

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

การศึกษารื่อง การพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในคณะเทคโนโลยีการเกษตร คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 5 ตอนคือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถ
 - ตอนที่ 3 วิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร
 - ตอนที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีของบุคลากร
 - ตอนที่ 5 ระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- การนำเสนอผลการศึกษาในแต่ละส่วนได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และเป็นเพศชาย 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	17	89.5
ชาย	2	10.5
รวม	19	100.0

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุเฉลี่ย 44.36 ปี

3.ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี 17 คน คิดเป็นร้อยละ 89.5 และสูงกว่าปริญญาตรี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	17	89.5
สูงกว่าปริญญาตรี	2	10.5
รวม	19	100.0

4.ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปทั้ง 19 คน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี 5 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การปฏิบัติงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
6 - 10 ปี	3	15.8
11 - 15 ปี	5	26.3
16 - 20 ปี	3	15.8
มากกว่า 20 ปี	9	42.1
รวม	19	100.0

ตอนที่ 2 ความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องขีดความสามารถ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ ไซ (ถูกต้อง) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีระดับความคิดเห็นต่อขีดความสามารถอยู่ในระดับ ไซ (ถูกต้อง) มากกว่าร้อยละ 50 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของความเข้าใจเกี่ยวกับขีดความสามารถ

หัวข้อ	ใช่/ ถูกต้อง	ไม่ใช่/ ไม่ถูกต้อง	\bar{x}
1.ขีดความสามารถ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ	19 (100.0)	0 (0.0)	1.0000
2.คุณลักษณะของบุคคลเปรียบเหมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ - ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่สังเกตเห็นและวัดได้ยาก - ส่วนที่อยู่ใต้น้ำเป็นส่วนที่มีปริมาณมาก สังเกตและวัดได้ง่ายกว่า	10 (52.6)	9 (47.4)	.5236
3.ขีดความสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ ขีดความสามารถหลัก ขีดความสามารถเชิงการจัดการและขีดความสามารถตามหน้าที่	18 (94.7)	1 (5.3)	.9474
4.ขีดความสามารถหลัก หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรทุกคนในองค์กรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติองค์กรโดยรวม	15 (78.9)	4 (21.1)	.7895
5.ขีดความสามารถประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ	17 (89.5)	2 (10.5)	.8947
6.ขีดความสามารถการจัดการ ได้แก่ การวางแผนการทำงานเป็นทีม การบริหารเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารและการแก้ปัญหา	18 (94.7)	1 (5.3)	.8947
7.คุณลักษณะ รวมถึงพฤติกรรม บุคลิกภาพที่มองเห็นได้และค่านิยม ทัศนคติ ความเชื่อที่ไม่อาจมองเห็นได้	14 (73.7)	5 (26.3)	.7368
8.ขีดความสามารถมีประโยชน์คือช่วยให้ทราบระดับความสามารถของตัวเองว่า อยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใด	19 (100.0)	0 (0.0)	1.000
9.ขีดความสามารถเกิดจาก 3 ทางคือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่มาจากตั้งแต่เกิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากฝึกอบรมและพัฒนา	17 (89.5)	2 (10.5)	.8421
10.ช่วยสนับสนุนตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) ให้บรรลุเป้าหมาย	18 (94.7)	1 (5.3)	.9474

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรโดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีการรับรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ มากที่สุด (\bar{X} =4.2400) รองลงมา ได้แก่ การเรียนรู้ในงาน/การสอนงาน การประชุมแก้ปัญหา การมอบหมายงานเป็นทีม การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาแบบทางการอยู่ระดับมาก (ตารางที่ 5)

ส่วนการทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน กับวิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 5 วิธีการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร

วิธีการพัฒนาขีดความสามารถ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความเห็น	χ^2	df	p-value
1. การเรียนรู้ในงาน / การสอนงาน	4.0800	.77828	มาก	7.848	6	.249
2. การประชุมแก้ปัญหา	3.6600	.89466	มาก	13.898	9	.126
3. การหมุนเวียนงาน	3.1800	.84973	ปานกลาง	8.085	9	.526
4. การมอบหมายโครงการพิเศษ	3.1200	.98229	ปานกลาง	4.843	9	.848
5. การมอบหมายงานเป็นทีม	3.4400	1.10951	มาก	9.082	12	.696
6. หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์กร	3.2400	.95959	ปานกลาง	16.197	12	.182
7. หลักสูตรการฝึกอบรมภายนอกองค์กร	2.9800	.97917	ปานกลาง	14.697	12	.258
8. การเรียนรู้ด้วยตนเอง	3.9200	.75160	มาก	9.500	6	.147
9. การศึกษาแบบทางการ	3.5600	.92934	มาก	7.026	9	.634
10. การรับรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบ	4.2400	.65652	มากที่สุด	1.666	3	.644

ตอนที่ 4 การพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

1. การพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมีระดับความคิดเห็นเรื่องการพัฒนาขีดความสามารถในด้านบริการที่ดีอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ตารางที่ 6)

2. การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างอายุเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีพบว่ามีความสัมพันธ์กันในด้าน(1)การบริการที่เป็นมิตรเต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจ (2) การติดตามและการอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 7)

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปกับการพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดีพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 6 การพัฒนาขีดความสามารถด้านบริการที่ดี

ขีดความสามารถด้านการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความเห็น
1.ท่านให้บริการที่เป็นมิตร เต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจ	4.1000	.64681	มาก
2.ท่านลดขั้นตอนการบริการและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ถูกต้อง ครบถ้วน	3.9200	.60068	มาก
3.ท่านให้บริการทั่วถึงในพื้นที่ของท่าน	3.9600	.63760	มาก
4.ท่านให้บริการเท่าเทียมกันไม่เลือกเพศ/วัย	4.1600	.79179	มาก
5.ท่านให้บริการอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน ก่อน -หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.2000	.60609	มาก
6.ท่านให้บริการความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับความสำคัญ ของปัญหา	4.0400	.60474	มาก
7.ท่านเปลี่ยนแปลงวิธี ขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ ประโยชน์สูงสุด	4.0600	.68243	มาก
8.ท่านดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องไปพัฒนา ได้ดียิ่งขึ้น	4.0600	.79308	มาก
9.ท่านติดตาม และอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.7000	.88641	มาก
10.ท่านมีความพยายามพิเศษช่วยแก้ปัญหา เมื่อผู้รับบริการประสบ ความยากลำบาก	3.7800	.78999	มาก
11.ท่านอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยแจ้งขั้นตอนอย่างชัดเจน	3.9800	.71400	มาก
12.ท่านสร้างบรรยากาศที่ดี โดยดูแลสถานที่ให้สะอาด มีที่พักให้นั่งรอที่ เพียงพอ	3.6400	.85141	มาก
13.ท่านปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ ตามความจำเป็นและ ร่วมตัดสินใจ	3.8800	.84853	มาก
14.ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	4.0200	.68482	มาก
15.ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ	3.9800	.74203	มาก
16.ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	4.1400	.70015	มาก
17.ด้านตอบสนองความพอใจการให้บริการ	4.1200	.71827	มาก
18.ด้านความพร้อมของการให้บริการ	4.1400	.67036	มาก

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปกับการพัฒนา
ขีดความสามารถด้านบริการที่ดี

ขีดความสามารถด้านการให้บริการ	อายุ			ระดับการศึกษา		
	χ^2	df	p-value	χ^2	df	p-value
1. ท่านให้การบริการที่เป็นมิตรเต็มใจต้อนรับและสร้างความประทับใจ	17.643	24	.820	9.141	2	.010*
2. ท่านลดขั้นตอนการบริการและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกต้องครบถ้วน	26.308	24	.338	2.121	2	.346
3. ท่านให้บริการทั่วถึงในพื้นที่ของท่าน	30.875	24	.157	1.032	2	.597
4. ท่านให้บริการเท่าเทียมกันไม่เลือกเพศ/วัย	24.610	24	.427	4.135	2	.126
5. ท่านให้บริการเป็นระบบตามขั้นตอนก่อน-หลัง	27.279	24	.292	4.135	2	.126
6. ท่านให้บริการความต้องการของผู้รับบริการตามลำดับความสำคัญของปัญหา	11.264	12	.506	.798	1	.372
7. ท่านเปลี่ยนแปลงวิธี ขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด	19.792	24	.709	1.304	2	.521
8. ท่านดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องไปพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น	24.326	24	.443	1.626	2	.444
9. ท่านติดตาม และอำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ	64.600	48	.055	10.506	4	.033*
10. ท่านมีความพยายามพิเศษช่วยแก้ปัญหาเมื่อผู้รับบริการประสบความยากลำบาก	27.867	24	.266	.853	2	.653
11. ท่านอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการโดยแจ้งขั้นตอนอย่างชัดเจน	22.886	24	.527	1.626	2	.444
12. ท่านสร้างบรรยากาศที่ดี โดยดูแลสถานที่ให้สะอาด มีที่พักให้นั่งรอที่เพียงพอ	46.038	36	.122	9.199	3	.027*
13. ท่านปฏิบัติตนเป็นที่ปรึกษาแก่ผู้มารับบริการตามความจำเป็นและร่วมตัดสินใจ	32.300	36	.645	4.135	3	.247
14. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	26.485	24	.329	2.269	2	.322
15. ด้านความทั่วถึงของการให้บริการ	22.906	24	.525	2.366	2	.306
16. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ	25.800	24	.363	1.032	2	.597
17. ด้านตอบสนองความพอใจการให้บริการ	27.708	24	.273	1.304	2	.521
18. ด้านความพร้อมของการให้บริการ	23.510	24	.490	1.626	2	.444

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

1.ระดับขีดความสามารถ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับขีดความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมากทุกข้อ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำอธิบาย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ L1 : มีความเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ - เข้าใจสาเหตุและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้ - เลือกดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหา	3.9000	.67763	มาก
L2 : ประยุกต์ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา - วิเคราะห์ แยกแยะ ระบุประเด็นปัญหาได้ - กำหนดรูปแบบและแนวทางแก้ไขปัญหา - เสนอทางเลือกแก้ไขปัญหที่เหมาะสมกับสถานการณ์	3.7600	.82214	มาก
L3 : ปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - วิเคราะห์ปัญหา ประเมินทางเลือกและผลที่จะเกิดขึ้นได้ - สนับสนุนให้บุคลากรแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์	3.8800	.77301	มาก
ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน L1 : มีความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานเบื้องต้นได้ - รู้และเข้าใจระเบียบ จັดระบบแยกหมวดหมู่ได้ - สามารถประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม	3.9000	.73540	มาก
L2 : สามารถประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม - เข้าใจหลักการและเจตนารมณ์ของระเบียบของคณะฯ - นำความรู้ของงานคณะฯ ไปใช้กับงานในความรับผิดชอบ	3.7600	.82214	มาก
L3 : การแนะนำและให้คำปรึกษา - แนะนำและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการปรับปรุงแก้ไข - ให้คำปรึกษาปัญหาแก่บุคลากรในและนอกหน่วยงานได้	3.7000	.81441	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

คำอธิบาย	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
L4 : มีการวิเคราะห์ แก้ปัญหาและติดตามประเมินผล - วิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงาน - สามารถแก้ไขปัญหาลักษณะที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ - ประมวลผล นำเสนอ เพื่อใช้ในการปรับปรุงงานได้	3.7400	.98582	มาก
L5 : เสนอนโยบาย แนวทางการพัฒนาคณะฯ และ สถาบันฯ - ประสานงานและนำนโยบายไปปฏิบัติให้สัมฤทธิ์ผล - ติดตามความเคลื่อนไหวเพื่อใช้ในการพัฒนาปรับปรุง กำหนดนโยบาย ระเบียบการบริหารคณะฯ และสถาบันฯ - เป็นแบบอย่างและเป็นผู้เชี่ยวชาญตามระเบียบต่าง ๆ	3.6000	.96890	มาก
ด้านการทำงานเป็นทีมและประสานงาน L1 : ให้ความสนับสนุนและร่วมมือกับทีม - ให้ความร่วมมือและปฏิบัติงานกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ - รับผิดชอบตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	3.9000	.78895	มาก
L2 : เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ทีมงาน - กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ - สื่อสารและประสานงานในทีม	3.8200	.74751	มาก
L3 : รับฟังความคิดเห็นและให้กำลังใจผู้อื่น - เป็นที่ฟังและเป็นที่ปรึกษาของทีม - ให้เกียรติและยอมรับในคุณค่าของคนอื่น - ไม่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลางในการทำงาน	3.9600	.63760	มาก
L4 : ส่งเสริมความสามัคคีภายในทีมงาน - โน้มน้าว ชักจูงทีมงานให้เกิดการพัฒนา - สร้างสัมพันธภาพอันดีให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน - ได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับ	3.5200	.83885	มาก
L5 : สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร - เป็นต้นแบบในการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานของคนในองค์กรให้เป็นเอกภาพ - ให้ความสำคัญกับทุกฝ่ายโดยเท่าเทียมกัน - กำหนดนโยบายและเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีทั้งองค์กร	3.8200	.94091	มาก

2. การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบกับระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปพบว่า มีความสัมพันธ์กันในด้าน (1) มีความเข้าใจและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ (2) ประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม (3) ให้ความสนับสนุนและร่วมมือกับทีม (4) เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ทีมงานและ (5) รับฟังความคิดเห็นและให้กำลังใจผู้อื่น มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบกับระดับขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คำอธิบาย	χ^2	df	p-value
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ			
L1 : มีความเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้	6.071	2	.048*
L2 : ประยุกต์ใช้วิธีการต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหา	6.537	3	.088
L3 : ปรับปรุงการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.003	3	.391
ด้านความรอบรู้ในการปฏิบัติงาน			
L1 : มีความเข้าใจสามารถปฏิบัติงานเบื้องต้นได้	1.369	2	.504
L2 : สามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม	11.837	4	.019*
L3 : การแนะนำและให้คำปรึกษา	4.675	3	.197
L4 : มีการวิเคราะห์ แก้ปัญหาและติดตามประเมินผล	9.115	4	.058
L5 : เสนอนโยบาย แนวทางการพัฒนาคณะ และ สถาบันฯ	6.250	4	.181
ด้านการทำงานเป็นทีมและประสานงาน			
L1 : ให้ความสนับสนุนและร่วมมือกับทีม	6.107	2	.047*
L2 : เสนอให้ความช่วยเหลือแก่ทีมงาน	6.185	2	.045*
L3 : รับฟังความคิดเห็นและให้กำลังใจผู้อื่น	9.832	3	.020*
L4 : ส่งเสริมความสามัคคีภายในทีมงาน	6.619	3	.085
L5 : สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วทั้งองค์กร	4.675	3	.197

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05