

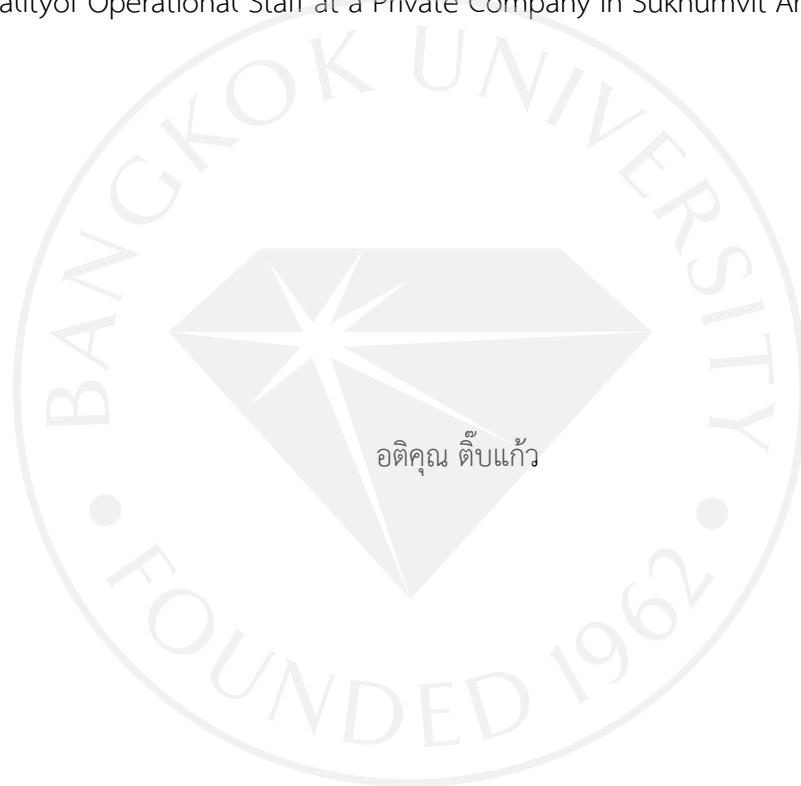
การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการ
ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Factors, Motivation, and Leadership Behaviors Affecting
Work Quality of Operational Staff at a Private Company in Sukhumvit Area,
Bangkok



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของ
พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

A Study of Personal Factors, Motivation, and Leadership Behaviors Affecting Work
Quality of Operational Staff at a Private Company in Sukhumvit Area, Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



© 2559

อดิคุณ ตีบแก้ว

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย อติคุณ ตี๋แก้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

26 สิงหาคม 2559

อดิคุณ ตี๋แก้ว. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร (76 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยจะใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน และใช้ค่าสถิติต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ส่วนการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพการทำงาน พบว่า (1) สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .157$) (2) ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .134$) (3) การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .132$) (4) บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .657$) (5) สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .656$) และการวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับคุณภาพการทำงาน พบว่า (1) ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่

ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .738$) (2) ภาพรวมผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .660$) (3) ภาพรวมผู้นำแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ($r = .468$) (4) ภาพรวมผู้นำแบบเสรีนิยม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .305$)

คำสำคัญ: ข้อมูลส่วนบุคคล, แรงจูงใจ, พฤติกรรมภาวะผู้นำ, คุณภาพการทำงาน



Tibkaew, A. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Factors, Motivation, and Leadership Behaviors Affecting Work Quality of Operational Staff at a Private Company in Sukhumvit Area, Bangkok (76 pp.)

Advisor : Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

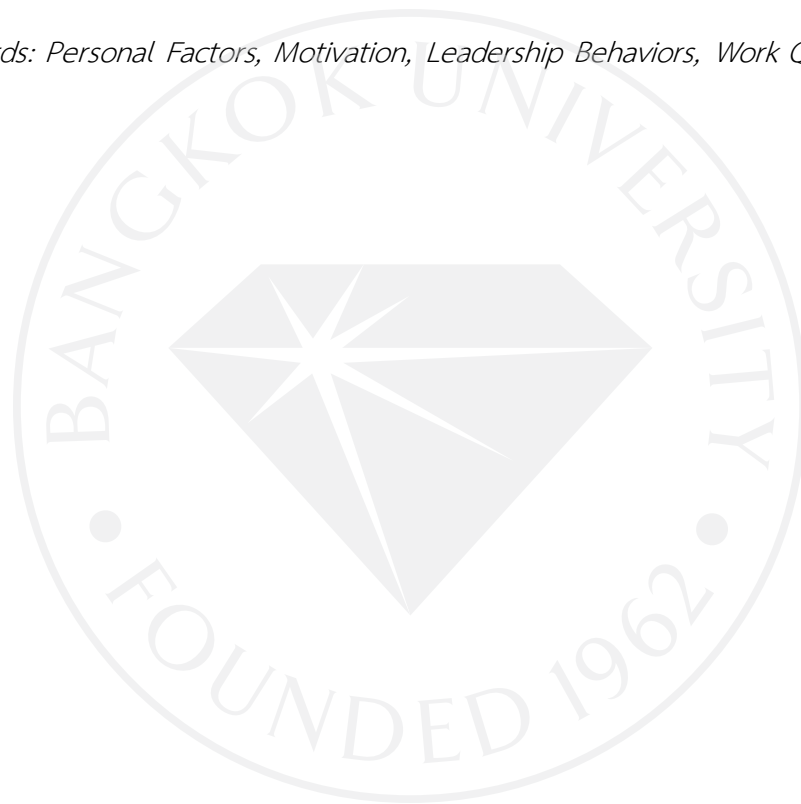
The objectives of this research were 1) to study the personal factors affecting the work quality of the operational staff at a private company in Sukhumvit area, Bangkok, 2) to examine the relationship between the motivation factors and the work quality of the operational staff at a private company in Sukhumvit area, Bangkok, and 3) to study the relationship between the leadership behaviors and the work quality of the operational staff at a private company in Sukhumvit area, Bangkok.

Questionnaires were used as the data collection tool, and distributed to 246 operational staff at a private company in Sukhumvit area, Bangkok. The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics and the inferential statistics.

The results from the study showed that different ages and occupations had a different effect on the work quality of the staff. In addition, the statistical analysis conducted by using Pearson's correlation coefficient revealed that (1) the relationship between the fringe benefits and the work quality of the operational staff was at a low level ($r = .157$), (2) the relationship between the job security factor and the work quality of the operational staff was at a low level ($r = .134$), (3) the relationship between the professional development factor supported by the organization and the work quality of the operational staff was at a low level ($r = .132$), (4) the relationship between the personnel factor including coworkers and supervisors, and the work quality of the operational staff was at a fairly high level ($r = .657$), and (5) the relationship between the work environment factor including materials, equipment, and building, and the work quality of the operational staff was at a fairly high level ($r = .656$). Furthermore, it was found that (1) the relationship

between the autocratic leadership style and the work quality of the operational staff was at a fairly high level ($r = .738$), (2) the relationship between the participative leadership style and the work quality of the operational staff was at a fairly high level ($r = .660$), (3) the relationship between the democratic leadership style and the work quality of the operational staff was at a medium level ($r = .468$), and (4) the relationship between the laissez-faire leadership style and the work quality of the operational staff was at a fairly low level ($r = .305$).

Keywords: Personal Factors, Motivation, Leadership Behaviors, Work Quality



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทธิพันธ์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ตลอดจนคำติชม และข้อคิดต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์แบบที่สุด ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอน ถ่ายทอดแนวความคิด องค์กรความรู้ และการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และแนวทางต่างๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและการทำงานในตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยกรุงเทพแห่งนี้

ขอขอบพระคุณ นายณรงค์ ตี๋แก้ว นางตสงจิต ตี๋แก้ว ผู้เป็นบิดามารดา รวมถึงบุคคลในครอบครัวของผู้วิจัย และนายอำพล แซ่ปึง และเพื่อนๆ ผู้คอยให้การสนับสนุนให้กำลังใจคอยช่วยเหลือโดยดีมาตลอดเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษาและนำไปใช้ในการศึกษาค้นคว้าการวิจัยต่อไป

อติคุณ ตี๋แก้ว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	8
1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย	8
1.7 นิยามคำศัพท์	8
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ	15
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน	17
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	29
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	35
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.4 สมมติฐานการวิจัย	36
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	40
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	50
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	59
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	64
5.4 ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งต่อไป	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก	69
ประวัติผู้เขียน	76
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงข้อมูลส่วนบุคคล	30
ตารางที่ 3.2: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน	31
ตารางที่ 3.3: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ	32
ตารางที่ 3.4: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน	34
ตารางที่ 3.5: การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน	38
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามเพศ	40
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามอาชีพ	41
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามรายได้	42
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	42
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ	43
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบเผด็จการ	45
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบมีส่วนร่วม	46
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบประชาธิปไตย	47
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบเสรีนิยม	48
ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการทำงาน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามเพศเปรียบเทียบกับ คุณภาพการทำงาน	50
ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามอายุเปรียบเทียบกับ คุณภาพการทำงาน	50
ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe) ระหว่างอายุกับคุณภาพการทำงาน	51
ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามระดับการศึกษา เปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน	52
ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามอาชีพเปรียบเทียบกับ คุณภาพการทำงาน	52
ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe) ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการทำงาน	53
ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามรายได้เปรียบเทียบกับ คุณภาพการทำงาน	54
ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามประสบการณ์ใน การทำงานเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน	54
ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.2 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร	55
ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร	57

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

6



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ในอดีตที่ผ่านมา ได้มีการศึกษาถึงแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้บริหารองค์กร และบุคลากรระดับหัวหน้างาน สามารถนำไปสู่การสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานต่างๆ ภายในองค์กรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยมีการใช้แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เช่น การศึกษาแนวคิดของ Herbert (2016) ที่สรุปว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดแรงจูงใจในลักษณะทางบวกต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานในองค์กร เกิดความตั้งใจ และมีแรงจูงใจในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของกอปเรซซู ตยัคคานนท์ (2559, หน้า 156) ที่ได้ศึกษาถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า การที่ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานในองค์กรนั้น จะมีส่วนสำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเกิดพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อการทำงาน อันจะส่งผลประโยชน์ทำให้พนักงานเกิดแรงกระตุ้นที่จะทำกิจกรรมหรือทำงานภายในองค์กร รวมไปถึงเกิดค่านิยมที่เหมาะสม และมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดคุณค่าและประโยชน์ เช่น การที่พนักงานได้รับคำชม การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับเกียรติยศชื่อเสียงเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น จะเห็นว่าในอดีตที่ผ่านมา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีผลอย่างมากต่อความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กร ประกอบกับในปัจจุบันมีองค์กรหลายแห่ง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารงานโดยใช้วิธีการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะองค์กรเหล่านั้นตระหนักว่า พนักงานหรือทรัพยากรบุคคล เป็นหัวใจที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถแข่งขัน และพัฒนากับคู่แข่งต่างๆ หรือองค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตามการศึกษาของพรชัย เจตมานาน (2556) พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากจะมีประโยชน์ในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ทักษะ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการพัฒนาทัศนคติและพฤติกรรมที่ดี ยังมีกระบวนการที่สำคัญที่จะทำให้การพัฒนาดังกล่าวเกิดประสิทธิผลที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น คือ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรต่างๆ นั้น หากบุคลากรไม่มีความต้องการ ไม่มีความกระตือรือร้นในการพัฒนาผู้บริหารองค์กรถึงแม้ว่าจะมีการจัดฝึกอบรม และให้ความรู้ หรือการดำเนินการใดๆ ก็ตาม ก็จะไม่สามารถที่จะทำให้เกิดการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าบุคลากรสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ก็จะเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักที่จะพัฒนาตนเอง พัฒนาทักษะในการทำงาน และส่งผลทำให้งานที่ทำประสบความสำเร็จต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง และเป็นปัจจัยที่จะทำให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นพนักงานในองค์กร เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน และทำให้เกิดความสำเร็จทั้งในด้านเนื้องานและการบริหารงานขององค์กรเพิ่มมากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาจากการศึกษาของเพ็ญภา รัตนบุรี (2559, หน้า 1-3) ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้กระบวนการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้ ปัจจัยนั้นคือ ปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำของการบริหารองค์กรแต่ละคน โดยภาวะผู้นำขององค์กรแต่ละแห่งจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะหรือสถานภาพของผู้บริหารองค์กรนั้น เช่น ผู้บริหารที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการบริหารงาน ตลอดจนปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน ก็จะมีผลทำให้การบริหารงานขององค์กรแต่ละแห่งแตกต่างกัน ซึ่งในบางครั้ง การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะมีผลมาจากคนที่ผู้นำแต่ละคน มีอุปนิสัย และมีรูปแบบภาวะผู้นำที่แตกต่างกัน เช่น ผู้นำบางคน เป็นผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งลักษณะภาวะผู้นำรูปแบบนี้ จะเป็นภาวะผู้นำที่ไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ก็จะส่งผลทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ลดลง เนื่องจากในบางครั้งที่พนักงานได้มีการนำเสนอแนะแนวทางหรือนำเสนอประเด็นต่างๆ ในการทำงาน ผู้บริหารก็ไม่รับฟัง และได้แต่สั่งการให้พนักงานเหล่านั้น ทำตามความต้องการของตนเอง ก็ส่งผลทำให้พนักงานเหล่านั้นเกิดความรู้สึกในทางลบ และมักจะคิดว่า ผู้บริหารไม่รับฟังปัญหา และไม่รับฟังตนเอง ส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ และไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามการศึกษาภาวะผู้นำตามทฤษฎี 7S ของ Waterman (อ้างใน ฐาปณีย์ ปกแก้ว, 2556) พบว่า หลักการที่สำคัญของการบริหารองค์กร คือ หลักรูปแบบการบริหารงาน (Style) โดยรูปแบบการบริหารงานนี้ คือ ภาวะผู้นำขององค์กรที่มีต่อการบริหารงานขององค์กรแต่ละคน และมีลักษณะที่แตกต่างกัน ได้แก่ (1) ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) ที่เป็นผู้นำที่จะสั่งการทุกๆ อย่างแม้กระทั่งกระบวนการทำงานที่จะต้องเป็นไปตามที่ผู้บริหากำหนดไว้ (2) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leader) เป็นผู้บริหารที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน การแก้ไขปัญหาทุกอย่างร่วมกับพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน (3) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) เป็นผู้นำที่จะมีการสนับสนุนทุกอย่างให้กับพนักงาน เช่น การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ แต่ผู้นำในลักษณะนี้อาจจะไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน และ (4) ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez – Faire Leader) ที่เป็นผู้นำแบบไม่สนใจว่าพนักงานนั้นจะทำงานได้อย่างไร ไม่สนใจวิธีการ แต่มุ่งหวังเพียงอย่างเดียว คือ การที่จะทำงานมาให้เกิดความถูกต้อง เกิดความสำเร็จตามที่ผู้บริหากำหนดไว้ได้

จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำทั้ง 4 รูปแบบ พบว่า ภาวะผู้นำแต่ละประเภทนั้น จะมีลักษณะที่แตกต่างกัน และจะส่งผลทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิมมิก้า เครือเนตร (2552, หน้า 2) ที่ศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำในรูปแบบต่างๆ

จะมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เพราะผู้นำแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อกระบวนการบริหารงานของตนเอง แตกต่างกันไป อีกทั้งการที่จะส่งเสริมทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะต้องอาศัยความกระตือรือร้นในการทำงาน อาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ และการรับฟังปัญหา อุปสรรคต่างๆ ร่วมกัน เพื่อให้พนักงานในองค์กรได้รับรู้ว่า ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการทำงานของพนักงาน และผู้บริหารจะต้องมีการส่งเสริมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ตลอดจนการจัดโครงสร้างขององค์กร เพื่อทำให้เกิดการเอื้อต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกรัก และพร้อมที่จะทำงานทุกอย่างให้ประสบความสำเร็จ โดยการให้รางวัล ให้ผลตอบแทน ให้คำชม และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้เกิดการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาถึงสภาพปัญหาในการบริหารงานตามภาวะผู้นำรูปแบบต่างๆ รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานนั้น จะพบว่า บริษัทเอกชน แต่ละแห่ง จะมีกระบวนการในการบริหารงานเพื่อส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะภาวะผู้นำของบริษัทเอกชนแต่ละแห่ง ผู้บริหารจะเป็นเจ้าของบริษัท และเป็นผู้ก่อตั้งบริษัท จึงมีผลทำให้ภาวะผู้นำของผู้บริหารบริษัทเอกชนส่วนใหญ่จะเน้นที่ผู้นำแบบเผด็จการ และผู้นำแบบเสรีนิยม จึงส่งผลทำการบริหารงานจะต้องเป็นไปตามแบบแผนที่ผู้บริหารกำหนดไว้ และทำให้พนักงานจำนวนไม่น้อยเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดความรู้สึกท้อแท้ และเกิดความรู้สึกถึงการเอาใจเอาเปรียบ และไม่ให้ความสำคัญกับตนเอง เช่น การที่ผู้บริหารมีการกดเงินเดือน หรือแม้กระทั่งการไม่สนใจว่าพนักงานจะทำงานได้หรือไม่ ไม่สนใจถึงวิธีการทำงานว่าพนักงานจะใช้เวลาทำงานมากน้อยเพียงใด ไม่สนใจว่าจะต้องมาทำงานในวันหยุด หรือการทำงานในช่วงดึก เพราะถ้างานมา ก็จะต้องให้พนักงานรีบทำงานให้เสร็จ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการทำงานของบริษัท และถือว่าเป็นหน้าเป็นตาให้กับบริษัท โดยไม่สนใจว่าพนักงานจะต้องสูญเสียชีวิตความเป็นส่วนตัว และอื่นๆ เป็นต้น

เขตสุขุมวิท เป็นเขตหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีบริษัทเอกชนเปิดอยู่จำนวนมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลต่างๆ มาเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารบริษัท ที่มีความสนใจนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อสร้างเป็นแนวทางการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กรเอกชนให้มากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ

1.2.1 เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะมีการกำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อที่สำคัญดังต่อไปนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ จะใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามประเภทปลายปิด (Close-Ended Questionair) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็นเนื้อหา คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) แรงจูงใจในการทำงาน (3) พฤติกรรมภาวะผู้นำในองค์กร (4) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติ และทำการสรุปผล อภิปรายผล รวมถึงการนำเสนอข้อค้นพบและข้อเสนอแนะต่อไป

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 246 คน โดยใช้สูตรการคำนวณที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของบุญชม ศรีสะอาด (อ้างถึงในกัญญ์สิริ จันทรเจริญ, 2559, หน้า 92) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น

- 1.1) ข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.2) ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ
- 1.3) ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมภาวะผู้นำรูปแบบต่างๆ แบ่งออกเป็น (1) ผู้นำแบบเผด็จการ (2) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (3) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (4) ผู้นำแบบเสรีนิยม จำนวนด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ

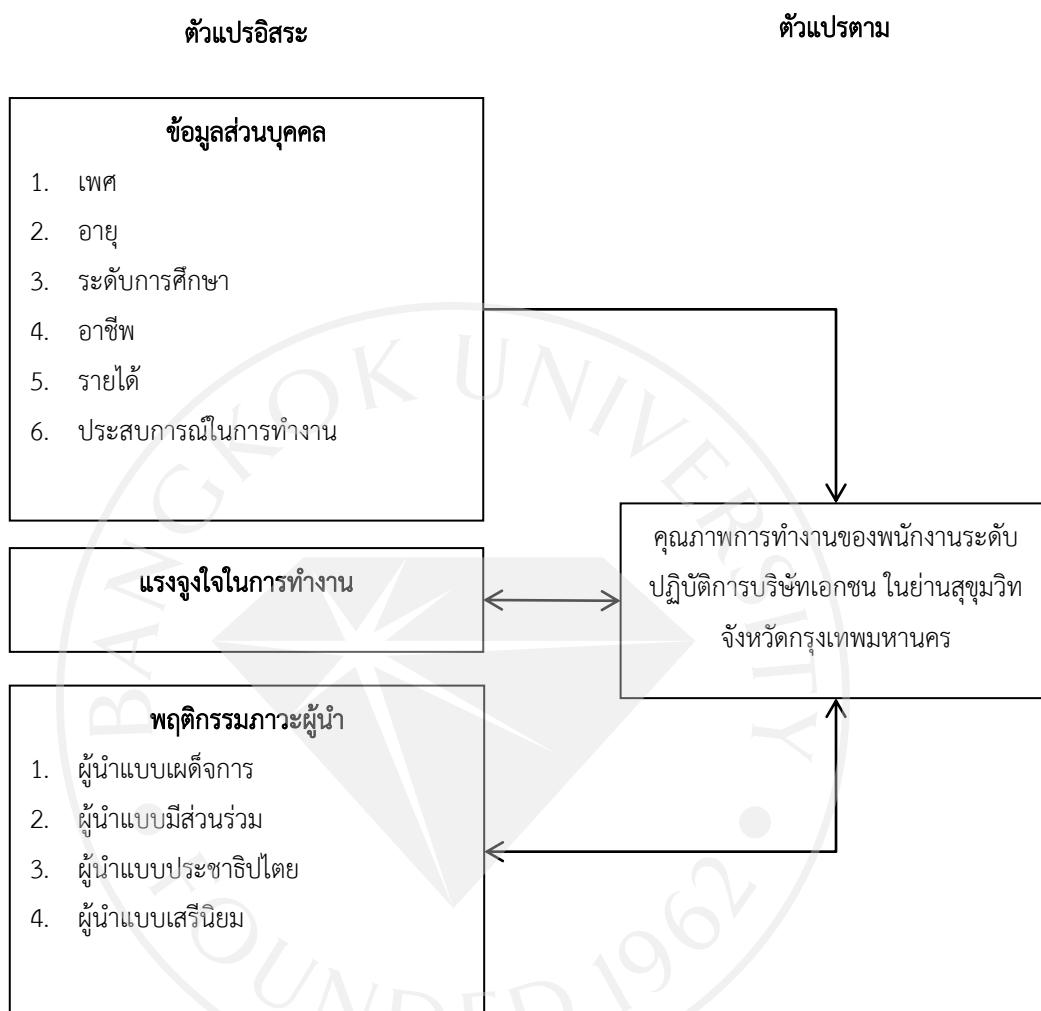
2) ตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย คือ

คุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดวิจัย

จากการศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ประกอบไปด้วย (1) ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล (2) ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน (3) ตัวแปรพฤติกรรมภาวะผู้นำ และ (4) ตัวแปรคุณภาพการทำงาน ทั้ง 4 ตัวแปรนี้ ผู้วิจัยจะมีการกำหนดการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) คือ ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน และตัวแปรพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร และ ตัวแปรคู่ คือ ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำเสนอได้ตามแผนภาพต่อไปนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



สำหรับกรอบแนวคิดตามตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน มาจากการศึกษาของ Maslow (1943); Herzberg & Frederick (1959); McGregor & Douglas (1960) และ Vroom (1995) (2) กรอบแนวคิดตามตัวแปรพฤติกรรมภาวะผู้นำ มาจากการศึกษาของอาคม วัตโธสง (2547); คุณวุฒิ คนฉลาด (2540) และ Hanafizadeh, Payam & Ravasan, Zare (2011) (3) ตัวแปรทางด้านคุณภาพการทำงาน ที่มาจากการศึกษาของศทาวุธ พรหมายน (2545) และ สถิต คำลาเลี้ยง (2544) และนักวิชาการต่างๆ เป็นต้น

จากกรอบแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถอธิบายตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยได้ว่า

1. ตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคล จะมีอยู่ทั้งหมด 6 ข้อคำถาม มีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ ประสบการณ์ในการทำงาน
2. ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน มีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 10 ข้อคำถาม
3. ตัวแปรพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม โดยมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 20 ข้อ
4. ตัวแปรคุณภาพการทำงาน มีลักษณะของข้อคำถามแบบปลายปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบโดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert จำนวน 5 ข้อ

1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานของการวิจัยตามกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

- 1) ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
- 2) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 3) ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ผู้วิจัยจะใช้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 1 และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่

1.4.2 วิธีการทางสถิติ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท สามารถกำหนดค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) ค่าสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ เป็นสถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติ คือ (1) ค่าสถิติ Independent Sample t-test (2) One Way ANOVA เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านสภาพส่วนบุคคลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานตามสมมติฐานข้อที่ 1 และ (3) ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทำการสมมติฐานสมมติฐานข้อที่ 2 และ 3 ต่อไป

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

สำหรับการวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถกำหนดข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย คือ

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จะเป็นเพียงตัวแทนส่วนหนึ่งของบริษัทต่างๆ ในเขตสุขุมวิทเท่านั้น จึงจะไม่สามารถยืนยันได้ว่า เป็นการนำเสนอข้อมูลที่มีความถูกต้องมากที่สุด

1.5.2 สำหรับความหมายของคำว่า “คุณภาพการทำงาน” ผู้วิจัยจะใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแทน เพราะเป็นแนวคิดที่สอดคล้องกัน

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้ คือ งานวิจัยนี้จะใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นหลัก และไม่มีการใช้วิธีการสัมภาษณ์ จึงอาจจะทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่เป็นในเชิงลึก

1.7 นิยามคำศัพท์

เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันของการศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงมีการกำหนดนิยามศัพท์ในการวิจัย ดังนี้

1.7.1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง การศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่จะนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยว่า ปัจจัยใดบ้าง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด ซึ่งจะเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารบริษัทเอกชน หรือผู้บริหารองค์กรทั่วไปนำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานและแรงจูงใจในการทำงานต่อไปให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

1.7.2 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางด้านสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ในการทำงาน

1.7.3 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานๆ ที่มีต่อการทำงานในบริษัทของตนเอง

1.7.4 พฤติกรรมภาวะผู้นำ หมายถึง รูปแบบการกระทำที่ผู้บริหารบริษัทเอกชนในบริเวณสุขุมวิท ได้มีการแสดงให้กับพนักงานในบริษัทๆ ได้รับรู้ ซึ่งแบ่งออกเป็นภาวะผู้นำ 4 ด้าน คือ ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม เป็นต้น

1.7.5 คุณภาพการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานที่พนักงานๆ ได้รับแรงกระตุ้นมาจากแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมภาวะผู้นำที่ได้มีการปกครองพนักงานๆ ในบริษัทเอกชน

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ

1.8.1 ได้ทราบการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.8.2 ได้ทราบการศึกษาระดับความสัมพันธ์ของแรงจูงใจต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.8.3 ได้ทราบการศึกษาระดับความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

1.8.4 องค์กรที่เป็นบริษัทเอกชนหรือองค์กรภาครัฐสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการสร้างแรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำที่เหมาะสม

ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด
กรุงเทพมหานคร ต่อไปในอนาคต



บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ กับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจะมีการนำเสนอ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้พึงพอใจ เกิดความรู้สึกรัก ผูกพันในองค์กร และทำให้เกิดผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งมีรายละเอียดประกอบไปด้วย

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

Mumford (1972, pp. 4-5 อ้างใน ญัตฐา กริทธิธู, 2550, หน้า 12-15) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการสร้างแรงจูงใจการทำงาน พบว่า การสร้างแรงจูงใจนั้น จะต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่มามีส่วนประกอบ ได้แก่

1) แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มจิตวิทยา (The Psychological Needs School) โดยนักทฤษฎีกลุ่มนี้ จะประกอบไปด้วย มาสโลว์ (Maslow) เฮอส์ชเบิร์ก (Herzberg) และลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งให้แนวคิดว่าการที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจต่างๆ ได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการตอบสนองต่อความพึงพอใจส่วนบุคคลก่อน เพื่อทำให้เกิดแรงกระตุ้นต่อแรงจูงใจในอนาคต

2) แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) โดยแนวคิดนี้เป็นของ เบลค (Blake) มุตตัน (Mouton) และฟิดเลอร์ (Fiedler) ซึ่งมองว่าภาวะผู้นำรูปแบบต่างๆ จะมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจโดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานที่จะได้รับอิทธิพลมาจากภาวะผู้นำของผู้บริหารงานในองค์กร

3) แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) โดยแนวคิดนี้เป็นของกลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

(Manchester Business School) ซึ่งได้มองว่า การสร้างแรงจูงใจนั้น สามารถทำให้เกิดขึ้นและกระตุ้นได้ โดยอาศัยรางวัลหรือสิ่งของตอบแทน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานของตนเอง

4) แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ (Management Ideology School) โดยแนวคิดนี้มาจากการศึกษาของโครซีเออร์ และโกลเนอร์ (Crozier & Gouldner) ซึ่งแนวคิดนี้จะมองว่า การส่งเสริมสร้างแรงจูงใจจะต้องทำโดยอาศัยการสนับสนุนทางด้านค่านิยม วัฒนธรรมองค์กรที่ดี

5) แรงจูงใจที่ได้รับอิทธิพลมาจากกลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) โดยแรงจูงใจนี้มาจากการศึกษาของนักวิชาการจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน ที่พบว่า การส่งเสริมการทำงาน เช่น การฝึกอบรม การให้ความรู้ การเสริมสร้างทักษะในการทำงาน จะเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ มีทักษะ และมีความสามารถเพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานที่ดี และเป็นผลงานที่มีคุณค่า

ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยหลักการและกระบวนการตามแนวคิดทางจิตวิทยาทั้ง 5 ประการเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนา เพื่อทำให้เกิดการกระตุ้นแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.1.2 แรงจูงใจตามแนวคิดทางจิตวิทยา

จากแรงจูงใจตามกลุ่มต่างๆ 5 ประการที่นิทฐา กริทธิธัญ (2555, หน้า 12-15) ได้ทำการศึกษา ผู้วิจัยยังพบว่า เมื่อศึกษาจากแนวคิดเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาต่างๆ จะมีแนวคิดที่จะทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจตามแนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) โดยแนวคิดนี้เป็นแนวคิดของ Maslow (1943) ได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับลำดับขั้นพัฒนาการต่างๆ ของบุคคลว่า มีอยู่ 5 ประการ คือ

1.1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดของบุคคล และเป็นความต้องการพื้นฐานที่บุคคลทุกคนจะต้องมี คือ ความต้องการอาหาร ต้องการน้ำ ต้องการอากาศที่เพียงพอ ต้องการความแข็งแรงของร่างกายที่จะไม่เจ็บป่วย ตลอดจนความต้องการให้บ้านพักของตนหรือสถานที่ทำงาน มีความสะอาด มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีความร่มรื่น และอาศัยอยู่ได้สบาย

1.2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลมีต่อร่างกายของตนเอง เช่น ความต้องการที่จะให้ร่างกายของตนมีสุขภาพอนามัยที่แข็งแรง ความต้องการที่ไม่ส่งผลต่อร่างกาย ไม่ว่าจะเป็นความเหนื่อยล้า ความปลอดภัยในการทำงาน หรือ สุขอนามัยของตนเอง

1.3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลจะมีให้กับการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลร่วมกัน โดยเฉพาะในกลุ่มเพื่อน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้น มีตัวตน เป็นที่รู้จักและยอมรับในสังคม

1.4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลอยากได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ เงินทอง การได้รับการยกย่อง นับถือจากบุคคลรอบข้าง เช่น บิดา มารดา ญาติพี่น้อง รวมไปถึงบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และบุคคลที่เป็นรู้จักในสังคม เช่น บุคคลอื่นๆ เป็นต้น

1.5) ความต้องการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิต (Self-actualization Needs) เป็นความต้องการที่บุคคลนั้น มีความคิดว่า สิ่งที่ตนเองต้องการสูงสุดในชีวิตคืออะไร เช่น บุคคลบางคนต้องการเป็นนายกรัฐมนตรี บุคคลบางคนต้องการที่จะใช้ชีวิตของตนเองให้มีความสุข หรือบุคคลบางคนต้องการที่จะทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นให้มากที่สุด เป็นต้น

2) แนวคิดทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (1960) โดยแนวคิดนี้ เป็นแนวคิดที่ใช้สำหรับการบริหารงานภายในองค์กรหรือการทำงานต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ทฤษฎี คือ

2.1) ทฤษฎี X โดยแนวคิดทฤษฎีนี้ จะมองว่า บุคคลหรือมนุษย์ เป็นคนที่ไม่ดี เป็นคนที่ไม่ขี้เกียจ เกียจคร้าน หรือไม่ชอบทำงาน และบางครั้งก็อาจจะหนีงานหรือหลบเลี่ยงการทำงานได้ ดังนั้น การที่จะส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ก็จำเป็นจะต้องใช้วิธีการ คือ การบังคับ การลงโทษ การมอบหมายงานโดยมีการกำหนดขอบเขตระยะเวลา และความสำเร็จเป็นพื้นฐาน เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงมีการกำหนดบทลงโทษอย่างชัดเจน เช่น การปรับเงินเดือน หรือการไล่ออกจากงาน เป็นต้น

2.2) ทฤษฎี Y โดยแนวคิดนี้ จะมองว่า บุคคลหรือมนุษย์เป็นบุคคลที่ดี มีความต้องการในการปรับปรุง และพัฒนาตนเองอยู่อย่างสม่ำเสมอ มีความต้องการที่จะทำงานให้เกิดผลความสำเร็จให้มากที่สุด ซึ่งการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จะสามารถทำได้โดยการให้รางวัล การให้ผลตอบแทน การส่งเสริมความรู้และทักษะในการทำงานโดยใช้วิธีการฝึกอบรม หรือการให้ทุนเรียนต่อ เพื่อให้บุคคลหรือพนักงานเกิดความรู้ที่สูงสุด มีความมุ่งมั่นและมีแรงจูงใจในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3) แนวคิด ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (1995) โดยแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่จะมองว่า บุคคลหรือพนักงานในสถานที่ทำงานนั้น เป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่น มีความคาดหวังว่า จะทำให้งานที่ตนเองได้ลงมือทำและรับผิดชอบอยู่ มีความสำเร็จตรงตามเป้าหมายของงานที่ได้รับมอบหมายไว้ ซึ่งกระบวนการส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำได้โดยการสร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เช่น การที่ผู้บริหารมีการใช้ภาวะผู้นำในด้านต่างๆ การรับฟังความคิดเห็นเพื่อแก้ไขปัญหาาร่วมกัน การระบุนหาแนวทางสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

อีกทั้งยังมีการสนับสนุนทางด้านเงินทุน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และปัจจัยอื่นๆ เพื่อทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพราะการทำงานจะไร้ปัญหา ไร้อุปสรรค เป็นต้น

4) แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) โดยแนวคิดนี้ จะมีการให้ความสำคัญปัจจัย 2 ประการ คือ “ตัวกระตุ้น” (Motivators) และ “การบำรุงรักษา” (Hygiene) ซึ่งมองว่า บุคคลต่างๆ เมื่อได้รับการกระตุ้นแล้ว จะทำให้บุคคลนั้น เกิดคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพตามสิ่งกระตุ้นนั้นๆ ได้กระตุ้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น (1) บุคคลที่กระตุ้นแล้วเกิดผลในทางบวก และ (2) บุคคลที่ได้รับการกระตุ้นแล้วเกิดผลในทางลบ โดยสิ่งที่จะทำให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดผลทางบวกนั้น จะมีอยู่หลายประการ เช่น การสร้างความพึงพอใจในการทำงาน การให้รางวัล ผลตอบแทน การให้เกียรติยศ ชื่อเสียง และอื่นๆ เป็นต้น อีกทั้งตัวกระตุ้น ยังมีอีก 6 ประการที่สำคัญได้แก่ (1) ผลสัมฤทธิ์จากการทำงาน (2) การได้รับความยกย่อง ได้รับการนับถือ (3) การมอบหมายงานที่เป็นที่สนใจหรือตรงกับความรู้ ความสามารถของพนักงาน (4) ความรับผิดชอบต่อการทำงาน เพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ (5) การให้โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพการงาน (6) การให้การเรียนรู้กับพนักงานเพิ่มเติม เพื่อทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยด้านการบำรุงรักษา จะพบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนี้ จะต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ เช่น (1) นโยบายจะต้องเอื้อต่อการทำงาน และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้จริง (2) การนิเทศงานที่พนักงานจะได้รับก่อนเข้ามาทำงาน เพื่อให้ทราบบริบทการทำงานต่างๆ (3) ความสัมพันธ์ของหัวหน้างานหรือภาวะผู้นำที่มีต่อพนักงานในองค์กร (4) ค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการทำงาน (5) ความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง และเพื่อนร่วมงานอื่นๆ (6) ความสมดุลในหน้าที่การทำงานและเวลาพักผ่อนหรือเวลาส่วนตัว (7) ความมั่นคงในอาชีพการงาน เป็นต้น

จากแนวคิดทางจิตวิทยาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงานจะต้องอาศัยกระบวนการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้ที่ถูกต้อง มีการมอบหมายงานที่เหมาะสม อีกทั้งมีการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น การให้รางวัล ให้ผลตอบแทน ให้คำนิยม ให้เกียรติ จนส่งผลทำให้บุคคลนั้นๆ เกิดความสุข มีความผูกพันในองค์กร อันจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้งานให้ประสบความสำเร็จในที่สุด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดพฤติกรรมภาวะผู้นำ ผู้วิจัยพบว่า เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารองค์กร และเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อทำให้เกิดคุณภาพการทำงานที่ประสบความสำเร็จ โดยภาวะผู้นำตามแนวคิด 7S จะประกอบไปด้วย (1) ผู้นำแบบเผด็จการ (2) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (3) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (4) ผู้นำแบบเสรีนิยม ซึ่งมีรายละเอียดต่างๆ ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

2.2.1 ผู้นำแบบเผด็จการ

ผู้นำแบบเผด็จการ มาจากการศึกษาของอาคม วัธโรสง (2547, หน้า 30) โดยภาวะผู้นำประเภทนี้ จะมีลักษณะของผู้นำที่ได้มีการออกคำสั่งต่างๆ เพื่อให้พนักงานในองค์กร มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และถือว่าเป็นผู้นำแบบเผด็จการ เพราะความถูกต้องของงาน กระบวนการทำงาน ล้วนมาจากการตอบสนองต่อความต้องการผู้นำทั้งสิ้น ซึ่งพนักงานได้แต่ทำหน้าที่ตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ประกอบกับการศึกษาของการศึกษาของ House & Evens (1974 อ้างใน คุณวุฒิคนฉลาด, 2540, หน้า 66-72) ที่ได้สรุปเพิ่มเติมว่า ผู้นำแบบเผด็จการ จะมีมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริษัทเอกชน เพราะตนเองเป็นทั้งเจ้าของกิจการ และเป็นผู้บริหารด้วย จึงทำให้ผู้นำในลักษณะนี้เป็นบุคคลที่มีความมึนระเบียบวินัยที่ค่อนข้างสูง เป็นคนจู้จี้ จุกจิก เป็นคนที่ไม่ยอมรับความผิดพลาดต่างๆ แม้ว่าเป็นความผิดพลาดของตนเอง และไม่เปิดโอกาสให้พนักงานมาสอบถาม หรือแม้กระทั่งการนำเสนอวิธีการทำงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ร่วมกัน และการศึกษาดังกล่าว ยังสามารถแบ่งผู้นำแบบเผด็จการออกเป็น

1) ผู้นำแบบเผด็จการ ที่เป็นแบบยึดงานเป็นหลัก ซึ่งมีลักษณะคือ เป็นผู้นำแบบเผด็จการที่เคร่งครัดต่อกฎระเบียบต่างๆ เป็นอย่างมาก และจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตนเองได้กำหนดไว้ ซึ่งพนักงานจะต้องปฏิบัติตามทุกอย่างๆ หลีกเลียงไม่ได้

2) ผู้นำแบบเผด็จการแบบขึ้นน้ำ โดยผู้บริหารจะคอยขึ้นน้ำ และให้พนักงานทำงานเปรียบเสมือนกับการทำงานแบบสั่งๆ ซึ่งพนักงานจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด แม้ว่าการทำงาานั้น มีแนวทางอื่นๆ หรือสามารถดำเนินการในทางลัดเพื่อให้เสร็จได้ แต่ผู้บริหารก็จะไม่รับฟัง ไม่ยอมรับความคิดเห็น แต่จะต้องทำตามที่ตนเองคิดเท่านั้น

3) ผู้นำแบบเผด็จการแบบอัตตาธิปไตย จะมีลักษณะที่ผสมกันระหว่างแบบขึ้นน้ำและแบบยึดงานเป็นหลัก แต่จะมีจุดเด่นที่สำคัญ คือ จะต้องสั่งงานและบอกวิธีการทำงานเพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามที่ผู้บริหารกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด แต่ผู้บริหารจะไม่มายุ่งหรือเฝ้ามองการทำงาน โดยมุ่งหวังเพียงว่าให้พนักงานสามารถดำเนินการตามที่ตนเองสั่งการไว้ก็พอ หรืออาจจะมอบหมายให้หัวหน้างานคอยทำการติดตามและประเมินผลต่อไป

