

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

Job Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19



ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

Job Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

ผู้วิจัย ปาลทิวา โรหิตะสุน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ดร.ชุตีมาวดี ทองจีน

ผู้เชี่ยวชาญ

ดร.รพีสร เพ็ญเกษม



ปาลทิวา โรหิตะสุน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, เมษายน 2565, บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 (51 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ชุตินาเวติ ทองจีน

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทยและมีจำนวนทั้งหมด 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form มีค่าความเชื่อมั่นรวมคือ 0.982 และมีการตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอ้างอิง ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การปฏิบัติงาน, ธุรกิจสื่อโฆษณา, โควิด-19

Rohitasoon, P. Master of Business Administration, April 2022, Graduate School, Bangkok University.

Job Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19 (51 pp.)

Advisor: Chutimavadee Thongjeen, Ph.D.

### ABSTRACT

This research was conducted with the aim of studying the influences of Job Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19. The samples were used in the entire population study. which is an advertising media business employee in Thailand and has a total of 400 people. The instrument in the study was a questionnaire with a total reliability coefficient of 0.982 and a validity check of content from experts. The descriptive statistics on the analysis were mean and standard deviation. The inferential statistic was multiple regression analysis.

The results indicated that Incentive Factors Affecting Performance Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19 at a statistically significant level of 0.05. However, Leadership Factor and Work Expectation Factor did not affect Satisfaction of Advertising Media Business during COVID-19.

*Keywords: Satisfaction, Performance, Advertising Media Business, COVID-19*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก ดร.ชุตีมาวดี ทองจีน อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล รวมถึงผู้คณาจารย์ผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และข้อคิดต่าง ๆ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิจัย เพื่อเป็น ประโยชน์ในการดำเนินการวิจัยให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนและสำเร็จไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ขอขอบคุณ นางรุ่งทิวา สาหร่ายทองคำ มารดาของข้าพเจ้า นายปาลิตทัต โรหิตะศุน บิดาของข้าพเจ้า นายฤกษ์ โรหิตะศุน น้องชายของข้าพเจ้า นางสาว ชญานิษฐ์ โรหิตะศุน น้องสาวของข้าพเจ้า และญาติพี่น้องที่ได้ช่วยเหลือสนับสนุนทั้งด้านกำลังใจและกำลังทรัพย์เพื่อให้งานทำงานในครั้งนี้ผ่านลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความช่วยเหลืออีกหลายท่าน ซึ่งข้าพเจ้าไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ปาลทิวา โรหิตะศุน



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย	1
1.2 คำถามในการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่อง	15
2.6 กรอบแนวความคิด	18
2.7 สมมติฐาน	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากร	21
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	21
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	21
3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ	22
3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	22
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.7 การแปรผลข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	23
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณา ในประเทศไทย	29
4.3 ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	36
5.2 คำถามในการวิจัย	37
5.3 การอภิปรายผล	39
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ทางธุรกิจ	40
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	40
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	45
ประวัติผู้เขียน	51



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)	22
ตารางที่ 4.1: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ	24
ตารางที่ 4.2: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ	24
ตารางที่ 4.3: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา	25
ตารางที่ 4.4: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ	25
ตารางที่ 4.5: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน	26
ตารางที่ 4.6: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน	26
ตารางที่ 4.7: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทที่อยู่อาศัย	27
ตารางที่ 4.8: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทธุรกิจ	27
ตารางที่ 4.9: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน	27
ตารางที่ 4.10: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านภาวะผู้นำ	29
ตารางที่ 4.11: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านปัจจัยแรงจูงใจ	30
ตารางที่ 4.12: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านความคาดหวังในการทำงาน	31
ตารางที่ 4.13: แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณา ในช่วงยุคโควิด-19	33
ตารางที่ 4.14: แสดงการทดสอบ Multiple regression ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความคาดหวังในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19	34
ตารางที่ 4.15: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	35

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: อัตราการเจริญเติบโตของสื้อโฆษณา	1
ภาพที่ 2.1: แสดงตาข่ายของภาวะผู้นำ	9
ภาพที่ 2.2: กรอบแนวความคิด	19
ภาพที่ 5.1: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	38

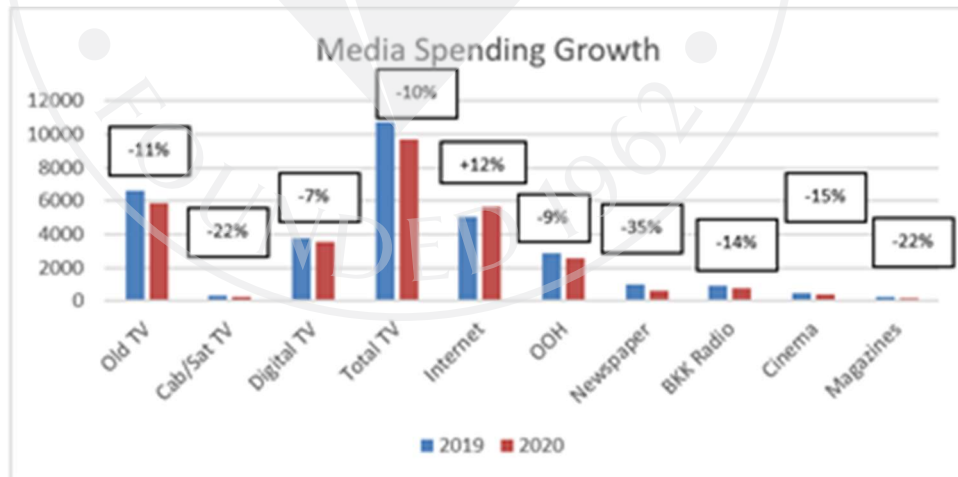


## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เศรษฐกิจไทยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การปรับลดโครงสร้างบริษัท และรายได้ที่ลดลงของประชาชน โดยมีมาตรการต่าง ๆ ในการช่วยเหลือประชาชน และมีการรับมือกับผลกระทบในครั้งนี้อย่างปรับเปลี่ยนไปสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น เช่น ชื้อ ขายสินค้าหรือบริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ ในการทำธุรกิจประเภทต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานเนื่องด้วยมาตรการควบคุมของรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจไปได้ มีการปฏิบัติงานโดยการทำงานที่บ้าน มีธุรกิจหนึ่งที่ได้รับผลกระทบไม่สามารถทำงานที่บ้านได้คือธุรกิจสื่อโฆษณาทั้งออนไลน์และดิจิทัลทีวี จากสถิติของอุตสาหกรรมสื่อโฆษณาการเติบโต เป็นอัตราติดลบร้อยละสี่ เพิ่มจากปี 2563 จุดเงินสะพัดเหลือเพียง 72,138 ล้านบาท (สาวิตรี รินวงษ์, 2564)

ภาพที่ 1.1: อัตราการเจริญเติบโตของสื่อโฆษณา



ที่มา: สาวิตรี รินวงษ์. (2564, 22 กรกฎาคม). โควิดจุด ‘สื่อ-โฆษณา’ โคมา แบรนต์สินค้า เลื่อน เลิกชะลอใช้เงิน. *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/950339>.

จากภาพ 1.1 อัตราการเจริญเติบโตของสื่อโฆษณาจะเห็นว่าโทรทัศน์แบบเดิมมีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละสิบเอ็ดจากปี 2563 ที่วีดิทัศน์ดิจิทัลมีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละยี่สิบสอง จากปี 2563 ที่วีดิทัศน์ดิจิทัลมีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละเจ็ดจากปี 2563 ผลรวมที่มีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละสิบ จากปี 2563 อินเทอร์เน็ตมีอัตราการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละสิบสอง จากปี 2563 สื่อที่อยู่นอกบ้านมีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละเก้า จากปี 2563 หนังสือพิมพ์มีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละสามสิบห้า จากปี 2563 วิทยุในกรุงเทพฯ มีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละสิบสี่จากปี 2563 ภาพยนตร์มีอัตราการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละสิบห้า จากปี 2563 และนิตยสารมีการเจริญเติบโตลดลงติดลบร้อยละยี่สิบสอง จากปี 2563 มีเพียงอินเทอร์เน็ตที่มีการเจริญเติบโตที่เพิ่มขึ้นจากสื่อทั้งหมด สาเหตุหลักที่ทำให้อุตสาหกรรมนี้การเติบโตลดลงมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ลูกค้านี่เป็นเจ้าของสินค้าหรือบริการได้รับผลกระทบจำเป็นต้องลดค่าใช้จ่ายในส่วนต่าง ๆ ลง ในขั้นตอนการผลิตสื่อจะต้องมีการถ่ายทำ หลังจากนั้นนำเทปที่ได้ไปเข้าสู่กระบวนการตัดต่อ ตามมาตรการของรัฐได้จำกัดคนในการถ่ายทำส่งผลให้การทำงานไม่สะดวก และสถานที่ต่าง ๆ ปิดส่งผลต่อการทำงานและธุรกิจสื่อโฆษณา ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงตั้งข้อสังเกตดังนี้

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณา เนื่องจากผู้นำจะต้องมีศักยภาพในการทำงานอย่างถูกต้อง ประสบความสำเร็จในการทำงานเพื่อให้พนักงานเห็นและนำไปปฏิบัติตาม และมีความรับผิดชอบในเรื่องงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณา เนื่องจากแรงจูงใจในการทำงานถือเป็นแรงผลักดันให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

ปัจจัยเรื่องความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาเนื่องจากพนักงานทุกคนมีความคาดหวัง ความต้องการของแต่ละบุคคลเพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานตัวอย่าง พนักงานคาดหวังที่จะได้เลื่อนตำแหน่งก็จะส่งผลให้พนักงานตั้งใจทำงานเพื่อให้ได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19 เพื่อนำไปใช้ในการหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการทำงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

## 1.2 คำถามในการวิจัย

- 1.2.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจ  
สื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร
- 1.2.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจ  
สื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร
- 1.2.3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร

## 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้คือ

- 1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วง  
โควิด-19
- 1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

ในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน  
การเก็บข้อมูลและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีขอบเขตในการศึกษาวิจัย ดังนี้คือ

1.4.1 สำหรับงานวิจัยจะมีประชากรซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานใน  
ธุรกิจสื่อโฆษณาต่าง ๆ ในประเทศไทย

1.4.2 สำหรับตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นการนำวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ  
เฉพาะเจาะจงโดยใช้จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยจำนวน 400 คนนี้มาจากตารางสำเร็จรูปของ  
Yamane (1967)

1.4.3 สำหรับตัวแปรในการศึกษาวิจัยฉบับนี้ประกอบด้วยตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความคาดหวังในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการทำงาน

1.4.4 สำหรับสถานที่ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลจากบริษัทที่ทำธุรกิจสื่อ  
โฆษณาต่าง ๆ

1.4.5 สำหรับระยะเวลาในการทำการวิจัยจะอยู่ในช่วงสิงหาคม 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565

1.4.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

## 1.5 ประโยชน์ที่ใช้ในการศึกษา

ผลจากการศึกษามีประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1.5.1 ธุรกิจโฆษณาสามารถนำผลเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19 ไปปรับใช้ในเรื่องของกระบวนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5.2 ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19

1.5.3 ทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติงานของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงโควิด-19

1.5.4 เป็นแนวทางให้ผู้บริหารปรับปรุงพัฒนารูปแบบการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงาน

1.5.5 ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นและเตรียมรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

1.5.6 ผลจากการศึกษาจะทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

## 1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

คำนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

สื่อโฆษณา หมายถึง เครื่องมือทางการตลาด มีหน้าที่สื่อข้อมูล ข่าวสารให้กลุ่มเป้าหมายทราบ สื่อโฆษณา (เสรี วงษ์มณฑา, 2531, หน้า 656)

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการทำงาน (กิตติมา, 2529)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของตัวบุคคลที่นำองค์กร เพื่อนร่วมงานไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งบุคคลจะมีทักษะในการตัดสินใจ ประสบการณ์ในการทำงาน การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ วิสัยทัศน์ การสื่อสารที่ดีเพื่อนำไปสู่การประสบความสำเร็จ (Robbins, 1989, p. 437 อ้างใน “ภาวะผู้นำ”, ม.ป.ป.)

