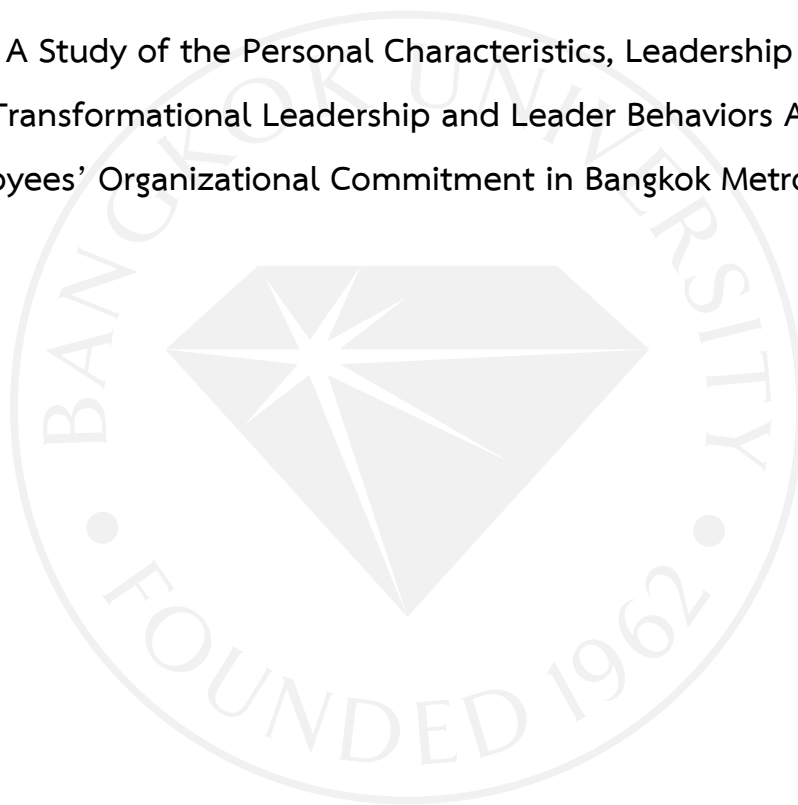


การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ
พฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, Leadership Types,
Transformational Leadership and Leader Behaviors Affecting
Employees' Organizational Commitment in Bangkok Metropolitan Area



การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่
ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of the Personal Characteristics, Leadership Types, Transformational
Leadership and Leader Behaviors Affecting Employees' Organizational Commitment
in Bangkok Metropolitan Area



มัทรี บุญเจริญ

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2559



©2560

มัทรี บุญเจริญ

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรม
ของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขต
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย มัทรี บุญเจริญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 19 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2560

มัทรี บุญเจริญ. ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2560, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ
ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร (48 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาและการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.982 และแจกกับพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงานไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร แต่ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร และอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

คำสำคัญ : ลักษณะภาวะผู้นำ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมของผู้นำ

Booncharoen, M. M.B.A., July 2017, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Characteristics, Leadership Types, Transformational Leadership and Leader Behaviors Affecting Employees' Organizational Commitment In Bangkok Metropolitan Area (48 pp.)

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

ABSTRACT

This study aims (1) to study the different of factors namely gender, age, educational level, salary, and year of work experience that affect the confident at work of organization (2) to study the influence of leadership factors: directive leaders, supportive leader, participative leader, and achievement-oriented leader that affect the confident at work of organization (3) to study the influence of transformational leadership factors: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration that affect the confident at work of organization and (4) to study the influence of leader's behavior factors: task-oriented behavior, and relationship-oriented behavior that affect the confident at work of organization.

The study applied questionnaire as a data collection tool and tested the validity and reliability by using the Cronbach's method at 0.982 confidence level. The questionnaire disseminated to 400 employees in the Bangkok area and the 2 statistic methods: descriptive statistic and inferential statistic were applied. It found that the indifferent personal factors: gender, age, education level, salary, and year of work experience. The multiple regression analysis revealed that the influence of the leadership factors: directive leader, supportive leader, and achievement-oriented leader affected the confident at work of organization. The supportive leadership did not affect the organizational employees' confident at work. The transformational factors affected the organizational employees' confident, as well as the influence of leader's behavior affect the organizational employees' confident.

Keywords: Leadership Types, Transformational Leadership and Leader Behaviors

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ ให้กำลังใจและเสียสละเวลาทุ่มเทให้กับผู้วิจัยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา รวมถึงผู้เขียนตำรา เอกสาร บทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวในพระคุณอันยิ่งใหญ่ของพวกท่าน

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาทำแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ที่เป็นแหล่งให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้และได้เรียนรู้ชีวิตในสังคมแห่งนี้ และขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยกรุงเทพทุกท่านที่มีส่วนช่วยแนะนำ ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ

มัทรี บุญเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.6 นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัย	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	9
2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะภาวะผู้นำ	11
2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	13
2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำ	15
2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	19
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	24
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	25

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลวิจัยด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	26
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	29
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	33
5.2 การอภิปรายผล	34
5.3 ข้อเสนอแนะ	37
บรรณานุกรม	38
ภาคผนวก	41
ประวัติผู้เขียน	48
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: ตารางการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	23
ตารางที่ 4.1.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงาน	26
ตารางที่ 4.1.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ	27
ตารางที่ 4.1.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	28
ตารางที่ 4.1.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งงาน ด้านแบบมุ่งความสัมพันธ์	28
ตารางที่ 4.1.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงาน	29
ตารางที่ 4.1.6: เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ส่งผลต่อระดับ ความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร	29
ตารางที่ 4.1.7: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบของความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน ในองค์กร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน	30
ตารางที่ 4.1.8: ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	31
ตารางที่ 4.1.9: ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	31
ตารางที่ 4.2.0: ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบแบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)	32

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1 : กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

5



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่การงาน มีบทบาทสำคัญเพื่อแสดงสถานะทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นด้านเงิน การศึกษา หรือประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อให้เป็นที่ต้องการการยอมรับ การมีชื่อเสียง และ ภาพลักษณ์จึงมีการแข่งขันมากมายในโลกธุรกิจ ยิ่งอยู่องค์กรใหญ่การแข่งขันยิ่งสูงขึ้น ดังนั้นเป็น บุคลากรในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหารจึงได้มาจากการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพ มีความสามารถ หรือประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ต้องมีภาวะผู้นำ เป็นผู้นำในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบ สื่อสารโน้มน้าวใจได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทักษะคิดเชิงบวกทั้งหมดเป็นพื้นฐานง่ายๆ ที่หัวหน้างานที่ดีควรมี นราวิทย์ นาควิเวก (2557) นอกจากนี้ประคัลภ์ ปัทมพลังกรู (2557) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานกลายเป็นปัญหาสำหรับหัวหน้า อาจจะเป็นด้วยอายุของ หัวหน้าที่น้อยกว่าหรือ ประสบการณ์ที่น้อยกว่า ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน รวมถึงการสร้างความ เชื่อมั่นเป็นพื้นฐานของความสำเร็จระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ควรให้มีทิศทางในการดำเนินงานที่ ชัดเจน หัวหน้าจำเป็นต้องสามารถชี้นำลูกน้องได้ รวมถึงพร้อมสนับสนุนการทำงานโดยมุ่งสู่ ความสำเร็จของงาน และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการทำงานตลอดทั้งมีความอิสระในการนำเสนอ นวัตกรรมใหม่ในการทำงานร่วมกัน เพื่อไปสู่ความสำเร็จหรือเป้าหมายในองค์กร (ธีรชัยพร บัวคำศรี, 2551) รวมถึงสุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2554) ได้กล่าวว่าไว้การบริหารงานที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงาน มีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ แสดงทักษะ เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้สร้าง ความสัมพันธ์กับพนักงาน ไม่มุ่งเน้นงานอย่างเดียว ถือเป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่ทำให้พนักงานมีความ ร่วมมือร่วมใจร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ ผู้นำที่ไม่ดีก่อให้เกิดผลกระทบต่อภายในองค์กร พนักงานที่ไม่ พอใจในตัวผู้นำจะรู้สึกกดดัน ทำงานได้ไม่เต็มที่ การสถานการณ์ตึงเครียด จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัย ได้กำหนดแนวทางข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของ ผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษา ครั้งนี้ โดยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาสถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุ การทำงาน เป็นต้น

ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล มีทฤษฎี/แนวคิดของ Hanna & Wozniak (2001) และ Swenson (2009) จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ จิตติมา สิ่งสม (2555) การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการซื้อและความตั้งใจซื้อซ้ำอะไหล่รถยนต์แท็กซี่โตต้าของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร และ

ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2559) การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรม ผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์เครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหรือประมวลผล ประมวลผลออนไลน์ (E-COMMERCE)

ปัญหาปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบ ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ ภาวะผู้นำแบบ สนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน โดยมีทฤษฎี/แนวคิด ของ Evans & House (1970) และ House & Mitchell (1974)

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และ มนัญญา โชติวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตคลองเตย

ปัญหาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วย อิทธิพลตามอุดมคติ การสร้าง แรงบันดาลใจ การกระตุ้น ทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีทฤษฎี/แนวคิดของ Burn (1985) และ Bass & Avolio (1994) นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของวรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร:กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการ ส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และ เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบุรณ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะ ส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ปัญหาปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย มุ่งสนใจการผลิตและมุ่งสนใจคนผลิต โดยมี ทฤษฎี/แนวคิดของ Hemphill & Coons (1957) และ Blake & Mouton (1964) นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของฉิมามล พองน้ำ (2558) การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงาน เป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และกัญจน์ณัฐ คังวิโรจน์ (2560) แบบของผู้นำ พฤติกรรมของ ผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ปัญหาปัจจัยด้านความเชื่อมั่นโดยมีทฤษฎี/แนวคิดของ Rotter (1967) และ Morgan & Hunt (1994) และ นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ วรณภา แก้ววิสัย (2558) การศึกษาผู้บริโภคส่วน ประสมการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของ นักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ศึกษาในกรณีนักท่องเที่ยวชาวไทยใน กรุงเทพมหานคร และ อนุชา อรุณทองวิไล (2557) ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความ เชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย ผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วย การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.4 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย แบบมุ่งเน้นงาน และแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้จะเป็นพนักงานองคักร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ซึ่งได้แก่

1.3.2.1 เขต พญาไท

1.3.2.2 เขต บางนา

1.3.2.3 เขต สาทร

1.3.2.4 เขต ห้วยขวาง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 100 คนจากแต่ละเขต จำนวน 4 เขต และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองคักร ในเขตกรุงเทพมหานคร วันที่ 15 ถึง วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2560 โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.3.3.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงาน

1.3.3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ

1.3.3.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล

1.3.3.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ แบบมุ่งงาน แบบมุ่งความสัมพันธ์

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

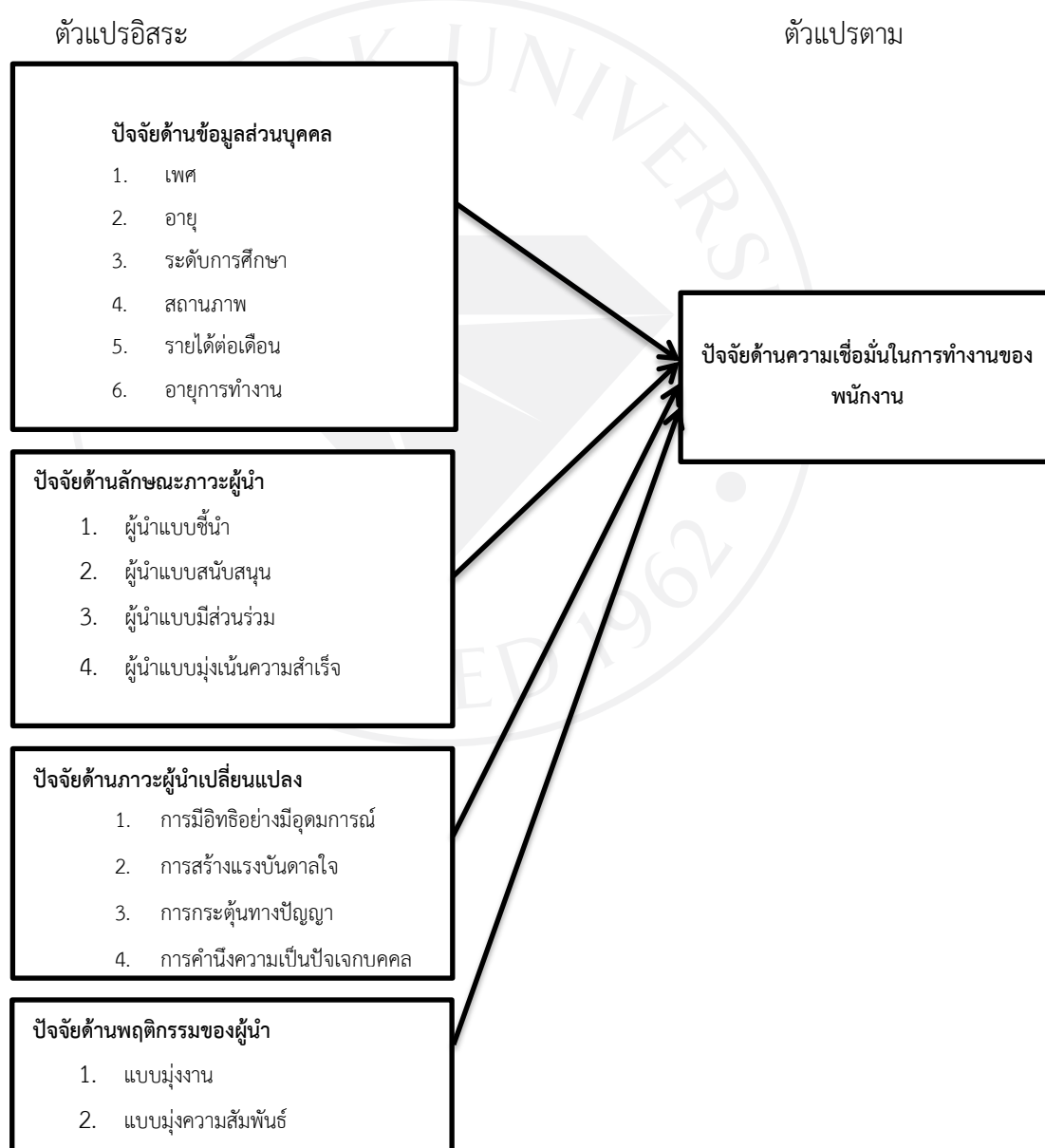
1.3.3.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของ พนักงาน

ทั้งนี้ จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อ ตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1 : กรอบแนวความคิดการวิจัย



1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1.5.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนอายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

1.5.1.2 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.5.1.4 อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.5.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.5.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.5.2.1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

1.5.2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5.2.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.6 นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงาน

1.6.2 พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานทั่วไปในส่วนภาคเอกชน ส่วนใหญ่

1.6.3 ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของตนหรือกลุ่มตนกระตุ้น ชี้นำ ผลักดัน ให้บุคคลอื่นหรือกลุ่มอื่น มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำสิ่งต่างๆ ตามต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย

1.6.4 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยการสร้างแรงบันดาลใจเพื่อเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและองค์กร อีกทั้งพัฒนาความสามารถของเพื่อนร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น

1.6.5 ความเชื่อมั่น หมายถึง ความคงเส้นคงวาของคะแนนในการวัดแต่ละครั้ง หรือกล่าวได้ว่า เครื่องมือนั้นวัดครั้งใดๆ ก็ได้ค่าเท่าเดิมไม่เปลี่ยนแปลง