จากการศึกษาถึงผู้นำแบบเผด็จการ สามารถสรุปได้ว่า ผู้นำในรูปแบบนี้จะไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และจะบงการ สั่งการกระบวนการทำงานต่างๆ รวมไปถึงการมอบหมายงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามแนวทางการทำงานที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้เท่านั้น และหากว่าพนักงานมีการปฏิบัติงานนอกเหนือจากคำสั่ง หรือออกนอกเป้าหมายตามที่ผู้บริหารกำหนดไว้ ก็จะทำให้เกิดการลงโทษทั้งสถานหนักและสถานเบาได้

2.2.2 ผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ผู้นำแบบมีส่วนร่วม มาจากการศึกษาของอาคม วัตโรสง (2545, หน้า 30) ได้สรุปว่า ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารจะมีบุคลิกภาพและการแสดงออกกับพนักงานผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาในทุกๆ ร่วม เช่น การที่ผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน การเข้ามาแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้บริหารยังมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ เป็นผู้ที่มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีภาวะผู้นำที่สูง มีการแบ่งงานกันทำ มีการมอบหมายงานที่มีความเหมาะสมกับบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และความรู้ความสามารถของพนักงานคนนั้น เป็นที่รักของพนักงานทุกคนในองค์กร

2.2.3 ผู้นำแบบประชาธิปไตย

ผู้นำในลักษณะนี้ จะเป็นผู้นำที่แตกต่างกับผู้นำแบบเผด็จการ โดยสิ้นเชิง ซึ่งลักษณะของผู้นำจะแสดงออกมาด้วยการรับฟังความคิดเห็นต่างๆ ร่วมกัน รวมไปถึงการที่ผู้บริหารมีการเคารพในการตัดสินใจ และไม่ได้มองว่าการตัดสินใจของตนเอง เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง และเป็นที่สุด แต่การตัดสินใจจะต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมกันด้วย เพื่อทำให้เกิดผลของงานที่มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.2.4 ผู้นำแบบเสรีนิยม

ผู้นำแบบเสรีนิยม เป็นภาวะผู้นำที่มีการให้อิสระในการทำงานมากกว่าการทำงานของภาวะผู้นำ 3 รูปแบบข้างต้น ซึ่งผู้นำแบบเสรีนิยม ไม่สนใจว่าพนักงานจะมีความรู้ มีความสามารถ มีทักษะในการทำงาน หรือมีปัญหา อุปสรรคในการทำงานอย่างไร ไม่สนใจว่าพนักงานจะมาทำงานในสถานที่ทำงานหรือไม่ สนใจเพียงแต่ว่า เมื่อผู้บริหารมีการมอบหมายงานมา พนักงานจะต้องทำงานให้เสร็จสิ้นตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้ และงานที่ได้จะต้องตรงกับความต้องการหรือผลสัมฤทธิ์ที่ผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายไว้

จากภาวะผู้นำทั้ง 4 แบบดังกล่าวข้างต้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของภาวะผู้นำตามหลัก McKinsey 7-S Framework (Hanafizadeh, Payam & Ravasan & Zare, 2011) ที่พบว่ารูปแบบการบริหารจัดการ (Style) ที่เป็นหลักการหนึ่งใน 7S จะแบ่งบุคลิกภาพของผู้นำแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ (1) ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) โดยบุคลิกภาพแบบนี้ ผู้นำจะเป็นผู้สั่งการ มีการยึดติดกับอำนาจ และควบคุมทุกอย่างด้วยความสำเร็จ (2) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม

(Participative Leader) ที่มีการสนับสนุนการทำงานไม่ว่าจะเรื่องการให้ความรู้ การส่งเสริมความรู้ ทักษะการทำงาน การให้การสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศกับพนักงานต่างๆ (3) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) ที่เป็นผู้นำที่จะยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน มีความเป็นกลาง และยืดหยุ่นข้างมากเพื่อเป็นเหตุผลประกอบการตัดสินใจต่างๆ และ (4) ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez – Faire Leader) ซึ่งเป็นผู้นำที่ไม่สนใจว่า การทำงานจะทำมาด้วยกระบวนการอย่างไร สนใจเพียงผลลัพธ์ที่ได้เท่านั้น

ดังนั้น การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ จึงสามารถสรุปได้ว่า ผู้วิจัยจะใช้ตัวแปรที่ประกอบไปด้วย (1) ผู้นำแบบเผด็จการ (2) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (3) ผู้นำแบบประชาธิปไตย และ (4) ผู้นำแบบเสรีนิยม มาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาถึงการศึกษาค้นคว้าข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานครต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารต่างๆ และสามารถสรุปได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.3.1 ความหมายของคุณภาพการทำงาน

Peterson & Plowman (อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 9) ได้มีการสรุปความหมายของคำว่า คุณภาพการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร และพนักงาน ร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการต่างๆ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มปริมาณการผลิต หรือวิธีการที่ทำให้เกิดผลกำไรสูงสุด

Millet (อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการทำงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจของตนเอง และผู้บริหาร ซึ่งจะองค์ประกอบที่สำคัญที่จะส่งผลทำให้เกิดความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานที่ชัดเจน คือ (1) การทำงานที่ตรงต่อเวลา (2) การทำงานที่ทำให้เกิดผลสำเร็จ และ (3) การทำงานที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าและต่อยอดต่อไปได้

Simon (อ้างใน สถิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้สรุปความหมายของคุณภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานที่จะต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตที่เป็นไปตามมาตรฐานที่หน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ กำหนดไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 14) ได้สรุปความหมายคุณภาพการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานและหัวหน้างานมีการกำหนดกรอบแนวคิดในทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาจากความเหมาะสมในการดำเนินการ และมีการกำหนดระเบียบวิจัย หรือระยะเวลาในการ

ทำงาน เพื่อให้ฝ่ายปฏิบัติงานทำงานให้สำเร็จลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และจะต้องทำงานได้อย่างเป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน

Becker & Neuhauser (อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้มีการพัฒนาแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยแบบจำลองนี้ จะมีการใช้ข้อครุฑที่สำคัญ คือ (1) ปัจจัยทางการเงิน (2) ปัจจัยทางด้านบุคลากร (3) ปัจจัยทางการบริหารจัดการในองค์กร (4) ปัจจัยทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งเรียกได้ว่า แบบจำลอง 4M เพื่อทำให้องค์กรแต่ละแห่งสามารถนำไปใช้ในการประเมินองค์กร เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น รวมไปถึงยังมีปัจจัยที่สำคัญเพิ่มเติม คือ

1) การศึกษาสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อทำให้องค์กรแต่ละแห่งได้รับทราบ ว่า องค์กรของตนเองนั้น มีจุดอ่อน มีจุดแข็ง และมีความเสี่ยงในการบริหารองค์กรอย่างไร เพื่อนำไปสู่การวางแผนการทำงานที่เป็นระบบ และสามารถแก้ไขปัญหการบริหารงานที่ไร้ประสิทธิภาพได้

2) การกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่จะทำให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร มีส่วนร่วม และตระหนักถึงความสำคัญของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น

3) การกำหนดการทำงานที่จะต้องเสร็จตามระยะเวลา

Katz & Kahn (1978, pp. 232-240) ได้ทำการศึกษาถึงรูปแบบที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า จะต้องนำเอาหลักการที่สำคัญ คือ (1) การกำหนดเป้าหมายของการทำงานไว้อย่างถูกต้อง เป็นรูปแบบธรรม (2) การปฏิบัติงานที่จะต้องสอดคล้องกับเป้าหมายที่ระบุไว้ และ (3) การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ มีทักษะที่เหมาะสมกับการมอบหมายงานของผู้บริหาร เป็นต้น

นฤมล กิตตะยานนท์ (อ้างใน คชาวุธ พรหมายน, 2545, หน้า 15-16) ได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับการรูปแบบของการบริหารงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นนั้น จะต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญใน 3 ด้าน คือ

1. ปัจจัยที่เป็นคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) ประกอบไปด้วย (1) ปัจจัยทางด้านสถานภาพของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น (2) ปัจจัยทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (3) ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่จะทำให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น

2. ปัจจัยทางด้านความพยายามในการทำงาน (work effort) เป็นปัจจัยที่จะเกิดขึ้นจากการที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้สึก มีทัศนคติ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยจะต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากความยุติธรรมในการทำงาน ความมีส่วนร่วมในการทำงาน และสัมพันธภาพในการทำงานของบุคลากรต่างๆ ร่วมกัน

มาโนช สุขฤกษ์ (อ้างใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 3 ตัวแปรที่สำคัญ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ เป็นต้น

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากการทำงาน หรือการมอบหมายงาน เช่น ประเภทหรือชนิดของงาน ความรู้ความชำนาญที่มาจากการทำงาน ลักษณะทางกายภาพของสถานที่ทำงาน และอื่น เป็นต้น

3. ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อบุคลากรในสถานที่ทำงาน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน รายได้เพียงพอต่อความต้องการของบุคคล สวัสดิการที่ได้รับ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ตลอดจนสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรในการทำงานโดยเฉพาะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน สุดท้ายคือ ความรับผิดชอบและความไว้วางใจจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2545, หน้า 271-273) ได้มีการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและผลสำเร็จ พบว่า มีตัวแปรที่สำคัญประกอบไปด้วย (1) กิจกรรมในการทำงานต่างๆ (2) สถานการณ์ (3) ปัจจัยทางด้านสภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (4) ระดับการศึกษา ภูมิความรู้ และความชำนาญในสายงานต่างๆ (5) ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

นอกจากนี้ ตามการศึกษาของสมยศ นาวิการ (2544, หน้า 14) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัย 7 ประการที่จะส่งผลทำให้การบริหารองค์กรเกิดประสิทธิภาพ คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการบริหารองค์กร ที่มุ่งเน้นการศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคในการทำงาน

2. โครงสร้าง (Structures) เป็นการวางแผนโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และเหมาะสมกับแผนงานที่รองรับได้

3. ระบบ (Systems) เป็นการใช้ระบบในการบริหารงานที่แต่ละองค์กร จะมีระบบการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น ระบบการทำงานราชการ ระบบการทำงานในภาคธุรกิจเอกชน เป็นต้น

4. รูปแบบ (Styles) เป็นลักษณะของภาวะผู้นำแบบต่างๆ ที่มุ่งเน้นทางด้านการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน เช่น ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม

5. บุคลากร (Staff) เป็นบุคลากรทุกระดับในองค์กร รวมถึงตั้งแต่ผู้บริหาร หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก พนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะต้องมีการทำงานร่วมกัน และทำให้เกิดการทำงานอย่างเป็นระบบ

6. ความสามารถ (Skill) เป็นความรู้ และเป็นทักษะที่บุคลากรแต่ละคนมี ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ หรือจากการศึกษาความรู้เพิ่มในในการทำงาน หรือจากภายนอก

7. ค่านิยม (Shared Values) เป็นความรู้สึกนึกคิดในการทำงานร่วมกันกับบุคลากรอื่นๆ ในสายงาน ซึ่งเป็นค่านิยมที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือเป็นค่านิยมที่จะมุ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544, หน้า 108) ได้มีการนำเสนอเกี่ยวกับการบริหารงานเป็นทีมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า มีปัจจัยที่สำคัญ แบ่งออกเป็น

1. การบริหารงานมุ่งเน้นความผูกพันในองค์กร โดยมีลักษณะ คือ การสร้างให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร มีส่วนร่วมในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมที่เน้นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีการรับฟังความคิดเห็น มีการแก้ไขปัญหาร่วมกัน จนส่งผลทำให้บุคลากรทุกระดับ เกิดความเชื่อและยอมรับคุณค่าของกันและกัน

2. การบริหารที่เน้นการสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3. การบริหารงานที่จะต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถเฉพาะบุคคลเพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกัน และเป็นไปตามเหมาะสม มีประสิทธิภาพ

4. การบริหารงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นจากการทำงานกันภายในองค์กรเท่านั้น

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน สามารถสรุปได้ว่า การบริหารหรือการทำงานที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็น (1) ความรู้ ทักษะ และความเข้าใจในการทำงาน (2) ลักษณะของงาน (3) ภาวะผู้นำขององค์กรแต่ละแห่ง (4) หลักการตามแนวทาง 7S และ (5) ปัจจัยอื่นๆ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการนำแนวคิดดังกล่าว มาบูรณาการร่วมกัน เพื่อนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วม เกิดการทำงานเป็นทีม และมีการเข้าใจยอมรับซึ่งกันและกัน อันจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานสูงสุด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด กรุงเทพมหานคร มีการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของ

คาริน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร โดยการวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระที่ใช้ศึกษา คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน และสถานปฏิบัติงานแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน ตัวแปรตามที่ใช้ศึกษา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานประจำในบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 268 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ผลจากการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 27-33 ปี มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน น้อยกว่า 3 ปี มีรายได้ต่อเดือน 20,001-40,000 บาท และ สังกัดสถานปฏิบัติงานสุวรรณภูมิ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวมและปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับดี และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี

2. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และระยะเวลา

ในการทำงาน สถานะปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ปัจจัยค่าจ้างโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ชวลิต ภาณุ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท สักดิ์สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในด้านปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และเขตพื้นที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างในการทำงานแตกต่างกัน ในด้านปัจจัยจูงใจ คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ในด้านปัจจัยค่าจ้าง คือ ความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความเคารพศรัทธาที่มีต่อผู้บริหาร นโยบายบริษัทและการบริหาร เงินเดือน ผลตอบแทนค่าผลงาน โบนัส ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำการ ความมั่นคงในงาน และสวัสดิการ เพื่อใช้เป็นตัวแปรในการพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทศักดิ์สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง และข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science for Windows: SPSS) ผลจากการวิจัย พบว่า

