตารางที่ 4.46

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน  
ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยก  
ของกลุ่มคน

อายุ	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 30 ปี	198	3.32	1.17	5.37	0.00*
30-39 ปี	87	3.63	1.05		
40 ปี ขึ้นไป	15	2.68	1.19		
รวม	300	3.21	1.14		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .76

จากตารางที่ 4.46 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ตอบทบทวนทฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน อย่างมีความแตกต่างกัน มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ตอบทบทวนทฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.32 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.17)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี ตอบทบทวนทฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.05)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ตอบทบทวนทฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 2.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.19)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกันตอบทบทวนทฤษฎีธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 30-39 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.63)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.32)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 2.68)

## ตารางที่ 4.47

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน  
 ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของ  
 กลุ่มคน โดยพิจารณาเป็นรายคู่

	อายุ		
	ต่ำกว่า 30 ปี	30-39 ปี	40 ปี ขึ้นไป
อายุ	(3.32)	(3.63)	(2.68)
ต่ำกว่า 30 ปี (3.32)	-		
30-39 ปี (3.63)	0.01*	-	
40 ปี ขึ้นไป (2.68)	0.01*	0.08	-

หมายเหตุ \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับ  
 ปฏิบัติการที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้  
 ให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในราย  
 คู่ต่อไปนี้

1. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
2. อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

## ตารางที่ 4.48

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษา  
 แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับ  
 การให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

ระดับการศึกษา	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	3.77	0.87	4.00	0.11
ปริญญาตรี	213	3.28	1.16		
สูงกว่าปริญญาตรี	42	3.40	1.29		
รวม	300	3.48	1.11		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.48 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .87)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.77)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.40)

3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.28)

#### ตารางที่ 4.49

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

ระดับรายได้	จำนวน	Mean <sup>(1)</sup>	S.D. <sup>(2)</sup>	F	p
ต่ำกว่า 20,000 บาท	198	3.24	1.16	4.31	0.06
20,000-30,000 บาท	81	3.60	1.11		
ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป	21	3.74	1.06		
รวม	300	3.53	1.11		

หมายเหตุ: 1. Mean = ค่าเฉลี่ย  
 2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)  
 \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05  
 ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .97

จากตารางที่ 4.49 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.24 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.16)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.11)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.74 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.06)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้แตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)



1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.74)
2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.60)
3. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาทขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.24)

#### ตารางที่ 4.50

การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	จำนวน	Mean <sub>(1)</sub>	S.D. <sub>(2)</sub>	F	p
ต่ำกว่า 5 ปี	234	3.35	1.20	1.05	0.51
5-10 ปี	51	3.52	0.97		
10 ปี ขึ้นไป	15	3.28	0.96		
รวม	300	3.38	1.04		

- หมายเหตุ:
1. Mean = ค่าเฉลี่ย
  2. S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
  - \* = มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
- ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) = .96

จากตารางที่ 4.50 พบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน ในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนมีดังนี้

1. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.35 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.20)

2. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.52 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .97)

3. การให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป ต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน (ค่าเฉลี่ย 3.28 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .96)

เมื่อพิจารณาการจัดอันดับการให้ระดับความสำคัญของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกันต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กรในเรื่องเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน มีดังนี้ (ทั้งนี้จะเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดจนถึงค่าเฉลี่ยต่ำสุด)

1. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 5-10 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.52)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรต่ำกว่า 5 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.35)

2. พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กร 10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 3.28)

## บทที่ 5

### การอภิปรายผล บทสรุป และข้อเสนอแนะ

#### การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของงานวิจัย เรื่องบทบาทจริยธรรมในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้า ที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการจะสรุปผลตามสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

1. สมมติฐานที่ 1: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การ ในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การ ในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องของอายุที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

2. สมมติฐานที่ 2: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรี แห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในเรื่องของอายุที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

และในเรื่องของระยะเวลาการทำงานในองค์การที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.2 ระยะเวลาการทำงานในองค์การต่ำกว่า 5 ปี กับระยะเวลาการทำงานในองค์การ 10 ปี ขึ้นไป

2.3 ระยะเวลาการทำงานในองค์การ 5-10 ปี กับระยะเวลาการทำงานในองค์การ 10 ปีขึ้นไป

3. สมมติฐานที่ 3: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยมีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ในเรื่องของอายุที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
- 3.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป
- 3.3 อายุ 30-39 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

4. สมมติฐานที่ 4: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้งแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้งในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องของอายุที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 4.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
- 4.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป
- 4.3 อายุ 30-39 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

5. สมมติฐานที่ 5: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน

6. สมมติฐานที่ 6: พนักงานเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาททจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัว ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องของการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 6.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับระดับปริญญาตรี
- 6.2 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี
- และในเรื่องของระดับรายได้ที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 6.3 ระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป
- 6.4 ระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท

ขึ้นไป

7. สมมติฐานที่ 7: พนักงานเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับเพศแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับเพศในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน

8. สมมติฐานที่ 8: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนแตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ว่า พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องของอายุที่มีความแตกต่างกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 8.1 อายุต่ำกว่า 30 ปีกับอายุ 30-39 ปี
- 8.2 อายุต่ำกว่า 30 ปีกับอายุ 40 ปีขึ้นไป

บทสรุป

บทสรุปของงานวิจัยนี้จะประกอบด้วยผลของการวิจัยกับวรรณกรรมปริทัศน์ และการนำผลของการวิจัยไปใช้