ศักยภาพ หมายถึง ภาระที่แฝงไว้ซึ่งอำนาจหรือคุณสมบัติที่มีการแฝงอยู่ในเรื่องต่าง ๆ ส่งผลให้มีการพัฒนาหรือให้ปรากฏเป็นสิ่งที่มองเห็นได้ (ราชบัณฑิตสถาน, 2525)

การประสบความสำเร็จ หมายถึง ประเมินตัวเองในมุมของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การที่ตั้งเป้าหมายไว้และสามารถทำได้ (พิมพ์พรณ กวางเดินดง, 2542, หน้า 20)

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรู้สึกได้จิตสำนึก เมื่อได้รับมอบหมายสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะต้องทำให้สำเร็จ ไม่โยนความรับผิดชอบให้ผู้อื่น จะต้องยอมรับผลที่ตามมา (กระทรวงศึกษาธิการ, 2524, หน้า 7)

ความสามารถในการตัดสินใจ หมายถึง มีความชำนาญ เก่ง ถนัดในการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร (Greenberg & Baron, 2010, p. 506 อ้างใน “ความสามารถในการตัดสินใจ”, 2563)

แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มา กระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ศิริพร จันทศรี, 2550, หน้า 10)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจ แรงผลักดัน การกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Hertzber's, 1959 อ้างใน นวรัตน์ วิบูลศรี, 2550)

ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ให้มีคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด (Hertzber's, 1959 อ้างใน นวรัตน์ วิบูลศรี, 2550)

ลักษณะของงาน หมายถึง รายละเอียดของงานที่ต้องมีทักษะ ความรู้เฉพาะในแต่ละงาน (Hertzber's, 1959 อ้างใน นวรัตน์ วิบูลศรี, 2550)

ความรับผิดชอบ หมายถึง มีความสนใจ เอาใจใส่ในเรื่องนั้น ปฏิบัติสิ่งนั้น ๆ ด้วยความตั้งใจละเอียดรอบคอบ มีความอดทน ขยันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (วิภา พงษ์พิจิตร, 2529)

ความคาดหวังในการทำงาน หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการที่แต่ละบุคคลตั้งเป้าหมายไว้ในเรื่องของการทำงาน (Vroom, 1964 อ้างใน ปาไลตา บุญราศรี, 2554)

ความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด หมายถึง ผู้บริหารให้การสนับสนุนจากทรัพยากรที่จำเป็น และกำหนดเป้าหมายการทำงานไว้อย่างชัดเจน (Vroom, 1964 อ้างใน ปาไลตา บุญราศรี, 2554)

ความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน หมายถึง การตั้งรางวัลเมื่อทำงานได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย (Vroom, 1964 อ้างใน ปาไลตา บุญราศรี, 2554)

ค่าจ้าง หมายถึง สิ่งตอบแทนในรูปแบบของเงิน ที่พนักงานจะได้รับ (Locke, 1968 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2547, หน้า 10-11)

ผลประโยชน์ หมายถึง สิ่งที่จะได้รับในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ (Locke, 1968 อ้างใน วิจารณ์ คงคาน้อย, 2547, หน้า 10-11)

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทที่ 2 นี้จะเป็นบทที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยจะทำการศึกษาจากเอกสารต่างๆที่มีประเด็นเกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษาวิจัยโดยจัดแบ่งประเด็นที่จะทำการศึกษาออกเป็น 7 ประเด็นดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

##### 2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

The American Heritage Dictionary (1985, p. 719 อ้างใน พงษ์เทพ สุขทนารักษ์, 2555) ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการโน้มน้าว หรือ ชักนำ ความสำเร็จถือเป็นสิ่งสำคัญของผู้นำ

Stoner & Freeman (1989, p. 459 อ้างใน พยอม วงศ์สารศรี, 2534) ภาวะผู้นำ หมายถึง การแนะนำ ชี้แนะ และมีอิทธิพลต่อเรื่องต่าง ๆ ของบุคคลต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำนั้นเป็นสิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใช้อำนาจของตนมีอิทธิพลต่อการกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลอื่นสามารถแสดงศักยภาพต่าง ๆ โดยการมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติตามแผนนโยบายและการดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งได้มีการกำหนดโดยบุคคลซึ่งเป็นผู้นำเพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์กรสามารถสำเร็จได้

##### 2.1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบภาวะผู้นำ

Hersey & Blanchard (1985) (Hersey and Blanchard's Situational Theory) ได้กล่าวว่า ผู้นำจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามสถานการณ์ พบว่าขึ้นอยู่กับความพร้อม (Readiness) ของผู้ตาม โดยมีการแบ่งตามแนวความคิดพื้นฐานภาวะผู้นำทั้งหมด 4 แบบ ของ Reddin (1970) ประกอบไปด้วย ผู้นำแบบสั่งการ ผู้นำแบบแนะนำ ผู้นำแบบมีส่วนร่วม และแบบสุดท้ายคือผู้นำแบบมอบหมายงานการกำหนดของผู้นำที่กล่าวไป โดยกำหนดคุณสมบัติและรูปแบบการที่มุ่งคน และมุ่งงานเป็นหลัก ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนไปศึกษาจากสมรรถนะ (Competency) ของผู้นำ โดยมีความเชื่อว่าสมรรถนะของคนเราเกิดได้จาก 3 อย่าง คือ

2.1.2.1 พรสวรรค์ที่ได้มาตั้งแต่กำเนิด (Born to Be)

2.1.2.2 ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน (Experience & Skill)

2.1.2.3 การศึกษาและการอบรม (Knowledge & Wisdom)

สำหรับทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ (Behavioral Theories) จาก สมยศ นาวิกาน (2540, หน้า 167-173) ได้ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงปีคริสต์ศักราช 1940 จนถึงปี 1960 ซึ่งแนวคิดในเรื่องนี้คือการตั้ง



ข้อสังเกตเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลซึ่งเป็นผู้นำจะปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการศึกษาเปรียบเทียบผู้นำที่มีความหลากหลายเพื่อเปรียบเทียบว่าความเป็นผู้นำมีสิ่งใดที่เหมือนกันและแตกต่างกันเพื่อให้ได้มาซึ่งทฤษฎีดังกล่าว

2.1.3 Kurt Lewin's Studies Lewin (1951) ได้มีการแบ่งลักษณะผู้นำเป็น 3 แบบ ได้แก่

2.1.3.1 ผู้นำในแบบออตตาหรือออตนิยม (Autocratic Leader) ผู้นำจะมีการตัดสินใจด้วยตัวเอง ซึ่งผู้นำในรูปแบบนี้จะไม่ได้มีการกำหนดแนวทางที่ชัดเจนแต่จะขึ้นอยู่กับอำนาจในการตัดสินใจของผู้นำและมุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของงานมากกว่าตัวบุคคลซึ่งในบางครั้งทำให้เกิดศัตรูได้จากแนวคิดในลักษณะดังกล่าว อย่างไรก็ตามผู้นำในลักษณะนี้จะมีข้อดีในกรณีที่เกิดภาวะวิกฤตซึ่งไม่สามารถคาดการณ์เหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นซึ่งจะต้องใช้ความสามารถในการตัดสินใจแต่ข้อเสียของผู้นำในลักษณะนี้คือทำให้ผู้ติดตามจะไม่มีเชื่อมั่นในตัวเองและไม่นำมาซึ่งการทำงานเป็นทีมและความคิดสร้างสรรค์ของทีมเนื่องจากงานโดยส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยผู้นำ

2.1.3.2 ผู้นำในแบบประชาธิปไตย (Democratic Leaders) ผู้นำที่ใช้การตัดสินใจของผู้ร่วมงานหรือกลุ่มในการตัดสินใจ มีการรับฟังความคิดเห็นของส่วนรวม มีการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม จะใช้การสื่อสารแบบ 2 ทางจะส่งผลให้มีผลผลิตเพิ่มและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ในบางครั้งการอ้างอิงกลุ่มอาจส่งผลให้ใช้เวลายาวนานในการตัดสินใจ ในระยะเวลาที่เร่งด่วนผู้นำในลักษณะนี้ไม่ส่งผลดี

2.1.3.3 ผู้นำในแบบตามสบายหรือเสรีนิยม (Laissez – Faire Leaders) สำหรับผู้นำในรูปแบบนี้จะเป็นผู้นำที่ให้ความอิสระกับผู้ปฏิบัติตามในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่โดยไม่ได้มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอนในแต่ละประเด็นปัญหาไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์ที่มีความชัดเจนซึ่งจะทำให้เกิดความขัดแย้งของผู้ตามได้และผลงานที่ได้จะเป็นผลงานที่ไม่ได้มีประสิทธิภาพมาก โดยผู้นำในลักษณะนี้จะเป็นลักษณะงานของงานที่มีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อยซึ่งทำให้ผลงานที่ออกมาจะขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจในทีมในการปฏิบัติงานและขึ้นอยู่กับบรรยากาศในการสร้างทีมในการทำงานของผู้นำเหล่านั้นดังนั้นการจะพิจารณาว่างานใดควรใช้ผู้นำในรูปแบบใดควรจะต้องพิจารณาองค์ประกอบของงานเป็นสำคัญประกอบด้วย

2.1.4 Likert's Michigan Studies

Likert (1967, pp. 16-24 อ้างใน Modtanoi, 2555) ได้ทำวิจัยร่วมกับสถาบันวิจัยแห่งมหาวิทยาลัยมิชิแกนเกี่ยวกับภาวะผู้นำโดยใช้เครื่องมือที่ได้พัฒนาขึ้นร่วมกันซึ่งมุ่งเน้นเกี่ยวกับความคิดในประเด็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำแรงจูงใจการติดต่อสื่อสารการปฏิสัมพันธ์และการใช้อิทธิพลในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นโดยแบ่งคุณลักษณะของการเป็นผู้นำได้ดังนี้

2.1.4.1 แบบใช้อำนาจ (Exploitive – Authoritative) ผู้นำที่ใช้อำนาจในการบริหารผูกขาดอำนาจในเรื่องต่าง ๆ อย่างสูงสุดและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ตามเพียงเล็กน้อย มุ่งเน้นการทำงานแบบการข่มขู่มากกว่าการชื่นชมเพื่อให้กำลังใจการติดต่อสื่อสารในการทำงานจะเป็นการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างในลักษณะการสื่อสารทางเดียวโดยให้อำนาจแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน

2.1.4.2 แบบใช้อำนาจเชิงเมตตา (Benevolent – Authoritative) เป็นการที่ผู้นำบริหารงานโดยการรับฟังความเห็นของผู้ตามและในบางกรณีได้มีการให้อำนาจผู้ตามในการตัดสินใจ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้นำ

2.1.4.3 แบบปรึกษาหารือ (Consultative – Democratic) ในรูปแบบนี้ผู้นำทำหน้าที่ในการบริหารงานขององค์กรจะเชื่อมั่นและไว้วางใจในงานบางอย่างด้วยการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาและมีการสร้างแรงจูงใจด้วยการชื่นชมหรือการให้รางวัลแต่จะไม่ได้มีการมุ่งเน้นไปที่การลงโทษซึ่งอาจมีการลงโทษบ้างแต่ไม่บ่อยครั้ง การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นการสื่อสารแบบสองทางซึ่งผู้นำจะรับฟังผู้ตามมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้นำและผู้ตาม ซึ่งในบางกรณีผู้ตามจะอยู่ในฐานะผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในบางเรื่องโดยมีผู้นำเป็นที่ปรึกษาด้วย