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สามารถทำให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น บริษัทควรมีการส่งเสริมสนับสนุน แรงจูงใจในการทำงานที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงานในบริษัทอยู่เสมอ เพราะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในบริษัทได้เป็นอย่างดี และพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค่าจ้างในการทำงานของบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางปัจจัยที่บริษัทต้องแก้ไข เช่น ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร พนักงานส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจในความสำคัญของการกำหนดนโยบายของบริษัททำให้มีความคิดเห็นว่าการกำหนดหรือไม่มี ความจำเป็นที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดนโยบายของบริษัท โดยบริษัทต้องทำความเข้าใจกับพนักงานโดยการมุ่งเน้นให้เห็นความสำคัญของการกำหนดนโยบายของบริษัท พร้อมกับการพัฒนารูปแบบการกำหนดนโยบายในปีต่อไปให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในด้านความพึงพอใจที่มีต่อผู้บังคับบัญชา พบว่า ผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยมีการกล่าวชมและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ฝ่ายบุคคลของบริษัทควรมีการนำเสนอการจัดหลักสูตรอบรมในเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่

ผู้ใต้บังคับบัญชาให้แก่พนักงานในกลุ่มหัวหน้างาน เพราะการกล่าวชมเชย และการสร้างขวัญกำลังใจ เป็นสิ่งสำคัญที่สามารถทำให้พนักงานรู้สึกดีมีกำลังใจในการทำงานและผูกพันกับการทำงานมากยิ่งขึ้น พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี บริษัทควรเน้นเรื่องการสร้างความศรัทธาที่มีต่อผู้บริหาร เพราะผู้บริหารสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับบริษัทและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เสกสรร อรกุล (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มี วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจภายในและปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอม จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ เป็นพนักงานทุกระดับ จำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย การทดสอบค่าที การ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จใน การปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่ และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัย แรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่งงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อติตยา เสนะวงศ์ (2555) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของ บุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามโดยวิธีแจก แบบสอบถามจำนวน 160 ชุด ได้รับกลับคืนมาครบทั้งจำนวน 160 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำ แบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณหา ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากร ตรวจสอบสมมุติฐานโดยใช้ t - test และ One-way ANOVA หรือ F test โดยใช้ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%) และวิเคราะห์สัม ประสิทธิภาพสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของ ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับค่าตอบแทน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.580 มีค่าเป็นบวก

2. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับนโยบายและการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 เนื่องจาก r เท่ากับ 0.608
3. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
4. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
5. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับวิถีปกครองบังคับบัญชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
6. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01
7. ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความมั่นคงในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีผลต่อคุณภาพการทำงาน

สาธิต บุษผาสี (2553) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ โดยมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำและประสิทธิผล ของข้าราชการกรมสรรพาวุธทหารอากาศ (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,779 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 231 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /ปวช. สถานภาพสมรส อายุราชการอยู่ในช่วง 11 - 20 ปี และส่วนใหญ่มียรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 - 20,000 บาท ผลการศึกษาพบว่า ระดับภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง โดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และระดับภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของระดับประสิทธิผลขององค์การ ผลการศึกษา พบว่า ระดับประสิทธิผลขององค์การ ของกรมสรรพาวุธทหารอากาศ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วน ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ พบว่าภาวะผู้นำเชิงการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบปล่อยเสรี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยมีระดับความสัมพันธ์สูง ($r = .542$) ปานกลาง ($r = .431$) และต่ำ ($r = .126$) ตามลำดับ

ชนิษฐา แก้วนารี (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ลำปาง โดยการวิจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าส่วน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ หัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจังหวัดลำปาง จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) Independent t – test, F – test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Pearson Correlation) จากการศึกษาพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 – 41 ปี มีการศึกษาระดับ ปริญญาโท ดำรงตำแหน่งงานผู้อำนวยการกองคลังหรือหัวหน้าส่วนการคลัง และมีประสบการณ์การ ทำงานมากกว่า 10 ขึ้นไป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยด้านการพัฒนา องค์กร ด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ผลการศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของหัวหน้าส่วนที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานพบว่าความแตกต่างของ เพศ และอายุ ไม่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับความ แตกต่างของระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้ง 4 ด้านของ หัวหน้าส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และมีความสัมพันธ์กันในทางบวก

ธนาภัทร สุวรรณฤทธิ์ (2552) ได้ทำการศึกษา เรื่อง รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของผู้บังคับบัญชา ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์โดยรวม

ของพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด เพื่อต้องการศึกษารูปแบบภาวะผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะเป็น (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลทางด้านประสิทธิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชากับความคิดเห็นที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา และทำการรวบรวมข้อมูลทำโดยการเก็บตัวอย่างจากแบบสอบถามจำนวน 250 ตัวอย่าง จากพนักงานบริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991) จำกัด เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ประกอบด้วย โปรแกรมคำนวณทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการวิจัยข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 30 - 39 ปี จบการศึกษาสูงสุด คือ มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า สถานภาพสมรส สายงานฝ่ายบริหารงานบุคคลและธุรการ มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

2. ผู้ใต้บังคับบัญชา มีความคิดต่อประสิทธิภาพการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชาพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ อายุที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ การศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ สถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ สายงานที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำ จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วมและภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน

ศิริพร อินนระ (2556) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง (2) เพื่อศึกษาสภาพของแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง (3) เพื่อศึกษาแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ครู สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง ปีการศึกษา 2556 จำนวน 248 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา ตามแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำวิถีทางเป้าหมาย (Path-Goal Theory) มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 และ แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า

1. ประสิทธิภาพของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบังโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$)
2. แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำแบบให้การสนับสนุนอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือภาวะผู้นำแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบสั่งการ ตามลำดับ
3. ตัวแปรแบบภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง ได้ร้อยละ 10.40

กอบศักดิ์ มุลมัย (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน กับประสิทธิภาพการสอนของครูและความสัมพันธ์ระหว่างระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนและระดับประสิทธิภาพการสอนของครู โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ครู จำนวน 242 คน โรงเรียนประถมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ปีการศึกษา 2553 ใน 4 อำเภอ คือ อ. เมือง อ.คลองหลวง อ.ลาดหลุมแก้ว อ. สามโคก การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียน ตามความคิดเห็นของครูผู้สอนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจาก แยกตามรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. ประสิทธิภาพการสอนของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจาก แยกตามรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า ภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจากผลการศึกษาที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสอน ดังนั้น ผู้บริหารและครูผู้สอนจึงควรตระหนักถึงความสำคัญและส่งเสริมคุณลักษณะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในแต่ละด้านให้มีความเหมาะสมเพื่อให้การจัดการศึกษาของสถานศึกษามีประสิทธิภาพต่อไป

อชยา คีสาลัง (2554) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม (2) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม (3) เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม ที่มีประสบการณ์ต่างกัน (4) เพื่อศึกษา ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม (5) หาแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร และครูในโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองนครพนมทั้ง 6 โรงเรียน ปีการศึกษา 2552 จำนวน 195 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหาร และครูโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองนครพนม จำนวน 130 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน 36 คน และครู 94 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง 0.32–0.79 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนครูมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารกับครูต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร โดยรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การปฏิบัติงานปรากฏว่าภาวะผู้นำโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการมุ่งความสัมพันธเป็นรายบุคคล ด้านการสร้างและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และด้านการคาดหวังต่อผลงานสูง

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีการกำหนดระเบียบวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการนำแบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) มาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขอบเขตของเนื้อหา ประกอบไปด้วย (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) แรงจูงใจในการทำงาน (3) พฤติกรรมภาวะผู้นำ (4) คุณภาพการทำงาน ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science for Windows) เพื่อมาคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Independent Sample t-test, One Way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งแบบสอบถามจะมีรายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1.1 ส่วนประกอบที่สำคัญของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะแบ่งเนื้อหาออกเป็นทั้งหมด 5 ส่วน คือ

- 1) ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- 2) ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 3) ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมภาวะผู้นำ
- 4) ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการทำงาน
- 5) ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยส่วนประกอบต่างๆ นั้น มีรายละเอียดที่สำคัญของมาตรการวัดต่างๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ตัวแปร	มาตรการวัด
เพศ	ชาย [] = 1 หญิง [] = 2	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	30 ต่ำกว่า [] = 1ปี ปี 40-31 [] = 2 ปี 50-41 [] = 3 ปี 60-51 [] = 4 61 มากกว่า [] = 5ปีขึ้นไป	อันดับ (Ordinal Scale)
ระดับการศึกษา	1 = [] ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 2 = [] ปริญญาตรี 3 = [] ปริญญาโท 4 = [] ปริญญาเอก	อันดับ (Ordinal Scale)
อาชีพ	พนักงานฝ่ายขาย [] = 1 พนักงานฝ่ายเลขานุการ [] = 2 พนักงานในสายงาน [] = 3HRD 4 = [] พนักงานในสายงาน HRM พนักงานฝ่ายการเงิน [] = 5 พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ [] = 6 พนักงานฝ่ายอาคารสถานที่ [] = 7 อื่นๆ [] = 8	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
รายได้	20,000 ต่ำกว่า [] = 1บาท บาท 30,000-20,001 [] = 2 บาท 40,000-30,001 [] = 3 บาทขึ้นไป 40,001 [] = 4	อันดับ (Ordinal Scale)

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.1 (ต่อ): แสดงข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	ตัวแปร	มาตราการวัด
ประสบการณ์ในการทำงาน	1 น้อยกว่า [] = 1 ปี ปี 5-1 [] = 2 ปี 10-6 [] = 3 10 มากกว่า [] = 4 ปีขึ้นไป	อันดับ (Ordinal Scale)

ตารางที่ 3.2: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับมาตราการวัด ความคิดเห็น	มาตราการวัด
1. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ	น้อยที่สุด [] = 1 น้อย [] = 2 ปานกลาง [] = 3 มาก [] = 4 มากที่สุด [] = 5	อันตรภาค ชั้น (Interval Scale)
2. เงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
3. สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
4. ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
5. การได้รับคำชม และยกย่อง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
6. การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
7. ความผูกพันในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
8. บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน	น้อยที่สุด [] = 1 2 = [] น้อย ปานกลาง [] = 3 มาก [] = 4 มากที่สุด [] = 5	อันตรภาค ชั้น (Interval Scale)
9. นโยบายการทำงานหรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		
10. สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน		

ตารางที่ 3.3: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ

พฤติกรรมภาวะผู้นำ	ระดับมาตราการวัด ความคิดเห็น	มาตราการวัด
ผู้นำแบบเผด็จการ		
1. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง		
2. ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการบริหารตามความคิดเห็นของตน	น้อยที่สุด [] = 1	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
3. ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หรือพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการทำงาน	น้อย [] = 2	
4. ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจว่าอะไรถูกหรืออะไรผิดตามความคิดเห็นของตน	ปานกลาง [] = 3	
5. ผู้บริหารจะไม่สนใจความรู้สึกของท่านถึงแม้ว่าท่านมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว	มาก [] = 4	
	มากที่สุด [] = 5	
ผู้นำแบบมีส่วนร่วม		
6. ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันท่าน	น้อยที่สุด [] = 1	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
7. ผู้บริหารช่วยเหลือการทำงานทุกๆ อย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ	น้อย [] = 2	
	ปานกลาง [] = 3	
	มาก [] = 4	
	มากที่สุด [] = 5	
8. ผู้บริหารมีการสนับสนุนทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ	น้อยที่สุด [] = 1	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
9. ผู้บริหารมีความเสมอภาค และยุติธรรมในการตัดสินใจทำงานหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว	2 = [] น้อย	
	ปานกลาง [] = 3	
	มาก [] = 4	
10. ผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดการเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	มากที่สุด [] = 5	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ

พฤติกรรมภาวะผู้นำ	ระดับมาตราการวัด ความคิดเห็น	มาตราการวัด
ผู้นำแบบประชาธิปไตย		
11. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของท่าน		
12. ผู้บริหารจะจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน	น้อยที่สุด [] = 1	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
13. ผู้บริหารจะยึดเสียงคนส่วนใหญ่ในการนำเสนอข้อมูล ต่างๆ ในการทำงาน	น้อย [] = 2 ปานกลาง [] = 3	
14. ผู้บริหารจะรับฟังเสียงส่วนน้อย และนำข้อเสนอแนะ มารวมกับเสียงส่วนใหญ่	มาก [] = 4 มากที่สุด [] = 5	
15. ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อทำให้งานมี ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากที่สุด		
ผู้นำแบบเสรีนิยม		
16. ผู้บริหาร มีความเชื่อมั่นในการมอบหมายงานให้กับ ท่าน		
17. ผู้บริหารจะกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานทุก ครั้ง	น้อยที่สุด [] = 1 น้อย [] = 2	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
18. ผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาต่างๆ ในการทำงาน	ปานกลาง [] = 3 มาก [] = 4	
19. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นที่จะให้ท่านทำงานได้อย่าง เต็มที่	มากที่สุด [] = 5	
20. ผู้บริหารมีความต้องการผลงานที่เป็นรูปธรรม และ ถูกต้อง		

ตารางที่ 3.4: แสดงข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	ระดับมาตราการวัด ความคิดเห็น	มาตราการวัด
1. คุณภาพการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	น้อยที่สุด [] = 1 น้อย [] = 2 ปานกลาง [] = 3 มาก [] = 4 มากที่สุด [] = 5	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
2. คุณภาพการทำงานกับความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย		
3. คุณภาพการทำงานกับกระบวนการในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย		
4. คุณภาพการทำงานกับความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย		
5. คุณภาพการทำงานกับความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย		