ผลของการวิจัยกับวรรณกรรมปริทัศน์

ผลของการวิจัยกับวรรณกรรมปริทัศน์ มีสาระสำคัญตามแนวทางสมมติฐาน ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ การที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน พิจารณามีทัศนคติไม่มีความแตกต่างกัน ในบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม อาจจะมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่พนักงานเหล่านั้น มีความคิดว่าตนเองได้รับความยุติธรรมเพียงพอ เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ความยุติธรรมในที่นี้ คือ ความสมดุลของสัดส่วนที่เกิดจากสิ่งที่เขามอบให้องค์กรกับสิ่งที่เขาได้รับการตอบแทนจากองค์กร ความยุติธรรมในเรื่องค่าจ้างหรือเงินเดือน ควรจะให้เหมาะสมกับงานที่ทำ ถ้าองค์กรมีการกำหนดอัตราค่าจ้าง ด้วยความยุติธรรมก็จะทำให้คนงานและพนักงานพอใจ ก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานปฏิบัติการที่จะต้องอาศัย ใช้เงินในการดำรงชีวิตของตนเอง (สมภพ โรจนพันธ์, 2537) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Milkovich และ Newman (1987) ที่กล่าวว่า ในงานแต่ละตำแหน่งจะมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นการเฉพาะเจาะจงไว้ในใบกำหนดหน้าที่พรรณนาการทำงาน (Job Description) ดังนั้น ในการกำหนดค่าตอบแทนในการทำงาน เมื่อเริ่มการจ้างงานนั้น ควรยึดหลักความเสมอภาคในการให้ค่าตอบแทนภายในองค์กร คือ “งานเท่ากัน เงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work)” ปัจจุบันทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการกำหนด และบริหารค่าตอบแทนในการทำงาน จะเป็นข้อมูลที่ฝ่ายจัดการนำมาวิเคราะห์และพิจารณาโดยรอบคอบถี่ถ้วนเพื่อชี้แจงนำหนักของข้อดีและข้อเสียที่จะมีผลกระทบต่อองค์กร Dunn และ Frank (1971) กล่าวเสริมว่า ทั้งนี้ เพื่อสร้างให้เกิดดุลยภาพที่เหมาะสมในทุกด้าน ก่อนที่จะกำหนดเป็นนโยบาย นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาให้นโยบายที่กำหนดนั้นมีสถานะยืดหยุ่น เพื่อที่จะปรับเปลี่ยนได้ตามเหตุแห่งความจำเป็น ทั้งนี้จากการศึกษาของ Bowey (1982) พบว่านายจ้างส่วนใหญ่มักเป็นกลุ่มบุคคลผู้มีความรู้และประสบการณ์ในชีวิตสูง โดยมีความรับผิดชอบทั้งในการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรมและต่อสังคมสาธารณะด้วย จึงมักจะดำเนินการบริหารกิจการไปโดยมิให้มีข้อเสียหยาใด ๆ ต่อธุรกิจ ตลอดทั้งในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารค่าตอบแทนภายในองค์กร นายจ้างจะพยายามดำเนินการให้อยู่ในความถูกต้องตามกฎหมาย และหลักเกณฑ์ทางวิชาการสมัยใหม่ โดยให้มีความยุติธรรมและเป็นธรรมกับลูกจ้างทุกคนด้วย

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นในประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรี แห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับค่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมแตกต่างกัน ในรายชื่อดังต่อไปนี้

### 1.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีกับอายุ 30-39 ปี มักจะคิดว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมจากค่าจ้าง และผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม อาจจะมีเนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อย มักจะเป็นพนักงานที่เพิ่งได้รับการบรรจุเข้าทำงาน ค่าจ้างแรงงานซึ่งอยู่ในระยะเริ่มงานซึ่งอาจจะไม่สูงตามความคาดหวังของตนเอง ดังนั้น ทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารค่าตอบแทน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการอธิบายชี้แจงแสดงเหตุผลให้ลูกจ้างได้รับรู้เข้าใจและยอมรับว่ายุติธรรม ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างกันในด้านความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบ นายจ้างควรจะชี้แจงให้เลขานุการที่เพิ่งได้รับการบรรจุเข้าทำงาน มีความรู้สึกว่าการที่เขาทำนั้นได้รับผลตอบแทนที่ทัดเทียมกัน และเป็นไปตามความรับผิดชอบ ซึ่ง Burgess (1984) กล่าวว่า นายจ้างและลูกจ้างมักจะมองผลประโยชน์ในเรื่องค่าตอบแทนในการทำงานไปคนละทาง ดังนั้น การที่จะให้นโยบายและแนวปฏิบัติเรื่องค่าตอบแทนเป็นตัวผูกและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้างไว้ได้นั้น จะต้องทำให้นโยบายและแนวปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทนอยู่ในสภาพสมดุลระหว่างความต้องการของนายจ้างและลูกจ้าง แต่การที่จะทำให้ทั้งนายจ้างและลูกจ้าง หรือสภาพแรงงานมีความเข้าใจตรงกันและบรรลุถึงการยอมรับใน “ค่าจ้างที่ยุติธรรม” ร่วมกันนั้นเป็นสิ่งที่ทำไม่ได้ง่าย นอกจากนี้ Burgess (1984) พบว่าการที่นายจ้างลูกจ้าง และสภาพแรงงานทำข้อตกลงกันไว้ ด้วยความพอใจในความยุติธรรมแล้วนั้น นับเป็นความพยายามของทั้งสองฝ่ายในอันที่จะสร้างและรักษาไว้ ซึ่งความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เป็นการป้องกันผลกระทบในการวางนโยบายและวิธีปฏิบัติในเรื่องค่าตอบแทนการทำงาน มิให้มาเป็นเครื่องทำลายความสัมพันธ์อันดีของนายจ้างและลูกจ้างที่พึงมีต่อกัน ตลอดระยะเวลาที่ร่วมกันทำงานในสถานประกอบการนั้น

2. สมมติฐานที่ 2: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ การที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน พิจารณาว่าไม่มีความแตกต่างกัน ในบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การ ในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อม ในการทำงานที่ปลอดภัยไม่แตกต่างกัน โดยปกติแล้วพนักงานโดยทั่วไป มักจะให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัย ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความรู้สึกพึงพอใจและเกิดแรงจูงใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี

ของพนักงาน ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการมีอัตราการเจ็บป่วยที่ลดลง ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์การลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพนักงานระดับปฏิบัติการลดลง (Dunian, 1972) ซึ่งพนักงานระดับปฏิบัติการโดยทั่วไป มีความคิดว่าหากองค์การมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีให้ความรู้สึกปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงาน ก็สามารถทำให้พนักงานหรือคนงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ธงชัย สันติวงศ์, 2541)

จากการศึกษาของเอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538) พบว่าบุคคลเป็นเสมือนทรัพย์สินอย่างหนึ่งที่จะต้องดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีและใช้งานได้ เช่นเดียวกับทรัพย์สินอื่นขององค์การ แต่หลักการและวิธีปฏิบัติในการบำรุงรักษาคนอาจแตกต่างไปจากการดูแลรักษาทรัพย์สินอื่น สิ่งที่เหมาะสมทั้งการดูแลทรัพย์สินและการดูแลคนก็คือ องค์การต้องเสียค่าใช้จ่าย ต้องเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด และต้องบำรุงรักษาโดยสม่ำเสมอ การดูแลด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานก็เป็นวิธีการอย่างหนึ่งในการดูแลบำรุงรักษา การให้บริการทางด้านสุขภาพและความปลอดภัยเป็นการป้องกันและลดการสูญเสีย อันอาจเกิดขึ้นกับงานและองค์การ ขณะเดียวกันก็เป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน การละเลยไม่เอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพ และความปลอดภัยในการทำงาน นอกจากจะผิดทางด้านมนุษยธรรมแล้ว ผลเสียยังคงอยู่กับองค์การด้วย

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นในประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยแตกต่างกันในรายคู่ ดังต่อไปนี้