2.1.4.4 แบบมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (Participative – Democratic) ในรูปแบบนี้ผู้นำจะไว้วางใจและเชื่อมั่นในผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชามีการยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกันและมีการให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เกิดการทำงานที่มีความมั่นคงแก่กลุ่มองค์กรต่าง ๆ โดยมีการบริหารงานร่วมกันเพื่อวัตถุประสงค์ในการพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ การสื่อสารจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบสองทาง การตัดสินใจต่าง ๆ จะเป็นการตัดสินใจร่วมกันทั้งผู้นำและผู้ตาม

## 2.1.5 McGregor's: Theory X and Theory Y

McGregor (1960 อ้างใน K. Pair, 2560) เมื่อพิจารณาแนวคิดในทฤษฎีนี้มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีแรงจูงใจรวมไปถึงทฤษฎีความต้องการขั้นพื้นฐานซึ่งเป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดยมาสโลว์ ซึ่ง McGregor ได้นำเสนอแนวความคิดว่าในการทำงานต่าง ๆ จะต้องนึกถึงธรรมชาติของความเป็นมนุษย์รวมถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์เนื่องจากมนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานและมีแรงจูงใจ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะให้มีการทำงานที่มีคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานผู้ซึ่งเป็นหัวหน้าจะต้องดึงศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยการนำความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชามาเป็นตัวตั้งในการสร้างแรงจูงใจและนำไปสู่ความกระตือรือร้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์กร

Theory X พื้นฐานของมนุษย์ซึ่งโดยปกติแล้วมนุษย์จะมีความต้องการและพฤติกรรมพื้นฐานที่มักมีความเกียจคร้านรักความสบายและอยากได้เงินเดือน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีส่วนที่คอย

สอดคล้องและควบคุมพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลาและอาจต้องมีทลงโทษที่เคร่งครัดหากมีการประพฤติ ผิดจากกฎระเบียบที่ตั้งไว้ค Theory X เป็นกลุ่มที่มีมุมมองในแง่ที่ดีในการระลึกถึงหน้าที่และความ รับผิดชอบในการทำงานรวมถึงความมุ่งมั่นในการทำงานและการพัฒนาตนเองให้มีความรู้มีความคิด สร้างสรรค์และมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

Theory Y พื้นฐานของคน กล่าวคือทุกคนมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มองว่าการปฏิบัติงาน คือการเล่นเกมส์แบบหนึ่ง พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับ มอบหมายในสิ่งนั้น ๆ แรงจูงใจคือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน

#### 2.1.6 Blake and Mouton's Managerial Grid

Blake & Mouton (1964 อ้างใน Krumam, 2555) เป็นผู้ซึ่งเสนอแนวความคิดว่าภาวะผู้นำ ที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ คน (People) และผลผลิต (Product) ทั้งนี้ได้มีการกำหนดลักษณะคุณภาพและลักษณะสัมพันธภาพของคนโดยแบ่งออกเป็น 1-9 และรวมไปถึงการจัดแบ่งผลผลิตเป็น 1-9 ไว้ในลักษณะเชื่อมโยงสัมพันธ์กันซึ่งสรุปได้ว่ามนุษย์ที่มี คุณภาพสูงจะนำมาซึ่งผลผลิตที่มีคุณภาพและปริมาณสูงเช่นเดียวกันซึ่งเรียกรูปแบบนี้ว่า Nine-Nine Style (9,9 Style) รูปแบบในการบริหารแบบตาข่ายซึ่งได้มีการจัดแบ่งหมวดหมู่และลักษณะที่มีความ โดดเด่นของผู้ที่มีภาวะความเป็นผู้นำได้ออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ซึ่งประกอบด้วยมุ่งเน้นการทำงานเป็น หลัก มุ่งเน้นตัวบุคคลเป็นหลัก มุ่งเน้นงานน้อยกว่าการมุ่งเน้นคน รูปแบบทางสายกลางและรูปแบบ การทำงานเป็นทีมร่วมกัน

ภาพที่ 2.1: แสดงตาข่ายของภาวะผู้นำ



ที่มา: ทิมมิกา เครือเนตร. (2554). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ตามแนวความคิด Blake & Mouton (1964 อ้างใน Krumboltz, 2555) รูปแบบของผู้ที่มีทั้งหมด 5 รูปแบบ (ทิมมิกา เครือเนตร, 2554, หน้า 21-22) ประกอบด้วย

2.1.6.1 แบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) เมื่อพิจารณาข้อมูลจากรูปภาพซึ่งปรากฏในแบบ 9, 1 จะเห็นได้ว่าผู้นำจะให้ความสำคัญกับเรื่องงานเป็นสำคัญ (Production Oriented) ในขณะที่ให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องคนค่อนข้างน้อยมีลักษณะการบริหารงานในลักษณะที่เป็นเผด็จการที่เป็นผู้กำหนดการดำเนินงานต่างๆด้วยตนเองและออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติตามแผนงานที่ตั้งไว้เพื่อให้ได้งานตามที่กำหนด

2.1.6.2 แบบมุ่งคนสูง (Country Club Management) จากรูปปรากฏตามแบบ 1, 9 สำหรับบุคคลที่เป็นผู้นำในรูปแบบนี้จะให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานโดยไม่ได้มุ่งเน้นไปที่ผลสำเร็จของงานเป็นประการแรกและพยายามผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและดำเนินงานต่าง ๆ ด้วยกันอย่างมีความสุขและแม้จะมีการมุ่งเน้นไปที่ผลผลิตของงานแต่จะต้องเป็นผลผลิตของงานที่มาจากความสุขร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานและไม่มี ความกดดันในการทำงานหรือมีความกดดันน้อยที่สุดเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความผูกพันและเชื่อมั่นในองค์กรในลักษณะที่เป็นการทำงานเหมือนครอบครัวและลดการต่อต้านจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดีเนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความสุขในการทำงานแต่รูปแบบนี้อาจทำให้ผลผลิตของงานอาจไม่ได้ประสิทธิภาพมากนัก

2.1.6.3 แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ (Impoverished) จากรูปปรากฏตามแบบ 1, 1 สำหรับผู้นำในรูปแบบนี้ผู้นำจะให้ความสำคัญกับคนและงานค่อนข้างน้อย การดำเนินงานต่างๆผู้บริหารจะไม่มีอำนาจมากนักในการบริหารงานทำให้การประสานงานในองค์กรมีน้อยและขาดภาวะความเป็นผู้นำและการทำงานจะเป็นรูปแบบของการมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปตามแผนงานที่กำหนดไว้

2.1.6.4 แบบทางสายกลาง (Middle of The Road Management) จากรูปปรากฏตามแบบ 5, 5 สำหรับผู้นำในรูปแบบนี้จะให้ความสำคัญในตัวเองและตัวคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความสุขในการทำงานและในขณะเดียวกันงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพ มีการใช้ระบบระเบียบที่มีแบบแผนมีการผลิตผลงานต่าง ๆ ตามกฎระเบียบและพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กรและการทำงานต่าง ๆ มักทำในรูปคณะกรรมการเพื่อลดปัญหาความเสี่ยงในการทำงานจะเกิดความผิดพลาดหรือล้มเหลว ทำให้งานที่ออกมาและการปฏิบัติงานของคนภายในองค์กรมีความสมดุลได้อย่างไรก็ตามในรูปแบบนี้อาจไม่ได้ออกมาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดแต่เป็นการสร้างสมดุลระหว่างการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงานและได้งานที่มีคุณภาพพอสมควร

2.1.6.5 แบบทำงานเป็นทีม (Team Management) จากรูปปรากฏตามแบบ 9, 9 สำหรับผู้นำในรูปแบบนี้จะให้ความสำคัญทั้งผลสำเร็จของงานและในขณะเดียวกันก็ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานโดยการให้กำลังใจและเสริมสร้างพลังใจในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยที่ความต้องการขององค์กรและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจะต้องไม่ขัดหรือแย้งกันผู้ปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติกรอย่างมีความสุขและจะต้องได้งานที่มีประสิทธิภาพภายใต้บรรยากาศการทำงานที่ดีที่มีความพึงพอใจซึ่งกันและกันในองค์กร และผู้ใต้บังคับบัญชามีความเคารพนับถือตามลำดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรทำให้องค์กรสามารถสัมฤทธิ์ผลได้งานที่มีประสิทธิภาพและในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติงานก็มีความคิดสร้างสรรค์และมีส่วนร่วมในการผลักดันองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความผูกพันกับองค์กร

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากแรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองให้ออกมาให้ความเต็มที่และเต็มศักยภาพให้มากที่สุดซึ่งหากสามารถตอบสนองแรงจูงใจเหล่านั้นย่อมหมายถึงการชักนำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถแสดงความต้องการของตนเองเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (ศิริพร จันทศรี, 2550, หน้า 10)

### 2.2.1 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

Herzberg et al. (1959 อ้างใน ธงชัย สมบูรณ์, 2549, หน้า 287-291) ได้ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยที่นำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งอาจแยกได้ออกเป็น 2 ปัจจัยดังนี้

2.2.1.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองโดยตรงและมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งกระตุ้นที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานมาด้วยความมุ่งมั่นและทุ่มเทจากความรักในงานที่ทำและนำมาซึ่งศักยภาพที่เต็มที่ของผู้ปฏิบัติงานและทำให้งานที่ได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเนื่องจากการปฏิบัติงานจะเป็นการปฏิบัติตามแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

2.2.1.1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล การที่พนักงานปฏิบัติงานในความรับผิดชอบตนเองได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้เป็นอย่างดีจึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและปลื้มใจในงาน

2.2.1.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ การยอมรับอาจอยู่ในแบบการชมเชย ยกย่อง ให้กำลังใจ แสดงความยินดี หรือแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงการ

ยอมรับในความสามารถเมื่อได้ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายสำเร็จ การยอมรับนับถือแฝงอยู่ในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

2.2.1.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สามารถทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบด้วยตนเอง งานที่ต้องใช้ความคิด งานที่น่าสนใจ งานที่มีความท้าทาย งานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์

2.2.1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงาน สิ่งที่คุณจะต้องกระทำให้สำเร็จ มีอำนาจในการตัดสินใจได้เต็มที่

2.2.1.1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของพนักงานในองค์กร ได้มีโอกาสศึกษาความรู้เพิ่มเติม มีการฝึกอบรม

2.2.1.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในการทำงานเนื่องจากการปฏิบัติงานในแต่ละองค์การอาจเกิดความชอบหรือความไม่ประสงค์อยู่ในการทำงานซึ่งจะเป็นปัจจัยที่เกิดจากภายนอกซึ่งอาจประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความหลากหลายซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยส่งเสริมในการทำงาน โดยอาจแบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.2.1.2.1 เงินเดือน หมายถึง จำนวนของรายได้พิเศษหรือรายได้ประจำที่ได้มาจากการทำงานของคุณ

2.2.1.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับในอนาคตเกี่ยวกับการได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งขึ้น ได้ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

2.2.1.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่สามารถทำงานร่วมกันได้ เข้าใจกันและกันมีความสุขในการทำงาน

2.2.1.2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพที่ได้รับการยอมรับจากสังคม มีศักดิ์ศรี และมีเกียรติ

2.2.1.2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การบริหารและการจัดการขององค์กร ติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.2.1.2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงในการปฏิบัติงาน รวมทั้งลักษณะภายนอกอื่น ๆ เช่น เครื่องมือ หรือ อุปกรณ์ต่าง ๆ

2.2.1.2.7 ความเป็นส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันส่งผลจากงานในหน้าที่

2.2.1.2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความคิดของคุณที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

2.2.1.2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาในเรื่องของความยุติธรรมหรือการดำเนินการในการบริหาร



## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังกล่าวโดย Vroom (1964 อ้างใน ปาลิตา บุญราศรี, 2554) รูปแบบของความคาดหวังในการปฏิบัติงานถูกนำมาใช้เป็นอย่างมาก เกี่ยวกับการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ได้ให้ความเห็นในเรื่องของการจูงใจพนักงานให้ทำงานเพิ่มขึ้นจากปกติได้ จะต้องเข้าใจถึงกระบวนการคิด ซึ่งโดยปกติแล้วการที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้นย่อมมีความมุ่งหวังบางประการซึ่งในทฤษฎีความคาดหวังนี้ได้นำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงาน ที่อธิบายแรงจูงใจของมนุษย์โดย Vroom (1964 อ้างใน ปาลิตา บุญราศรี, 2554) ได้นำเสนอความคิดเห็นว่าหากจะเพิ่มแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้นจะต้องทำความเข้าใจรูปแบบในทางความคิดและการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อหากผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับผิดชอบงานใดเพิ่มขึ้น ก็ย่อมต้องมีความคาดหวังบางประการเพิ่มขึ้นจากปกติ และหากสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพลังและความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลได้ตามความพึงพอใจหากการทำงานเพิ่มขึ้นนั้นเข้าเกณฑ์ที่ดีและนำไปสู่ความก้าวหน้าในงานซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการและแลกเปลี่ยนจากสิ่งที่คุณปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติงานมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งงานหรือการเพิ่มขึ้นเงินเดือนซึ่งเป็นตัวอย่างของแรงจูงใจในการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ถึงแม้ว่างานจะมีความหนักมากขึ้นแต่ผลตอบแทนที่ได้รับซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้นมีความคุ้มค่าก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความทุ่มเทในการทำงานมากขึ้นเช่นเดียวกัน

2.3.1 สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด ผู้บริหารจะต้องมีการคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถ มีการสนับสนุนให้พนักงานได้รับการอบรมให้การสนับสนุนทรัพยากรที่สำคัญและจำเป็น มีการระบุเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน

2.3.2 ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน ผู้บริหารควรกำหนดเงื่อนไขระหว่างผลการปฏิบัติงานกับรางวัลให้ชัดเจน และมุ่งเน้นเงื่อนไขการให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย

2.3.3 ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม สิ่งนี้ถือเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่ได้รับ ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของพนักงาน จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่จะได้รับจากความพยายามของตนเอง

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้เป้าหมายในการทำงานที่ตั้งไว้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการตอบสนองแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่ประสงค์ซึ่ง “ความพึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพของการทำงาน (กิตติมา, 2529)

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมจิต คติน้อย (2554) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสบายใจ ความสุขที่ได้จากสถานที่ทำงาน ความสุขจากการปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน ทักษะที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในเรื่องรายได้ที่ได้รับ

สุนทร เพ็ชรพราว (2551) ได้นำเสนอว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่พร้อมมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับงานที่ทำด้วยกำลังความสามารถที่เต็มซึ่งหากมีความพอใจในการทำงานจะทำให้งานที่ออกมาเป็นการทำงานที่เต็มประสิทธิภาพและหากในทางตรงข้ามหากผู้ปฏิบัติงานมีความไม่พอใจในการทำงานย่อมทำให้การทำงานเป็นการทำที่ไม่กระตือรือร้นและเป็นการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพมาซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร

มนชัย อรพิมพ์ (2550) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะดีของแต่ละคนต่อการทำงานในด้านบวกในการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ โดยเกิดจากองค์ประกอบหลายด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมการทำงาน กระบวนการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน และค่าตอบแทน ซึ่งส่งผลต่อบุคคลทำให้เกิดการกระตือรือร้นในการทำงาน มีกำลังใจ มีขวัญกำลังใจ และจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

### 2.4.1 องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดของ Locke (1668) ได้ แบ่งองค์ประกอบไว้ 9 ด้าน ดังนี้

2.4.1.1 งาน (Work) เป็นอันดับแรกที่ทำให้บุคคลพอใจ หรือ ไม่พอใจ หมายถึง บุคคลแต่ละบุคคลชอบงานนั้นหรือไม่ ถ้าชอบในงานและสนใจในงานก็จะพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และงานมีความท้าทายหรือมีโอกาสให้ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่หรืองานมีความยากหรือง่ายเหมาะสมกับบุคคลที่ทำงานหรือไม่ ปริมาณของงานมากแต่เวลาน้อย หรืองานสามารถส่งเสริมให้บุคคลที่ทำงานมีโอกาสได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ได้หรือไม่ สามารถส่งเสริมให้บุคคลที่ทำงานมีโอกาสประสบความสำเร็จหรือไม่ เป็นต้น

2.4.1.2 ค่าจ้าง (Pay) ในรูปแบบเงินหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่พนักงานสามารถนำไปใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ค่าจ้างอย่างเหมาะสม มีความยุติธรรม เท่าเทียมกัน ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ



2.4.1.3 โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือเลื่อนชั้น (Promotion) พนักงานจะได้พิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือเลื่อนชั้น คือ ความคาดหวังที่จะได้รับ จากองค์กร ในการเลื่อนชั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง จะต้องพิจารณาในเกณฑ์ที่ยอมรับได้และยุติธรรม

2.4.1.4 การยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร หัวหน้า และเพื่อนร่วมงานถือเป็นสิ่งที่พนักงานหรือบุคคลต้องการและสิ่งนี้จะทำให้เกิดความพึงพอใจได้

2.4.1.5 ผลประโยชน์ (Benefit) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนบุคคลรับหรือความคาดหวังที่จะได้รับการปฏิบัติงาน เช่น วันหยุด เงินโบนัส สิทธิรักษาพยาบาล เป็นต้น

2.4.1.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือสภาพแวดล้อมการทำงาน ลักษณะทางกายภาพ เช่น อากาศถ่ายเท อุณหภูมิ แสง เสียง ความชื้น ห้องทำงาน สถานที่ตั้งขององค์กร เป็นต้น

2.4.1.7 หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชา (Leader) ประกอบด้วยหัวหน้าลักษณะต่างๆ หัวหน้าจะมีอิทธิพลต่อบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชา เช่น หัวหน้าที่ขยันทำงานมากจะคาดหวังให้ลูกน้องขยันทำงานมากเหมือนกับตนเอง หัวหน้าอาจจะเลยในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์กับลูกน้อง ซึ่งลูกน้องที่พบหัวหน้าแบบนี้อาจพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับการปรับตัวเป็นสำคัญ

2.4.1.8 เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก เช่น มีเพื่อนร่วมงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงเป็นมิตรจะพร้อมให้ความช่วยเหลือ บุคคลที่ได้รับความช่วยเหลือจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลอื่น

2.4.1.9 องค์กรและการจัดการหรือการบริหาร (Organization and Management) การจัดการและนโยบาย หรือการบริหารในองค์กรที่สำคัญ เช่น วางแผนนโยบายชัดเจน หรือ ไม่เกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทน สวัสดิการหรือเกณฑ์ต่าง ๆ พิจารณาจากความดีความชอบ เป็นต้น

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วยงานวิจัยที่เกี่ยวกับเรื่อง

จากการที่ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาพบว่า มีผู้ที่จัดทำงานวิจัยลักษณะใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เตือนใจ สุนกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยภาวะผู้นำของผู้บริหารอยู่ในระดับมาก ในส่วนของแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ ประกอบด้วยด้านจินตนาการผู้บริหารมีความทุ่มเทให้กับการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีการใช้เทคนิคและวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำข้อมูลมาประยุกต์ได้อย่างเหมาะสม ด้านวิสัยทัศน์ผู้บริหารมีการกำหนดขั้นตอนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ มีการฝึกวางแผน พัฒนาตนเอง หาข้อดีข้อเสีย

คิดไตร่ตรอง ทบทวนเรื่องต่าง ๆ ก่อนตัดสินใจ ด้านแรงบันดาลใจผู้บริหารเป็นที่ชื่นชอบและเป็นที่ยอมรับและประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สร้างแรงบันดาลใจและสร้างแรงจูงใจให้กับทุกคน มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ พฤติกรรมเพื่อให้สามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความยืดหยุ่นผู้บริหารมีความรู้และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยหลากหลายวิธี ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 364 คน ได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน และใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการทำแบบสอบถามและสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

นนทกร อรุณโน (2559) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 17 ผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิผลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง มีค่านัยสำคัญอยู่ที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้นำสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของสถานศึกษาเป็นไปตามสมการพยากรณ์อย่างง่าย  $Y=2.044$  จากการศึกษาในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 17 จำนวน 291 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ และมีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย

นิตยา พรหมจันทร์ (2562) ได้ศึกษาในเรื่องแรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในองค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัยนั้นพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสังกัดของฝ่ายงานกับประสิทธิภาพของการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน ในส่วนด้านวุฒิการศึกษาและด้านของระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน ในการทดสอบของปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยภาวะผู้นำพบว่าทั้งภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานมีความแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานทุกด้าน ประกอบด้วยด้านปริมาณงาน วิธีการ คุณภาพ และค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ใช้การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ใช้สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จะใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) พบว่าจากการศึกษาหาข้อมูล รวบรวมเก็บเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงแนวความคิดทฤษฎีต่าง ๆ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มีการดำเนินการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 296 คน ที่ได้ปฏิบัติงานโดยใช้การเก็บแบบสอบถามและการวิเคราะห์ t-test (t-test for Independent Sample) และ One-Way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

พีชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานในบริษัท ไฮเวย์ จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่าแรงจูงใจส่งผลต่อการทำงานในระดับมากและในขณะที่ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดและในขณะที่เดียวกันความรับผิดชอบในงานและการนิเทศงานถือเป็นปัจจัยในลำดับรองลงมาควบคู่ไปกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการยอมรับนับถือรวมถึงนโยบายต่าง ๆ ขององค์กรและความปลอดภัยในการทำงาน

วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพของงานโดยทำการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างซึ่งทำงานอยู่ในบริษัท Play Digital Co.,Ltd. ผลจากการวิจัยพบว่าความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพของงานในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะในส่วนของค่าจ้างและสวัสดิการเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังและเมื่อมีการทำงานสิ่งที่ควบคู่กันไปคือความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอีกหนึ่งความคาดหวังที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญ นอกจากนี้ยังพบว่าความคาดหวังในลำดับถัดมาจากความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาคือความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานความก้าวหน้าในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งจะต้องทำควบคู่กันเพื่อให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานถึงจะทำให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพ

ภาคิน เนาวรัตน์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ความเข้าใจ ความคาดหวัง ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้สื่อโทรทัศน์และเฟซบุ๊กในกลุ่ม เจเนเรชันวาย ผลของการวิจัยพบว่ากลุ่มเจเนเรชันวายรับรู้และเข้าใจในเรื่องของการใช้สื่อโทรทัศน์และเฟซบุ๊กมาใช้ได้เป็นอย่างดี มีการเรียนรู้ที่รวดเร็วด้วยตนเอง ซึ่งในการนำสื่อมาใช้ก็จะมี ความคาดหวัง ทักษะคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของแต่ละคนต่อสื่อโทรทัศน์และเฟซบุ๊ก จากผลการวิจัยยังทำให้ทราบถึงการใช้สื่อของคนกลุ่มนี้ที่จะโยงไปเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวัง ทักษะคติและพฤติกรรมเพื่อใช้ในการเรื่องการเปิดรับข่าวสารสร้างความบันเทิง มีการติดต่อสื่อสาร ซื้อสินค้า สร้างตัวตนขึ้นมาและนำไปสู่การสร้างรายได้เพิ่มเติม โดยการศึกษาในครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยคำถามในการเก็บข้อมูลประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ทำแบบสอบถาม และคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ ความเข้าใจ ความคาดหวัง ทักษะคติ และพฤติกรรมต่อการใช้ช่องทางสื่อโทรทัศน์และเฟซบุ๊ก โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นการเลือกแสดงความคิดเห็นจากระดับความพึงพอใจ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการใช้แบบมาตรวัดแบบลิเคิร์ตสเกล