3.1.2 การสร้างแบบสอบถามและการทดสอบเครื่องมือ

สำหรับแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมีกระบวนการในการสร้างแบบสอบถาม โดยมี

รายละเอียดต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยทำการร่างข้อคำถามในแบบสอบถาม
- 2) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ร่างขึ้นไปให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง
- 3) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการปรับปรุง แก้ไขเนื้อหาตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้

ข้อเสนอแนะมา

- 4) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน แล้วนำค่าดังกล่าวมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ผลการทดสอบได้ค่าเท่ากับ 0.839 ซึ่งมากกว่า 0.70 ขึ้นไป แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานครได้ต่อไป

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของบุญชม ศรีสะอาด (อ้างถึงในกัญญ์สิริ จันทร์เจริญ, 2559, หน้า 92) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{P(1-P)z^2}{e^2}$$

โดยกำหนดให้

n	=	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
P	=	สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยสุ่ม ใช้สัดส่วนเท่ากับร้อยละ 80
Z	=	ระดับความมั่นใจที่ผู้วิจัยกำหนด โดยใช้ค่า Z เท่ากับ 1.96 ($\alpha =$
.05)		
e	=	สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่า

$$\begin{aligned} n &= \frac{P(1-P)z^2}{e^2} \\ &= \frac{(.80)(1-.80)(1.96)^2}{(0.05)^2} \\ &= \frac{.80 \times .20 \times 3.84}{.0025} \\ &= \frac{0.6144}{0.0025} \\ &= 245.76 \quad \text{หรือประมาณ 246 คน} \end{aligned}$$

ซึ่งผู้วิจัยจะไปเก็บข้อมูลกับพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยจะทำการเก็บแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น

1) แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการเก็บรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน จากพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านทองหล่อ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2) แบบสอบถามที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 246 คน คือ พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ใน

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยจะทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมภาวะผู้นำ และคุณภาพการทำงาน จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์สรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนข้อค้นพบในการวิจัยต่างๆ

3.4 สมมติฐานการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย คือ

3.4.1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

3.4.2 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3.4.3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ผู้วิจัยจะใช้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สำหรับการวิเคราะห์ตามสมมติฐานข้อที่ 1 และระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2-3

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท สามารถกำหนดค่าสถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.5.1 ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 ค่าสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าสถิติ Independent Sample t-test, One Way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดให้

1) การทดสอบปัจจัยทางด้านเพศต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ Independent Sample t-test

2) การทดสอบปัจจัยทางด้านอายุต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ One Way ANOVA Analysis

3) การทดสอบปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ One Way ANOVA Analysis

4) การทดสอบปัจจัยทางด้านอาชีพต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ One Way ANOVA Analysis

5) การทดสอบปัจจัยทางด้านรายได้ต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ One Way ANOVA Analysis

6) การทดสอบปัจจัยทางด้านประสบการณ์ในการทำงานต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ One Way ANOVA Analysis

7) แรงจูงใจในการทำงานต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson ' s Correlation Coefficient)

8) พฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของคุณภาพการทำงาน จะใช้ค่าสถิติ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

3.5.3 การแปลผลค่าเฉลี่ยจะใช้ค่าพิสัยกลาง โดยมีสูตร คือ

$$= \frac{\text{พิสัยสูงสุด} - \text{พิสัยต่ำสุด}}{\text{จำนวนพิสัย}}$$

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.80$$

โดยกำหนดให้

- 1.00 – 1.80 มีความคิดเห็นในข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 มีความคิดเห็นในข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับน้อย
- 2.61 – 3.40 มีความคิดเห็นในข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 มีความคิดเห็นในข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับมาก
- 4.21 – 5.00 มีความคิดเห็นในข้อคำถามนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.5.4 การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ตารางที่ 3.5: การแปลผลระดับความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
.80 ขึ้นไป	สูง
.60 - .79	ค่อนข้างสูง
.40 - .59	ปานกลาง
.20 - .39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า .20	ต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ คือ

4.2.1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่าง

4.2.2 ปัจจัยทางด้านข้อมูลแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

4.2.3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

โดยสมมติฐาน 4.2.1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติที (Independent Sample t-test) ในกรณีสำหรับการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ส่วนสมมติฐานที่ 4.2.2 - 4.2.3 ผู้วิจัยจะใช้วิธีการหาค่าความสัมพันธ์ของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 0.01

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	138	56.10
หญิง	108	43.90
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุต่ำกว่า 30 ปี	20	8.13
อายุระหว่าง 31-40 ปี	183	74.39
อายุระหว่าง 41-50 ปี	31	12.60
อายุระหว่าง 51-60 ปี	9	3.66
อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป	3	1.22
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีอายุ คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นลำดับแรก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 74.39 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 ต่อมา คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 20

คน คิดเป็นร้อยละ 8.13 ต่อมา คือ อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 และอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	35	14.23
ปริญญาตรี	175	71.14
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	36	14.63
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษา คือ ปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 71.14 รองลงมา คือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 และต่ำกว่าปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.23 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานฝ่ายขาย	79	32.11
พนักงานฝ่ายเลขานุการ	9	3.66
พนักงานในสายงาน HRD	25	10.16
พนักงานในสายงาน HRM	36	14.63
พนักงานฝ่ายการเงิน	10	4.07
พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ	51	20.73
พนักงานฝ่ายอาคารสถานที่	36	14.63
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีอาชีพ คือ พนักงานฝ่ายขายเป็นลำดับแรก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับบริการ/ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 ต่อมา คือ พนักงานในสายงาน HRM จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 ต่อมา คือ พนักงานฝ่ายอาคารสถานที่ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 ต่อมา คือ พนักงานในสายงาน HRD จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.16 ต่อมา คือ พนักงานฝ่ายการเงิน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.07 และพนักงานฝ่ายเลขานุการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.66 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	75	30.49
รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	122	49.59
รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	49	19.92
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีรายได้คือ รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 49.59 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.49 ต่อมา คือ รายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี	11	4.47
ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี	72	29.27
ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี	117	47.56

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป	46	18.70
รวม	246	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการทำงาน คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 47.56 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27 ต่อมา คือ ประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. พนักงานระดับปฏิบัติการฯ มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ	3.378	0.964	ปาน กลาง
2. เงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.829	0.928	มาก
3. สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.642	0.966	มาก
4. ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.797	0.930	มาก
5. การได้รับคำชม และยกย่อง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.045	1.236	ปาน กลาง

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.7 (ต่อ): ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ

แรงจูงใจ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
6. การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กร สนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ระดับปฏิบัติการฯ	3.614	0.986	มาก
7. ความผูกพันพันในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.435	1.066	มาก
8. บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.154	1.118	ปาน กลาง
9. นโยบายการทำงานหรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.931	0.833	มาก
10. สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ	3.630	0.884	มาก
รวม	3.546	0.545	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.546$) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทมีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ (1) นโยบายการทำงานหรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.931$) (2) เงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.829$) (3) ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.797$) (4) สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.642$) (5) สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.630$) (6) การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.614$) (7) ความผูกพันพันในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x} = 3.435$) (8) พนักงานระดับ

ปฏิบัติการฯ มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ($\bar{x}= 3.378$) (9) บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x}= 3.154$) (10) การได้รับคำชม และยกย่อง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ($\bar{x}= 3.045$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบเผด็จการ

ผู้นำแบบเผด็จการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง	3.980	0.820	มาก
2. ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการบริหารตามความคิดเห็น ของตน	3.817	0.887	มาก
3. ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หรือพนักงานมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจการทำงาน	3.768	0.792	มาก
4. ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจว่าจะไรถูกหรืออะไรผิดตาม ความคิดเห็นของตน	3.752	0.890	มาก
5. ผู้บริหารไม่สนใจความรู้สึกของพนักงานปฏิบัติการฯ ถึงแม้ว่าพนักงานปฏิบัติการฯ มีปัญหา และอุปสรรคในการ ทำงานหรือชีวิตส่วนตัว	3.898	0.829	มาก
รวม	3.843	0.556	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเผด็จการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}= 3.843$) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเผด็จการ โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ (1) ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง ($\bar{x}= 3.980$) (2) ผู้บริหารไม่สนใจความรู้สึกของพนักงานปฏิบัติการฯ ถึงแม้ว่าพนักงานปฏิบัติการฯ มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว ($\bar{x}= 3.898$) (3) ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการบริหารตามความคิดเห็นของตน ($\bar{x}= 3.817$) (4) ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หรือพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การทำงาน ($\bar{x} = 3.768$) (5) ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจว่าอะไรถูกหรืออะไรผิดตามความคิดเห็นของตน ($\bar{x} = 3.752$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบมีส่วนร่วม

ผู้นำแบบมีส่วนร่วม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันพนักงานปฏิบัติกรฯ	3.756	0.902	มาก
2. ผู้บริหารช่วยเหลือการทำงานทุกๆ อย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติกรฯ สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ	3.780	0.948	มาก
3. ผู้บริหารมีการสนับสนุนทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ	3.630	1.083	มาก
4. ผู้บริหารมีความเสมอภาค และยุติธรรมในการตัดสินใจทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ	3.894	0.860	มาก
5. ผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดการเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	3.707	0.910	มาก
รวม	3.754	0.677	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบมีส่วนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.754$) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบมีส่วนร่วม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ (1) ผู้บริหารมีความเสมอภาค และยุติธรรมในการตัดสินใจทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ($\bar{x} = 3.894$) (2) ผู้บริหารช่วยเหลือการทำงานทุกๆ อย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติกรฯ สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ ($\bar{x} = 3.780$) (3) ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันพนักงานปฏิบัติกรฯ ($\bar{x} = 3.756$) (4) ผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดการเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 3.707$) (5) ผู้บริหารมีการสนับสนุนทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ($\bar{x} = 3.630$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบประชาธิปไตย

ผู้นำแบบประชาธิปไตย	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการฯ	3.630	0.884	มาก
2. ผู้บริหารจะจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน	3.646	0.904	มาก
3. ผู้บริหารจะยึดเสียงคนส่วนใหญ่ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน	3.829	0.790	มาก
4. ผู้บริหารจะรับฟังเสียงส่วนน้อย และนำข้อเสนอแนะมารวมกับเสียงส่วนใหญ่	3.817	0.790	มาก
5. ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากที่สุด	3.715	0.857	มาก
รวม	3.671	0.891	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบประชาธิปไตย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.671) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบประชาธิปไตย โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ (1) ผู้บริหารจะยึดเสียงคนส่วนใหญ่ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน (\bar{x} = 3.829) (2) ผู้บริหารจะรับฟังเสียงส่วนน้อย และนำข้อเสนอแนะมารวมกับเสียงส่วนใหญ่ (\bar{x} = 3.817) (3) ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากที่สุด (\bar{x} = 3.715) (4) ผู้บริหารจะจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน (\bar{x} = 3.646) (5) ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงานปฏิบัติการฯ (\bar{x} = 3.630) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมภาวะผู้นำ จำแนกตามผู้นำแบบเสรีนิยม

ผู้นำแบบเสรีนิยม	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ คิดเห็น
1. ผู้บริหาร มีความเชื่อมั่นในการมอบหมายงานให้กับพนักงานปฏิบัติกรรฯ	3.618	1.030	มาก
2. ผู้บริหารจะกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานทุกครั้ง	3.797	0.921	มาก
3. ผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาต่างๆ ในการทำงาน	2.882	0.934	มาก
4. ผู้บริหารมีความมุ่งหวังที่จะให้พนักงานปฏิบัติกรรฯ ทำงานได้อย่างเต็มที่	3.638	0.602	มาก
5. ผู้บริหารมีความต้องการผลงานที่เป็นรูปธรรม และถูกต้อง	2.187	1.286	มาก
รวม	3.224	0.557	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเสรีนิยม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.224$) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเสรีนิยม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ (1) ผู้บริหารจะกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานทุกครั้ง ($\bar{x} = 3.797$) (2) ผู้บริหารมีความมุ่งหวังที่จะให้พนักงานปฏิบัติกรรฯ ทำงานได้อย่างเต็มที่ ($\bar{x} = 3.638$) (3) ผู้บริหาร มีความเชื่อมั่นในการมอบหมายงานให้กับพนักงานปฏิบัติกรรฯ ($\bar{x} = 3.618$) (4) ผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาต่างๆ ในการทำงาน ($\bar{x} = 2.882$) (5) ผู้บริหารมีความต้องการผลงานที่เป็นรูปธรรม และถูกต้อง ($\bar{x} = 2.187$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพการทำงาน
1. คุณภาพการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	2.585	1.255	น้อย
2. คุณภาพการทำงานกับความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	2.488	1.270	น้อย
3. คุณภาพการทำงานกับกระบวนการในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.341	1.045	ปานกลาง
4. คุณภาพการทำงานกับความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย	2.923	1.153	ปานกลาง
5. คุณภาพการทำงานกับความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	3.801	0.920	มาก
รวม	3.028	0.639	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก ($\bar{x} = 3.028$) ประกอบกับการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ (1) คุณภาพการทำงานกับความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.801$) (2) คุณภาพการทำงานกับกระบวนการในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 3.341$) (3) คุณภาพการทำงานกับความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 2.923$) (4) คุณภาพการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 2.585$) (5) คุณภาพการทำงานกับความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{x} = 2.488$) ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 4 ข้อ คือ

4.2.1 ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ค่าสถิติ คือ ค่าสถิติที (Independent Sample t-test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) ซึ่งมีรายละเอียดต่างๆ นำเสนอได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามเพศเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ภาพรวม	3.038	0.633	3.015	0.650	.278	.781

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติที (Independent Sample t-test) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.781) จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามอายุเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	11.752	4	2.938	3.611	.007*
	ระหว่างกลุ่ม	196.086	241	.814		
	รวม	207.837	245			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า 0.05 (Sig = 0.007) จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ต่อไป