- 2.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
- 2.2 ระยะเวลาการทำงานในองค์การต่ำกว่า 5 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป
- 2.3 ระยะเวลาการทำงานในองค์การ 5-10 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การต่ำกว่า 5 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การ 5-10 ปี กับ 10 ปีขึ้นไป มักจะไม่เห็นความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย เพราะมีความเห็นว่าความปลอดภัยในการทำงานขึ้นอยู่กับกรรม หรือชะตากรรมของคน ถึงจะป้องกันอย่างไรอุบัติเหตุก็เกิด หรือถ้าหัวหน้างานมีทัศนคติว่าอุบัติเหตุเป็นสิ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้จะต้องเกิดขึ้นไม่ช้าก็เร็ว ความคิดเช่นนี้เป็นสิ่งไม่ถูกต้อง Dichter (1987) กล่าวว่า การสร้างความปลอดภัยในการทำงานก็เพื่อป้องกันการสูญเสียอันอาจเกิดขึ้นกับงานขององค์การ ขณะเดียวกันก็ป้องกันไม่ให้นักงานขององค์การบาดเจ็บ หรือได้รับอันตรายจากการทำงาน จากการศึกษาของ David และ John (1985) พบว่า การที่อันตรายเกิดขึ้นในการทำงานเป็นเพราะมนุษย์ได้นำเอาเครื่องจักรอุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ มาช่วยในการทำงาน และก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงอันตรายในการนำเอาเครื่องมือเหล่านั้นมาใช้ เพราะธรรมชาติของมนุษย์เองที่อาจเกิดความไม่เอาใจใส่ในหลักแห่งความปลอดภัยเท่าที่ควร



Peter และ Nancy (1985) พบว่าผู้บริหารจะต้องประเมินการสูญเสียที่เกิดขึ้นจากอุบัติเหตุจากการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพราะผลของการประเมินนี้จะสะท้อนให้เห็นลักษณะและแนวโน้มของประสิทธิภาพของโครงการความปลอดภัยในการทำงาน การสร้างความปลอดภัยจะต้องกระทำในวงกว้าง เริ่มตั้งแต่การมีนโยบายที่ชัดเจน ตลอดทั้งการจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ในการป้องกันและจัดอันตราย ซึ่งองค์การควรให้ข่าวสารและการฝึกอบรมให้พนักงานรู้ถึงกระบวนการการทำงานด้วยความปลอดภัย ตลอดจนการกระตุ้นจิตใจให้เกิดสำนึกและมีทัศนคติในการทำงานที่ปลอดภัย จะทำให้โครงการทางด้านความปลอดภัยได้รับผลสำเร็จ การให้การอบรมโดยการเริ่มต้นเมื่อรับคนเข้าทำงานใหม่ๆ คนงานหรือพนักงานที่เข้ารับการปฐมพยาบาล จะต้องได้รับการอบรมให้มีสำนึกของความปลอดภัย

3. สมมติฐานที่ 3: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ ความพอใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปฏิบัติการประสบความสำเร็จในการทำงานได้รับการยกย่อง และยอมรับจากผู้ร่วมงาน ตลอดจนความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในงานที่ทำ ทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของงานที่ทำ ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้เต็มใจร่วมมือในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และสามารถดำรงอยู่ได้ในธุรกิจ

เพื่อให้เลขานุการได้พัฒนาตนเองเหมาะสม นายจ้างต้องหาทางดึงเอาความสามารถที่ดีที่สุด หรือมีแอบแฝงอยู่ในตัวเลขานุการออกมา และสนับสนุนให้ปฏิบัติงานแต่ละอย่างสำเร็จลงด้วยดี โดยการปล่อยให้วินิจฉัยปัญหาปฏิบัติเอง หรือจะคอยชี้ช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้เป้าหมายต้องอยู่ที่งานสำเร็จเรียบร้อยและดีที่สุด คุณค่าของงานที่ทำมีแนวทฤษฎีที่สามารถอธิบายได้ ทฤษฎีของเฮอซเบิร์ก (Herzberg's Motivation Hygiene Theory) กล่าวว่า ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย คือ ลักษณะของงานความสำเร็จที่ได้รับการยกย่อง ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในงานที่ทำ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานเต็มใจร่วมมือในการทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน และสามารถอยู่ได้ในธุรกิจ (ธงชัย สันติวงษ์, 2541)

ทองใบ โชติกสมบัติ (2541) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเกี่ยวกับเลขานุการในกาลก่อน มักจะเข้าใจกันว่าเลขานุการทำหน้าที่เพียงเป็นผู้บันทึกจดและถอดข้อความขวเลข พิมพ์ดีดเท่านั้น แต่ปัจจุบันแนวความคิดเช่นนั้นเปลี่ยนไปเป็นว่า ข้าราชการของเลขานุการขยายครอบคลุมออกไปอย่างกว้างขวาง กิจกรรมที่ต้องปฏิบัติจึงต้องใช้ทั้งความสามารถ ไหวพริบ ทักษะ ตลอดจนกลยุทธ์พลิกแพลงต่างๆ มาช่วยในการทำงานให้ประสบผล หน้าที่ดั้งเดิมก็ยังคงต้องปฏิบัติอยู่และยังต้องสร้าง

“แนวความคิดใหม่ๆ” ให้เกิดขึ้นเสมอ เพราะเลขานุการยุคใหม่ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ใช้ความคิดริเริ่มและวินัยสั่งการปัญหาที่พึงมีในขอบเขตงาน ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นในประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ ในองค์การในการให้ความสำคัญกับคุณค่าของงานที่ทำแตกต่างกันในรายคู่ ดังต่อไปนี้

3.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

3.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป

3.3 อายุ 30-39 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป

จากผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 3 สรุปได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ เนื่องจากอายุที่ต่างกัน มักเห็นคุณค่าของงานที่ทำต่างกัน เพราะเลขานุการสตรี ระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุมากจะมีประสบการณ์ และทักษะในการทำงานมากกว่า กล่าวได้ว่าเป็นมือขวาหรือแขนเพิ่มพิเศษของผู้บริหาร เป็นผู้เชื่อมโยงหรือตัวต่อเนืองระหว่างผู้บริหารกับบุคคลอื่นภายในและภายนอกองค์การ มีความตั้งใจดีและจงรักต่อองค์การที่ทำงานอยู่

เลขานุการเป็นทั้งผู้ช่วยและเปรียบเสมือนแขนขวาของนายจ้าง เลขานุการเป็นศูนย์พลังที่สำคัญของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาจะอยู่ในสำนักงานหรือไม่ก็ตาม เป็นหน้าที่ของเลขานุการที่จะต้องประสานธุรกิจให้ต่อเนื่อง จึงทำให้มองเห็นชัดว่า ทั้งสองฝ่ายจะต้องเกื้อกูลระหว่างกัน ต้องเข้าใจซึ่งกันและกัน ขณะนี้มีการใช้ระบบสมองกลเข้ามาทำงานแทนเลขานุการ อาจเป็นผลกระทบต่อการประกอบอาชีพเลขานุการ แต่จะไม่กระทบกระเทือนเลขานุการที่มีสมรรถภาพสูง และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถ้าหน่วยงานมีการบริหารงานโดยระบบคุณความดี (Merit System) นายจ้างย่อมหาทางส่งเสริมให้เลขานุการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) มิเพียงจะเกิดความสัมฤทธิ์เฉพาะฝ่ายเลขานุการเท่านั้น แต่ยังส่งผลถึงธุรกิจของนายจ้างและถือเป็นเป้าหมายที่นายจ้างทุกคนต้องการ

4. สมมติฐานที่ 4: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจ ในองค์การ ในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้งไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานเลขานุการระดับปฏิบัติการต้องทำงานภายใต้กฎระเบียบร่วมกันกับพนักงานคนอื่น ๆ เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมายที่ตนต้องการ ภายใต้กฎเกณฑ์ที่อยู่บนพื้นฐานของความ เป็นไปได้ ถ้าทุกฝ่ายยอมรับกฎเกณฑ์นั้น ความพยายามที่จะรักษาความคงอยู่ร่วมกันเอาไว้ให้ได้ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน สร้างเสริมความพอใจร่วมกันและยอมรับวิธีการแก้ความขัดแย้งที่ทุกฝ่ายนำเอา

มาใช้ ซึ่งถ้าได้ผลดีก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานดีขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งนั้นก็จะเป็นสิ่งสร้างสรรค์นำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้

อรุณ รักธรรมและประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2527) พบว่าการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะอยู่ร่วมกันภายในองค์การ หรือมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเรียบร้อยราบรื่น องค์การต้องมีการแสดงขอบเขตของความรับผิดชอบ หรือหน้าที่กับอำนาจของแต่ละฝ่าย หรือแต่ละคนที่ชัดเจน ทุกฝ่ายจะต้องรับรู้ยอมรับและปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งได้รับมอบหมายหรือกำหนดไว้ ถ้าเกิดความไม่กระจ่างชัดขึ้นมาเมื่อไร จะทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ ในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับความขัดแย้งแตกต่างกันในรายคู่ ดังต่อไปนี้

- 4.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี
- 4.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป
- 4.3 อายุ 30-39 ปี กับ 40 ปีขึ้นไป

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ โดยธรรมชาติของคนที่มีความอายุต่างกัน มักจะมีความคิดเห็นที่ต่างกัน เนื่องจากความคิดเห็นของคนมีรากฐานมาจากประสบการณ์ บุคลิกภาพ ทัศนคติ ความสนใจ จุดหมายของชีวิต ค่านิยมและอุดมการณ์ที่ยึดมั่นแตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกันได้ จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ตลอดทั้งทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

จากการศึกษาของเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540) พบว่าความขัดแย้งจะเกิดขึ้น เมื่อผลของการกระทำอะไรก็ตาม ของฝ่ายหนึ่งไปกระทบกระเทือนฝ่ายตรงข้าม

อรุณ รักธรรมและประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2527) พบว่าองค์การยิ่งใหญ่หมายความว่า มีความรับผิดชอบและมีงานที่จะต้องปฏิบัติมาก ก็จำเป็นที่จะต้องมีการสร้างที่แบ่งออกเป็นหน่วยงานระดับต่าง ๆ มากระดับมากหน่วยงาน มีบุคลากรจำนวนมากปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งและระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้มีการจำแนกแจกแจงอำนาจหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง แต่ละระดับอย่างกว้างขวาง องค์การต้องมีการแสดงขอบเขตของความรับผิดชอบ หรือหน้าที่กับอำนาจของแต่ละฝ่าย หรือแต่ละคนที่กระจ่างชัด ทุกฝ่ายจะต้องรับรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ซึ่งได้รับมอบหมายหรือกำหนดไว้ ถ้าเกิดความไม่กระจ่างชัดขึ้นมาเมื่อไร สามารถสร้างความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในระดับต่าง ๆ ขึ้นได้อย่างแน่นอน เนื่องจากคนหมู่มากก็ย่อมมีความคิด ความสนใจ ค่านิยม การตัดสินใจที่แตกต่างกันได้

5. สมมติฐานที่ 5: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับสิทธิและเสรีภาพไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 5 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการ มีความคิดว่า ตนเองควรได้รับการยอมรับจากนายจ้างที่จะมีสิทธิและเสรีภาพในการกระทำ หรือไม่กระทำกิจกรรมบางประการที่เกี่ยวข้องกับองค์การธุรกิจได้ อย่างไรก็ตาม การว่าจ้างได้เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยของการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ทำให้การจ้างงานมีลักษณะที่มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการว่าจ้างลูกจ้างที่ทำงานในสำนักงาน และโรงงานอุตสาหกรรมที่มีการให้ความคุ้มครองด้านสิทธิส่วนบุคคลมากขึ้น และมีแนวโน้มที่ลูกจ้างจะเข้าใจในสิทธิส่วนบุคคลมากขึ้น อันนำไปสู่การเรียกร้องและปกป้องสิ่งที่ตนพึงได้รับอย่างเป็นระบบ

Filly (1975) ยังพบว่า ในฐานะสมาชิกขององค์การ ลูกจ้างย่อมสมควรได้รับการยอมรับจากนายจ้างที่จะมีสิทธิและเสรีภาพในการกระทำหรือไม่กระทำกิจกรรมบางประการที่เกี่ยวข้องกับองค์การธุรกิจได้ ซึ่งนอกเหนือขอบเขตของงานที่ได้ตกลงกัน

Mack และ Richard (1972) ซึ่งนอกเหนือขอบเขตของงานที่ได้ตกลงกัน ทำให้การมองภาพของสิทธิส่วนบุคคลต้องอาศัยวิจารณ์ญาณและจริยธรรมมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ สิทธิและเสรีภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรจะอยู่ในประเด็นที่พนักงานระดับหัวหน้า หรือองค์การจะต้องให้ความสำคัญอย่างเต็มที่ เนื่องจากประเทศไทยมีรัฐธรรมนูญที่ปกป้องถึงสิทธิและเสรีภาพของประชาชนชาวไทยอย่างแท้จริง

จากการศึกษาของ Schein (1980) พบว่า ในการเป็นสมาชิกขององค์การธุรกิจเป็นลักษณะหนึ่งของการอยู่ร่วมกันทางสังคม ระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง ซึ่งจะพิจารณาได้ว่าเป็นการอยู่ร่วมกันและพึ่งพาอาศัยกัน จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ ดังนั้น เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น ต่างฝ่ายต่างจะต้องเคารพในสิทธิซึ่งกันและกัน

6. สมมติฐานที่ 6: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์การแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์การในการให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัวไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 6 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานในองค์การโดยทั่วไป มักจะต้องการความเป็นส่วนตัวในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ต้องการให้ผู้อื่นเข้าไปก้าวก้าวในเรื่องส่วนตัว จนในบางครั้งอาจจะมีผลต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ทำให้ความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิง มีระดับที่ลดลงเกิดขึ้นเนื่องจาก

1. พนักงานเพศหญิงยังขาดการแสดงบทบาทในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารเท่าที่ควร อาจจะมีสาเหตุที่โดนกีดกันหรือขาดการเอาใจใส่เท่าที่ควร
2. การก้าวก้าวในงานของพนักงานเพศหญิง
3. การไม่เข้าใจและไว้วางใจพนักงานเพศหญิง ในงานที่มอบหมายให้ไปทำ

4. การกลั้วการสูญเสียอำนาจจากการที่พนักงานเพศหญิงมีบทบาทในการบริหารมากขึ้น

ซึ่งสาเหตุดังกล่าวเบื้องต้นสอดคล้องกับการศึกษาของ Monks (1982) กล่าวว่า การจะเสริมสร้างให้พนักงานเพศหญิงมีศักยภาพ และทำให้พนักงานเพศชายให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวเพิ่มมากขึ้น ควรจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่มีความชัดเจน

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษา ระดับรายได้ แตกต่างก็มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กร ในการให้ความสำคัญกับการเป็นส่วนตัวแตกต่างกัน ในรายชื่อดังต่อไปนี้

- 6.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี
- 6.2 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับสูงกว่าปริญญาตรี
- 6.3 ระดับรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป
- 6.4 ระดับรายได้ 20,000-30,000 บาท กับระดับรายได้ตั้งแต่ 30,000 บาท

ขึ้นไป

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 6 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ โดยภาพรวมของการทำงานร่วมกันในองค์กร ทุกคนต้องปฏิบัติงานตามบทบาทความรับผิดชอบของตนเอง และอาจจะต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้น จะต้องรู้จักการบริหารความสัมพันธ์ โดยที่ให้ตนเองมีบทบาททัดเทียมกับพนักงานเพศชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในเรื่องของการแสดงภาวะผู้นำระหว่างมีการสนทนา หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงบริหาร นอกจากนี้การที่พนักงานเพศหญิงจะต้องมีแนวทางในการที่จะทำให้บทบาทของตนเองมีความเด่นชัด และทำให้พนักงานเพศชายเข้ามามีบทบาทในความเป็นส่วนตัว ในเรื่องของการบริหารให้น้อยที่สุด นอกจากนี้การที่พนักงานเพศหญิง จะต้องมีแนวทางในการที่จะทำให้บทบาทของตนเองมีความเด่นชัด และทำให้พนักงานเพศชายเข้ามามีบทบาท ในความเป็นส่วนตัวในเรื่องของการบริหารให้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ Mons (1982) กล่าวว่าเสริมว่า การที่ทำให้พนักงานเพศชายก้าวผ่านความเป็นส่วนตัวของพนักงานเพศหญิงให้น้อยลง พนักงานเพศหญิงควรจะมีการกำหนดเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. มีความชัดเจนและแสดงวิสัยทัศน์ที่ชาญฉลาด
2. เป้าหมายเหล่านั้นจะต้องถูกเขียนขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อที่จะทำให้เพิ่มศักยภาพของความน่าเชื่อถือ
3. จะต้องสามารถวัดและประเมินผลได้ทั้งในส่วนของคุณภาพและปริมาณ

7. สมมติฐานที่ 7: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับเพศไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 7 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต้องกันว่า องค์กรต้องให้ความเคารพในความเป็นเพศมากกว่าการถือเพศเป็นจุดด้อยในการทำงาน โดยเฉพาะพนักงานระดับหัวหน้าที่เป็นเพศชาย ควรจะให้ความสำคัญกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นเพศหญิง ทั้งนี้ลักษณะของงานที่ท่าอาจจะมีความเหมาะสมกับเพศที่แตกต่างกันก็ได้ โดยเฉพาะพนักงานเพศหญิงจะมีความถนัดในเรื่องเกี่ยวกับการจดจำและการเขียนที่ดีกว่าพนักงานเพศชาย (Zachary, 1994)

ทั้งนี้ ความสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดเรื่องเพดานแก้ว (Glass Ceiling) ซึ่งให้ความสำคัญกับพนักงานเพศชายมากกว่าพนักงานเพศหญิงในทุกๆ สถานการณ์ ที่จะทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทั้งนี้ แนวคิดดังกล่าวเปรียบเหมือนเพดานแก้วที่คอยสกัดความสำเร็จในหน้าที่การงานของพนักงานเพศหญิง ซึ่งจะส่งผลทำให้ไม่มีความยุติธรรมในการทำงานเกิดขึ้น ทั้งนี้ การให้ความสำคัญก่อให้เกิดการทำงานที่มีความเป็นธรรม (Tiffi, 1994)

ดังนั้น การพูดถึงสิทธิสตรี ความเสมอภาคเป็นการพูดถึงการเพิ่มอำนาจให้สตรี ทำหน้าที่ทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมที่สตรีนั้นและสังคมโลก

รากฐานที่จะต้องดำเนินต่อไป คือ รากฐานทางศีลธรรมและรากฐานทางเศรษฐกิจและสังคมที่จะต้องทำให้ผู้หญิงมีพลังขึ้น เพื่อประโยชน์ที่สังคมจะได้จากผู้หญิง โดยจะต้องกำหนดให้สตรีมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เพราะส่วนร่วมในการตัดสินใจนั้น จะนำมาซึ่งการตัดสินใจที่มีความสมดุล มีความเป็นธรรมในทุกเรื่อง รวมทั้งเรื่องเพศด้วย จะนำมาซึ่งผลของการตัดสินใจที่ก่อให้เกิดความยั่งยืน

8. สมมติฐานที่ 8: พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ระยะเวลาการทำงานในองค์กรแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจขององค์กรในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนไม่แตกต่างกัน

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 8 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ พนักงานเลขานุการระดับปฏิบัติการ มีความคิดว่าการทำงานร่วมกันโดยปราศจากความอคติระหว่างบุคคลในกลุ่ม ซึ่งโดยปกติเลขานุการจะทำหน้าที่ประสานงานระหว่างผู้บังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีมงาน

ชนิกานต์ มาชะศิริรานนท์และกานต์สุดา มาชะศิริรานนท์ (2542) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีพนักงานระดับหัวหน้า ควรจะเป็นคนที่ชี้แนวทาง ตลอดทั้งเป็นผู้แนะนำการทำงานร่วมกันมากกว่าการที่เพิกเฉย หรือให้ทีมงานทำงานโดยปราศจากหัวหน้าทีม ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการในกลุ่มทำงานแบ่งแยกและมีอคติซึ่งกันและกัน ในขณะที่เดียวกันพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีหัวหน้าทีมที่ดี ก็ควรจะให้มีความสำคัญกับสมรรถภาพในทีมงานของตนเอง ควรให้ความเคารพนับถือ และคุณค่าของพนักงานทุกคนในทีมงาน ไม่ว่าจะ มีสถานะ หรือตำแหน่งใดๆ ในองค์กรก็ตาม เพราะการที่พนักงานระดับปฏิบัติการทุก ๆ คน ที่เข้าเป็นทีมงานด้วยกัน ย่อมมีบทบาท

และหน้าที่สำคัญกันทุก ๆ คน ทีมงานที่มีประสิทธิภาพย่อมจะก่อให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น สามารถฝ่าฟันอุปสรรคไปได้ด้วยดี

จากการศึกษาของ Stewart (1986) ได้แยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มโดยอาศัยความสัมพันธ์ของช่วงเวลา อายุของกลุ่ม ออกได้เป็น 2 จำพวก คือ กลุ่มที่เกิดชั่วคราวชั่วคราว (ad hoc groups) ซึ่งมีช่วงเวลาอายุของกลุ่มน้อยมาก กับกลุ่มที่เกิดจากการกำหนดขึ้น (established groups) ซึ่งมีช่วงเวลาอายุของกลุ่มยาวนานกว่า บรรดาสมาชิกก็ได้มีการทำงานร่วมกันเป็นระยะเวลาไม่นาน ๆ

Raia (1974) กล่าวว่า ความสามัคคีมีความเกี่ยวพันโดยตรงกับพฤติกรรมของกลุ่ม กลุ่มที่มีความสามัคคีมาก สมาชิกของกลุ่มก็มีรูปแบบของทัศนคติ ค่านิยม ความคาดหวัง และพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกันหรือเหมือนกันมาก

Adair (1983) พบว่า บรรดาสมาชิกที่จะเข้ามารวมกลุ่มนั้น จะเริ่มคำนึงถึงความสำคัญของกลุ่ม โดยหวังว่ากลุ่มจะสามารถตอบสนองทั้งทางด้านความสำเร็จของงานและความต้องการของตนเอง ความสามัคคีภายในกลุ่มจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติการ เพื่อที่จะให้บรรลุหรือประสบผลสำเร็จในงาน

อย่างไรก็ตาม ยกเว้นประเด็นที่พนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทยที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อบทบาททฤษฎีธรรมธุรกิจในการให้ความสำคัญกับการไม่แบ่งแยกของกลุ่มคนแตกต่างกัน ในรายคู้ดังต่อไปนี้)

8.1 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 30-39 ปี

8.2 อายุต่ำกว่า 30 ปี กับอายุ 40 ปีขึ้นไป

ผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 8 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมปริทัศน์ กล่าวคือ ธรรมชาติของคนที่มีอายุแตกต่างกัน มักจะมีการแบ่งแยกกลุ่มตามอายุ อาจจะเป็นเพราะความสัมพันธ์ทางด้านส่วนตัว ซึ่งมาจากการทำงานร่วมกัน เกิดเป็นกลุ่มที่ไม่เป็นทางการ เนื่องจากความสัมพันธ์ทางสังคม เนื่องจากพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่ม ไม่ได้ถูกกำหนดหรือจัดทำขึ้น แต่เกิดขึ้นเองและเป็นส่วนหนึ่งที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการส่วนบุคคล โดยเฉพาะความต้องการทางด้านสังคม (Torrington and Laura, 1987) กลุ่มที่สร้างขึ้นตามลักษณะการปฏิบัติงานนี้ จัดว่าเป็นระบบที่เกิดขึ้นเอง ระบบก็มีความสำคัญต่อการดำเนินงานมาก หากระบบนี้สามารถเข้ากันได้โดยไม่ขัดแย้งกับระบบที่จัดทำขึ้น การทำงานของกลุ่มก็จะเป็นไปโดยรวดเร็ว

Carvall (1975) กล่าวว่า กลุ่มจะสามารถดำรงอยู่ได้ต่อเมื่อกลุ่มสามารถตอบสนองหรือสร้างความพึงพอใจต่อความต้องการของสมาชิกของกลุ่มได้ โดยที่เขาไม่สามารถกระทำได้โดยลำพัง เช่น การที่คน ๆ หนึ่ง รู้สึกว่าไม่มีความมั่นคงปลอดภัยก็จะพยายามรวมเข้ากับคนอื่น ๆ เพื่อให้รู้สึกว่าตนเองมีเพื่อนพ้องที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน สามารถที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

Thomas (1988) กล่าวว่า ความสามัคคีของกลุ่ม มีทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังนั้น ผู้บริหารควรพยายามที่จะก่อให้เกิดความสามัคคีของกลุ่มทั้งส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการควบคู่กันไป ถ้าหากเป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ ก็จะเป็นผลสะท้อนกลับให้เกิดความสามัคคีมากยิ่งขึ้น เพราะสมาชิกต่างได้รับความพึงพอใจ

## การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยในหัวข้อการศึกษาบทบาทจรรยาบรรณในองค์การ ของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ วิจัยฉบับนี้อาจจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การ ที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน ถ้าผู้บริหารมีจรรยาบรรณในการปกครองดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างทั่วถึงด้วยความเป็นธรรม สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจในการทำงาน และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ตลอดทั้งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ

จากความสำคัญของจรรยาบรรณ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์การ ถ้าองค์การใดมีผู้นำที่มีจรรยาบรรณในการบริหารจัดการที่ดี ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถที่จะทำงานได้อย่างเต็มที่ และเพิ่มศักยภาพในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยในหัวข้อการศึกษาบทบาทจรรยาบรรณในองค์การ ของพนักงานระดับหัวหน้า ที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยหวังว่าคงจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานร่วมกันของพนักงานระดับหัวหน้ากับระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดช่องว่างในการทำงานลดลง อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมคุณค่าของพนักงานระดับปฏิบัติการในเรื่องของการสร้างศักยภาพทางด้านบริหารร่วมกันกับหัวหน้า โดยให้สามารถทำงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เพื่อตอบสนองต่อภาพรวมของประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่มีความต้องการทำวิจัยในหัวข้อเกี่ยวข้องกับบทบาทของจรรยาบรรณธุรกิจ ดังนี้

1. การศึกษาของงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ซึ่งอาจจะมียุทธศาสตร์ที่สามารถเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
2. การศึกษานี้ อาจจะมีประเด็นอื่น ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับบทบาทในเรื่องของจรรยาบรรณทางธุรกิจได้ ซึ่งผู้วิจัยท่านอื่นอาจจะทำการศึกษาต่อไป
3. งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานสตรีระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจจะมีผลแตกต่างกันกับการศึกษาในระดับหัวหน้าที่เป็นพนักงานสตรี เนื่องจากบทบาทและหน้าที่ของสตรีที่เป็นระดับหัวหน้าค่อนข้างมีการแข่งขันกันสูงกับผู้ชายที่เป็นระดับหัวหน้า
4. การศึกษานี้ อาจจะไปพัฒนาจรรยาบรรณทางธุรกิจกับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดศักยภาพในเรื่องของบทบาทของจรรยาบรรณธุรกิจขององค์การของหน่วยงานนั้น ๆ



### บรรณานุกรม

- ชนิกานต์ มามะศิริรานนท์และกานสดา มามะศิริรานนท์. 2544. คู่มือสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- ณัฐพงศ์ เกศมาริชและสุภาวดี วิทยะประพันธ์. 2544. คู่มือสำหรับหัวหน้างานยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊คส์.
- ถวัลย์ วรเทพพุดิพงษ์. 2527. “การแก้ปัญหาข้อขัดแย้งในองค์การ” กรุงเทพมหานคร : วารสารกรมบัญชีกลาง 4 : 34-43 กรกฎาคม-สิงหาคม.
- ทองใบ โชติกสมบัติ. 2541. คู่มือปฏิบัติการเลขานุการ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2535. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2541. ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- พงศ์ สุวรรณธาดา. 2527. การเลขานุการ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพญาไทการพิมพ์ จำกัด.
- ภัทรกิตต์ เนตินิยม. 2540. การบริหารภายใต้ศูนย์รับผิดชอบ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทไอโอบิตอินเตอร์เทรตรีซอสเซส จำกัด.
- วิจิตร วรุตบางกูร. 2531. “การจัดการกับความขัดแย้ง”. กรุงเทพมหานคร : ครูปริทัศน์. 13 : 64-70 กรกฎาคม.
- วิเชียร ชูติมาเทวินทร์และจงกลณี ชูติมาเทวินทร์. 2542. สมรรถภาพที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร : U-Net Executive Higher learning.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541. ยอดหัวหน้างาน. กรุงเทพมหานคร : TPA Publishing.

- วีรชัย ตันติวีระวิทยา. 2528. ต้นตอหาความเป็นเลิศประสพการณ์จากบริษัทอเมริกันชั้นนำของโลก. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. 2535. การบริหารเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรุงธนพัฒนา.
- สมภพ โรจนพันธ์. 2537. พุดจาประสานายจ้าง. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ 1412.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2542. ความขัดแย้งการบริหารเพื่อการสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทต้นอ้อแกรมมี จำกัด.
- อรุณ รักธรรมและปุรชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2527. การบริหารความขัดแย้งในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุษณี ตูลาบดี. 2538. สู่ความสำเร็จของเลขานุการมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์ธรรมนิติ จำกัด.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538. การบริหารทักษะและการปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุขภาพใจ.
- Adair, J. 1983. Effective Leadership. Great Britain : Gower Publishing.
- Aft, L. S. 1985. Wage and Salary Administration. Virginia : Reston Publishing Co. Inc.,
- Belcher, D. W. 1974. Compensation Administration. New Jersey: Prentice-Hald Inc.
- Baron, Robert A., and Jerald G. 1986. Behavior in Organizations. Boston : Allyn and Bacon, Inc.

- Blake, R. R.; Shepard, H.A.; and Mouton, J.S. 1964. Managing Intergroup Conflict in Industry. Houston : Gulf.
- Bowey, A. M. 1982. Handbook of Salary and Wage System. Great Britain : Gower Publishing Limited.
- Burgess, A. M. 1984. Handbook of Salary and Wage System. Great Britain: Gower Publishing Limited.
- Carvell, F. J. 1975. Human Relation in Business. New York : Mac. Millian Publishing Co., Inc.
- Cooke, R. A. 1988. Ethics Business : A Perspective. New York : Arthur Anderson Co.
- Davis, K. and John W.N. 1985. Human Behavior at Work : Organizational Behavior. McGraw-Hill Book Company.
- Dess, G. G., and Alex M. 1993. Strategic Management. Singapore : McGraw-Hill, Inc.
- Dessler, G. 1984. Personnel Management. London : Prentice-Hall International, Inc.
- Dichter, E. 1987. How Hot a Manager are You. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Dubrin, A. J. 1978. Human Relation : A Job Oriented Approach. Virginia : Prentice-Hall Company.
- Duncan, R. B. 1972 "Characteristics of Organizationae Environments and Perceived in Uncertainty." Adminstrative Science Quarterly 17. 3 : 320.
- Dunn, J. D. and Frank M. 1971. Wage and Salary Administration : Total Compensation System. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Filley, A. I. 1975. Interpersonal Conflict Resolution. Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Georae, C. S. 1992. Supervisors in Actions. New York : McGraw-Hill.
- Gibson, J.; and Ivancevich, J.; Donnelly, J. (1997). Organizations. Boston : McGraw-Hill.
- Haiman, T., Raymond, L. H. 1977. Supervision : Concepts and Practices of Management. Cincinnati : South Western Publishing Co.
- Harrison, E. F. 1978. Management and Organization. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Henderson, R. J. 1979. Compensation Management Rewarding Performance. Virginia : Reston Publishing Company, Inc.
- Henderson, R. I. 2000. Compensation Management in a Knowledge-Based Word. New Jersey : Prentice-Hall.
- Hicks, H. G. 1972. The Management of Organizations : A Systems and Human Resources Approach. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Hodgetts, R. M. 1987. Effective Supervision : A Practical Approach. New York : McGraw-Hill.
- Jandt, F. E., and Gillette, P. 1985. Win-Win Negotiation : Turning Conflict into Agreement. New York : Weley.
- Kantor, R.M. 1977. Men and Women of the Corporation. New York : Basic Books.
- Katz, D., and Robert L. K. 1985. The Social Psychology of Organization. New York : Wiley.

- Klath, L. A.; Robert, G. M.; and Fred, E. S. 1978. Human Resources Management : A Behavioral Systems Approach. Illinois : Rechard D. Irvin, Inc.
- Koontz, H., and Cyril O. D. 1972. Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Lee, Y. D. 1993. "Managing Workplace Conflict" Management Review 6:57.
- Likert, R., and Jane. L. 1976. New Ways of Managing Conflict. New York : Mc-Graw-Hill.
- Luthans, F. 1955. Organization Behavior. New York : McGraw-Hill.
- Mach, R. W., and Richard, C. S. 1972. "The Analysis of Social Conflict-Toward an Overview and Synthesis," in Clagett G. Smith (ed.). Conflict Resolutions : Contributions of the Behavioral Sciences. Norte Dame : University of Notre Dame Press.
- Martocchio, J. J. 2001. Strategic Compensation. New Jersey : Prentice-Hall.
- Milkovich, C. L., and Jerry, M. N. 1987. Compensation. Texas : Business Publication, Inc.
- Morgan, J., and James, E. 1982. Administrative and Supervisory Management. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Monks, J. G. 1982. Operation Management : Theory and Problems. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Neff, E. K. 1986. Conflict Management Style of Women Administrators in the 12 State Universities in Ohio. Ohio : Bowling Green State University.
- Peter, J., and Nancy, A. 1985. A Passion for Excellence. London : Collins.

- Raia, A. 1974. Management by Objectives. Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Schein, E. H. 1980. Organizational Psychology. New York : Prentice-Hall.
- Simerly, R. G., and Associates. 1987. Strategic Planning and Leadership in Continuing Education. San Francisco : Jossey-Bass.
- Schellenberg, J. A. 1982. The Science of Conflict. Oxford : Oxford University Press.
- Stewart, D. 1986. The Power of People Skills. New York : John Wiley and Sons, Inc.
- Tift, S. E. 1994. "Bord Gains." Working Women 2 : 37-39.
- Thomas, J. G. 1988. Strategic Management : Concepts, Practice and Cases. New York : Harper and Row Publishers.
- Torrington, D., and Laura, H. 1987. Personnel Management A New Approach. London : Prentice-Hall International Inc.
- Truitt, M. R. 1991. The Supervisor's Handbook. Malaysia : Golden Books.
- Weiss, W. H. 1985. Decision Making for First-Teme Managers. New York : American Management Association.
- Weiss, W. H. 1987. Supervisor's Standard Reference Handbook. New York : Prentice-Hall.
- Yukl, G., and Tracey, J. B. 1992. "Consequences of Influence Tactics Used with Subordinate, Peers and the boss." Journal of Applied Psychology 77, 4 : 525-535.
- Zachary, G. P. 1994. "Higher-Tech. Culture Still Impeded Women." The Wall Street Journal 3, 18 : B1.



ภาคผนวก ก.

จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

19 พฤศจิกายน 2545

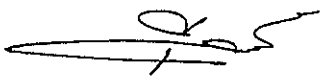
เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม  
เรียน ท่านผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ

ดิฉัน นางสาวพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ได้จัดทำโครงการวิจัยเรื่อง “บทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย” ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการแจกแบบสอบถามในครั้งนี้ โดยขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการเลขานุการสตรี

ผลของการวิจัยในโครงการวิจัยดังกล่าว คาดว่าจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปใช้ในการเรียนการสอนและเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนา และปรับปรุงศักยภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และนอกจากนี้หากองค์การของท่านมีความต้องการผลการวิจัย ทางผู้วิจัยจะได้นำส่งมอบในโอกาสต่อไป

ดิฉัน ในฐานะผู้จัดทำโครงการวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้ และขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์จากท่านมา ณ โอกาสนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง



(ผศ. ดร. สุธินันท์ พรหมสุวรรณ)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
โทรศัพท์ (02) 350-3620  
E-Mail Address:suthinan.p@bu.ac.th



(นางสาวพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ)  
ผู้จัดทำโครงการวิจัย  
โทรศัพท์ (02) 350-3500  
ต่อ 1630, 1640  
E-Mail Address:rapeephant.c@bu.ac.th





19 พฤศจิกายน 2545

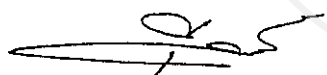
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นมาในหัวข้อการวิจัยเรื่อง “บทบาทจริยธรรมธุรกิจ ในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย” ซึ่งจัดทำขึ้นโดยการวิจัยนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหวังที่จะเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเพื่อนำไปประยุกต์ใช้เป็นกรณีศึกษาในการเรียนการสอนในชั้นเรียน เพื่อให้นักศึกษาได้มีโอกาสทราบถึงบทบาทของจริยธรรมธุรกิจในองค์การที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการเป็นประโยชน์ต่อองค์การธุรกิจอื่นๆ ที่จะนำผลการวิจัยไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งต่อความอนุเคราะห์จากท่านในครั้งนี้

ด้วยความเคารพอย่างสูง



(ผศ. ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
โทรศัพท์ (02) 350-3620  
E-Mail Address:suthinan.p@bu.ac.th



(นางสาวรพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ)  
ผู้จัดทำโครงการวิจัย  
โทรศัพท์ (02) 350-3500  
ต่อ 1630, 1640  
E-Mail Address:rapeephant.c@bu.ac.th

## คำชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

หัวข้อการวิจัย “บทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์การของพนักงานระดับหัวหน้าที่มีต่อพนักงานระดับปฏิบัติการ : ศึกษากรณีพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย  
(A Study of Business Ethics' Roles of Supervisors in the Organization Towards Their Subordinates: A Case of Women Secretarial Employees in the Women Secretaries' Association of Thailand)

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในตัวเลือกที่ท่านเห็นว่ามีความเหมาะสมกับท่านมาก

ที่สุด เพียงข้อเดียว

1. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี
2. 30 - 39 ปี
3. 40 ปีขึ้นไป

2. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

3. ระดับรายได้

1. ต่ำกว่า 20,000 บาท
2. 20,000 - 30,000 บาท
3. ตั้งแต่ 30,000 บาทขึ้นไป

## 4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 5 - 10 ปี
3. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานเลขานุการสตรีระดับปฏิบัติการในสมาคมเลขานุการสตรีแห่งประเทศไทย ที่มีต่อบทบาทจริยธรรมธุรกิจในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในตัวเลือกที่ท่านมีความคิดเห็นว่าเหมาะสมกับท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว โดยมีระดับความคิดเห็นดังนี้

1. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญน้อยที่สุด
2. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญน้อย
3. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญปานกลาง
4. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญมาก
5. หมายถึง การให้ระดับความสำคัญมากที่สุด

## ตัวอย่าง

ระดับการให้ความสำคัญ

1.1 มีการระบุความสำคัญของค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้มาตรฐาน

1  2  3  4  5

## คำอธิบาย

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นว่า การระบุความสำคัญของค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้มาตรฐาน มีระดับความสำคัญมากที่สุด

องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
1.						
1.1	มีการระบุความสำคัญของค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้มาตรฐาน	1	2	3	4	5
1.2	มีระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่ยุติธรรม	1	2	3	4	5
1.3	มีการดำเนินการตามระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
1.4	มีการประเมินผลระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
1.5	มีการติดตามและปรับปรุงระบบการว่าจ้างและผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
2.		1	2	3	4	5
2.1	มีอุปกรณ์ในการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	1	2	3	4	5
2.2	มีระบบการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	1	2	3	4	5
2.3	มีการดำเนินการป้องกันความเสียหายในขณะทำงาน	1	2	3	4	5
2.4	มีการประเมินผลความเสียหายจากการทำงาน	1	2	3	4	5
2.5	มีการติดตามและปรับปรุงความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน	1	2	3	4	5
องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
3.		1	2	3	4	5
3.1	มีการระบุความสำคัญของงานที่ทำอย่างชัดเจน	1	2	3	4	5
3.2	มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	1	2	3	4	5
3.3	มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	1	2	3	4	5
3.4	มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของงานที่ทำ	1	2	3	4	5
3.5	มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในด้านคุณค่าของงานที่ทำ	1	2	3	4	5

องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
4.						
4.1	มีการระบุถึงความสำคัญของการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	1	2	3	4	5
4.2	มีระบบการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	1	2	3	4	5
4.3	มีการดำเนินการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	1	2	3	4	5
4.4	มีการประเมินผลการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	1	2	3	4	5
4.5	มีการติดตามและปรับปรุงการป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในการทำงาน	1	2	3	4	5
องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
5.		1	2	3	4	5
5.1	มีการระบุความสำคัญของสิทธิและเสรีภาพในการทำงานอย่างชัดเจน	1	2	3	4	5
5.2	มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	1	2	3	4	5
5.3	มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	1	2	3	4	5
5.4	มีการประเมินผลเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	1	2	3	4	5
5.5	มีการติดตามและปรับปรุงการให้สิทธิและเสรีภาพในการทำงาน	1	2	3	4	5
องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
6.		1	2	3	4	5
6.1	มีการระบุความสำคัญของการเป็นส่วนตัวในการทำงาน	1	2	3	4	5
6.2	มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	1	2	3	4	5

องค์ประกอบ		ระดับการให้ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
6.3	มีการปฏิบัติต่อพนักงานเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	1	2	3	4	5
6.4	มีการประเมินผลเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน	1	2	3	4	5
6.5	มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว	1	2	3	4	5
7.		ระดับการให้ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
7.1	มีการระบุความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานที่มีเพศต่างกัน	1	2	3	4	5
7.2	มีหลักปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	1	2	3	4	5
7.3	มีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	1	2	3	4	5
7.4	มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	1	2	3	4	5
7.5	มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีเพศต่างกัน	1	2	3	4	5
8.		ระดับการให้ความสำคัญ				
		1	2	3	4	5
8.1	มีการระบุความสำคัญของการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	1	2	3	4	5
8.2	มีหลักปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	1	2	3	4	5
8.3	มีการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	1	2	3	4	5
8.4	มีการประเมินผลการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	1	2	3	4	5
8.5	มีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติต่อการทำงานที่ไม่แบ่งแยกของกลุ่มคน	1	2	3	4	5

ขอขอบคุณในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้