พิพัฒน์ มีเถื่อน (2562) ได้วิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ฮันนี่เวลล์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัดซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานในบริษัทมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและจากการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะด้านพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในระดับมากในประเด็นเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ ส่วนในลำดับรองลงมาคือนโยบายและการบริหาร นอกจากนี้ความพึงพอใจในการใช้อำนาจบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น

ในขณะที่ทำงาน รายรับและสวัสดิการที่บริษัทได้มอบให้ การรู้สึกในความสำเร็จในการทำงานเป็นความพึงพอใจของพนักงานตามลำดับ

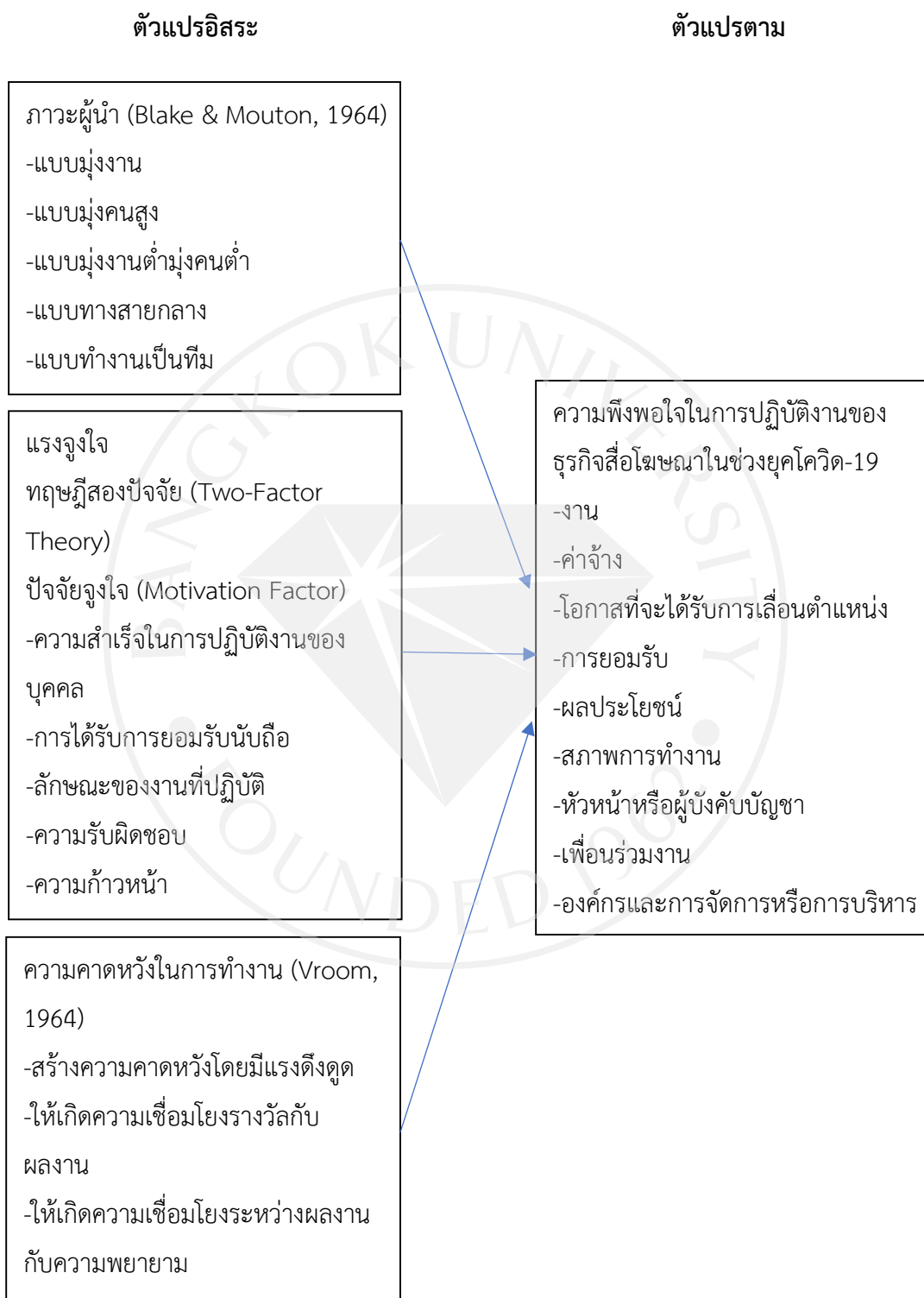
ปรีศ ชันธเสมา (2563) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบาศโควิด-19 ของกลุ่มงานพิสุจน์เอกลักษณ์บุคคล สำนักงานพิสุจน์หลักฐานตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จากผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่บ้านอยู่ในระดับมากด้านสวัสดิภาพและห่วงใยสุขภาพ อันดับรองลงมาคือความพึงพอใจด้านรายรับและสวัสดิการรวมไปถึงการพิจารณาในเรื่องการปรับเงินเดือนและตำแหน่ง อันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจน้อยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานรวมไปถึงความไม่พร้อมในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน และได้มีการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการ 1) ทำงานผ่านยุคดิจิทัล 5 G เพื่อให้รวดเร็วต่อการทำงาน 2) มีการเพิ่มทักษะในการใช้โปรแกรมออนไลน์ เช่น ประชุมทางไกล (Zoom Meeting) 3) มีการเพิ่มงบประมาณในการใช้สัญญาณ WIFI 4) แก้ปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีการจัดตารางเพื่อลดความเครียดในการอยู่ในพื้นที่เล็ก โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยประชากรคือ ข้าราชการตำรวจกลุ่มงานพิสุจน์เอกลักษณ์บุคคลด้วยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มวิเคราะห์ด้วยวิธีการตีความ และเนื้อหา นำเสนอด้วยข้อความแบบบรรยาย

## 2.6 กรอบแนวความคิด

ตัวแปรอิสระ คือ ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความคาดหวังในการทำงาน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

ภาพที่ 2.2: กรอบแนวความคิด



## 2.7 สมมติฐาน

2.7.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

2.7.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

2.7.3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19



### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

ในบทที่ 3 จะอธิบายเกี่ยวกับรูปแบบในการทำวิจัยซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยชี้ให้เห็นว่ารูปแบบและขอบเขตในการทำวิจัยรวมถึงการวิเคราะห์จนให้ได้ผลงานวิจัยออกมามีขั้นตอนและมีรายละเอียดอย่างไรโดยแบ่งได้ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากร

พนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทยจำนวน 400 คน

#### 3.2 ตัวอย่าง

งานวิจัยนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างซึ่งทำงานในบริษัทสื่อโฆษณาโดยมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คนซึ่งการกำหนดจำนวนดังกล่าวใช้ตารางของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ทั้งนี้รูปแบบในการเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการใช้วิธีการเลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง

ผู้ทำวิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับการเลือกตัวอย่าง ดังนี้

3.2.1 หาจำนวนของกลุ่มประชากรทั้งหมด ซึ่งเป็นพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย และมีจำนวนทั้งหมด 400 คน

3.2.2 กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปและได้จำนวน 400 คน

3.2.3 เลือกตัวอย่างของแต่ละกลุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form หลังจากนั้นจะนำคำตอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ตรงตามกลุ่มตัวอย่างมาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป

#### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ 5 ประเด็นคือ (1) ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม (2) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ (4) ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน (5) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน

3.3.3 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไข

3.3.4 ทำการปรับปรุงแก้ไขและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

3.3.6 ทำการปรับปรุงและนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษานุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.3.7 แจกแบบสอบถามไปยังตัวอย่าง

### 3.4 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา

การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ค อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1.ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	6	0.986
2.ปัจจัยแรงจูงใจ	13	0.961
3.ความคาดหวังในการทำงาน	9	0.952
4.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19	12	0.988
รวม	40	0.982

ค่าความเชื่อมั่นรวมคือ 0.982

### 3.5 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนพร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้ คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจ และตำแหน่งงาน ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน และปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงาน ลักษณะเป็นคำถามปลายปิดโดยคำถามแบ่งเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่น้อยที่สุดถึงมากที่สุด



### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้ คือ

3.6.1 ผู้ทำวิจัยได้จัดทำแบบสอบถามใน Google Form

3.6.2 ผู้ทำวิจัยส่งลิงก์ทำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต

3.6.3 ผู้ตอบอ่านคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามและทำแบบสอบถามผ่าน Google Form

### 3.7 การแปลผลข้อมูล

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใช้สูตรคำนวณและคำอธิบายสำหรับแต่ละช่วงชั้น ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ช่วงชั้น	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00 – 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	ระดับน้อย
2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	ระดับมาก
4.21 – 5.00	ระดับมากที่สุด

### 3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ทำวิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้ คือ

สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้บรรยายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน รายได้ต่อเดือน ประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจ และตำแหน่งงาน เป็นการศึกษาและประมวลผล รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรในประเด็นปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression)

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

ในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยและทดสอบสมมติฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ได้ตั้งไว้โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลครบถ้วนตามจำนวนที่ตั้งไว้คือมีการเก็บข้อมูลแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 แบบสอบถามซึ่งสามารถแบ่งผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยสามารถแสดงผลการศึกษาทั้ง 3 ส่วน ได้ดังต่อไปนี้

### 4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	205	51.20
หญิง	195	48.80
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย มีมากกว่าเพศหญิง โดยคิดเป็นร้อยละ 51.2 ต่อ 48.8 ซึ่งคิดเป็นจำนวนเท่ากับ 205 ราย ต่อ 195 ราย ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 30 ปี	131	32.80
31 - 40 ปี	156	39.00
41 - 50 ปี	113	28.20
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.2 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างอยู่ในช่วงอายุ 31 -40 ปี มากที่สุด มีจำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาได้แก่ 20 - 30 ปี มีจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.80 น้อยที่สุด 41 - 50 ปี มีจำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
อนุปริญญา/ปวส.	209	52.3
ปริญญาตรี	191	47.8
รวม	400	100

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส. โดยมีจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีจำนวน 191 คิดเป็นร้อยละ 47.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	195	48.8
สมรส	205	51.2
รวม	400	100.0

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานภาพสมรส โดยมีจำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.2 และน้อยที่สุดได้แก่สถานภาพโสด มีจำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 - 2 ปี	135	33.8
3 - 4 ปี	136	34.0
5 - 6 ปี	129	32.3
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุงาน 3 - 4 ปี มีจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมาได้แก่ 1 - 2 ปี มีจำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.80 น้อยที่สุด 5 - 6 ปี มีจำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,000 – 20,000 บาท	148	37.00
21,001 – 30,000 บาท	131	32.80
30,001 – 50,000 บาท	121	30.30
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท มีจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาได้แก่ 21,001 - 30,000 บาท มีจำนวน 131 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.80 น้อยที่สุด 30,001 - 50,000 บาท มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทที่อยู่อาศัย

ประเภทที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ทาวน์เฮ้าส์	146	36.50
บ้านเดี่ยว	118	29.50
คอนโด/อพาร์ทเมนท์/หอพัก	136	34.00
รวม	400	100.00

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทที่อยู่อาศัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากอาศัยอยู่ใน ทาวน์เฮ้าส์ มีจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาได้แก่ คอนโด/อพาร์ทเมนท์/หอพัก มีจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.00 น้อยที่สุด บ้านเดี่ยว มีจำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทรธุรกิจ

ประเภทรธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
สื่อโฆษณา	400	100
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประเภทรธุรกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นธุรกิจสื่อโฆษณา จำนวน 400 ราย คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.9: แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	0	0
เลขานุการ	36	9.00
ช่างภาพ/ช่างวิดีโอ	37	9.30
ครีเอทีฟ	46	11.50