1.6.6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ หมายถึง พนักงาน 4 เขต ได้แก่ เขตพญาไท เขตบางนา เขตสาทร เขตห้วยขวาง

1.6.7 กลุ่มประชากรที่ใช้ หมายถึง พนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของผู้ผู้นำ สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานในองค์กร

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงในการเป็นผู้ผู้นำที่ดี ตามที่พนักงานในองค์กรได้คาดหวังไว้

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างการเป็นผู้ผู้นำ ให้พนักงานได้มีความเชื่อมั่น

1.7.4 ผลการวิจัยนี้จะเป็แนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้ผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

บทที่ 2

การทบทวนเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะภาวะผู้นำ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำ
- 2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น

2.1 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการใช้งาน ซึ่ง Hanna & Wozniak (2001) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดใช้ในการพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความ ต้องการ ความชอบและ อัตราการในการใช้สินค้าของผู้บริโภค แนวคิดนี้ได้ตรงกับแนวคิดของ Swenson (2009) ซึ่งกล่าวว่า การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ลึกซึ้งนั้น จะสามารถเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการกำหนดเป้าหมาย ที่มีส่วนประกอบเหมือนกัน แยกออกมาจากตลาดใหญ่ที่ซึ่งเต็มไปด้วย ผู้บริโภคที่แตกต่างกัน เพื่อให้ธุรกิจ เน้นเฉพาะตลาดที่มีความเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการของตน โดยเรียกกลยุทธ์นี้ว่า การแบ่งส่วนการตลาด (Market Segmentation) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. อายุ เป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญมากในการศึกษา และวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุแสดงถึงวัยวุฒิของบุคคลเป็นเครื่องบ่งชี้ความสามารถ ในการทำความเข้าใจ การรับรู้ข่าวสารต่างๆ ได้มากน้อยแตกต่างกัน การมีประสบการณ์ใช้ชีวิตที่ผ่านมาต่างกัน และอายุยังเป็นเครื่องบ่งชี้ถึง ความสนใจในประเด็นต่างๆ เช่น การเตรียมตัวสร้างอนาคต ความสนุกสนาน เป็นต้น หรือกล่าวได้ว่า มีความต้องการและความสนใจในผลิตภัณฑ์โดยทั่วไปจะผันแปรไปตามอายุของผู้บริโภค ทำให้สินค้าหรือการบริการไม่สามารถ สอนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่แตกต่างกัน ให้มีความพอใจในระดับที่เหมือนกันได้

2. เพศ เป็นลักษณะทางประชากรที่บุคคลได้รับมาแต่กำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆ จะประกอบด้วย ประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีลักษณะพฤติกรรมที่ต่างกัน ทั้งด้านความคิด ความสนใจ ค่านิยม ทักษะหรือรูปแบบ การดำรงชีวิต และพฤติกรรมในการซื้อสินค้า ดังนั้นนักการตลาดต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อสามารถวางแผนการตลาดได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยสินค้าบางประเภท สามารถใช้เพศเป็นตัวกำหนดเป้าหมายเพื่ออ้างความชัดเจน เช่น ชุดชั้นใน เครื่องสำอาง เป็นต้น

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับที่ได้รับจากสถาบันการศึกษา การศึกษาแบ่งออกถึง ระดับความสามารถในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและอัตราการรู้หนังสือ ระดับการศึกษาสามารถทำให้บุคคล มีความรู้ ความคิด และความเข้าใจในสิ่งต่างๆได้อย่างลึกซึ้งและแตกต่างกันออกไป การศึกษายังช่วย เพิ่มศักยภาพของผู้บุคคลให้เพิ่มขึ้นแล้ว ยังทำให้เกิดความแตกต่างทาง ทักษะค่านิยม คุณธรรม ความคิดด้วยเช่นกัน และคนที่ได้รับการศึกษาที่ต่างกัน ระบบการศึกษาแตกต่าง สาขาวิชาที่แตกต่าง จึงทำให้ความรู้สึกรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกันอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาจึงเป็น ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้สาร

4. อาชีพ ลักษณะอาชีพ บ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ความสามารถและความสนใจ ในการเปิดรับ ข่าวสารเรื่องที่กลุ่มสนใจ เช่น กลุ่มนักกฎหมายก็จะสนใจในการเกี่ยวกับ การเมืองการ ปกครอง เป็นต้น ซึ่งบางกรณีคนที่มีความอาชีพอย่างหนึ่งไปรวมกับคนที่มีความอาชีพหนึ่งก็ได้ ซึ่งจะทำให้เกิด ความสนใจขยายเป็นวงกว้างออกไปได้

5. รายได้สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นเครื่องตัวบ่งชี้ของกลุ่มที่สนใจ รับรู้ข้อมูล ข่าวสารที่มีสถานะ ทางเศรษฐกิจและสังคมแตกต่างกัน ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ ครอบครัว และ รายได้ ของบุคคลแสดงถึง ศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจในการใช้จ่าย ผู้ที่มีสถานภาพ ทางเศรษฐกิจสูง จะมีโอกาสในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตัวเองได้ดีกว่าผู้มีสถานภาพ ทางเศรษฐกิจต่ำ ทำให้มีข้อกีดในการรับรู้แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของ จิตติมา สิ่งสม (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ในงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อและความตั้งใจซื้อฮาร์ดแวร์เทคโนโลยีต้าของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการซื้อและความตั้งใจซื้อฮาร์ดแวร์เทคโนโลยีต้าของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และประเภทของรถยนต์ ที่ส่งผลพฤติกรรมการซื้อและความสัมพันธ์ระหว่างส่วน ประสมการตลาด ในด้านฮาร์ดแวร์เทคโนโลยีต้า สถานที่จัดจำหน่าย ราคา และการส่งเสริมการขายต่างๆ กับพฤติกรรมการซื้อฮาร์ดแวร์เทคโนโลยีต้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริโภคที่อาศัยในเขต กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ผู้มีใบขับขี่รถยนต์ และผู้ใช้รถยนต์โดยด้า ทั้งเพศชายและเพศ

หญิงในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 28-37 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 25,000 บาท สถานภาพโสดใช้รถยนต์ประเภทรถยนต์ที่นั่งส่วนบุคคล ผู้บริโภคมีเพศ อายุ อาชีพ สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการซื้อในด้านค่าใช้จ่ายในการซื้ออะไหล่รถยนต์โดยแต่ละครั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ งานวิจัยของภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2559) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ในงานวิจัยเรื่องการศึกษปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านเว็บไซต์เครื่องพาดิซออิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE) งานวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์แตกต่างกัน แจกแบบสอบถามผ่านออนไลน์ให้กับผู้เช่าหรือประมูลพระเครื่อง จำนวน 403 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน พบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ต่างกันมีการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์แตกต่างกัน ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเช่าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะภาวะผู้นำ

ทฤษฎีแนวคิดของ Evans & House (1970) ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรลักษณะภาวะผู้นำ แบ่งประเภทภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง – เป้าหมาย (Path - Goal Theory of Leadership) ออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และ ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน

1. ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ (Directive Leadership) เป็นผู้นำที่กำหนดชี้ชัดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานตามคำสั่ง โดยการผู้นำจะเป็นผู้วางแผนงาน บอกวิธีการ กำหนดเวลาการทำงาน และ ภาวะเปรียบเทียบบังคับ ตามมาตรฐานการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2. ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership) เป็นผู้นำที่ให้การสนับสนุน ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเป็นมิตร ให้การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ ความสะดวกสบาย และความ ต้องการในฐานะความเป็นมนุษย์ มีการปฏิบัติอย่างเสมอภาค แสดงพฤติกรรมให้การสนับสนุนเป็น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3. ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative Leadership) เป็นผู้นำให้คำปรึกษา ตอบถาม ชี้แนะก่อนผู้ใต้บังคับบัญชาจะตัดสินใจ รวมทั้งการขอความคิดเห็นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการมี

ส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน รวมไปถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาทำให้งานออกมาถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

4. ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน (Achievement – Oriented Leadership) เป็นผู้นำที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนและท้าทาย มีการสร้างมาตรฐานด้านความเป็นเลิศ เน้นการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง รวมถึงการตั้งความคาดหวังให้ผู้ใต้บังคับบัญชา แสดงว่ามั่นใจจะสามารถปฏิบัติงานมีมาตรฐานได้อย่างสำเร็จ

แนวคิดนี้ตรงกับแนวคิดของ House & Mitchell (1974) ที่มีส่วนคล้ายคลึงกัน เกี่ยวกับแนวคิดภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย (Path - Goal Theory of Leadership) แนวคิดเบื้องต้นของทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย เป็นทฤษฎีเชิงสถานการณ์ที่พัฒนา (House & Mitchell, 1974) มีความเชื่อว่า ผู้นำจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่แต่ผู้ตามได้ โดยการเพิ่มจำนวนและชนิดของรางวัลตอบแทนที่ได้การทำงานนั้น และผู้นำยังสามารถสร้างแรงจูงใจด้วยการทำให้วิถีทาง ที่จะไปสู่เป้าหมายชัดเจนพอที่จะให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะทำสำเร็จ ด้วยวิธีการที่ผู้นำ คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สอนงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรค ทำให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ

องค์ประกอบสำคัญของทฤษฎีวิถีทาง-เป้าหมาย

1. พฤติกรรมผู้นำ (Leader Behaviors) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย
 - 1.1 ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (Supportive Leadership)
 - 1.2 ภาวะผู้นำแบบสั่งการ (Directive Leadership)
 - 1.3 ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ (Achievement –Oriented Leadership)
 - 1.4 ภาวะผู้นำแบบให้มีส่วนร่วม (Participative Leadership)
2. คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate Characteristics)
3. คุณลักษณะของงาน (Task Characteristics)
4. การจูงใจ (Motivation)

นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ ศิริภัทร ดุษฎีวัฒน์ (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำในงานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 360 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐานคือ Independent Samples t-test, One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Difference) และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคาร

ออมสิน สำนักงานใหญ่มีระดับความเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและ ภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ที่ระดับค่อนข้างต่ำในทุกด้านและเป็นไปในทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และงานวิจัยของมนันยา โชติวรรณ (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ในงานวิจัยเรื่องลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหา และความสน่าเชื่อถือด้วยวิธีของทาไร่ ยามาเน่กับพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.912 โดยแจกกับพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและ สถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของลักษณะภาวะผู้นำกับบรรยากาศการทำงานพบว่า ลักษณะภาวะผู้นำในองค์กรมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการทำงานโดยอิทธิพลภาวะผู้นำด้านความสามารถในการสื่อสารและจูงใจ ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานบรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง บรรยากาศที่เน้นความสำคัญต่อพนักงานและ บรรยากาศที่เน้นความสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย และลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย พบว่าลักษณะภาวะผู้นำด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาและ บรรยากาศที่เน้นความเป็นกันเอง ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต คลองเตย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย อิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้น ทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีทฤษฎีแนวคิดของ Burn (1985) และ Bass & Avolio (1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการมีอิทธิพลที่เปลี่ยนแปลงไปตามเจตคติของผู้นำที่มีต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยพยายามเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ ที่เรียกว่า “4I’s” (Four I’s)

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือการมีคุณลักษณะพิเศษ (Idealized Influence)

หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างที่ดี ทำในสิ่งที่ถูกต้อง มีคุณธรรม ศีลธรรมและจริยธรรม

สูง เป็นที่น่ายกย่อง เคารพนับถือ ไว้วางใจ และศรัทธา ทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน ผู้ตามมีประพฤติกรรมที่จะปฏิบัติตามเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดีและความมั่นใจของผู้ตามและมีความเป็นพวกเดียวกัน โดยมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายเดียวกัน

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation) หมายถึงการที่ผู้นำประพฤติไปในทางที่ทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจ โดยการท้าทายในเรื่องการงาน ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ตามให้มีชีวิตชีวา เกิดการกระตือรือร้น การมองโลกในแง่ดี และการแสดงความชัดเจนของผู้นำ ความต้องการและการอุทิศตนเพื่อที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) หมายถึงผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหรือในหน่วยงาน เพื่อทำให้ผู้ตามเกิดแนวคิดหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ เพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เป็นการเปลี่ยนกรอบแนว ริเริ่มแนวคิดใหม่ๆ กระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิด และเหตุผลที่แตกต่าง เพิ่มความท้าทาย พิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคใด สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามตระหนักถึงความสามารถของตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration) หมายถึง ผู้นำจะดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ มีผู้นำคอยเป็นที่ปรึกษาเพื่อความสัมพันธ์ การเติบโตของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ผู้นำต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ยอมรับความแตกต่าง ปฏิบัติต่อผู้ตามด้วยความเอาใจใส่ มอบหมายงานหรือเปิดโอกาสให้ผู้ตามให้แสดงความสามารถพิเศษได้อย่างเต็มที่

นอกจากนี้ มีงานวิจัยของวรารงครา กาญจนพาที (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง ในงานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร:กรณีศึกษารัฐบาลเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณลักษณะผู้ตาม ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กร และความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่มีต่อประสิทธิผลองค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างการในตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจำนวน 239 คน และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 3 คน โดยการสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง และด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลองค์กร มีค่าความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก ($r = 0.963$) ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01มีค่า

สัมประสิทธิ์ของตัวแปร (β) ภาวะผู้นำเชิงبارมี = 0.424 การสร้างแรงบันดาลใจ = -0.299 การกระตุ้นทางปัญญา = -0.123 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงพบว่า บทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสมปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และ เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในงานวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ด้านการสร้างบาร์มี ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นความคิดเห็น ด้านพิจารณาส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง 400 คน และใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายในเขต กรุงเทพมหานคร

2.4 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำ

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของผู้นำ ประกอบด้วย มุ่งสนใจการผลิตและมุ่งสนใจคนผลิตโดยมีทฤษฎี/แนวคิดของ Hemphill & Coons (1957) เป็นกลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ที่มีได้ค้นคว้ามิติพฤติกรรมของผู้นำอย่างกว้างขวาง ซึ่งวิจัยวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้นำสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ การมุ่งคน และการมุ่งงาน

1. การมุ่งคน (Consideration) หมายถึง การที่ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ด้านจิตใจของผู้ตามเป็นหลัก เช่น การดูแลเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม การปฏิบัติกับผู้ตามอย่างเสมอภาค ทำให้ผู้ตามรู้สึกเป็นมิตร ผู้นำประเภทนี้จะคำนึงถึงผู้ตามเป็นหลัก กับแนวคิดของ Blake & Mouton (1964) พฤติกรรมของผู้นำที่ดีที่สุดในตาข่ายการจัดการ ตาข่ายการจัดการ

2. การมุ่งงาน (Initiating) หมายถึง ผู้นำที่มุ่งกำกับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามได้ทำงานสำเร็จตามที่ผู้นำได้กำหนดตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น การวางแผน มาตรฐานการทำงาน หรือกฎระเบียบข้อบังคับ กำหนดบทบาทให้ผู้ตามอย่างชัดเจน เป็นต้น ผู้นำประเภทนี้จะคำนึงถึงตนเองและมุ่งงานเป็นหลัก

แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องจะประกอบไปด้วยพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติคือ

1. แบบมุ่งงาน (Task-Oriented/Authority Compliance) ผู้นำที่มุ่งเอาแต่งานเป็นหลัก มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ สนใจคนน้อยกว่างาน จะเป็นผู้นำกำหนดเป้าหมาย วางแผนงานและแนว

ทางการปฏิบัติงาน โดยการออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดเน้นผลผลิต ไม่สนใจสัมพันธ์ภาพของผู้ร่วมงาน

2. แบบมุ่งคนสูง (Country Club Management) ผู้นำเน้นความมีมนุษยสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้ตามในการทำงาน เพื่อให้ผู้ตามทำงานได้อย่างมีความสุข สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมมือกัน ไม่คำนึงถึงผลผลิตขององค์กร ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวใหญ่สร้างสภาพแวดล้อมและงานให้น่าอยู่ และมุ่งผลงานโดยไม่สร้างความกดดันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำให้เกิดความเครียด รู้สึกไม่อยากทำงาน สร้างความจงรักภักดีและเกิดความผูกพันกับองค์กรอีกด้วย

นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ ณิชามล พองน้ำ (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ในงานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย พบว่าปัจจัยตัวแปรพฤติกรรมผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบสอนงานให้การสนับสนุน

และ พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน และปัจจัยตัวแปรการทำงานเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน และความร่วมมือในทางขัดแย้งเชิงสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงาน

และ กัญจน์ณัฐ คงวิโรจน์ (2560) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ในงานวิจัยเรื่องแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีครอนบาร์คกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานจำนวน 30 คนพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ละแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำและ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.5 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่น

Rotter (1967) และ Morgan & Hunt (1994) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมั่น คือความไว้วางใจเป็นส่วนสำคัญสำหรับการกำหนดข้อผูกมัด บอกถึงปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าและองค์กร การแสดงภาพความเป็นจริงเมื่อบุคคลจำนวนหนึ่งเกิดความเชื่อมั่นโดยการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยน ความน่าเชื่อถือ (Reliability) และความซื่อสัตย์จริงใจ (Integrity) มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดขนานกับแนวคิดทางการตลาด นอกจากนั้น ความเชื่อมั่น คือ ความเต็มใจ และวางใจต่อหุ้นส่วนด้วย ความเชื่อมั่นมีแนวรอบคอบคิดว่า การรับรู้ของผู้บริโภคนั้นต่อมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรด้วย ความสนใจระหว่างการใช้บริการนั้นความเชื่อดังกล่าว ผู้บริโภคจะพิจารณาได้ เป็น 2 ทางเลือก คือความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์จริงใจ Morgan & Hunt (1994) ยังกล่าวอีกว่า ความเชื่อถือของอีกฝ่ายหนึ่งจะคงอยู่ ถ้าอีกฝ่ายให้ความมั่นใจในความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์อีกฝ่ายเช่นกัน เช่นเดียวกันแนวคิดดั้งเดิมของ Rotter (1967) ที่กล่าวไว้ว่า ความน่าเชื่อถือ คือการคาดหวังส่วนบุคคลต่อบุคคลอื่นที่สามารถให้ความไว้วางใจได้ ซึ่งนิยามข้างต้น ได้ให้ความสำคัญกับความมั่นใจเป็นอย่างมาก และมีข้อเสนอแนะในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อถือว่า ความเชื่อมั่นเป็นส่วนหนึ่งที่มีต่อองค์กร ว่าองค์กรนั้นที่ความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์และคุณธรรมสูง ประกอบกับการมีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกกับองค์กร ความน่าเชื่อถือเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญ ต่อการสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว ช่วยให้องค์มุ่งมั่นไปที่ผลลัพธ์ระยะยาว เมื่อมีความสัมพันธ์เกิดขึ้นทั้งสองฝ่าย จะทำให้มีการรับรู้หรือการเกิดเรื่องราว ความเชื่อถือกันอย่างลึกซึ้ง (Rotter, 1971) ดังนั้น บุคคลต่างๆ มีความของผันแปรไปตามความเชื่อมั่นซื่อสัตย์ ความไว้วางใจ เมื่อเกิดปฏิกริยาซ้ำๆ กับผู้ที่บุคคลนั้นได้รับ จากสิ่งที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับผู้ที่มีความซื่อสัตย์ มีหลักธรรมจะทำให้ผู้น้อยยอมรับ

นอกจากนี้ มีงานวิจัยของ วรณภา แก้ววิสัย (2558) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่นในงานวิจัยเรื่องผู้บริโภคส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ศึกษาในกรณีนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ ที่มีต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร และศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวเชิงผจญภัยในประเทศไทยในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของ ครอนบาร์กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.745 และแจกกับนักท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร 5 ย่านใจกลางเมือง ทั้งหมด 400 คน พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวได้ไม่ทุกปัจจัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลได้แก่ ด้านบุคลากร ด้าน

กระบวนการ และด้านกายภาพ ส่วนคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความเชื่อในการบริการของนักท่องเที่ยวในทุกปัจจัย และ อนุชา อรุณทองวิไล (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่นในงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในส่วนของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจในธุรกิจการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

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

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. เพศ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 2. อายุ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 3. ระดับการศึกษา | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 4. สถานภาพ | ระดับการวัดตัวแปรแบบ นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |
| 6. อายุการทำงาน | ระดับการวัดตัวแปรแบบ เรียงอันดับ (Ordinal Scale) |

3.1.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม และผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีระดับการวัดแบบ อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ แบบมุงงาน และ แบบมุงความสัมพันธ์ โดยมีระดับการวัดแบบ อินตรภาคชั้น(Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน โดยมีระดับการวัดแบบ
อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่น จะมีระดับการวัดดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
ระดับความคิดเห็นมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความเชื่อมั่น เป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบ
ความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษา ระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำ
แบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มี
สภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อ
ตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha
Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.982

ตารางที่ 3.1 : การวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ	10	0.929
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	11	0.953
ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ	12	0.954
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงาน	9	0.940
รวม	42	0.982

หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษา โดยจะทำการแจกในวันที่ 15 ถึง 31 มีนาคม พ.ศ. 2560

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้จะเป็นพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากมีจำนวนพนักงานองค์กรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างที่เป็นเขตในกรุงเทพมหานครแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็น โดยได้ทำฉลากที่มีชื่อเขตทั้งหมด 50 เขต ใส่ไว้ในกล่อง แล้วหยิบขึ้นมาจำนวน 4 เขต ใส่ไว้ในกล่อง แล้วหยิบขึ้นมาจำนวน 4 เขต ได้แก่

1. เขต พญาไท
2. เขต บางนา
3. เขต สาทร
4. เขต ห้วยขวาง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานองค์กร ทั้ง 4 เขต มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเขตละ 100 คนจากจำนวนทั้งหมด 4 เขต และจะทำการสุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองค์กร ระหว่างวันที่ 15 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน แบ่งเป็น

- 1.เขต พญาไท จำนวน 100 คน
2. เขต บางนา จำนวน 100 คน
3. เขต สาทร จำนวน 100 คน

4. เขต ห้วยขวาง จำนวน 100 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานองค์กร ที่จะทำการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ พนักงานองค์กร มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานองค์กร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรมีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

3.4.4 อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ด้าน แบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณสมบัติส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2-4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

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

ตารางที่ 4.1.1 : ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ – หญิง	248	62
2.อายุ- 21-30 ปี	210	52.5
3.ระดับการศึกษา – ปริญญาตรี	269	67.3
4.สถานภาพ –โสด	222	55.5
5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – 10,000 – 20,000 บาท	212	53
6.อายุการทำงาน – 1-3 ปี	151	37.8

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 มีสถานภาพโสด จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาทต่อ เดือน จำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และมีอายุการทำงานเป็นเวลา 1-3 ปี จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8

ตารางที่ 4.1.2 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ด้านผู้นำแบบสนับสนุน ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ

ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ผู้นำแบบชี้แนะ	3.99	.740	มาก
ผู้นำแบบสนับสนุน	3.90	.847	มาก
ผู้นำแบบมีส่วนร่วม	3.93	.854	มาก
ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ	3.97	.790	มาก
รวม	3.95	.748	มาก

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่า ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยด้านผู้นำแบบชี้แนะ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .740 ด้านผู้นำแบบสนับสนุน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .847 ด้านผู้นำแบบมีส่วนร่วม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .854 และ ด้านผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .790 ทั้งนี้ ผลรวมด้านลักษณะภาวะผู้นำในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .748

ตารางที่ 4.1.3 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	3.92	.762	มาก
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.92	.835	มาก
การกระตุ้นทางปัญญา	3.91	.815	มาก
การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	3.92	.783	มาก
รวม	3.92	.753	มาก

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่า ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .762 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835 ด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .815 และ ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .753 ทั้งนี้ผลรวมด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .753

ตารางที่ 4.1.4 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุงงาน ด้านแบบมุงความสัมพันธ์

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
แบบมุงงาน	3.93	.741	มาก
แบบมุงความสัมพันธ์	3.98	.753	มาก
รวม	3.96	.731	มาก

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่า ความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านแบบมุงงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .741 และด้านแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .731 ทั้งนี้ผลรวมด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .731

ตารางที่ 4.1.5 : ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงาน

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ความเชื่อมั่นในการทำงาน	3.95	.663	มาก
รวม	3.95	.663	มาก

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่าความคิดเห็นผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)

ตารางที่ 4.1.6 : เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

เพศ	n	$\bar{x}$	T	sig
1.ชาย	152	3.98	.543	.587
2.หญิง	248	3.94		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.1.6 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.1.7 : ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานในองค์กร
จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	sig
อายุ	399	1.896	.130
ระดับการศึกษา	399	.586	.624
สถานภาพ	399	.823	.440
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	399	.808	.490
อายุการทำงาน	399	.483	.748

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.1.7 สรุปได้ว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงานแตกต่างกันที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สมมุติฐานข้อที่ 2-4 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.1.8 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านลักษณะภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig.(P-Value)	ลำดับ
ผู้นำแบบชี้แนะ	.204	3.325	.001*	2
ผู้นำแบบสนับสนุน	.198	2.683	.008*	3
ผู้นำแบบมีส่วนร่วม	.086	1.354	.176	-
ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ	.337	4.933	.000*	1

$$R^2 = .595 \text{ F-value} = 144.789, n=400, p\text{-value}=0.05^*$$

จากตารางที่ 4.1.8 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 59.5 โดยมีปัจจัยด้านผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จมีอิทธิพลร้อยละ 33.7 ผู้นำแบบชี้แนะ ร้อยละ 20.4 ผู้นำแบบสนับสนุน ร้อยละ 19.8 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.1.9 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	สัมประสิทธิ์การถดถอย(BETA)	ค่า t	Sig.(P-Value)	ลำดับ
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.341	5.026	.000*	2
การสร้างแรงบันดาลใจ	.609	23.816	.000*	1
การกระตุ้นทางปัญญา	.250	4.136	.000*	4
การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	.292	4.623	.000*	3

$$R^2 = .690 \text{ F-value} = 219.526, n=400, p\text{-value} = 0.05^*$$

จากตารางที่ 4.2.0 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 69 โดยมีปัจจัยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลร้อยละ 34.1 การสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลร้อยละ 60.9 การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพล ร้อยละ 29.2 และ การกระตุ้นทางปัญญาร้อยละ 25 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

4.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำ ด้าน แบบมุ่งเน้นงาน แบบ มุ่งเน้นความสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขต

กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2.0 : ตารางแสดงความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านพฤติกรรมของผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (BETA)	ค่า t	Sig.(P-Value)	ลำดับ
แบบมุ่งงาน	.329	5.145	.000*	2
แบบมุ่งความสัมพันธ์	.529	8.287	.000*	1

$R^2 = .703$ F-value = 468.973, n=400, p-value = 0.05*

จากตารางที่ 4.2.0 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 70.3 โดยมีปัจจัยแบบมุ่งความสัมพันธ์มีอิทธิพลร้อยละ 52.9 และ แบบมุ่งงานมีอิทธิพลร้อยละ 32.9 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วนดังนี้

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

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 52.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 67.3 มีสภาพภาพโสด ร้อยละ 55.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 53 มีอายุการทำงาน 1-3 ปี ร้อยละ 37.8 ปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้แนะ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.99 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .740 ปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .762 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835 ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .783 ปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำด้านแบบมุ่งความสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .753 และปัจจัยความเชื่อมั่นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.95 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .663

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อายุการทำงาน แตกต่างกันที่ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของ พนักงานองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน ในเขตกรุงเทพมหานครปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน และผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของ พนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร และผู้นำแบบมีส่วนร่วมไม่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานครปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านมีอิทธิพล อย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจก บุคคล มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัย พฤติกรรมของผู้นำ ด้านแบบมุ่งเน้นงาน และ ผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นใน การทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดย จะอธิบายตามสมมุติฐานดังนี้

5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของ พนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการ ทำงาน ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Hanna & Wozniak (2001) ได้ให้ความหมายของ ลักษณะทาง ประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนาและเชื้อชาติ ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาด ใช้ในการพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วน ตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบและ อัตราการใน การใช้สินค้าของผู้บริโภค แนวคิดนี้ได้ตรงกับแนวคิดของ Swenson (2009) ซึ่งกล่าวว่า การศึกษา ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ลึกซึ้งขึ้น จะสามารถเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการกำหนด เป้าหมาย ที่มีส่วนประกอบเหมือนกัน แยกออกมาจากตลาดใหญ่ที่ซึ่งเต็มไปด้วย ผู้บริโภคที่แตกต่างกัน เพื่อให้ธุรกิจ เน้นเฉพาะตลาดที่มีความเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการของตน โดยเรียกกลยุทธ์นี้ว่า การแบ่งส่วนการตลาด (Market Segmentation) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษา งานวิจัยในครั้งนี้ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของจิตติมา สิ่งสม (2555) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อและความตั้งใจซื้อซ้ำอะไหล่ รถยนต์แท็กซี่โดยตัวของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร และ ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร (2559) การศึกษา

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์เครื่องพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหรือประมวลผลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE)

5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน และผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีแนวคิดของ Evans & House (1970) ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรลักษณะภาวะผู้นำ แบ่งประเภทภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย (Path - Goal Theory of Leadership) ออกเป็น 4 ประเภท ประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบชี้แนะ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน และ House & Mitchell (1974) ที่มีส่วนคล้ายคลึงกัน เกี่ยวกับแนวคิดภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย (Path - Goal Theory of Leadership) แนวคิดเบื้องต้นของทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย เป็นทฤษฎีเชิงสถานการณ์ที่พัฒนา (House & Mitchell, 1974) มีความเชื่อว่า ผู้นำจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่แต่ผู้ตามได้ โดยการเพิ่มจำนวนและชนิดของรางวัลตอบแทนที่ได้การทำงานนั้น และผู้นำยังสามารถสร้างแรงจูงใจด้วยการทำให้วิถีทาง ที่จะไปสู่เป้าหมายชัดเจนพอที่จะให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะทำสำเร็จ ด้วยวิธีการที่ผู้นำ คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สอนงานและแก้ไขปัญหาลดอุปสรรค ทำให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของของศิริภัทร ดุษฎีวัฒน์ (2555) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ในงานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และงานวิจัยของ มนันยา โชติวรรณ (2557) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ในงานวิจัยเรื่อง ลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต คลองเตย

5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดและทฤษฎีของของ Burn (1985) และ Bass & Avolio (1994) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการมีอิทธิพลที่เปลี่ยนแปลงไปตามเจตคติของผู้นำที่มีต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยพยายามเปลี่ยนแปลงและพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ ที่เรียกว่า

“4l’s” (Four l’s) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรจนา กาญจนพาที (2556) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในงานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพองค์กร:กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และงานวิจัยของ เกตุศิริินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในงานวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

5.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 4 อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำแบบมุ่งเน้นงานและ ผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดและทฤษฎีของ Hemphill & Coons (1957) เป็นกลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ที่ได้ค้นคว้ามิติพฤติกรรมของผู้นำอย่างกว้างขวาง ซึ่งวิจัยวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้นำสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ การมุ่งคนและมุ่งงาน Blake & Mouton (1964) พฤติกรรมของผู้นำที่ดีที่สุดในตาข่ายการจัดการ ตาข่ายการจัดการจะประกอบไปด้วยพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติ แบบมุ่งงาน คือ ผู้นำที่มุ่งเอาแต่งานเป็นหลัก มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ สนใจคนน้อยกว่างาน และมุ่งคนสูง คือผู้นำเน้นความมีมนุษยสัมพันธ์ และความพึงพอใจของผู้ตามในการทำงาน เพื่อให้ผู้ตามทำงานได้อย่างมีความสุข และการมุ่งงาน ลักษณะองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมของผู้นำทั้ง 2 มิติ ผู้นำที่มุ่งคนนั้น ผู้ตามรู้สึกได้รับความเป็นมิตร อบอุ่น ความเชื่อถือ วางไว้วางใจและรู้สึกพึงพอใจมากกว่า และมีความเคารพที่แตกต่างจากผู้นำที่มุ่งงานเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์เฉพาะบทบาทและหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กร มีการสื่อสารกันเฉพาะงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชามล พองน้ำ (2558) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และ กัญจน์ ญักษ์ คงวิโรจน์ (2560) ที่ได้ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 จากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้แนะ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ พบว่าลักษณะภาวะผู้นำแบบสนับสนุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานระหว่างผู้นำและคนในองค์กร โดยผู้นำอาจจะเพิ่มความใส่ใจในความเป็นอยู่หรือความต้องการในด้านต่างๆของทุกในองค์กร ให้ความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึ่งคอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เสนอความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

5.3.1.2 จากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่าด้านการกระตุ้นทางปัญญา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้นำควรหาความรู้ ความคิด แนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ช่วยกระตุ้นเสริมสร้างทางปัญญา สามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น พร้อมทั้งจะเผชิญหน้ากับปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ

5.3.2 การเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

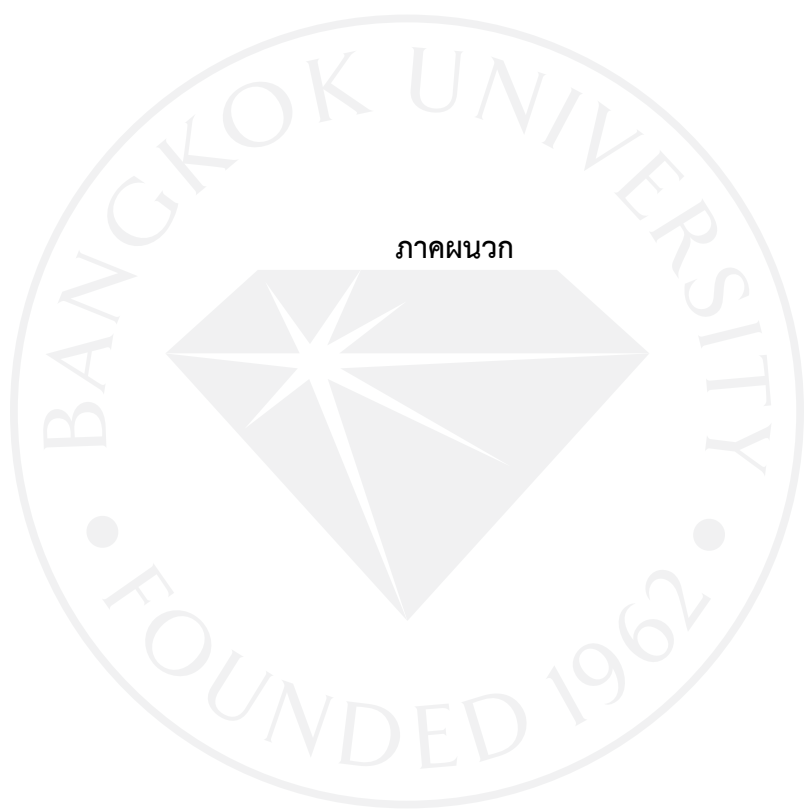
5.3.2.1 จากการศึกษาครั้งนี้ ได้การศึกษาเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกัน ควรมีการศึกษาสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับตัวแปร อื่นๆ เช่น ความพึงพอใจทำงาน ความภักดี เป็นต้น เพื่อได้ทราบถึงปัญหาที่มีอยู่ในองค์กรมากขึ้น

5.3.2.2 จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ด้านประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานในองค์กร แนะนำให้มีการเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความต้องการและระดับความคิดเห็นของพนักงานในองค์กรในแง่มุมอื่นๆเพิ่มขึ้น

บรรณานุกรม

- กัญจน์ณัฐ คงวิโรจน์. (2560). แบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกตุศิริพันธ์ เพ็ชรบูรณ์. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรม องค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิตติมา สิ่งสม. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อและความตั้งใจซื้อซ้ำอะไหล่รถยนต์แท้ โตโยต้าของผู้ใช้ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฉิชามล พองน้ำ. (2558). การศึกษาคูณลักษณะส่วนบุคคลพฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นราวิทย์ นาควิเวก. (2557). บทบาทของหัวหน้างานที่องค์กรคาดหวัง. สืบค้นจาก http://nnarawit.blogspot.com/2014/06/blog-post_10.html
- ประคัลภ์ ปันทพลังกูร. (2554). การสร้างความน่าเชื่อถือแบบง่ายๆ. สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com>
- ปิยนท์ อาภาสกุลเดช. (2554). ปัจจัยทางด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการเลือกซื้อไม้แปดมินตันของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรหมชา โพธิ์นิยม. (2557). ปัจจัยที่ต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้โดยสารที่ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยรังสิต.
- ภัทรดนัย พิริยะธนภัทร. (2559). การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยด้านเว็บไซต์เครื่องพาณิชยอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าหรือประมูลพระเครื่องออนไลน์ (E-COMMERCE). การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มนันยา โชติวรรณ. (2559). การศึกษาลักษณะภาวะผู้นำ และบรรยากาศในการทำงานของผู้นำ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตคลองเตย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วรรณภา แก้ววิสัย. (2558). *การศึกษาผู้บริโภครส่วนประสมทางการตลาดบริการ และคุณภาพการ ให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ศึกษาในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริภัทร ดุษฎีวัฒน์. (2555). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2554). *การบริหารแบบให้พนักงานมีส่วนร่วม*. สืบค้นจาก <http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2011/10/06/entry-5>
- เอกณรงค์ วรสีหะ. (2558). *ภาวะผู้นำ(Leadership)*. สืบค้นจาก http://www.teacher.ssru.ac.th/ekgnarong_vo/pluginfile.php
- GotoKnow. (2555). *การศึกษาภาวะผู้นำตามแนวตาข่ายการจัดการ (The Managerial Grid)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/376990>
- Ratnaree. (2011). *Leadership and team*. Retrieved from <https://ratnaree.wordpress.com/2011/12/13/ทฤษฎีภาวะผู้นำ-2/>



ภาคผนวก



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของ

ผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นและจะถูกเก็บเป็นความลับดังนั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านช่วยตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและครบทุกข้อ และขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ ที่นี้

แบบสอบถามประกอบประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ (ปี)

☐ ต่ำกว่า20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31-40 ปี ☐ 41ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. สถานภาพ

☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. รายได้/ต่อเดือน

☐ น้อยกว่า10,000 บาท ☐ 10,000-20,000 บาท ☐ 20,001-30,000 บาท

☐ 30,001-40,00 บาทขึ้นไป

6.อายุการทำงาน

☐ น้อยกว่า1 ปี ☐ 1-3ปี ☐ 4-6 ปี ☐ 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัย

ด้านลักษณะภาวะผู้นำ

ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. ผู้นำแบบชี้นำ					
1.1 หัวหน้าของท่านมีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน					
1.2 หัวหน้าของท่านสามารถจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย					
1.3 หัวหน้าของท่านมีการวางแผน กำหนดระยะเวลาในการทำงานไว้อย่างชัดเจน และปฏิบัติตามที่กำหนดไว้					
2. ผู้นำแบบสนับสนุน					
2.1 หัวหน้าของท่านทำให้ผู้ร่วมงานเกิดการเกิดความสบายใจ และไว้วางใจในการทำงาน					
2.2 หัวหน้าของท่านมีการปฏิบัติระหว่างผู้ร่วมงานด้วยกันอย่างเสมอภาค					
2.3 หัวหน้าของท่านทราบถึงความต้องการของผู้ร่วมงาน					
3. ผู้นำแบบมีส่วนร่วม					
3.1 หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นก่อนตัดสินใจ					
3.2 หัวหน้าของท่านยอมรับข้อเสนอแนะของผู้ร่วมงานก่อนตัดสินใจ					

ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
4. ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ					
4.1 หัวหน้าของท่านมีการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
4.2 หัวหน้าของท่านได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของตนเองบ่อยๆ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์					
1.1 หัวหน้าของท่านสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ในการทำงานได้อย่างชัดเจน					
1.2 หัวหน้าของท่านใช้หลักคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงานไม่ใช้อำนาจที่มีอยู่เพื่อผลประโยชน์แก่ส่วนตน					
1.3 หัวหน้าของท่านปฏิบัติตนเป็นที่น่าชื่นชม น่าเคารพนับถือ และศรัทธาแก่ผู้ร่วมงานและบุคคลคนทั่วไป					
2. การสร้างแรงบันดาลใจ					
2.1 หัวหน้าของท่านสร้างแรงจูงใจ ทำให้ท่านเกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน					

ปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2. การสร้างแรงบันดาลใจ					
2.2 หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่าน ร่วมสร้างวิสัยทัศน์ที่มีความเป็นไปได้ ในการทำงาน					
2.3 หัวหน้าของท่านให้ขวัญและกำลังใจแก่ท่านอย่างสม่ำเสมอ					
3. การกระตุ้นทางปัญญา					
3.1 หัวหน้าของท่านส่งเสริมและให้โอกาสท่านได้แสดงความคิดเห็น มุมมองในด้านการบริหารและการปฏิบัติงานต่างๆในองค์กร					
3.2 หัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พิจารณาปัญหาพร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขอยู่เสมอ					
4. การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล					
4.1 หัวหน้าของท่านกล่าวคำยกย่อง ชมเชยในสามารถของท่าน เมื่อท่านปฏิบัติงานเป็นผลสำเร็จ					
4.2 หัวหน้าของท่านปฏิบัติต่อท่าน โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความแตกต่างระหว่างบุคคล					
4.3 หัวหน้าของท่านเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้นำ

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัย

ด้านพฤติกรรมของผู้นำ

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1. แบบมุ่งงาน					
1.1 หัวหน้าของท่านกำกับดูแลการจัดระบบการทำงานให้มีการวางแผน วางเป้าหมายของงาน อย่างรอบคอบ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
1.2 หัวหน้าของท่านมีการกำกับดูแลปฏิบัติงานแต่ละงาน ให้บรรลุตามเวลาและวัตถุประสงค์ บริหารเวลาได้อย่างเหมาะสมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
1.3 หัวหน้าของท่านให้เวลากับงานที่มีการเริ่มต้นการปฏิบัติงาน					
1.4 หัวหน้าของท่านนำความคิดใหม่ๆ มาปรึกษาหารืออยู่เสมอ					
1.5 หัวหน้าของท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด					
2. แบบมุ่งความสัมพันธ์					
2.1 หัวหน้าของท่านยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในการปฏิบัติงาน					
2.2 หัวหน้าของท่านยินดีกับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
2.3 หัวหน้าของท่านแสดงตนเป็นมิตรต่อบุคลากรทุกระดับ ถูกต้องกับกาลเทศะ					

ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
2. แบบมุ่งความสัมพันธ์					
2.4 หัวหน้าของท่านสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร					
2.5 หัวหน้าของท่านมีความจริงใจต่อบุคลากร					
2.6 หัวหน้าของท่านให้กำลังใจและคำแนะนำแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน					
2.7 หัวหน้าของท่านจัดให้มีสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเกี่ยวกับปัจจัยความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

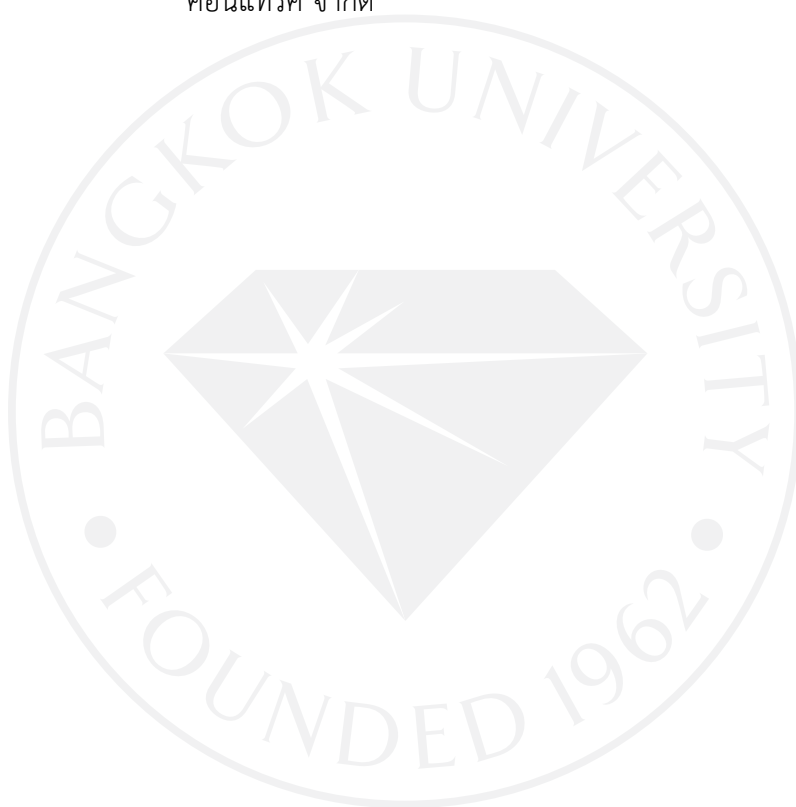
ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน	ระดับความความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากการตัดสินใจเรื่องเกี่ยวกับธุรกิจอย่างเป็นธรรม					
2.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากความสามารถเฉพาะทางในการทำงานสำคัญตามหน้าที่					
3.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากความสามารถในการตัดสินใจอย่างครบรอบเกี่ยวกับงานของผู้บังคับบัญชา					

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน	ระดับความความเชื่อมั่นในการทำงาน ของพนักงาน				
	5 มาก ที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
4.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจาก ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระดับที่พอใจ					
5.ระดับความความเชื่อมั่น ที่เกิดจากความยุติธรรมในการประเมินผลปฏิบัติงาน					
6.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากการปฏิบัติตามแบบอย่างที่ดีในการทำงาน					
7.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากความ สามารถให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานในการทำงานร่วมกันได้					
8.ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากความเคารพต่อความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน					
9. ระดับความความเชื่อมั่นที่เกิดจากการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องไว้เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวมัทรี บุญเจริญ
อีเมล	matsee.boon@bumail.net
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ 2555
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2558-2559 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัท จีเอสอี คอเปอร์เรชั่น จำกัด ปี 2559-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ฝ่ายตรวจสอบ บริษัท ซีพีเอ็มซิสเต็ม แอนด์ซัน คอนแทรค จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 20 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [REDACTED] อยู่บ้านเลขที่ 158 หมู่ที่ 9

ซอย - ถนน - ตำบล/แขวง บ้านปรก

อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด สมุทรสงคราม รหัสไปรษณีย์ 75000

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7590200965

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะ: ผู้นำ ตามผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ พฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้จะเรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
()

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมล่าวลัย)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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