ตารางที่ 4.15: ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) ระหว่างอายุกับคุณภาพการทำงาน

(I) อายุ	Mean Difference (I-J)					
	\bar{x}	(J) อายุ				
		อายุต่ำกว่า 30 ปี	อายุระหว่าง 31-40 ปี	อายุระหว่าง 41-50 ปี	อายุระหว่าง 51-60 ปี	อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป
		3.700	3.803	4.032	3.667	2.000
อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.700	-	-.103	-.332	.033	1.700
อายุระหว่าง 31-40 ปี	3.803	-	-	-.229	.137	1.803*
อายุระหว่าง 41-50 ปี	4.032	-	-	-	.366	2.032*
อายุระหว่าง 51-60 ปี	3.667	-	-	-	-	1.667
อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป	2.000	-	-	-	-	-

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) จำแนกตามอายุกับคุณภาพการทำงาน มีความแตกต่างกันจำนวน 2 คู่

คือ (1) อายุระหว่าง 31-40 ปี มีผลต่อคุณภาพการทำงานมากกว่า อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป และ (2) อายุระหว่าง 41-50 ปี มีผลต่อคุณภาพการทำงานมากกว่าอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.16: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามระดับการศึกษาเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	.049	2	.025	.029	.971
	ระหว่างกลุ่ม	207.788	243	.855		
	รวม	207.837	245			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.971) จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามอาชีพเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	7.134	6	1.189	2.704	.015*
	ระหว่างกลุ่ม	105.098	239	.440		
	รวม	112.232	245			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.015) จึงสรุปได้ว่า อาชีพที่ต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน และผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ต่อไป

ตารางที่ 4.18: ตารางแสดงการทดสอบการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) ระหว่างอาชีพกับคุณภาพการทำงาน

(I) อาชีพ	Mean Difference (I-J)							
	\bar{x}	(J) อาชีพ						
		พนักงานฝ่ายชาย	พนักงานฝ่ายเลขานุการ	พนักงานในสายงาน HRD	พนักงานในสายงาน HRM	พนักงานฝ่ายการเงิน	พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ	พนักงานฝ่ายอาคารสถานที่
	3.835	3.467	4.096	3.606	3.500	3.600	3.844	
พนักงานฝ่ายชาย	3.835	-	-.36878	.26056	-.22989	-.33544	-.23544*	.00900
พนักงานฝ่ายเลขานุการ	3.467	-	-	.62933*	-.13889	.03333	.13333	.37778
พนักงานในสายงาน HRD	4.096	-	-	-	-.49044*	-.59600*	-.49600*	-.25156
พนักงานในสายงาน HRM	3.606	-	-	-	-	-.10556	-.00556	.23889
พนักงานฝ่ายการเงิน	3.500	-	-	-	-	-	.10000	.34444
พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ	3.600	-	-	-	-	-	-	.24444
พนักงานฝ่ายอาคารสถานที่	3.844	-	-	-	-	-	-	-

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 สามารถสรุปได้ว่าการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) จำแนกตามอาชีพกับคุณภาพการทำงาน มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ (1) พนักงานในสายงาน HRM มีผลต่อคุณภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายเลขานุการ (2) พนักงานในสายงาน HRM มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD (3) พนักงาน

ฝ่ายการเงิน มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD (4) พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD

ตารางที่ 4.19: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามรายได้เปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	.286	2	.143	.310	.734
	ระหว่างกลุ่ม	111.946	243	.461		
	รวม	112.232	245			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.734) จึงสรุปได้ว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.1 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานเปรียบเทียบกับคุณภาพการทำงาน

คุณภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ภายในกลุ่ม	1.040	3	.347	.754	.521
	ระหว่างกลุ่ม	111.192	242	.459		
	รวม	112.232	245			

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.521) จึงสรุปได้ว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.2 ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อ
คุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	Y
B1	1	.310**	.584**	.277**	.472**	.287**	.379**	.127*	.038	.055	.009
B2		1	.260**	.882**	.085	.409**	.290**	.120	.159*	.097	.093
B3			1	.255**	.229**	.214**	.124	.078	.137*	.189**	.157*
B4				1	.075	.421**	.275**	.132*	.108	.102	.134*
B5					1	.215**	.270**	.323**	-.005	.127*	.083
B6						1	.343**	.191**	.077	.168**	.132*
B7							1	.437**	.062	.037	-.046
B8								1	.095	.075	.063
B9									1	.431**	.657**
B10										1	.656**
Y											1

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

กำหนดให้

B1 = พนักงานปฏิบัติการฯ มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ

B2 = เงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

B3 = สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

B4 = ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน
ปฏิบัติการ

B5 = การได้รับคำชม และยกย่อง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

B6 = การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถ
สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

B7 = ความผูกพันในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

B8 = บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน
ปฏิบัติการฯ

B9 = นโยบายการทำงานหรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน
ปฏิบัติการฯ

B10 = สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ

Y = ภาพรวมคุณภาพการทำงาน

จากตารางที่ 4.21 ที่ได้ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จะพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท มีอยู่ทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ

1. สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .157$)
2. ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .134$)
3. การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .132$)
4. บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .657$)
5. สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .656$)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทเกิดแรงจูงใจในการคุณภาพการทำงาน คือ บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในระดับค่อนข้างสูง และวัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.22: ตารางแสดงการทดสอบสมมติฐานที่ 4.2.3 ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

	X1	X2	X3	X4	Y
X1	1	.637**	.565**	.140*	.738**
X2		1	.731**	.428**	.660**
X3			1	.199**	.468**
X4				1	.305**
Y					1

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

กำหนดให้

X1 = ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ

X2 = ภาพรวมผู้นำแบบมีส่วนร่วม

X3 = ภาพรวมผู้นำแบบประชาธิปไตย

X4 = ภาพรวมผู้นำแบบเสรีนิยม

Y = ภาพรวมคุณภาพการทำงาน

จากตารางที่ 4.22 ที่ได้ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน จะพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท มีอยู่ทั้งหมด 4 ปัจจัย คือ

1. ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ มีความสัมพันธ์กับกับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .738$)
2. ภาพรวมผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับกับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .660$)
3. ภาพรวมผู้นำแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กับกับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .468$)
4. ภาพรวมผู้นำแบบเสรีนิยม มีความสัมพันธ์กับกับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .305$)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการ
บริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทเกิดคุณภาพการทำงาน คือ ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ และผู้นำแบบมี
ส่วนร่วม



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยสามารถทำการสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะต่างๆ ได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ประกอบไปด้วย

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) พบว่า

1) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทเป็นเพศชาย จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 และเป็นเพศหญิง จำนวน 08 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี เป็นลำดับแรก จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 74.39 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 71.14 รองลงมา คือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 มีอาชีพเป็นพนักงานฝ่ายขายเป็นลำดับแรก จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.11 รองลงมา คือ พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 ต่อมา คือ พนักงานในสายงาน HRM จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 14.63 มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 49.59 รองลงมา คือ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.49 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 6-10 ปี มากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 47.56 รองลงมา คือ ประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 29.27

2) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความ คิดเห็นต่อแรงจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} = 3.546) โดยเฉพาะทางด้านนโยบายการทำงาน

หรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ และเงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ

3) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเผด็จการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.843$) โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง และผู้บริหารไม่สนใจความรู้สึกของพนักงานปฏิบัติการฯ ถึงแม้ว่าพนักงานปฏิบัติการฯ มีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว

4) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบมีส่วนร่วม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.754$) โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารมีความเสมอภาค และยุติธรรมในการตัดสินใจทำงานหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว และผู้บริหารช่วยเหลือการทำงานต่างๆ อย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติการฯ สามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ

5) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบประชาธิปไตย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.671$) โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารจะยึดเสียงคนส่วนใหญ่ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน และผู้บริหารจะรับฟังเสียงส่วนน้อย และนำข้อเสนอแนะมารวมกับเสียงส่วนใหญ่

6) พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทส่วนใหญ่จะมีระดับความคิดเห็นต่อผู้นำแบบเสรีนิยม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.224$) โดยเฉพาะการที่ผู้บริหารจะกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานทุกครั้ง และผู้บริหารมีความมุ่งมั่นที่จะให้พนักงานปฏิบัติการฯ ทำงานได้อย่างเต็มที่

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบไปด้วยค่าสถิติที (Independent Sample t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

1) การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติที (Independent Sample t-test) คือ เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.781)

2) การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) คือ อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.007) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 2 คู่ คือ (1) อายุระหว่าง 31-40 ปี มีผลต่อ

คุณภาพการทำงานมากกว่า อายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป และ (2) อายุระหว่าง 41-50 ปี มีผลต่อคุณภาพการทำงานมากกว่าอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป

3) การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) คือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.971)

4) การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) คือ อาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 (Sig = 0.015) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) พบว่า มีความแตกต่างกันจำนวน 4 คู่ คือ (1) พนักงานในสายงาน HRM มีผลต่อคุณภาพการทำงานมากกว่าพนักงานฝ่ายเลขานุการ (2) พนักงานในสายงาน HRM มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD (3) พนักงานฝ่ายการเงิน มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD (4) พนักงานฝ่ายต้อนรับ/บริการ มีผลต่อคุณภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานในสายงาน HRD

5) การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) คือ รายได้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.734)

6) การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) คือ ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 (Sig = 0.521)

5.1.3 การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน คือ

1) ปัจจัยทางด้านแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า (1) สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .157$) (2) ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .134$) (3) การพัฒนาความรู้ ทักษะความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ ($r = .132$) (4) บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน

หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .657$) (5) สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .656$)

2) การวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำกับคุณภาพการทำงาน พบว่า (1) ภาพรวมผู้นำแบบเผด็จการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .738$) (2) ภาพรวมผู้นำแบบมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($r = .660$) (3) ภาพรวมผู้นำแบบประชาธิปไตย มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .468$) (4) ภาพรวมผู้นำแบบเสรีนิยม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ($r = .305$)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

สำหรับการอภิปรายผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

5.2.1 การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 คือ เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ และอาชีพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน เนื่องจากการที่พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท ในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า จะมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของคุณภาพการทำงานที่มากกว่ากลุ่มที่มีอายุมากกว่า เพราะภาระงานบางอย่าง มีความเหมาะสมกับกลุ่มพนักงานปฏิบัติการฯ ที่มีอายุน้อย เช่น การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นพนักงานชายหรือที่เรียกว่า Saleman จึงทำให้มีพลังกาย และพลังใจในการทำงานที่สูง เพื่อให้ตนเองเกิดความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ มีการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น และมีความแตกต่างกับกลุ่มพนักงานปฏิบัติการฯ ที่มีอายุที่สูง เพราะได้มีการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง มีการได้รับเงินเดือนต่างๆ ที่สูงกว่าอยู่แล้ว อีกทั้งตนเอง ก็ไม่มีความต้องการที่สูงเท่ากับกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า จึงส่งผลทำให้มีคุณภาพการทำงานน้อยกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการฯ ที่มีอายุน้อยกว่า เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของมาโนช สุขฤกษ์ (อังกใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 18-19) ที่สรุปว่า อายุ และอาชีพ เป็นปัจจัยทางด้านสถานภาพที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดความแตกต่างกันในเรื่อง

ของการทำงาน ทำงาน เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน รายได้ที่เพียงพอต่อความต้องการของบุคคล สวัสดิการที่ได้รับ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับดาร์วิน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยดังกล่าว มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และยังสอดคล้องกับการศึกษาของชวลิต ภาณุผา (2556) ที่พบว่า ปัจจัยดังกล่าว เป็นปัจจัยที่จะส่งผลทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการ เกิดความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบเพิ่มนำไปสู่กระบวนการทำให้ตนเอง เกิดความรู้สึกที่จะตั้งใจทำงานให้มีประสิทธิภาพ และหากได้รับการตอบสนองในทางบวกที่ดี เช่น การให้รางวัล การปรับฐานเงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากยิ่งขึ้น

5.2.2 การอธิบายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของแรงจูงใจต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยที่จะทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิท เกิดแรงจูงใจในการคุณภาพการทำงาน คือ บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และวัสดุอุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานปฏิบัติการฯ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเพราะพนักงานระดับปฏิบัติการฯ ได้รับการตอบสนองทั้งความต้องการทางด้านความรู้สึกนึกคิด และการได้รับการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ Mumford (1972, pp. 4-5 อ้างใน ญัตฐา กริทธิณู, 2550, หน้า 12-15) ที่สรุปว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงานนั้น จะต้องมีการอาศัยกระบวนการกระตุ้นโดยใช้แรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก เช่น แรงจูงใจภายใน คือ ค่าจ้าง ผลตอบแทน หรือความรู้สึกจากเพื่อนร่วมงาน ส่วนแรงจูงใจภายนอก เช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การที่มีวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมในการทำงาน เป็นต้น และสอดคล้องกับการศึกษาของแรงจูงใจตามแนวคิดและทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) โดยแนวคิดนี้เป็นแนวคิดของ Maslow (1943) ที่พบว่า ความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) การได้รับชื่อเสียง เกียรติยศ เงินทอง การได้รับการยกย่อง นับถือจากบุคคลรอบข้าง เป็นปัจจัยที่ส่งผลทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกในทางที่ดี ในทางบวก และเกิดแรงจูงใจในด้านต่างๆ ที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของดาร์วิน ปฏิเมธีภรณ์ (2556) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และชวลิต ภาณุผา (2556) พบว่า แรงจูงใจที่เป็นปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานและความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการทำงานที่ประสบความสำเร็จ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของเสกสรร อรกุล (2556) และ อทิตยา เสนะวงศ์ (2555)