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อ	32	8.00
ผู้กำกับ	48	12.00
การเงิน	45	11.30
บัญชี	36	9.00
ธุรการ	37	9.30
การตลาด	39	9.80
ฝ่ายขาย	44	11.00
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.9 แสดงข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีตำแหน่งงานอยู่ในส่วนของ ผู้กำกับ มีจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.00 รองลงมาได้แก่ ครีเอทีฟ มีจำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.50 รองลงมาได้แก่ การเงิน มีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.30 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายขาย มีจำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 รองลงมาได้แก่ การตลาด มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาได้แก่ ช่างภาพ/ช่างวิดีโอ มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 รองลงมาได้แก่ ธุรการ มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.30 รองลงมาได้แก่ เลขานุการ มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 รองลงมาได้แก่ บัญชี มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ ติดต่อ มีจำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

## 4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย

ตารางที่ 4.10: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านภาวะผู้นำ

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้นำวางแผนการทำงานและแบ่งหน้าที่ให้พนักงานช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.30	0.62	มากที่สุด
2. ผู้นำไม่ได้กีดตันการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.33	0.65	มากที่สุด
3. ผู้นำถามถึงปัญหาที่เจอในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 และช่วยแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ	4.33	0.62	มากที่สุด
4. ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีการแบ่งงานในทีมเพื่อให้งานราบรื่นและเมื่อพบปัญหาจะได้ช่วยแก้ไขได้ทัน	4.32	0.63	มากที่สุด
5. การทำงานเป็นทีมทำให้บรรยากาศการทำงานในช่วงโควิด-19 ไม่เคร่งเครียด	4.32	0.63	มากที่สุด
6. มีการพึ่งพาอาศัยในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.29	0.61	มากที่สุด
รวม	4.31	0.63	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านภาวะผู้นำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 2) ผู้นำไม่ได้กีดตันการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาได้แก่ 3) ผู้นำถามถึงปัญหาที่เจอในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 และช่วยแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาได้แก่ 4) ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีการแบ่งงานในทีมเพื่อให้งานราบรื่นและเมื่อพบปัญหาจะได้ช่วยแก้ไขได้ทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 5) การทำงานเป็นทีมทำให้บรรยากาศการทำงานในช่วงโควิด-19 ไม่เคร่งเครียด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 1) ผู้นำวางแผนการทำงานและแบ่งหน้าที่ให้พนักงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และน้อยที่สุด ได้แก่ 6) มีการพึ่งพาอาศัยในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านปัจจัย  
แรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านได้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วงสถานการณ์โควิด - 19	4.31	0.66	มากที่สุด
2. ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จนงานผ่านไปได้ด้วยดี	4.32	0.65	มากที่สุด
3. ท่านมีความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย	4.34	0.65	มากที่สุด
4. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ตามเวลาที่กำหนดไว้	4.32	0.63	มากที่สุด
5. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร	4.35	0.67	มากที่สุด
6. ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน	4.32	0.65	มากที่สุด
7. ท่านสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.33	0.63	มากที่สุด
8. ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานตามระยะเวลาทำงานปกติ (8 ชั่วโมง)	4.28	0.63	มากที่สุด
9. ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานส่งงานตรงต่อเวลา	4.32	0.66	มากที่สุด
10. ในช่วง WFH ในระยะเวลาทำงานเพื่อนร่วมงานสามารถติดต่อเรื่องงานได้ตามเวลาปฏิบัติงาน	4.36	0.65	มากที่สุด
11. การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส	4.33	0.61	มากที่สุด
12. ถ้าสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.29	0.65	มากที่สุด
13. บริษัทมีการวางตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว	4.30	0.67	มากที่สุด
รวม	4.32	0.65	มากที่สุด

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านปัจจัยแรงจูงใจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 10) ในช่วง WFH ในระยะเวลาทำงานเพื่อนร่วมงานสามารถติดต่อเรื่องงานได้ตามเวลาปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาได้แก่ 5) ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่ 3) ท่านมีความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ 7) ท่าน



สามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาได้แก่ 11) การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาได้แก่ 2) ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จนงานผ่านไปได้ด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 4) ท่านได้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 6) ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 9) ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานส่งงานตรงต่อเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 1) ท่านได้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาได้แก่ 1) บริษัทมีการวางตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 รองลงมาได้แก่ 12) ถ้าสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และน้อยที่สุด ได้แก่ 8) ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานตามระยะเวลาทำงานปกติ (8 ชั่วโมง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถเข้าอบรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.30	0.67	มากที่สุด
2. ท่านกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.32	0.65	มากที่สุด
3. ท่านคิดว่า พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.32	0.61	มากที่สุด
4. มีการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเพื่อมอบรางวัลให้เป็นกำลังใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.32	0.63	มากที่สุด
5. มุ่งเน้นเงื่อนไขการให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.35	0.65	มากที่สุด
6. ท่านได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.34	0.61	มากที่สุด
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ	4.34	0.62	มากที่สุด

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ): แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านความคาดหวังในการทำงาน

ความคาดหวังในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
8. ท่านสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย	4.32	0.64	มากที่สุด
9. ท่านมีความพยายามในการทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้	4.36	0.65	มากที่สุด
รวม	4.33	0.64	มากที่สุด

ผลการศึกษาดังกล่าวตามตารางที่ 4.12 แสดงข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย ด้านความคาดหวังในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น ด้านความคาดหวังในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากข้อคำถาม พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 9) ท่านมีความพยายามในการทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาได้แก่ 5) มุ่งเน้นเงื่อนไขการให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่ 6) ท่านได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ 7) ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ 2) ท่านกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 3) ท่านค้นคว้า พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 4) มีการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเพื่อมอบรางวัลให้เป็นกำลังใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 8) ท่านสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 น้อยที่สุด 1) ท่านสามารถเข้าอบรมต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณา ในช่วงยุคโควิด-19	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านพึงพอใจที่งานท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลา	4.28	0.63	มากที่สุด
2. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	4.30	0.63	มากที่สุด
3. ท่านพึงพอใจที่ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถของท่าน	4.34	0.63	มากที่สุด
4. ท่านพึงพอใจที่ในสถานการณ์โควิด-19 มีการปรับเลื่อนตำแหน่งการทำงาน	4.32	0.64	มากที่สุด
5. ท่านพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่งมีเกณฑ์ที่ยอมรับได้และยุติธรรม	4.29	0.63	มากที่สุด
6. ท่านพึงพอใจที่ในการถ่ายรายการมีการตรวจโควิด-19 ทุกครั้ง ท่านได้รับความช่วยเหลือในค่าใช้จ่ายการตรวจ	4.32	0.62	มากที่สุด
7. ท่านพึงพอใจที่กฎ ระเบียบและนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสมในช่วงสถานการณ์โควิด-19	4.34	0.63	มากที่สุด
8. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้าแจ้งความเคลื่อนไหวในการทำงานให้ลูกน้องได้ทราบในช่วงที่ทำงานWFH	4.32	0.63	มากที่สุด
9. ท่านพึงพอใจในการรับงานต่อหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในกรณี WFH	4.36	0.63	มากที่สุด
10. ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.60	มากที่สุด
11. ท่านพึงพอใจที่องค์กรมีการป้องกันและระวังในเรื่องของสถานการณ์โควิด-19	4.32	0.64	มากที่สุด
12. ท่านพึงพอใจการบริหารงานของผู้บริหารในสถานการณ์โควิด-19	4.31	0.63	มากที่สุด
รวม	4.32	0.63	มากที่สุด

ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในช่วงยุคโควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคำตอบ พบว่าข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ 9) ท่านพึงพอใจในการรับงานต่อหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในกรณี WFH มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมา ได้แก่ 3) ท่านพึงพอใจที่ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ 7) ท่านพึงพอใจที่กฎ ระเบียบและนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสม ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมาได้แก่ 4) ท่านพึงพอใจที่ในสถานการณ์ โควิด-19 มีการปรับเลื่อนตำแหน่งการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 6) ท่านพึงพอใจ ที่ในการถ่ายรายการมีการตรวจโควิด-19 ทุกครั้ง ท่านได้รับความช่วยเหลือในค่าใช้จ่ายการตรวจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 8) ท่านพึงพอใจที่หัวหน้าแจ้งความเคลื่อนไหวในการทำงานให้ ลูกน้องได้ทราบในช่วงที่ทำงาน WFH มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 11) ท่านพึงพอใจที่ องค์กรมีการป้องกันและระวังในเรื่องของสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ 10) ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาได้แก่ 12) ท่าน พึงพอใจการบริหารงานของผู้บริหารในสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 รองลงมาได้แก่ 2) ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 รองลงมาได้แก่ 5) ท่านพึงพอใจ ในการเลื่อนตำแหน่งมีเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และน้อยที่สุด ได้แก่ 1) ท่านพึงพอใจที่งานท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14: แสดงการทดสอบ Multiple Regression ระหว่าง ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความ คาดหวังในการทำงาน กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วง ยุคโควิด-19

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.523	.242		18.718*	.000
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	-.149	.088	-.144	-1.685	.093
ปัจจัยแรงจูงใจ	.276	.112	.265	2.461*	.014
ความคาดหวังในการ ทำงาน	-.126	.105	-.121	-1.202	.230

$R = .127$ ,  $R^2 = .016$ , Adjusted  $R^2 = .009$ ,  $F = 2.177$ , Sig.  $F = .090$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.14 พบว่า การทดสอบ Multiple Regression ตัวแปรปัจจัย แรงจูงใจ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยแรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด - 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรปัจจัยด้าน ภาวะผู้นำ และความคาดหวังในการทำงาน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และ ความคาดหวังในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุค โควิด-19

#### 4.3 ส่วนที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.15: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด - 19	ไม่สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 2: ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด - 19	สอดคล้อง
สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด - 19	ไม่สอดคล้อง

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผลการศึกษา มี สอดคล้อง 1 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 2: แรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้อง 2 สมมติฐาน ได้แก่ สมมติฐานที่ 1: ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 และสมมติฐานที่ 3: ความคาดหวังในการทำงาน ส่งผลต่อความพึง พพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

ในบทที่ 5 จะเป็นการประมวลภาพรวมของการศึกษาและผลการวิจัยทั้งหมดและนำผลการวิจัยมาอธิบายเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆเพื่อนำไปสู่การทำบทสรุปและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในทางปฏิบัติต่อไป โดยสามารถจัดแบ่งได้ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาในด้านคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม และผลสรุปตามวัตถุประสงค์มีดังนี้

##### 5.1.1 ผลสรุปเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์พบว่าส่วนมากเป็นเพศชาย โดยเป็นจำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.20 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี เป็นจำนวน 151 ราย คิดเป็นร้อยละ 39 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. เป็นจำนวน 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.30 สถานภาพ สมรส เป็นจำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.20 อายุงาน 3-4 ปี เป็นจำนวน 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 34 รายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 เป็นจำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 37 ประเภทที่อยู่อาศัย ทาวน์ เฮ้าส์ เป็นจำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.50 ประเภทธุรกิจสื่อโฆษณา เป็นจำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ตำแหน่งงาน ผู้กำกับ เป็นจำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 12

##### 5.1.2 ผลสรุปตามวัตถุประสงค์

ผลจากการวิเคราะห์ด้านปัจจัยภาวะผู้นำระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.31 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นมากต่อเรื่องผู้นำไม่ได้กีดกันการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.33

ผลจากการวิเคราะห์ด้านปัจจัยแรงจูงใจระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านแรงจูงใจของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นมากต่อเรื่องในช่วง WFH ในระยะเวลาทำงานเพื่อนร่วมงานสามารถติดต่อเรื่องงานได้ตามเวลาปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 4.36

ผลจากการวิเคราะห์ด้านปัจจัยความคาดหวังในการทำงานระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.33 เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นมากต่อเรื่องความพยายามในการ

ทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

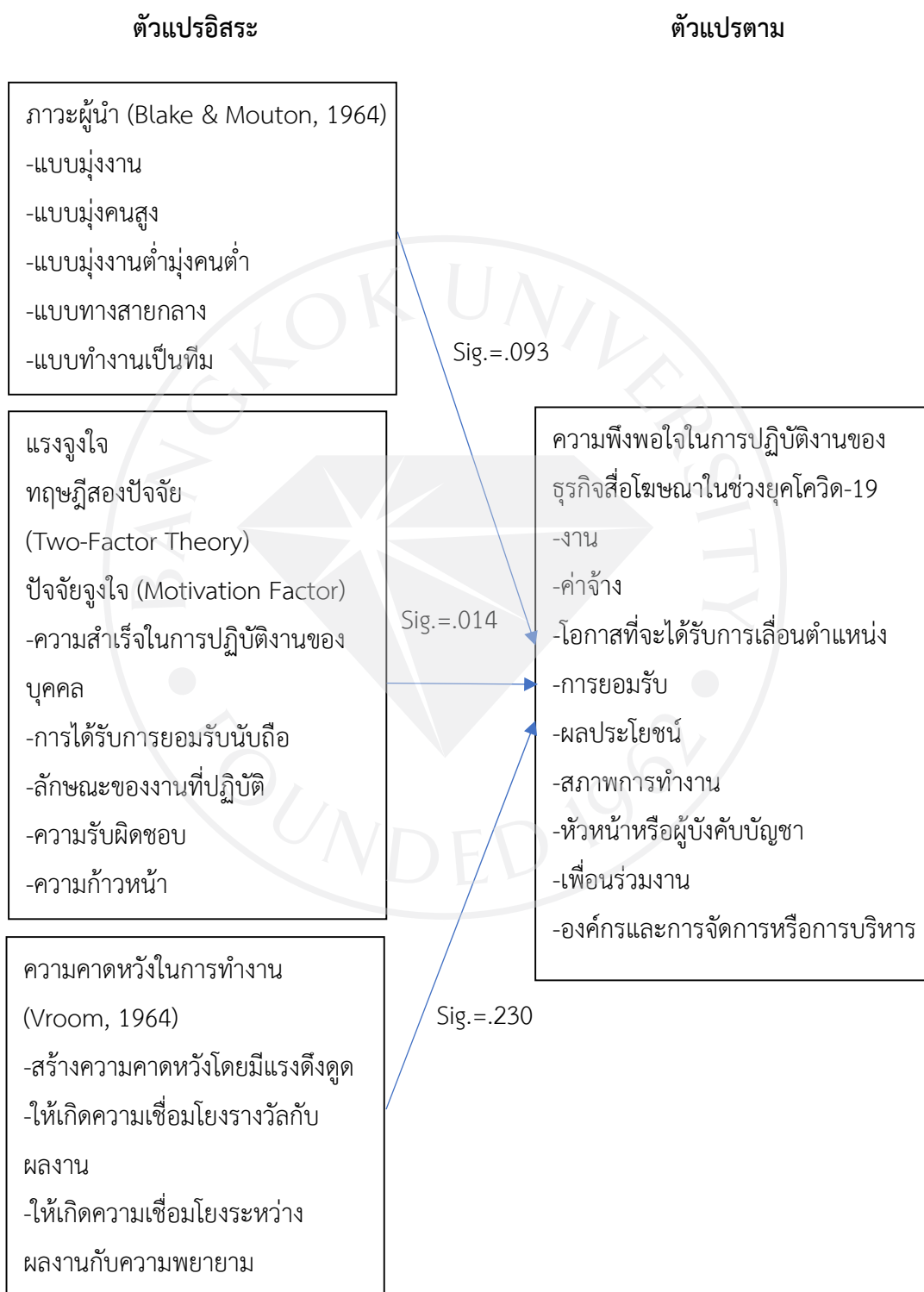
## 5.2 คำถามในการวิจัย

5.2.1 คำถามข้อที่ 1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (Beta = -0.144) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

5.2.2 คำถามข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ (Beta = 0.265) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

5.2.3 คำถามข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 หรือไม่ อย่างไร จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน (Beta = -0.121) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากตารางที่ 4.14 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 ดังนั้นปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

ภาพที่ 5.1: ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความคาดหวัง  
ในการทำงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน





### 5.3 การอภิปรายผล

5.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นในปัจจัยด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.31 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านภาวะผู้นำไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 ผลจากการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิด Blake & Mouton (1964 อ้างใน Krumam, 2555) รูปแบบของผู้นำมีทั้งหมด 5 รูปแบบได้แก่ 1) แบบมุ่งงาน 2) แบบมุ่งคนสูง 3) แบบมุ่งงานต่ำมุ่งคนต่ำ 4) แบบทางสายกลาง 5) แบบทำงานเป็นทีม เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เตือนใจ สุนกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้นำสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

5.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นในปัจจัยด้านแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.32 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) สามารถอธิบายทฤษฎีสองปัจจัย ปัจจัยจูงใจได้ทั้งหมด 5 ด้าน 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ได้ศึกษาในเรื่องของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด พบจากการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไฮเวย์ จำกัด ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความมั่นใจเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

5.3.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างได้มีการแสดงความคิดเห็นในปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานอยู่ในระดับมาก ในร้อยละ 4.33 ผลจากการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 ผลจากการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวัง โดย Vroom (1964) ประกอบด้วย 3 ข้อ ได้แก่ 1) สร้างความคาดหวังโดยมีแรงดึงดูด 2) ให้เกิดความเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน 3) ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัย วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ (2560) ได้ศึกษาเรื่องของความคาดหวังของบุคลากร

ที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานบุคลากรบริษัท Play Digital Co.,Ltd. พบจากการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานบุคลากรบริษัท Play Digital Co.,Ltd. ความคาดหวังมีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด เนื่องจากพนักงานคิดว่าค่าจ้างที่บริษัทจ่าย จะต้องมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ กล่าวคือความรู้สึกเท่าเทียมกันทั้งสองฝ่าย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ทางธุรกิจ

5.4.1 จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำ บริษัทควรมีการปรับปรุงในส่วน ของการฟังพาดภัย ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ควรหากิจกรรมสร้างความสามัคคีให้กับพนักงาน จะทำ ให้การทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5.4.2 จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ บริษัทควรมีการสร้างบรรยากาศ ในการปฏิบัติงานที่บ้าน หรือ กำหนดกฎในการทำงานแบบ WFH เพื่อให้พนักงานตั้งใจทำงานตาม ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท เนื่องด้วยการทำงานที่บ้านอาจทำให้พนักงานรู้สึกไม่อยากจะ ทำงานเพราะบ้านเปรียบเสมือนสถานที่พักผ่อนส่งผลให้การทำงานที่บ้านพนักงานอาจไม่มีแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน

5.4.3 จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านความคาดหวังในการทำงาน บริษัทควร สนับสนุนหรือสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานอยากที่จะพัฒนาศักยภาพมากขึ้น มีการจัดอบรมมากขึ้น

#### 5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว และ เป็นการเก็บแบบสอบถามโดยผ่าน Google Form ข้อมูลที่ได้รับอาจมีข้อจำกัดในการวิเคราะห์ผลที่ ได้รับ ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและได้ผลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากขึ้น ควรใช้วิธีในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์และเก็บแบบสอบถามควบคู่กัน

5.5.2 การวิจัยในครั้งถัดไปควรมีการนำตัวแปรอื่น ๆ เช่น การสื่อสารภายในองค์กร การนำ นโยบายไปปฏิบัติ จะส่งผลให้ทราบถึงความพึงพอใจที่แท้จริงมากกว่าที่ศึกษาในภาพรวม

5.5.3 การวิจัยในครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาซ้ำในเรื่องนี้โดยเว้นระยะในการทำวิจัย เนื่องจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

### บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2524). *หลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- กันทิมา จินโต. (2550). *ศักยภาพ*. สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco\\_Pla\\_Man/Kanthima\\_C.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eco_Pla_Man/Kanthima_C.pdf).
- การสื่อสาร*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/thaicommunication83/bth-thi-1-karsuxsar>.
- กิตติมา. (2529). *ความพึงพอใจ*. สืบค้นจาก <http://www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=173>.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2564). *อัตราการเจริญเติบโตของสื่อโฆษณา*. สืบค้นจาก <https://www.marketingoops.com/reports/media-industry-changed-to-next-normal/>.
- ความสามารถในการตัดสินใจ*. (2563). สืบค้นจาก <https://pubhtml5.com/egty/odwe/basic>.
- เตือนใจ สุนกุล. (2562). *ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์ของผู้บริการสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- ทิมมิกา เครือเนตร. (2554). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธรรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). *การประสบความสำเร็จ*. สืบค้นจาก [http://dSPACE.spu.ac.th/bitstream/123456789/6527/1/7\\_60502950\\_%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%8C%20%E0%B9%83%E0%B8%88%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82.pdf](http://dSPACE.spu.ac.th/bitstream/123456789/6527/1/7_60502950_%E0%B8%98%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%8C%20%E0%B9%83%E0%B8%88%E0%B9%80%E0%B8%AD%E0%B8%B7%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%9E%E0%B8%A5%E0%B8%AA%E0%B8%B8%E0%B8%82.pdf).
- ธัญญามาส โสจนาพันธ์. (2557). *ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธงชัย สมบูรณ์. (2549). *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ประชาชนสยาม.

- นวรรตน์ วิบูลศรี. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- นิตยา พรหมจันทร์. (2562). *แรงจูงใจและภาวะผู้นำที่มีผลสัมฤทธิ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใน  
องค์กรยุค 4.0 กรณีศึกษา บริษัท อาซิฟา จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.
- นนทกร อรุณโณ. (2559). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผล  
ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยม เขต 17*. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- ปวิศ ชันธเสมา. (2563). *ความพึงพอใจในการทำงานที่บ้านในช่วงโควิดระบอบ โควิด-19*. วิทยานิพนธ์  
ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปาลิตา บุญราศรี. (2554). *ความคาดหวัง*. สืบค้นจาก [http://litaboonrasi.blogspot.com  
/2011/01/vroom.html](http://litaboonrasi.blogspot.com/2011/01/vroom.html).
- พยอม วงศ์สารศรี. (2534). *ความหมายของภาวะผู้นำ*. สืบค้นจาก [https://www.gotoknow.org/  
posts/445891](https://www.gotoknow.org/posts/445891).
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- พิพัฒน์ มีเถื่อน. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิมพ์พรรณ กวางเดินดง. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี  
คุณภาพในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พงษ์เทพ สุขทนารักษ์. (2555). *ความหมายภาวะผู้นำ*. สืบค้นจาก [https://www.gotoknow.org  
/posts/444971](https://www.gotoknow.org/posts/444971).
- ภาคิน เนาวรัตน์. (2562). *การรู้ความเข้าใจ ความคาดหวัง ทักษะคิด และพฤติกรรมการใช้สื่อ  
โทรทัศน์และเฟซบุ๊กในกลุ่ม เจเนเรชันวาย*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.
- ภาวะผู้นำ*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก [https://docs.google.com/document/preview?hgd=1&id=1-  
5WLvkDjzmc2tQjwgESKriUpUb4Fvk-4fe206s\\_i3yg](https://docs.google.com/document/preview?hgd=1&id=1-5WLvkDjzmc2tQjwgESKriUpUb4Fvk-4fe206s_i3yg).
- มนชัย อรพิมพ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรม  
การค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏพระนคร.

- ราชบัณฑิตสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท.
- วิจารณ์ คงคาน้อย. (2547). *การศึกษาความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กรณีพนักงานบริษัทการบินไทยฯ สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วิภา พงษ์พิจิตร. (2529). *ความรับผิดชอบ*. สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App\\_Beh\\_Sci\\_Res/Sutida\\_P.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App_Beh_Sci_Res/Sutida_P.pdf).
- วีระศักดิ์ อินทรประวัตติ. (2560). *ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน บุคลากรบริษัท Play Digital Co.,Ltd.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพร จันทศรี. (2550). *แรงจูงใจ*. สืบค้นจาก [http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930165/chapter2.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/54930165/chapter2.pdf).
- สาวิตรี รินวงษ์. (2564, 22 กรกฎาคม). *โควิดจุด 'สื่อ-โฆษณา' โคม่า แบนด์สินค้า เลื่อน เลิก ชะลอ ใช้เงิน*. *กรุงเทพธุรกิจ*. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/950339>.
- สวัสดิ์ออร์ วงศ์ข้าหลวง. (2555). *ความหมายของภาวะผู้นำ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/445891>.
- สุธิดา พานิชกิจโกศลกุล. (2556). *ความรับผิดชอบ*. สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App\\_Beh\\_Sci\\_Res/Sutida\\_P.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App_Beh_Sci_Res/Sutida_P.pdf).
- สุนทร เพ็ชรพราว. (2551). *ความพึงพอใจของครูต่อการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทร์ เขต 1*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2531). *การวิจัยสำหรับโฆษณา*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2540). *ครบเครื่องเรื่องการสื่อสารการตลาด*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์ พัฒนา.
- สมคิด บางโม. (2555). *การตัดสินใจ*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/aunripreya/456/6-kar-tadsin-ci>.
- สมจิต คิตน้อย. (2554). *การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพื่อป้องกันการลาออกของบุคลากร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ*. สืบค้นจาก <http://52010914099.blogspot.com/2012/07/>.

- อัมพา รอบนครบุรี. (2559). *การศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนดาราสมุทร อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1985). *Management of organizational behavior utilizing human resources* (4<sup>th</sup> ed.). New Delhi: Prentice-Hall of India.
- K. Pair. (2560). *ทฤษฎี X และทฤษฎี Y*. สืบค้นจาก <https://greedisgoods.com/%E0%B8%97%E0%B8%A4%E0%B8%A9%E0%B8%8E%E0%B8%B5-xy-%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87-douglas-mcgregor/>.
- Krumam. (2555). *การศึกษาภาวะผู้นำตามแนวตายุทธศาสตร์การจัดการ*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/376990>.
- Lewin, K. (1951). *Theory in social science*. New York: Harper & Row.
- Locke, E. A. (1968). *Organizational behavior and human performance*. Chicago: Rand McNally.
- Modtanoi. (2555). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/334443>.
- Reddin, W. J. (1970). *Managerial effectiveness*. New York: McGraw-Hill Book.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory statistics* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper & Row



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19 โดยนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากทุกท่านในการทำแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยข้อมูลส่วนตัวของท่านจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการทำแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเลือก (เลือกตอบคำถามในแต่ละข้อเพียงข้อเดียวเท่านั้น) ตรงกับความจริงของท่านให้มากที่สุด

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ           ( ) 1. ชาย                           ( ) 2. หญิง
2. อายุ           ( ) 20 – 30 ปี                   ( ) 31 – 40 ปี                   ( ) 41 – 50 ปี  
                  ( ) 51 – 60 ปี                   ( ) 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  
                  ( ) 1. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.           ( ) 2. อนุปริญญา/ปวส.  
                  ( ) 3. ปริญญาตรี                           ( ) 4. ปริญญาโท  
                  ( ) 5. ปริญญาเอก
4. สถานภาพ   ( ) 1. โสด                           ( ) 2. สมรส                   ( ) 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
5. อายุงาน  
                  ( ) 1-2 ปี                           ( ) 3-4 ปี                           ( ) 5-6 ปี  
                  ( ) 7-8 ปี                           ( ) 9-10 ปี                       ( ) 10 ปีขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน  
                  ( ) 1. น้อยกว่า 15,000 บาท           ( ) 2. 15,000 – 20,000 บาท  
                  ( ) 3. 21,001 – 30,000 บาท           ( ) 4. 30,001 – 50,000 บาท  
                  ( ) 5. 50,000 บาทขึ้นไป
7. ประเภทที่อยู่อาศัย  
                  ( ) ทาวน์เฮ้าส์                   ( ) บ้านเดี่ยว                   ( ) คอนโด/อพาร์ทเมนท์/หอพัก



## 8. ประเภทธุรกิจ

- ( ) สื่อโฆษณา ( ) การโรงแรม  
 ( ) องค์กรของรัฐ ( ) อุตสาหกรรม/โรงงาน  
 ( ) สถาบันการศึกษา ( ) สื่อสาร/โทรคมนาคม  
 ( ) การบริการ ( ) สาธารณูปโภค  
 ( ) อื่น ๆ.....

## 9. ตำแหน่งงาน

- ( ) ผู้บริหาร ( ) เลขานุการ ( ) ช่างภาพ/ช่างวิดีโอ  
 ( ) ครีเอทีฟ ( ) ติดต่อ ( ) ผู้กำกับ  
 ( ) การเงิน ( ) บัญชี ( ) ธุรกิจ  
 ( ) การตลาด ( ) ฝ่ายขาย ( ) อื่น ๆ.....

**ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของพนักงานธุรกิจสื่อโฆษณาในประเทศไทย**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเลือกตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยที่หมายเลข 5 หมายถึง เห็นด้วยระดับมากที่สุด, 4 หมายถึง เห็นด้วยระดับมาก, 3 หมายถึง เห็นด้วยระดับปานกลาง, 2 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อย, 1 หมายถึง เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผู้นำวางแผนการทำงานและแบ่งหน้าที่ให้พนักงานช่วงสถานการณ์โควิด-19					
2. ผู้นำไม่ได้กีดกันการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
3. ผู้นำถามถึงปัญหาที่เจอในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 และช่วยแก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำ					
4. ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีการแบ่งงานในทีมเพื่อให้งานราบรื่นและเมื่อพบปัญหาจะได้ช่วยแก้ไขได้ทัน					
5. การทำงานเป็นทีมทำให้บรรยากาศการทำงานในช่วงโควิด-19 ไม่เคร่งเครียด					
6. มีการพึ่งพาอาศัยในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19					

ปัจจัยแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านได้ทำงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
2. ท่านแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จนงานผ่านไปได้อย่างดี					
3. ท่านมีความสามารถในการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
4. ท่านได้ปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบได้ตามเวลาที่กำหนดไว้					
5. ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บริหาร					
6. ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน					
7. ท่านสามารถปรับตัวในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
8. ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานตามระยะเวลาทำงานปกติ (8 ชั่วโมง)					
9. ในช่วงที่มีการ WFH ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานส่งงานตรงต่อเวลา					
10. ในช่วง WFH ในระยะเวลาทำงานเพื่อนร่วมงานสามารถติดต่อเรื่องงานได้ตามเวลาปฏิบัติงาน					
11. การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรเป็นไปอย่างเหมาะสมและโปร่งใส					
12. ถ้าสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นจะมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
13. บริษัทมีการวางตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับงานแล้ว					

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านสามารถเข้าอบรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
2. ท่านกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด					
3. ท่านคิดว่า พัฒนาความรู้ความสามารถเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					

ความคาดหวังในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
4. มีการกำหนดเงื่อนไขในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเพื่อมอบรางวัลให้เป็นกำลังใจในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
5. มุ่งเน้นเงื่อนไขการให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
6. ท่านได้รับรางวัลเมื่อทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้					
7. ท่านสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างสมบูรณ์แบบ					
8. ท่านสามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
9. ท่านมีความพยายามในการทำงานไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านพึงพอใจที่งานท่านได้รับมอบหมายเหมาะสมกับเวลา					
2. ท่านพึงพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน					
3. ท่านพึงพอใจที่ได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความสามารถของท่าน					
4. ท่านพึงพอใจที่ในสถานการณ์โควิด-19 มีการปรับเลื่อนตำแหน่งการทำงาน					
5. ท่านพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่งมีเกณฑ์ที่ยอมรับได้และยุติธรรม					
6. ท่านพึงพอใจที่ในการถ่ายรายการมีการตรวจโควิด-19 ทุกครั้ง ท่านได้รับความช่วยเหลือในค่าใช้จ่ายการตรวจ					
7. ท่านพึงพอใจที่กฎ ระเบียบและนโยบายของบริษัทมีความเหมาะสมในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
8. ท่านพึงพอใจที่หัวหน้าแจ้งความเคลื่อนไหวในการทำงานให้ลูกน้องได้ทราบในช่วงที่ทำงานWFH					
9. ท่านพึงพอใจในการรับงานต่อหรือประสานงานกับเพื่อนร่วมงานในกรณี WFH					

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของธุรกิจสื่อโฆษณาในช่วงยุคโควิด-19	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ท่านมีความสุขในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน					
11. ท่านพึงพอใจที่องค์กรมีการป้องกันและระวังในเรื่องของสถานการณ์โควิด-19					
12. ท่านพึงพอใจการบริหารงานของผู้บริหารในสถานการณ์โควิด-19					

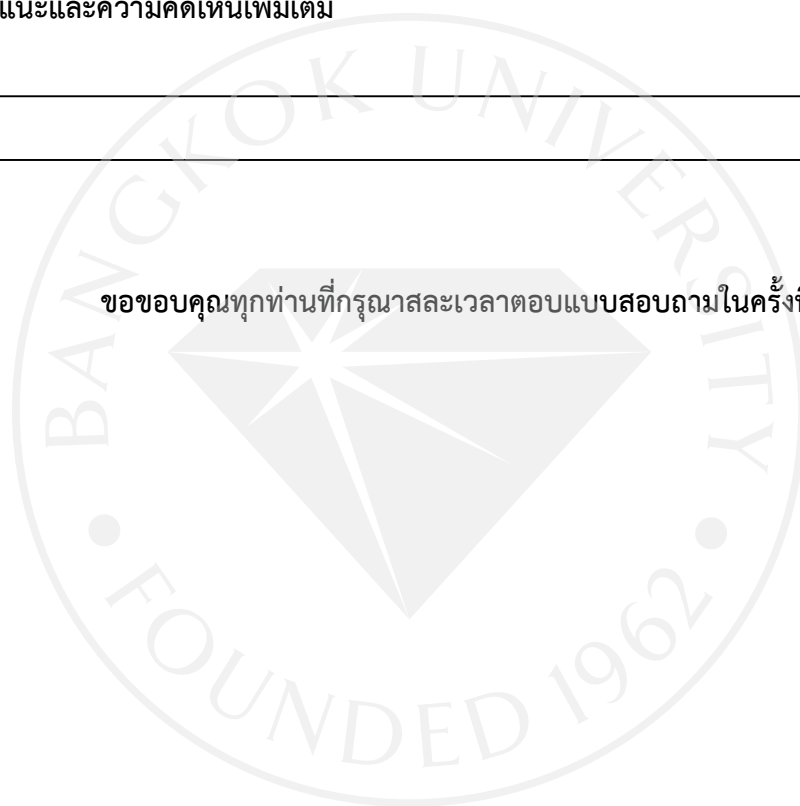
ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม

---



---

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



**ประวัติผู้เขียน**

<b>ชื่อ-นามสกุล</b>	นางสาว ปาลทิวา โรหิตะศุน
<b>อีเมล</b>	paltiva.rohi@bumail.net
<b>ประวัติการศึกษา</b>	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี สถาบันเทคโนโลยีไทย - ญี่ปุ่น สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลาย โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว สมุทรปราการ
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>	บริษัท นิกกี้แฮปปี้บอย โปรดักชั่น จำกัด บริษัท เป็นคุณ จำกัด สำนักงานบัญชีคราฟท์