ที่พบว่า ด้านความสำเร็จในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับค่าตอบแทน นโยบายและการบริหาร เพื่อร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 การอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมภาวะผู้นำต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยพบว่า พฤติกรรมภาวะผู้นำที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชนในย่านสุขุมวิทเกิดคุณภาพการทำงาน คือ ผู้นำแบบเผด็จการ และผู้นำแบบมีส่วนร่วม จะมีผลต่อคุณภาพการทำงานในการปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากในการบริหารงานบริษัทเอกชน ผู้บริหารหลายบริษัทจะเป็นเจ้าของกิจการด้วย จึงทำให้ผู้บริหารมีความจำเป็นจะต้องอาศัยความเอาใจใส่ และให้ความเคร่งครัดในการทำงานกับพนักงานระดับปฏิบัติการมาก หากผู้ปฏิบัติงาน ทำงานได้ ไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้บริษัทนั้นเกิดความสูญเสีย เช่น ภาพลักษณ์ของบริษัท ความเชื่อมั่นของลูกค้าในบริษัท รวมไปถึงการขาดรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลที่ทำให้ผู้บริหารเป็นผู้นำแบบเผด็จการ เป็นต้น แต่ในบางครั้ง การทำงานหรือการบริหารงาน ผู้บริหารเพียงคนเดียวก็ไม่สามารถที่จะทำให้งานเกิดความสำเร็จ หรือเกิดประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารหลายท่านจึงได้มีการนำเอาหลักการบริหารงานตามผู้นำแบบมีส่วนร่วม เข้ามาใช้ในบริษัท เพื่อทำให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกันในบริษัทเอกชน และจะทำให้เกิดการบริหารงานที่เป็นภาพรวม โดยอาศัยความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของสาธิต บุษผาสี (2553) ที่พบว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กร และจะทำให้การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตามการศึกษาของธนาภัทร สุวรรณฤทธิ์ (2552) พบว่า ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะให้เป็น รวมไปถึงสัมพันธภาพระหว่างผู้นำกับผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนอย่างมากที่จะทำให้การบริหารงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอออกมาเป็นประเด็นต่างๆ ตามตัวแปรของการวิจัย คือ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทางด้านแรงจูงใจ โดยผู้บริหารบริษัทเอกชน ควรจะต้องมีการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการฯ มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการสร้างแรงกระตุ้นในการทำงาน สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ รวมไปถึงการให้ค่าชม และยกย่องในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ เพื่อให้พนักงานระดับ

ปฏิบัติการฯ เกิดความรู้สึที่ดี และเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีคุณภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะทางด้านพฤติกรรมภาวะผู้นำ โดยผู้บริหารเอกชน ควรจะต้องมีการนำภาวะผู้นำแบบต่างๆ คือ ผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม มามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร แต่ไม่ควรจะยึดติดกับรูปแบบของภาวะผู้นำรูปแบบใดหรือรูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้บริหารควรปรับภาวะผู้นำให้เหมาะสมกับพนักงานระดับปฏิบัติการฯ คนนั้นๆ เพื่อทำให้เกิดแรงกระตุ้น และเกิดการบังคับ สั่งการที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของพนักงานระดับปฏิบัติการฯ เพื่อนำไปสู่คุณภาพการทำงานต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะในการการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะต้องมีการสัมภาษณ์ข้อมูลในลักษณะของการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฯ และกลุ่มผู้บริหารบริษัทเอกชนให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลในเชิงลึกอันจะนำไปสู่กระบวนการในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานได้

บรรณานุกรม

- กอบศักดิ์ มูลมัย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิภาพการสอนของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- กอบประเชษฐ ตย์คคานนท์. (2559). *แรงจูงใจในการทำงาน*. สืบค้นจาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Manage/Motivation.htm>.
- กัญญ์สิริ จันท์เจริญ. (2559). *บทที่ 5 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: การวิจัยทางพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนิษฐา แก้วนารี. (2556). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดลำปาง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ศุภาวุธ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คุณวุฒิ คนฉลาด. (2540). *ภาวะผู้นำ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ภาณุมา. (2556). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัท ศักดิ์สยามพาณิชย์ลิสซิ่ง จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ฐาปณีย์ ปกแก้ว. (2556). *กลยุทธ์การจัดการโดยตัวแบบ 7S McKinsey ที่มีผลต่อกระบวนการบริหารงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านดง อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- ณัฐภา กรีหิรัญ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดาริน ปฏิเมธีภรณ์. (2556). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขนส่งทางอากาศของเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิมมิกา เครือเนตร. (2552). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาภัทร สุวรรณฤทธิ์. (2552). *รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชา ศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เบียร์ทิพย์ บริวเวอรี่ (1991)*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พรชัย เจดามาน. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *OK Nation*. สืบค้นจาก <http://www.oknation.net/blog/jedaman/2013/03/29/entry-1>.
- เพ็ญนภา รัตนบุรี. (2559). *ภาวะผู้นำและการสร้างแรงจูงใจ*. นครศรีธรรมราช: ศูนย์การเรียนรู้ ระเบียบ แก้วเจริญ และทิติยา สุวรรณชะฎ. (2510). *การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ศิริพร อินนระา. (2556). *แบบภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการบริหารงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดสำนักการศึกษา กรุงเทพมหานคร เขตลาดกระบัง*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *ทฤษฎีองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบิน ทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาธิต บุพผาสี. (2553). *ภาวะผู้นำกับประสิทธิผลขององค์การ ศึกษากรณี: กรมสรรพาวุธทหารอากาศ*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- เสกสรร อรกุล. (2556). *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อติตยา เสนะวงศ์. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานที่คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัย M*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- อชยา คิสาลัง. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูในโรงเรียน สังกัดเทศบาลเมืองนครพนม*. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนครพนม.
- อาคม วัดไธสง. (2547). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organization* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

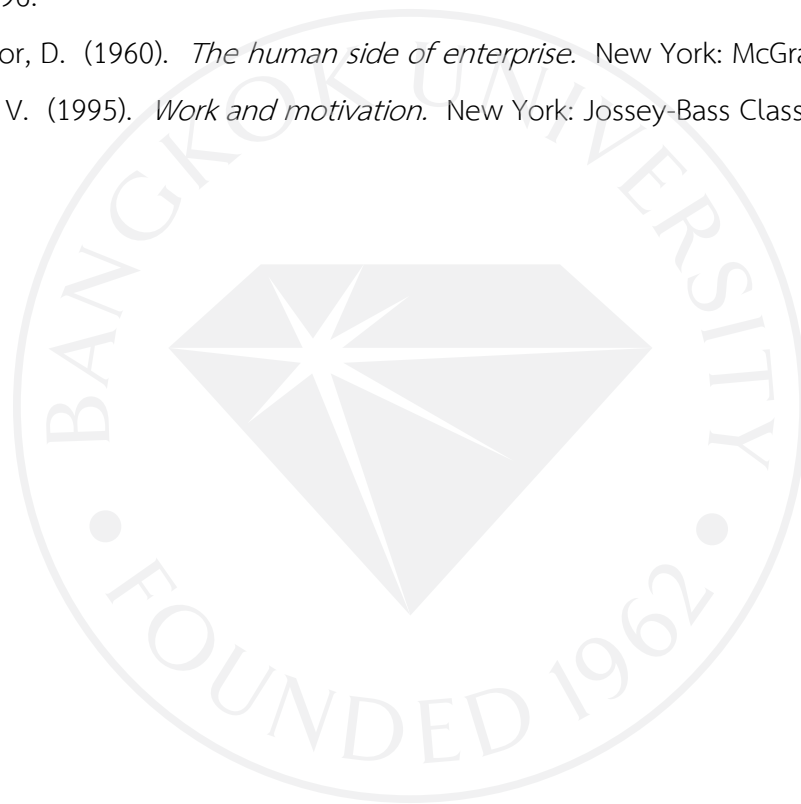
Hanafizadeh, Payam, Ravasan & Zare. (2011). A McKinsey 7S Model-Based Framework for ERP Readiness Assessment. *International Journal of Enterprise Information Systems*, 7(4), 23-63.

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Sons.

Maslow, A.H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50, 370-96.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw Hill.

Vroom, V. (1995). *Work and motivation*. New York: Jossey-Bass Classic.







แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล แรงจูงใจและพฤติกรรมภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อคุณภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทเอกชน ในย่านสุขุมวิท จังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการให้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน

ขอความกรุณาให้ท่านทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
โดยกำหนดให้

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 1 | หมายถึง | มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | มีความคิดเห็นในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | มีความคิดเห็นในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด |

แรงจูงใจในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ					
2. เงินเดือนที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
3. สวัสดิการที่ได้รับ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
4. ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
5. การได้รับคำชม และยกย่อง สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
6. การพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานที่องค์กรสนับสนุน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
7. ความผูกพันพันในองค์กร สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
8. บุคลากร เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
9. นโยบายการทำงานหรือภาวะผู้นำ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					
10. สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วัสดุ อุปกรณ์ อาคาร สถานที่ สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นต่อพฤติกรรมภาวะผู้นำ

ขอความกรุณาให้ท่านทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

โดยกำหนดให้

1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมาก
5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

พฤติกรรมภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ผู้นำแบบเผด็จการ					
1.1 ผู้บริหารมีการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง					
1.2 ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายการบริหารตามความคิดเห็นของตน					
1.3 ผู้บริหารไม่เปิดโอกาสให้หัวหน้างาน หรือพนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการทำงาน					
1.4 ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจว่าอะไรถูกหรืออะไรผิดตามความคิดเห็นของตน					
1.5 ผู้บริหารไม่สนใจความรู้สึกของท่านถึงแม้ว่าท่านมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว					
2. ผู้นำแบบมีส่วนร่วม					
2.1 ผู้บริหารมีความเอาใจใส่ในการทำงานร่วมกันท่าน					
2.2 ผู้บริหารช่วยเหลือการทำงานทุกๆ อย่างเท่าที่ทำได้ เพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างสำเร็จ					
2.3 ผู้บริหารมีการสนับสนุนทางด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีต่างๆ ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จ					
2.4 ผู้บริหารมีความเสมอภาค และยุติธรรมในการตัดสินใจทำงานหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ					
2.5 ผู้บริหารมีการสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วมที่ทำให้เกิดการเอื้อต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ					

พฤติกรรมภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
3. ผู้นำแบบประชาธิปไตย					
3.1 ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
3.2 ผู้บริหารจะจัดประชุมเพื่อวางแผนการทำงานร่วมกัน					
3.3 ผู้บริหารจะยึดเสียงคนส่วนใหญ่ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ในการทำงาน					
3.4 ผู้บริหารจะรับฟังเสียงส่วนน้อย และนำข้อเสนอแนะมารวมกับเสียงส่วนใหญ่					
3.5 ผู้บริหารจะมีการตัดสินใจร่วมกัน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากที่สุด					
4. ผู้นำแบบเสรีนิยม					
4.1 ผู้บริหาร มีความเชื่อมั่นในการมอบหมายงานให้กับท่าน					
4.2 ผู้บริหารจะกำหนดกรอบระยะเวลาในการทำงานทุกครั้ง					
4.3 ผู้บริหารมีการกำหนดขอบเขตเนื้อหาต่างๆ ในการทำงาน					
4.4 ผู้บริหารมีความมุ่งหวังที่จะให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่					
4.5 ผู้บริหารมีความต้องการผลงานที่เป็นรูปธรรม และถูกต้อง					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นต่อคุณภาพการทำงาน

ขอความกรุณาให้ท่านทำเครื่องหมาย / ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
โดยกำหนดให้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------|
| 1 | หมายถึง | คุณภาพการทำงานในระดับน้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | คุณภาพการทำงานในระดับน้อย |
| 3 | หมายถึง | คุณภาพการทำงานในระดับปานกลาง |
| 4 | หมายถึง | คุณภาพการทำงานในระดับมาก |
| 5 | หมายถึง | คุณภาพการทำงานในระดับมากที่สุด |

คุณภาพการทำงาน	ระดับคุณภาพการทำงาน				
	1	2	3	4	5
1. คุณภาพการทำงานกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. คุณภาพการทำงานกับความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
3. คุณภาพการทำงานกับกระบวนการในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. คุณภาพการทำงานกับความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย					
5. คุณภาพการทำงานกับความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ (ภาษาไทย)	นายอตุคุณ ตีบแก้ว
(ภาษาอังกฤษ)	Atikun Tibkaew
อีเมล	worawit.tibk@bumail.net
รหัสประจำตัว	7570204607
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	780/292 คอนโดศุภาลัย คาชา ริวา ฟรอนต์2 ถนนเจริญกรุง แขวงบางค้อแหลม เขตบางค้อแหลม กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2553



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 7 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อติคุณ ทรัพย์แก้ว อยู่บ้านเลขที่ 44 หมู่ 2

ซอย ถนน ตำบล/แขวง บางพลี

อำเภอ/เขต บางพลี จังหวัด บางพลี รหัสไปรษณีย์ 57140

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570204607

ระดับปริญญา ตรี โท เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา

คณะ บริหารธุรกิจ ซึ่งต่อไปเรียกว่า "ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ" ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

10110 ซึ่งต่อไปเรียกว่า "ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ" อีกฝ่ายหนึ่ง ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้

สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เรื่อง พฤติกรรมการบริโภคสินค้าแฟชั่นของวัยรุ่นในเขตเมือง กรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปเรียกว่า "วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์")

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถทำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ _____ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(พงษ์ อดิษฐ์ ทัฬหะแก้ว)

ลงชื่อ _____ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญธิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ _____ พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤติกา ลีมลาลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ _____ พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร