

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Motivation Factors Quality of Work Life and Leadership
Affect the Engagement of SME Service Level Employees in Bangkok



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Motivation Factors Quality of Work Life and Leadership Affect the
Engagement of SME Service Level Employees in Bangkok



BANGKOK
UNIVERSITY
ลิโทมิง
THE CREATIVE UNIVERSITY

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2565

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพัน
ของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ลี เหมิง



ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปังฉิมสวัสดิ์

BANGKOK
UNIVERSITY

THE CREATIVE UNIVERSITY

ลี เหมิง. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2567, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับ
บริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร (57 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความ
ผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัย
ด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขต
กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับ
บริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทนำเที่ยวในกลุ่มธุรกิจ
SME ด้านบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้
ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Google Form) สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา
คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความถดถอย
เชิงพหุ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจมีอิทธิพลร้อยละ 53.8 โดยด้านการได้รับการยอมรับ
นับถือ ด้านคุณลักษณะงานที่ทำ และด้านความสำเร็จส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
ระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ปัจจัย
ด้านคุณภาพชีวิตทำงานมีอิทธิพลร้อยละ 62 โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย
และด้านการเติบโตก้าวหน้าส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพ
มหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพลร้อยละ 69.8
โดยการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญาส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน
ระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยแรงจูงใจ, คุณภาพชีวิตทำงาน, ภาวะผู้นำ

Meng, L. Master of Business Administration, January 2024, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Motivation Factors Quality of Work Life and Leadership Affect the Engagement of SME Service Level Employees in Bangkok (57 pp.)

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

ABSTRACT

The objectives of the study are as follows: 1) To study the motivation factors affecting engagement of service level employees of SME businesses in Bangkok, 2) to study the quality of working life affecting engagement of service level employees of SME businesses in Bangkok, and 3) to study the leadership that affecting engagement of service level employees of SME businesses In Bangkok. The sample group consisted of 200 employees of travel agencies in the service SME business group in Bangkok, randomly selected as random samples. The tool used in the research was a questionnaire SET (Google Form). The basic statistics used in the research were descriptive statistics, namely percentage, mean and standard deviation, and the inferential statistics was multiple regression analysis. The results of the study found that 1) the motivation factors had an influence of 53.8% in aspects of being accepted and respected, characteristics of work performed, and work achievement affected engagement of service level employees of SME businesses In Bangkok at the statistically significant level of 0.05, 2) the quality of working life factors had an influence of 62%. in aspects of a good and safe working environment, and the work promotion affected engagement of service level employees of SME businesses In Bangkok at the statistically significant level of 0.05, and 3) the leadership had an influence of 69.8 % in aspects of considering individuality and intellectual stimulation affected engagement of service level employees of SME businesses In Bangkok at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: Motivation Factors, Quality of Work Life, Leadership

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วงครบถ้วนสมบูรณ์ ได้รับความช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์ ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้ให้ความรู้ อธิบายแนวทาง และให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำการวิจัยฉบับนี้ให้ถูกต้องและเหมาะสม และให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาอันเกิดตลอดการจัดทำการวิจัยตลอดทั้งตรวจทานความถูกต้องตลอดระยะเวลาการดำเนินงานวิจัย ขอขอบพระคุณสำหรับความกรุณา ความเอาใจใส่ และการสนับสนุนตลอดการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรุ่งอรุณ กล่ำศรี เปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนและคอยช่วยเหลือคอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจเสมอมาซึ่งถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวิจัยครั้งนี้

หากงานวิจัยเล่มนี้มีความผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยเล่มนี้จะสามารถสร้างคุณค่า และคุณประโยชน์ไม่มากนักน้อยสำหรับผู้สนใจ หรือต้องการศึกษาหาความรู้จากการทำวิจัยเล่มนี้

BANGKOK
UNIVERSITY
THE CREATIVE UNIVERSITY

ลี เหมิง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีทางสถิติ	9
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	
2.1 ประวัติและความเป็นมาร้านกาแฟธุรกิจ SME	13
2.2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยแรงจูงใจ	14
2.3 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิตทำงาน	17
2.4 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านภาวะผู้นำ	20
2.5 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	25
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 สมมติฐานการวิจัย	29
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	31
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 การอภิปรายผล	38
5.2 ข้อเสนอแนะ	43
บรรณานุกรม	45
ภาคผนวก	50
ประวัติผู้เขียน	57



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha Analysis Test)	28
ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร	32
ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร	33
ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร	34
ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร	35
ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)	36
ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของด้านคุณภาพชีวิตทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)	36
ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของผลกระทบด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร (Multiple Regression Analysis)	37

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

หน้า
8



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ประเทศไทยเป็นสถานที่ที่มีสภาพการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่หลากหลายและมีโอกาสทางธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรม ในฐานะศูนย์กลางทางการเมือง เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของประเทศไทย กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีชีวิตชีวาด้วยวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจำนวนมากที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างงาน ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ และตอบสนองความต้องการของตลาดที่ได้สังเกตได้ธุรกิจ SME (Small and Medium-sized Enterprises) วิสาหกิจขนาดกลางและย่อมมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่งปี พ.ศ. 2565 ประเทศไทยมีผู้ประกอบการ SME ประมาณ 3.1 ล้านราย ขณะที่ GDP ของประเทศอยู่ที่ร้อยละ 34 และ SME ที่อยู่ในระบบมีการจ้างงานสูงถึงร้อยละ 85 ขณะเดียวกัน สสว. ได้ตั้งเป้าหมายระยะใกล้ต้องการเพิ่มสัดส่วนมูลค่าทางเศรษฐกิจที่มาจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายได้อีก 50 ของ GDP รวมของประเทศ แสดงให้เห็นได้ว่ารายได้ของประเทศไทย และการจ้างงานในตลาดงานของไทยส่วนใหญ่แล้วเกิดจากกลุ่มธุรกิจเหล่านี้ และที่ให้สังเกตธุรกิจด้านหนึ่งเป็นภาคการท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญของการสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจไทย หลังโควิด-19 ผ่านไป บริษัทนำเที่ยวหลายบริษัทกลับมาดำเนินธุรกิจได้อีกครั้ง ทำให้ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลับคืนสู่ระดับก่อนเกิดโรคระบาดได้อย่างรวดเร็ว (SME One, 2563)

จากการรายงานของ นายอนุชา บูรพชัยศรี รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายการเมือง ปฏิบัติหน้าที่โฆษกประจำสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวว่า ตามที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้เผยแพร่รวมการท่องเที่ยวของไทยในช่วงไตรมาสที่ 1 ปี พ.ศ. 2566 มีทิศทางการฟื้นตัวเร็วกว่าที่ประเมินไว้ค่อนข้างมาก โดยในเดือนมกราคม ปี พ.ศ. 2566 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไทยจำนวน 2.14 ล้านคน ขยายตัว ร้อยละ 1,502.76 จะเห็นได้ว่าเศรษฐกิจกำลังฟื้นตัวและมีคู่แข่งในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นจำนวนมาก เป็นที่รู้กันดีในแวดวงธุรกิจ ถึงการแข่งขันด้านประสิทธิภาพการทำงานที่มีแนวโน้มสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ส่งผลให้องค์กรต้องเริ่มหันมาให้ความสำคัญกับศักยภาพการทำงานของบุคลากร อันเป็นแรงงานหลักที่ช่วยผลักดันให้ธุรกิจเติบโตกันให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับธุรกิจ SME ที่มีอัตราการแข่งขันและการเติบโตเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ (“ททท. คาด ปีนี้ ไทยมีลูนนักท่องเที่ยว”, 2566)

ในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมบริการ ผู้ประกอบการต้องเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ หนึ่งในนั้นคือความผูกพันของพนักงาน และในอุตสาหกรรมการเดินทาง ประสบการณ์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง พนักงานขาดการมีส่วนร่วมและไม่เต็มใจที่จะพยายามเป็นพิเศษเพื่อ

ให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ความพึงพอใจของลูกค้าลดลง ส่งผลต่อชื่อเสียงและผล การดำเนินงานของบริษัท บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บริการที่ ครอบคลุม การขาดการมีส่วนร่วมของพนักงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้เกิดปัญหาในการ ทำงานร่วมกันและมีอุปสรรคในการทำงานที่เกิดจากการสื่อสาร ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม พบว่าผู้จัดการส่วนใหญ่ขาดความรู้ด้านการจัดการและไม่เข้าใจความคิดของพนักงานสั่งงานให้ พนักงานทำแล้วรอพนักงานทำงานให้เสร็จกระบวนการแบบนี้ทำให้พนักงานขาดความกระตือรือร้น และอีกอย่างคือพนักงานมีรายได้เท่ากันไม่ว่าจะทำมากหรือน้อยก็ตามซึ่งทำให้พนักงานรู้สึกไม่สมดุล และไม่สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพได้ จึงได้ส่งผลให้ลูกค้าเกิด ความไม่พอใจในการได้รับบริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงรวมถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน ของบริษัท ผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงาน มีแผนในการส่งเสริมและสนับสนุน เช่นเดียวกัน โดยปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตการทำงาน และภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยหลักที่กำหนดความ ผูกพันของพนักงานระดับบริการ

จากปัญหาที่เกิดขึ้นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ คุณภาพชีวิตการทำงานและความ เป็นผู้นำมีผลต่อความผูกพันของพนักงานในระดับบริการ การศึกษาจะดำเนินการโดยใช้ชุมชนธุรกิจ SME ในกรุงเทพมหานคร นักวิจัยพิจารณาการมีส่วนร่วมของพนักงานในระดับการบริการ ใน สภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการมุ่งเน้นไปที่ประเด็น ต่อไปนี้

1) ด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ การได้รับ ความสำเร็จ

จากปัญหานี้จึงมีแนวคิดและทฤษฎีแนวคิดของ โกลม บั้วพรม (2553) ซึ่งระบุว่า การสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจเป็นหน้าที่สำคัญของผู้จัดการที่ต้องบริหารจัดการและ กระตุ้นในองค์กร เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร เพราะแรงจูงใจจะช่วยตอบสนอง ความต้องการของพนักงานในองค์กร จะสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ทำให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น บรรยายโดยแนวคิดของ Herzberg, Mausner & Snyderman (1959) ที่ให้ความหมายว่า ปัจจัย แรงจูงใจการจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเชื่อมโยงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล กับสาเหตุของแรงจูงใจในที่ทำงาน ทฤษฎีลำดับขั้นสูงเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่องานที่ทำสูง กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ประการ โดยมี (1) ความสำเร็จ (2) ได้รับความเคารพ (3) ลักษณะงาน (4) ความรับผิดชอบ (5) ความเติบโต ทั้ง 5 วั นี้เป็นสิ่งที่ทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดทัศนคติที่ดีต่องานด้วย (สุชาร์ตัน บุญอยู่, 2554) กล่าว ว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นกระบวนการที่มาจากกระตุ้นแต่ละบุคคล ให้เกิดพฤติกรรมและการกระทำ ด้วยความทุ่มเทและเต็มใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ของ Maslow (1954) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง จะไม่เป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีลำดับความสำคัญตามลำดับชั้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนอง ความต้องการระดับสูงจะยังคงต้องการการตอบสนองต่อไป ตามทฤษฎีของ Maslow (1954) ลำดับชั้นความต้องการมีไว้ 5 ชั้น จากต่ำไปสูง บุคลากรหรือพนักงานไว้ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของศิริกัญญา ลลิตวสุภิญโญ, ھرรษา คล้ายจันทร์พงษ์ และ วิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสุนน มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก ฐิตาภักดิ์ ทูทุมมา (2563) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่าย บิวตี้แอนด์เซลล์ กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด ถนนพวงศ จิตติธรรณันท์ (2565) การศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ จันทร์จิรา ดุษฎี, ฤชิต วงษ์เล็ก และภูวกร อนันตรักษ์ (2566) การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอปซี จำกัด รัชชชัย แจ้งเจริญ (2563) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกลุ่มเจนเอเรชั่น วายของบริษัท อสังหาริมทรัพย์ จำกัด (มหาชน)

2) ปัญหาด้านคุณภาพชีวิตทำงานประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ด้านการเติบโตก้าวหน้า

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิดของ วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัชรมน สุริโย, เกล็ดดาว ลิมปิศิลป์ และพัชรา ยัมศรวล (2552) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตการทำงานคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคคลซึ่งจะส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในชีวิต เพราะได้รับการตอบสนองด้านความต้องการพื้นฐานและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคลต่อไป และแนวคิดของ Bruce & Blackburn (1992 อ้างใน ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีดังนี้ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สถานที่ทำงานปลอดภัย การสร้างศักยภาพโดยแสวงหา แนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน ความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาความรู้ การบูรณาการทางสังคม คือ มี โอกาสเกิดการปฏิสัมพันธ์ของพนักงานและผู้บริหาร พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่โดยลักษณะไม่เครียด การได้มีเวลา ว่างอย่างเหมาะสม และการได้รับการยอมรับทางสังคม เช่นเดียวกับแนวคิดของ Walton (1973 อ้างใน รัชพล บุญอนเนกวัฒนา, 2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เป็นเรื่องของ สภาพแวดล้อม และสังคม อันส่งผลทำให้เกิดการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองต่อความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรในการทำงาน โดยสามารถกำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการ

ทำงานได้ 8 ดังนี้ คือ ด้านค่ารายได้ที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัย ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการได้พัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม คือ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนทำงานด้วยกัน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน และแนวคิดของ Dessler (1991 อ้างใน ธรรีวุฒิ ตริประสิทธิ์ชัย, 2557) กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีไว้ดังนี้ คือ คุณค่าของงานที่ทำ สภาพการทำงานที่มั่นคง ผลประโยชน์และค่าตอบแทน และความมั่นคงในการทำงาน มีการควบคุมอย่างเหมาะสม ได้รู้ถึงผลการดำเนินงาน มีโอกาสได้เรียนรู้และก้าวหน้า มีโอกาสได้รับความดี สภาพสังคมที่ดี และมีความยุติธรรมทางสังคม

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ วัชรุม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมฮอเลียอินน์ สีลม วีรินทร์ อินทมะโน (2562) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตภาคใหญ่ จังหวัดสงขลา ชนิภรณ์ สุขเรือง และวัชระ ยี่สุนเทศ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ (สำนักงานใหญ่) ชนิภานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานและการมีส่วนร่วม ของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ ในช่วงสถานการณ์การ (โควิด-19) นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

3) ด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วย การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล การกระตุ้นทางปัญญา

จากปัญหาดังกล่าวมีทฤษฎีและแนวคิดของ Gouran, Weithoff & Doeler (1994) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมของกลุ่มในองค์กรให้ได้ใช้พลังงานหรือความพยายามไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอา ๆ ไว้เป็นการสร้างอิทธิพล เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนเป็นการใช้อิทธิพลระหว่างบุคคล ในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด และการชี้นำผ่าน กระบวนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลอย่างหนึ่ง ซึ่ง จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นเพื่อไปสู่ จุดหมาย Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงโดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของ Burns (1978) ซึ่งได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในมุมมองที่ผู้นำมีผลกระทบต่อผู้ติดตาม กล่าวว่าผู้นำจะทำให้ผู้ติดตามเกิดความรู้สึกไว้วางใจ จงรักภักดี ซินชม และเคารพยกย่องในตัวผู้นำ Bass & Avolio (1990) ได้การปรับปรุงทฤษฎีดังกล่าว จากการศึกษาร่วมกัน (Avolio, 1999; Bass & Avolio, 1990 อ้างใน Northouse, 2013) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ติดตาม โดยพยายามเปลี่ยนแปลง

กระตุ้นให้ผู้ติดตามพัฒนาความสามารถ ศักยภาพ ออกมาให้สูงมากขึ้น ทำให้ผู้ร่วมงาน ผู้ติดตาม ทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้ไกลกว่าที่พวกเขาคาดหวัง เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ของ องค์กร ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน ผู้ตามนี้มีพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ (1) การมีอิทธิพลอย่างมี อุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจก บุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกเป็นระดับความไว้วางใจร่วมกันและการให้การสนับสนุน ระหว่างพนักงานและผู้นำซึ่งระบุถึงความเต็มใจของพนักงานที่จะตอบสนองต่อการแนะนำของผู้นำ ตามทัศนะของ Fielder (1967) ตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่สุดที่จะต้องพิจารณาในการทำให้ รูปแบบผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เมื่อพนักงานและผู้นำไว้วางใจซึ่งกันและกันก็จะให้ความ ร่วมมือในการทำงาน ทฤษฎีตามสถานการณ์ ของ (Hersey & Blanchard) เป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้น ในระยะแรกเรียกว่า ทฤษฎีวงจรชีวิตของภาวะผู้นำ (Life-cycle Theory of Leadership) โดยได้ แบ่งพฤติกรรมออกเป็นสองมิติ เช่นเดียวกับผลการศึกษาวิจัยที่รัฐโอไฮโอ คือ พฤติกรรมมุ่งงาน (Task Behavior) ซึ่งผู้นำจะให้บุคคลหรือกลุ่ม ทำหน้าที่และมีความรับผิดชอบในงานว่า จะทำอะไร ทำอย่างไร ทำเมื่อไร และทำที่ไหน เป็นต้น และ พฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ (Relationship Behavior) ซึ่งผู้นำจะใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทางหรือมากกว่า พฤติกรรมใดจะเหมาะสมกับสถานการณ์ใด พิจารณาจากความพร้อม ของผู้ใต้บังคับบัญชา (Hersey & Blanchard 1988 อ้างใน Bartol, et al., 1998) ใน 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถ ดูจากความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่จำเป็นสำหรับงาน และด้านความเต็มใจที่จะทำให้งานสำเร็จ ดูจากความเชื่อมั่น ความมีพันธะผูกพัน และแรงจูงใจที่จะ ทำงานนั้น

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีงานวิจัยของ วรวัฒน์ พัดโนทัย (2562) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำและ ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ กรณีศึกษา ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง พิชญ่า โรจนมงคล (2561) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับความผูกพันองค์กร ของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย กรณีศึกษา บริษัท A จันทร์เพ็ญ ชูเพชร (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจ พนักงาน ของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้าองค์กร มหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย รัตติรัตน์ เสาร์ทอง (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนใน การจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ธิติรัตน์ ผลถาวรกุลชัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจ ในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร

4) ความผูกพันของพนักงานระดับบริการ ประกอบด้วย ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ใน องค์กรการมาทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ขององค์กร

จากปัญหาดังกล่าวนี้ Institute for Employment Studies [IES] สถาบันด้านการวิจัยและที่ปรึกษาด้าน งานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน (Employee Engagement) ว่าหมายถึง ทศนคติทางบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและเป็นค่านิยมของพนักงานที่มีความผูกพัน (Engage) กับองค์กรจะเป็นผู้ที่รู้ถึงบริบททางธุรกิจและการทำงานต่าง ๆ กับผู้ร่วมงานในทางที่จะช่วยปรับปรุงหรือเพิ่มผลการปฏิบัติงานภายในงานเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร องค์กรจะต้องดำเนินการอุปถัมภ์บำรุงรักษาและทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น โดยสิ่งเหล่านี้ต้องการความสัมพันธ์ทางระหว่งนายจ้างกับพนักงานพงศกร แนวคิดของ Byars & Rue (n.d.) ได้กล่าวว่า มีปัจจัยภายนอกภายในหลายอย่างส่งผลต่อความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน ได้แก่ รูปแบบและคุณภาพของการบริหารงานการออกแบบงานค่าตอบแทน ความสัมพันธ์ทางสังคม สภาพการทำงาน และการรับรู้ว่าตัวเองมีโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน รวมทั้งด้านอื่น ๆ อีก ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันและความจงรักภักดีต่อ องค์กรแต่พนักงานที่ไม่พึงพอใจไม่ผูกพันต่องานมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานขาดงานเฉื่อยชาไม่ตั้งใจทำงาน แนวคิดของ จุฑากาญจน์ เลาหะเดช (2549) สรุปได้ว่า ความสามารถที่ฟังต่อองค์กรเป็นการแสดงตนอย่างภาคภูมิใจในองค์กรแสดงและเป็นสิ่งสำคัญ ความรู้สึกต่อองค์กรที่เน้นไปที่ม่ายค่านิยมขององค์กร การองค์กรมีความเชื่อและศรัทธามากขึ้นเรื่อย ๆ โดยทั่วไปทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร การพิจารณาความจงรักภักดีต่อองค์กร ตลอดจนมีความปรารถนาที่แน่วแน่มั่นคงจะไว้ซึ่งความสับสนองค์กรหนึ่งของนั้นต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว ได้มีงานวิจัยของ กรณธัญญ์ กิมศุก (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from Home) วรรณวนาท ดวงภมร (2562) ได้ทำการศึกษาความมุ่งมั่นขององค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) อภิสิริห์ คุณวรปัญญา และคำธณ โษณะโชติ (2562) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล พรหมมาตฺร จินดาโชติ, สไบทิพย์ มงคลนิมิตร และธนกฤต สังข์เฉย (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย ปุญชรัสมิ์ ตุงคง และถิตรีตน์ พิมพาภรณ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้อธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลคุณภาพชีวิตทำงาน ข้อมูลภาวะผู้นำ และข้อมูลความผูกพันของพนักงานระดับบริการ ธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทในเครือในกลุ่มธุรกิจ SME ด้านบริการในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทในเครือของธุรกิจ SME ด้านบริการในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan (1970) ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างบริษัทในเครือในกลุ่มธุรกิจ SME ด้านบริการในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญโดยการแจกแบบสอบถามและให้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 23 ตุลาคม ถึง 30 ตุลาคม พ.ศ. 2566 จำนวน 200 คน

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านแรงจูงใจ
- 2) ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงาน
- 3) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ

1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

ข้อมูลความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 คือ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ กลุ่ม 2 คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงาน กลุ่ม 3 คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ธุรกิจ SME (Small and Medium Enterprises) หรือเรียกว่า วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมหมายถึงธุรกิจที่มีลักษณะการบริหารอย่างอิสระและผู้บริหารเป็นเจ้าของกิจการตัวเอง มีการจัดหาเงินทุนทำธุรกิจด้วยเงินส่วนตัว และดำเนินงานภายในพื้นที่หรือท้องถิ่นของตัวเอง มีจำนวนลูกจ้างและรายได้ต่อปีแบ่งตามขนาด และดำเนินธุรกิจใน 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่ การผลิต การค้า (ปลีก/ส่ง) และการบริการประเทศไทยลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทยวิสาหกิจรายย่อย (Micro) คือ กลุ่มที่มีรายได้ต่อปีไม่เกิน 1.8 ล้านบาท การจ้างงานไม่เกิน 5 คน วิสาหกิจขนาดย่อม (Small) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่งหรือค้าปลีก)

และภาคบริการ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปี ไม่เกิน 50 ล้านบาท วิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้า ที่มีจำนวนการจ้างงานเกิน 50 - 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100 - 500 ล้านบาท ส่วนกิจการในภาคการค้า (ค้าส่งหรือค้าปลีก) และภาคบริการ มีจำนวนการจ้างงานเกิน 30 - 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกิน 50 - 300 ล้านบาท

1.5.2 แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของแรงจูงใจหรือกระบวนการที่สร้างและกระตุ้น ผลักดันให้คนประพฤติหรือแสดงพฤติกรรม ทั้งสองเป็นพฤติกรรมสัจยชาตญาณและพฤติกรรมการเรียนรู้ การจะประสบความสำเร็จของเป้าหมายที่ต้องการแรงจูงใจ

1.5.2.1 การได้รับการยอมรับและนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน และคนที่มาขอคำแนะนำ หรือจากคนในหน่วยงานในรูปแบบการชมเชยแสดงความยินดีให้กำลังใจหรือรับรู้ในความสามารถ

1.5.2.2 ลักษณะงานที่ทำ หมายถึง เป็นการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ในการรายงานสภาพการทำงาน และความรับผิดชอบ ในการบังคับบัญชาของงานใดงานหนึ่ง หรือเป็นการอธิบายรายละเอียดของงานว่ามีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรบ้าง โดยระบุชื่อตำแหน่งงาน คำสรุป เกี่ยวกับงาน หน้าที่งานหลัก งานรอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่น ๆ

1.5.2.3 การได้รับความสำเร็จ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่เอาชนะปัญหาอุปสรรค หรือทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความพยายามมุ่งมั่นที่จะทำสิ่งที่ตนปรารถนาให้บังเกิดผลอย่างดีที่สุด ความล้มเหลว หมายถึง การที่บุคคลไม่สามารถทำสิ่งต่าง ๆ ที่ตนหวังไว้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

1.5.3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง เป็นสิ่งซึ่งสะท้อนความมุ่งมั่นและความพึงพอใจของพนักงานในทุกระดับที่มีต่อองค์กร เป็นผลมาจากการดูแลและให้ความสำคัญแก่พนักงานในฐานะที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงที่สุด

1.5.3.1 ด้านผลตอบแทน หมายถึง รางวัลที่พนักงานได้รับจากการทำงานที่ได้รับค่าจ้าง รวมถึงค่าจ้างและรายการอื่น ๆ เช่น เบี้ยเลี้ยง ประกัน เงินบำนาญ รวมถึงผลประโยชน์ของพนักงานที่ไม่ใช่เงินสดต่าง ๆ เช่น วันหยุดที่ได้รับค่าจ้าง ประกันสุขภาพ เป็นต้น

1.5.3.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย หมายถึง ผู้คนและสิ่งของที่อยู่รอบตัวพนักงานของบริษัท ผู้คนรอบตัวคุณหมายถึงเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และหุ้นส่วนของคุณ วัตถุที่อยู่รอบ ๆ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกสำนักงาน ผลประโยชน์ของบริษัท ฯลฯ สิ่งแวดล้อมสร้างคนและสิ่งแวดล้อมส่งผลต่อผู้คน

1.5.3.3 ด้านการเติบโตก้าวหน้า หมายถึง เป็นกิจกรรมอาชีพตลอดชีวิตที่อุทิศให้กับการสำรวจ การก่อตั้ง ความสำเร็จ และความสำเร็จในเส้นทางอาชีพของตน

1.5.4 ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการ ปฏิบัติงานของผู้นำ เพื่อให้กลุ่มประสบ ความสำเร็จ ภาวะผู้นำ เป็นศิลปะในการทำงานของบุคคลที่มีอิทธิพลใน การจูงใจคนอื่นให้ร่วมกัน ปฏิบัติงานให้สำเร็จ ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลต่อ กิจกรรมของกลุ่ม

1.5.4.1 แรงแบบดาลใจ หมายถึง การกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้คนทำงาน ด้วยการสร้างแรงจูงใจภายใน การสร้างทัศนคติและการคิดเชิงบวกและกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม

1.5.4.2 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง เป็นการปฏิบัติต่อบุคคลใน ฐานะที่เป็นปัจเจกชน การเอาใจใส่ดูแลคำนึงถึง ความต้องการและความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการ ติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์ที่ดี มีการแนะนำและการมอบหมายงาน มีการพัฒนาหรือสนับสนุนใน การทำงานเพื่อให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมายของส่วนตนและส่วนรวม

1.5.4.3 การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง เป็นการกระตุ้นความพยายามของผู้ตาม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ เพื่อการตระหนักรู้ในเรื่องปัญหา กระตุ้นให้มีการตั้งข้อสมมติฐาน เปลี่ยนกรอบการมองปัญหา และมีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

1.5.5 ความผูกพัน (Commitment) หมายถึง เป็นการตัดสินใจ หรือเป็นองค์ประกอบใน ด้านความคิดที่มีการผูกมัด หรือมีการทำสัญญาต่อกันว่าจะใช้ชีวิตร่วมกันในระยะยาว และผันแปรไป ตามระยะเวลา โดยแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านมา

1.5.5.1 ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การการทำงาน หมายถึง การที่ บุคลากรมีความยินดีและภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับองค์กร เต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ องค์กรเสมอ คิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่องค์กรนี้เป็น การตัดสินใจที่ถูกต้อง รู้สึกว่าตนเองเป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร

1.5.5.2 ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง สมาชิกองค์กรมีความรู้สึกผูกพันซึ่งต่อ องค์กร มีความรับผิดชอบต่อความรับผิดชอบและเนื้อหางานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายจากองค์กรได้อย่างภักดี

1.5.5.3 ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การแสดงทำงานอย่างเต็มที่ และตั้งใจที่จะอุทิศความแข็งแรงทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญาในการ ทำงานเพื่อประโยชน์และความเจริญก้าวหน้าขององค์กรและสร้างองค์กรให้ประสบความสำเร็จ เป้าหมาย มันแสดงออกในรูปของพฤติกรรม ความสม่ำเสมอในการทำงานเต็มที่

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้สำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดหวังว่าสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานด้านทรัพยากร บุคคลของธุรกิจ SME

1.6.2 ผลการวิจัยนี้คาดหวังว่าสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับบริการในธุรกิจ SME ให้มากยิ่งขึ้น

1.6.3 ผลการวิจัยนี้คาดหวังว่าจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในกรุงเทพมหานครได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติและความเป็นมา
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยแรงจูงใจ
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิตทำงาน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านภาวะผู้นำ
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในกรุงเทพมหานครทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมา

ธุรกิจ SME (Small and Medium Enterprises) หรือเรียกว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม เป็นธุรกิจที่มีรายได้ สินทรัพย์และพนักงานจำนวนน้อย ดำเนินธุรกิจโดยผู้ประกอบการรายย่อย ผู้ประกอบการ SME คือ ผู้ที่มีความเป็นอิสระ ไม่ขึ้นอยู่กับกลุ่มธุรกิจใด ใช้เงินลงทุนต่ำ ซึ่งหลัก ๆ เป็นเงินทุนของเจ้าของธุรกิจเองหรือเงินทุนจากการกู้ยืมสินเชื่อจากธนาคาร จุดเด่นของธุรกิจ SME คือการดำเนินธุรกิจในสินทรัพย์ที่จับต้องได้ มีทั้งธุรกิจการผลิต การค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอาหาร การเกษตรหรือโรงแรมขนาดเล็ก เป็นต้น ธุรกิจ SME จึงถือเป็นธุรกิจที่เป็นรากฐานสำคัญของระบบเศรษฐกิจในประเทศไทย

ธุรกิจ SME (Small and Medium-sized Enterprises) วิสาหกิจขนาดกลางและย่อมมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศอย่างยิ่งปี2565ประเทศไทยมีผู้ประกอบการ SME ประมาณ 3.1 ล้านราย ขณะที่ GDP ของประเทศอยู่ที่ร้อยละ 34 และ SME ที่อยู่ในระบบมีการจ้างงานสูงถึงร้อยละ 85 ขณะเดียวกัน สสว. ได้ตั้งเป้าหมายระยะใกล้ต้องการเพิ่มสัดส่วนมูลค่าทางเศรษฐกิจที่มาจากผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม และรายได้ร้อยละ 50 ของ GDP รวมของประเทศ แสดงให้เห็นได้ว่ารายได้ของประเทศไทย และการจ้างงานในตลาดงานของไทยส่วนใหญ่แล้วเกิดจากกลุ่มธุรกิจเหล่านี้ และที่ให้สังเกตธุรกิจด้านหนึ่งเป็นภาคการท่องเที่ยวเป็นส่วนสำคัญของการสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจไทย หลังโควิด-19 ผ่านมา บริษัทนำเที่ยวหลายบริษัทกลับมาดำเนินธุรกิจได้อีกครั้ง ทำให้ตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลับคืนสู่ระดับก่อนเกิดโรคระบาดได้อย่าง

รวดเร็ว ธุรกิจบริการท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมหรือวัฒนธรรม โดยด้านเศรษฐกิจนั้น การท่องเที่ยวสามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก เห็นได้จากจำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ที่เพิ่มขึ้นจาก 10.8 ล้านคนในปี พ.ศ. 2545 เป็น 38.3 ล้านคนในปี พ.ศ. 2561 ก่อให้เกิดรายได้ 2.0 ล้านล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 9.6 เมื่อเทียบกับปีก่อนหน้า คือปีพ.ศ. 2560 ขณะที่ การท่องเที่ยวโดยคนไทยในปี พ.ศ. 2561 จำนวน 226 ล้านคนก่อให้เกิดรายได้จากการท่องเที่ยวของผู้เยี่ยมเยือนชาวไทย 1.1 ล้านล้านบาท ซึ่งรายได้ทั้งสองส่วนนี้กระจายสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ อันเป็นการลดการว่างงาน ช่วยบรรเทาปัญหาความยากจน ซึ่งส่งผลต่อประเทศในด้านสังคม รวมถึงกระตุ้นให้เกิดประโยชน์ต่อการผลิตผลิตภัณฑ์พื้นเมือง สินค้าของที่ระลึกและบริการที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น อันเป็นผลด้านการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรม

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยแรงจูงใจ

ปัจจัยแรงจูงใจคือ ได้แก่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน และทำให้ผู้ปฏิบัติมีความพอใจในงาน ใช้ความพยายามและความสามารถในการทุ่มเทในการทำงานดีขึ้น เช่น ประสบความสำเร็จจนได้รับการยกย่อง มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำหาย เหมาะกับระดับฝีมือ มีโอกาสก้าวหน้าและพัฒนาตนเอง โดยทฤษฎีแรงจูงใจจากความสำเร็จของ McClelland (1962) ตีพิมพ์ The Achievement Society โดยสรุปโมเดลแรงจูงใจของมนุษย์ McClelland (1962) เชื่อว่าความต้องการหลักสามประการ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจและความต้องการความผูกพันเป็นรากฐานของแรงจูงใจของมนุษย์

1) ความต้องการความสำเร็จคือ ต้องมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จและทำให้ดีที่สุด McClelland (1962) เชื่อว่าผู้คนที่มีความต้องการความสำเร็จอย่างแรงกล้ากระตือรือร้นที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและบรรลุความสำเร็จที่มากขึ้น สิ่งที่พวกเขาติดตามคือความสามารถในการเอาชนะความยากลำบากแก้ปัญหาและทำงานหนักในกระบวนการมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จความสนุกสนานและความรู้สึกส่วนตัวของความสำเร็จหลังความสำเร็จพวกเขาไม่ได้ให้คุณค่ากับรางวัลที่เป็นวัตถุที่ความสำเร็จนำมา

2) ความต้องการอำนาจเป็นความต้องการทางจิตวิทยาที่สำคัญอย่างยิ่ง สิ่งที่เราเรียกว่าความต้องการอำนาจคือความจำเป็นในการควบคุมผู้อื่น รับผิดชอบ ชักจูงผู้อื่นโดยไม่ได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น กล่าวอีกนัยหนึ่ง อำนาจต้องการให้ผู้อื่นยอมรับมุมมองบางอย่าง การเป็นผู้นำของกลุ่ม การถูกมองว่าเป็นผู้นำ การได้รับเลือกหรือแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะกรรมการ การตัดสินใจของกลุ่ม และการแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างประชาชน หรือโต้เถียง ชักชวน หรือชักจูงผู้อื่นให้ทำในสิ่งที่คุณต้องการให้

พวกเขาทำ กำกับดูแล และชี้แนะงานของพวกเขา และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3) ความต้องการความผูกพันเป็นความปรารถนาที่จะเป็นที่ชื่นชอบและยอมรับจากผู้อื่น คนที่มีแรงจูงใจในการติดต่อสูงมีแนวโน้มที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมากกว่า อย่างน้อยก็เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และการปฏิสัมพันธ์ประเภทนี้จะทำให้พวกเขามีความสุข คนที่มีความต้องการความร่วมมือสูงต้องการมิตรภาพ ชอบความร่วมมือมากกว่าสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีการแข่งขัน และหวังว่าจะมีการสื่อสารและความเข้าใจระหว่างกัน พวกเขาจะไวต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมนั้นมากกว่า บางครั้งความจำเป็นในการเข้าร่วมยังแสดงออกมาด้วยความกลัวที่จะสูญเสียความสัมพันธ์ใกล้ชิดและการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความจำเป็นในการเข้าร่วมเป็นเงื่อนไขสำคัญในการรักษาความสัมพันธ์ในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีความต้องการของ Maslow's (1954) ที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็นห้าชั้น เริ่มจากความต้องการทางกายภาพความต้องการด้านความปลอดภัยความต้องการเป็นเจ้าของและความรักความต้องการการเห็นคุณค่า และความต้องการในการตระหนักรู้ในตนเอง โดยทั้งห้าระดับนี้จะค่อย ๆ ก้าวหน้าไปหลังจากที่ความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองแล้วผู้คนจะพยายามแสวงหาความต้องการในระดับที่สูงกว่าในกระบวนการสนองความต้องการเหล่านี้จุดประสงค์ของแต่ละบุคคลคือการเติบโตพัฒนาและตระหนักถึงตนเองทฤษฎีความต้องการของ Maslow's (1954) แบ่งออกเป็นห้าระดับ ระดับแรก คือ ความต้องการทางสรีรวิทยา รวมถึงความต้องการการอยู่รอดขั้นพื้นฐานของ มนุษย์เช่นอาหารน้ำและออกซิเจน ก่อนที่จะตอบสนองความต้องการทางสรีรวิทยาผู้คนไม่สามารถสนใจความต้องการในระดับอื่นได้ ระดับที่สองคือ ความต้องการด้านความปลอดภัยหลังจากตอบสนองความต้องการทางสรีรวิทยาแล้วสิ่งต่อไปที่ผู้คนใส่ใจมากที่สุดก็คือความปลอดภัยและความมั่นคงความต้องการเหล่านี้รวมถึงข้อกำหนดด้านความปลอดภัยของทรัพย์สินและความมั่นคงของทางการเงินในระยะยาวและโครงสร้างและความเป็นระเบียบที่มั่นคงอื่น ๆ ระดับที่สาม คือ ความต้องการเป็นเจ้าของและความรักความต้องการระดับนี้เน้นไปที่ความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของมนุษย์เป็นหลักในการเชื่อมต่อกับผู้อื่นและมีความสัมพันธ์ทางอารมณ์ที่ใกล้ชิดกับผู้อื่นความต้องการเหล่านี้สามารถตอบสนองได้ผ่านเพื่อน ครอบครัวและความรักในเชิงโรแมนติก ความต้องการในขั้นนี้ยังรวมถึง การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต่าง ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว กลุ่มทางศาสนาด้วยเช่นกัน ระดับที่สี่ คือ ความต้องการความเคารพรวมทั้งการเคารพตนเองและผู้อื่นความต้องการในระดับนี้ ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเองการเคารพผู้อื่นความซาบซึ้งจากผู้อื่นและความต้องการทางอารมณ์ ระดับที่ห้า คือ ความจำเป็นในการตระหนักรู้ในตนเองซึ่งให้ผู้คนตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง แสวงหาตนเองและพัฒนาศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ความต้องการในระดับนี้จำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีเสรีภาพและความเข้าใจเพียงพอ

ก่อนที่จะสามารถติดตามและตระหนักได้ ทั้งนี้ยังมีทฤษฎีความต้องการส่งปัจจัย Two-Factors ของ Herzberg (อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และศุภกร เสรีรัตน์, 2550) ซึ่งเสนอว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานเองหรือเนื้อหาของงานและสามารถส่งเสริมความพึงพอใจในงานของผู้คนได้ ซึ่งเป็นความต้องการในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ และตัวตน ความรับผิดชอบ โอกาสในการพัฒนา เป็นต้น เมื่อขาดปัจจัยจูงใจ ผู้คนจะขาดจิตวิญญาณที่กล้าได้กล้าเสีย และไม่แยแสกับงานของตน แต่เมื่อปัจจัยจูงใจปรากฏพนักงานจะรู้สึกถึงพลังสร้างแรงบันดาลใจที่แข็งแกร่ง และรู้สึกพอใจกับงานของตน (2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน คือปัจจัยด้านสุขอนามัยซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือสถานะที่สามารถป้องกันไม่ให้ผู้คนรู้สึกไม่พอใจ ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือน นโยบายของบริษัท ชีวิตส่วนตัว การควบคุมดูแลของฝ่ายบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น เมื่อปัจจัยด้านสุขอนามัยไม่สมบูรณ์แบบผู้คนจะรู้สึกไม่พอใจ

ศิริรัตน์ บุญสา, นิสากร สุวรรณสิงห์ และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเรียนรู้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดในการทำงานคือ ปัจจัยส่วนบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ทำ ปัจจัยสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสก้าวหน้า และเจริญเติบโต ตามลำดับ โดย เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจที่แตกต่างกัน

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับแรงจูงใจและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร จากการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด การวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านรวม เห็นว่าด้านความสำเร็จของ

งาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิทยา นามเสาร์ และจิระพงศ์ เรืองกุล (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและกลยุทธ์ธุรกิจ: เรื่องเล่าความสำเร็จจากผู้ประกอบการค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจของผู้ประกอบการค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้างที่ประสบความสำเร็จ และ เพื่อค้นหากลยุทธ์ที่ทำให้การประกอบธุรกิจค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้างประสบความสำเร็จ จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการประกอบธุรกิจค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้าง ได้แก่ แรงจูงใจจากความต้องการความมั่นคงของชีวิต แรงจูงใจที่ตั้งอยู่บนความคาดหวังของผู้อื่น และแรงจูงใจที่ต้องการสร้างประโยชน์ต่อสังคม กลยุทธ์ที่ทำให้การประกอบธุรกิจค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้างประสบความสำเร็จ ได้แก่ กลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง กลยุทธ์การตลาด และกลยุทธ์ทางทรัพยากรมนุษย์

พิมพ์ภา พูลสวัสดิ์ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการ: กรณีศึกษานักศึกษาบริหารธุรกิจในภาคใต้ของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจด้านทัศนคติต่อการเป็นผู้ประกอบการ ทูทางจิตวิทยาด้านบวกแนวโน้มของการชอบความเสี่ยงที่มีผลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการเป็นผู้ประกอบการและทูทางจิตวิทยาด้านบวกสามารถส่งอิทธิพลต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนปัจจัยด้านแนวโน้มของการชอบความเสี่ยงนั้นไม่สามารถส่งอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจเป็นผู้ประกอบการได้ ข้อค้นพบจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การพัฒนาทั้งทัศนคติและบุคลิกภาพต่อการเป็นผู้ประกอบการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษาเป็นผู้ประกอบการรุ่นใหม่ได้

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิตทำงาน

แนวคิดของ Bruce & Blackburn (1992) กล่าวถึงองค์ประกอบที่สร้างคุณภาพ ชีวิตการทำงานที่ดีมีดังนี้ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย การสร้างศักยภาพโดยการแสวงหาแนวทางใหม่ในการทำงาน ความก้าวหน้า และโอกาสในเรียนความรู้ การบูรณาการทางสังคมเป็นโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและผู้บริหาร พนักงานปฏิบัติหน้าที่ไม่เครียดและมีเวลาว่างอย่างเหมาะสม และการยอมรับทางสังคม คล้ายกับแนวคิดของ Walton (1973) ที่ปรากฏในหนังสือเกณฑ์คุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 องค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต ดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ

การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับค่าตอบแทนในการจ้างงานและผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างมีเหตุผลกับผลกำไรที่ยอมรับกันเป็นผลและต้องเป็นผลเมื่อพิจารณางานหรือองค์กรอื่น ๆ ในประเภทเดียวกันด้วย

2) ลักษณะภายนอก (Safe and Healthy Environment)

ผู้สังเกตการณ์มักจะพบกับทิศทางของร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่มีความสำคัญต่อสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทั้งในด้านความเป็นผู้นำและจิตวิญญาณในการทำงานต้องไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงความเสี่ยงภัยจน เกินไปและช่วยให้ผู้ตรวจสอบรู้สึกสะดวกสบายเพื่อสุขภาพอนามัย

3) เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ งานที่ดำเนินการจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาความสันทัดและความรู้ตามความจริง และมีโอกาสที่ได้เรียนรู้ว่างานมีความสำคัญและมีความหมาย การพัฒนาความสันทัดของพนักงานในการทำงานนี้ ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ การฝึกอบรม การพัฒนางานและอาชีพของพนักงาน เป็นการบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ซึ่งจะทำให้ประชาชนสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เต็มที่ มีความมั่นใจในตัวเอง

4) ลักษณะงานที่ส่งเสริมการเติบโตและความมั่นคงของคนงาน นอกจากการทำงานจะช่วยเพิ่มความรู้และความสามารถให้ได้รับความรู้และความสันทัดใหม่ๆแล้ว ยังสามารถสร้างโอกาสก้าวหน้าแก่พนักงาน มีเส้นทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตลอดจนเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสมาชิกในครอบครัว

5) ลักษณะงานส่งเสริมรวมตัวทางสังคมของคนงาน การทำงานร่วมกันหมายความว่าคนงานมองว่าตนเองมีคุณค่า สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ มีทัศนคติที่ดีและให้ความร่วมมือในการทำงานได้ดี และงานนั้นเปิดโอกาสให้พนักงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมถึงโอกาสก้าวหน้าที่เท่าเทียมตามระบบบุญ

6) ลักษณะงานตามกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม หมายถึง สิทธิที่ฝ่ายบริหารมอบให้กับเจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง ในการดำเนินการภายในขอบเขตที่กำหนดและแสดงสิทธิของกันและกัน วัฒนธรรมในองค์กรหรือหน่วยงานจะส่งเสริมการเคารพสิทธิส่วนบุคคลและความเป็นธรรมในการกำหนดค่าตอบแทนและผลตอบแทน รวมถึงเปิดโอกาสให้แต่ละทุกคนแสดงความคิดเห็นต่อสาธารณะ เสรีภาพในการพูดที่เท่าเทียมกัน

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานทั่วไป เป็นการเปิดโอกาสแก่พนักงานได้เพลิดเพลินไปกับทำงานและชีวิตส่วนตัวที่สมดุลภายนอกองค์กร กล่าวอีกนัยหนึ่ง พนักงานไม่สามารถทนต่อความเครียดจากการทำงานมากเกินไปได้ ซึ่งต้องการกำหนดเวลาทำงานที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการต้องมุ่งความสนใจไปทำงานมากเกินไปจนไม่มีเวลาพักผ่อน หรือมีชีวิตส่วนตัวเพียงพอ

8) ลักษณะงานมีส่วนร่วมโดยตรงและเกี่ยวข้องกับสังคม การดำเนินกิจกรรมการทำงานในลักษณะที่รับผิดชอบต่อสังคม นี่ถือเป็นหนึ่งในสิ่งสำคัญที่สุดที่พนักงานต้องรู้สึกและยอมรับว่าองค์กรที่พวกเขาทำงานอยู่นั้น มีความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกด้าน ทั้งในด้านการผลิต การจำกัดการปกป้องสิ่งแวดล้อมของเสีย แนวทางปฏิบัติในการจ้างงานและเทคนิคการตลาด

ภัทรานันท์ อยู่เกิด, สุวรรณา เขียวภักดี และอชิป จันท์สุริย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้ สถานการณ์ COVID-19 โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรม ศึกษาคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรม เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 จากการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านสภาพ การทำงานที่มีความปลอดภัยและเอื้ออำนวยสุขภาพมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองมาคือ ด้านการบูรณา การการทางสังคมหรือการทำงานด้วยกัน ส่วนด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านปัจจัยทางวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความพึงพอใจในชีวิต และการ เปรียบเทียบลักษณะประชากรศาสตร์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.001

นวรรตน์ เพชรพรหม (2562) ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานของพนักงาน ที่บริษัทไปรษณีย์จำกัด จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางเพศ ไม่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุ สถานะ และระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน และระยะเวลาการทำงานมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ระดับ 0.05 ในส่วน ของวัฒนธรรมองค์กร การกำหนดทิศทาง มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมมาก ที่สุด รองลงมาคือ ความอดทนต่อข้อขัดแย้ง ด้านการควบคุม ประสิทธิภาพการสื่อสาร ระบบการให้รางวัล ความคิดริเริ่มส่วนบุคคล การยอมรับความเสี่ยง การสนับสนุนด้านการจัดการ ด้านที่เป็นเอกลักษณ์ เผยด้านความร่วมมือ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่ที่ เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมมากที่สุด ประการที่สอง ได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุล ระหว่างชีวิตการทำงานกับด้านอื่น ๆ ของชีวิต ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและโอกาส ในการพัฒนาสมรรถภาพส่วนบุคคล ตามลำดับ โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ใน กรุงเทพฯ ในช่วงการ (โควิด-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการ ทำงานกับความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งมีสำนักงานใหญ่ใน กรุงเทพมหานคร ในช่วง (โควิด-19) มีการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาระดับการมีส่วนร่วม เรียงจาก

มากไปน้อย พบว่ามี 1 ด้านที่มีความเกี่ยวข้องสูง คือ งานที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องต่อสังคมในขณะเดียวกันมี 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาความสามารถของพนักงานและสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และความสัมพันธ์ระดับต่ำมีสองด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยรวม และได้รับรายได้ที่ยุติธรรมและเพียงพอตามลำดับ

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านภาวะผู้นำ

Gouran, et al. (1994) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมของกลุ่ม ในองค์กรให้ได้ใช้พลังงานหรือความพยายามไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งเอาไว้เป็นการสร้างอิทธิพล เพื่อให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของคน เป็นการใช้อิทธิพลระหว่างบุคคลในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การใด และการชี้นำผ่าน กระบวนการสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของแต่ละบุคคลอย่างหนึ่ง ซึ่ง จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอย่างหนึ่ง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่นเพื่อไปสู่ จุดหมาย Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงโดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของ Burns (1978) ซึ่ง Bass (1985) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในมุมมองที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม ว่าผู้นำจะทำให้ผู้ตามรู้สึกไว้วางใจ ชื่นชม ความภักดีและเคารพ ผู้นำ Bass & Avolio (1990) ได้การปรับปรุงทฤษฎีดังกล่าว จากการศึกษาร่วมกัน (Avolio, 1999; Bass & Avolio, 1990 อ้างใน Northouse, 2013) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ติดตาม โดยพยายามเปลี่ยนแปลงกระตุ้นให้ผู้ติดตามพัฒนาความสามารถ ศักยภาพ ออกมาให้สูงมากขึ้น ทำให้ผู้ร่วมงาน ผู้ติดตามทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้ไกลกว่าที่พวกเขาคาดหวัง เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ของ องค์กร ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน ผู้ตามนี้มีพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกเป็นระดับความไว้วางใจร่วมกันและการให้การสนับสนุนระหว่างพนักงานและผู้นำซึ่งระบุถึงความเต็มใจของพนักงานที่จะตอบสนอง ในปี พ.ศ. 2505 เขาได้เสนอ "โมเดล Contingency Model of Leadership Effectiveness ของภาวะผู้นำซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อ Fischer Machine โมเดลนี้ผสมผสานการศึกษาคุณลักษณะของผู้นำเข้ากับการศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ และเชื่อมโยงกับการจำแนกสถานการณ์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของความเป็นผู้นำ Fielder (1967) เชื่อว่าพฤติกรรมของผู้นำและเป้าหมายที่พวกเขาแสวงหาที่มีความหลากหลาย ความหลากหลายนี้เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการที่แตกต่างกันของผู้นำระหว่างกัน ดังนั้นรูปแบบความเป็นผู้นำควรและต้องถูกกำหนดในแง่ของโครงสร้างความต้องการนี้ มันเป็นจุดเริ่มต้น

พื้นฐานของทฤษฎีลูกเงินของ Fielder (1967) ดังนั้นจึงสรุปรูปแบบความเป็นผู้นำ (รูปแบบความเป็นผู้นำ) ออกเป็นสองระดับ ได้แก่ รูปแบบความเป็นผู้นำแบบ "เน้นพนักงาน" และรูปแบบความเป็นผู้นำ "เน้นการทำงาน" รูปแบบความเป็นผู้นำแบบเดิมให้ความสำคัญกับการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดีเป็นความต้องการหลักและความจำเป็นในการทำงานให้เสร็จสิ้นเป็นส่วนเสริม ในรูปแบบความเป็นผู้นำแบบหลัง ความต้องการหลักคือการทำงานให้เสร็จสิ้น เสริมด้วยความจำเป็นในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ในที่นี้ Federer ระบุว่าสไตล์ความเป็นผู้นำเป็นคุณลักษณะเฉพาะของผู้นำ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่คงอยู่และยากต่อการเปลี่ยนแปลง Federer ยังได้ออกแบบมาตราส่วน LPC เพื่อระบุรูปแบบความเป็นผู้นำที่แตกต่างกัน และเชื่อว่าไม่ว่ารูปแบบความเป็นผู้นำแบบใดจะมีข้อดีและข้อเสีย ก็ไม่มีรูปแบบความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์แบบ

รติรัตน์ เสาร์ทอง (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำและปัจจัยความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ณ พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม อยู่ในระดับสูงทุกด้าน ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อชุมชนส่งผลในทิศทางบวกต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยภาวะผู้นำและปัจจัยความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์และด้านการบริหารแบบวางเฉย ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ความผูกพันต่อชุมชน ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานของชุมชน และความผูกพันต่อชุมชนด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ธิดารัตน์ ผลถาวรกุลชัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อวัดระดับ ภาวะผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันในองค์กรของพนักงานในบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาสัดส่วนของความแปรปรวนของความมุ่งมั่นองค์กร สิ่งนี้สามารถอธิบายได้ด้วยความเป็นผู้นำอย่างแท้จริงและความพึงพอใจในงานและของพนักงานในบริษัทอสังหาริมทรัพย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่า

ระดับภาวะผู้นำที่แท้จริงและความมุ่งมั่นโดยรวมต่อองค์กรในระดับสูง และความพึงพอใจในงาน โดยรวมในระดับปานกลาง ในด้านความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเป็นผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจในงานที่มีนัยสำคัญทางสถิติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นขององค์กร ภาวะผู้นำที่มีนัยสำคัญทางสถิติและแท้จริงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความมุ่งมั่นขององค์กร

วรัทม์ พิธโนทัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติในผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม หากศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพนักงานชาวไทย สำหรับพนักงานต่างชาติพบว่ามีเพียงปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้สรุปความหมายขององค์การว่า หน่วยงานหรือสถานที่รวมในการทำงานที่ซึ่งมีปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลผู้มีความรู้ ความสามารถ ที่แตกต่างกันมารวมกัน โดยมีเป้าหมายที่เดียวกันในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิก ทั้งนี้ องค์การจะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) กล่าวว่าองค์การ เป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง หรือเป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานด้วยกันเพื่อประสบความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน สมจิตต์ ตันสกุล (2548) ได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่า การรวมตัวกันของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อการประสานประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและองค์การภายใต้สภาวะการดำเนินงาน หรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่ตั้งไว้ จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การ มีลักษณะของความสัมพันธ์หรือการรวมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรืออาจเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่ง หรือผสมผสานการทำงานกันอย่างเป็นกระบวนการ โดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ไม่ได้ถูกจำกัดไว้ด้วยสถานที่ตั้ง หรือเวลาในการดำเนินการ และสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการคือ การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน Buchanan (1994 อ้างใน ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมของ

องค์การและความรับผิดชอบที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ส่วน 1) ความแน่นแฟ้นและความสามัคคีที่แสดงออกมาในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรคนงาน 2) ความสัมพันธ์กับองค์กร ด้วยการเติมเต็มบทบาทของทุกคนอย่างเต็มที่ 3) ความภักดีต่อองค์กร ความรัก ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นต่อองค์กร เชื่อมั่นในองค์กรความมุ่งมั่นควรประกอบด้วย 5 ข้อต่อไปนี้ (1) ความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อองค์กรปรารถนา (2) ความตั้งใจอันแรงกล้าที่จะคงอยู่ในองค์กรต่อไป (3) กรรรมสิทธิ์ขององค์กรระดับความภักดีหรือความภักดี (4) การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมหลักขององค์กรระดับของการยอมรับ (5) การประเมินผลเชิงบวกขององค์กร Steers (1977) กล่าวว่า ความมุ่งมั่นขององค์กรมีคุณค่าเนื่องจากมีคุณลักษณะสามประการดังต่อไปนี้ ลักษณะสำคัญ รวมถึง (1) ความมุ่งมั่นขององค์กรต่อสมาชิกองค์กร พฤติกรรมความรักทำงานเป็นแบบคาตการณได้ (2) พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงคนงาน ผลงานของเขาดี (3) ความมุ่งมั่นขององค์กรสามารถใช้เป็นประสิทธิผลขององค์กรได้เป้าหมายที่คาดเดาได้ การศึกษาจำนวนมากพบว่าลักษณะงานมีผลกระทบต่อความมุ่งมั่นขององค์กรผลกระทบ ซึ่งมักจะเป็นแบบอย่างของบรรพบุรุษและผลที่ตามมาของความมุ่งมั่นขององค์กรอ้างอิงในการวิจัยเกี่ยวกับความมุ่งมั่นขององค์กร Richard (1996 อ้างใน มงคล ปันดี, 2554) กล่าวว่า ความมุ่งมั่นขององค์กรคือความรู้สึกความสามัคคีระหว่างพนักงานและองค์กร มีประเด็นร่วมกันระหว่างสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกนี้แตกต่างจากความมุ่งมั่นขององค์กรทั่วไปที่เกิดจากการเป็นสมาชิกขององค์กรปกติ โดยพฤติกรรมของพนักงานมุ่งมั่นต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะเน้นไปที่ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อประสบความสำเร็จเป้าหมายขององค์กรหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความมุ่งมั่นต่อองค์กร มีลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ข้อ คือ 1) ความมั่นใจในเป้าหมายที่ยอมรับ และค่านิยมองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะพยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์กร 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กร

วรรณวนิช ดวงภมร (2562) ได้ทำการศึกษาความมุ่งมั่นขององค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความมุ่งมั่นขององค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) รวมถึงความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร ความไว้วางใจที่จะอยู่ในองค์กรในแง่ของการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอในการทำงานเต็มที่และความทุ่มเทในการทำงานและการดูแลสมาชิกภาพขององค์กร จากการศึกษาพบว่าความมุ่งมั่นโดยรวมต่อการจัดองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในระดับสูง ได้แก่ ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน การดูแลสมาชิกภาพในองค์กร การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ ความต้องการที่จะอยู่ในองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร คำสั่ง

พรหมมาตราชินดาโชติ และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันทางจิตใจกับองค์กร และความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวาย จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนรุ่นเจนเนอเรชั่นวายมีความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานระดับปานกลาง ส่วนความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กร ตามมาด้วยความชัดเจนของวิสัยทัศน์องค์กร การเป็นที่ยอมรับในองค์กร ความท้าทายในงาน และการมอบอำนาจร่วมในงาน

กรณีธัญญ์ กิมศุก (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from Home) โดยมีการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจิตใจและปัจจัยสนับสนุนที่นำไปสู่ความมุ่งมั่นในองค์กรของพนักงานที่ใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมที่บ้าน และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมพนักงานสำหรับความมุ่งมั่นขององค์กรในองค์กรที่วางแผนจะเปลี่ยนระบบการทำงานเป็นแบบทำงานจากที่บ้าน การศึกษาพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานที่ใช้ระบบการทำงานทางไกลที่บ้าน มีทั้งปัจจัยจิตใจและปัจจัยสนับสนุน โอกาสในการเลื่อนขั้นและพัฒนางานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ปัจจัยค่าตอบแทนรวม ปัจจัยการยอมรับและการเพิ่มศักยภาพ ปัจจัยด้านทรัพยากรงานไม่มีผลกระทบต่อความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานในระบบการทำงานทางไกลที่บ้าน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความมุ่งมั่นต่อองค์กรนั้น มีพฤติกรรม 3 ประเภท คือ พุดเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรกับเพื่อนร่วมงาน และมีแนวโน้มที่จะพุดเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรกับลูกค้าขององค์กร ปรารถนาที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ สนับสนุนความสำเร็จขององค์กร รวมถึงความก้าวหน้าในงานและโอกาสในการพัฒนา พิจารณาเฉพาะปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตเท่านั้น

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

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

3.1 ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตทำงาน ข้อมูลด้านภาวะผู้นำ ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาทำงานและแผนกที่สังกัด โดยมีระดับการวัดดังนี้

- 1) เพศ ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2) อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 3) สถานภาพสมรส ระดับการวัดตัวแปรนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 4) ระดับการศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 6) ระยะเวลาที่ทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- 7) แผนกที่สังกัด ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.2 ข้อมูลด้านปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ และการได้รับความสำเร็จ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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 ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตทำงาน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยและด้านการเติบโตก้าวหน้า โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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 ข้อมูลด้านภาวะผู้นำ ประกอบด้วย การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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 ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ ประกอบด้วย ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การมาทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรและด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน มีการวัดดังนี้

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) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงและเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้ จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาระบุเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.932

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Analysis Test)

1. ข้อมูลด้านแรงจูงใจ	9	0.925
2. ข้อมูลด้านคุณภาพชีวิตทำงาน	9	0.976
3. ข้อมูลด้านภาวะผู้นำ	9	0.931
4. ข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ	9	0.974
รวม	36	0.932

หลังจากนั้นจะนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 23 ตุลาคม ถึง 30 ตุลาคม พ.ศ. 2566

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ กลุ่มประชากรมีจำนวน 280 คน ตรงกับขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน และเพื่อให้ระดับความเชื่อมั่นมีระดับที่สูงขึ้นจึงเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 200 คน และได้รับกลับมาเป็นจำนวน 200 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามทาง Google Form

เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ ข้อมูลด้านปัจจัยแรงจูงใจ ข้อมูลด้านปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงาน ข้อมูลด้านปัจจัยด้านภาวะผู้นำ และข้อมูลด้านความผูกพันของพนักงานระดับบริการ

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับบริการในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับบริการในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเข้าใจในข้อคำถามและความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามรูปแบบ Google Form ให้กับพนักงานระดับบริการในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีการตั้งสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

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

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์
สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย
เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย
เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย
เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจคุณภาพชีวิตทำงานและภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยเชิงพรรณนา (Description Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน และแผนกที่สังกัด ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	120	60
2. อายุระหว่าง 21-30 ปี	113	57
3. สถานภาพโสด	124	62
4. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	131	65.5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000บาทมากขึ้นไป	82	41
6. ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี	96	48
7. ฝ่ายมัคคุเทศก์	175	87.5

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57 สถานะภาพ คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 25,000 บาทมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 และฝ่ายมัคคุเทศก์ คิดเป็นร้อยละ 87.5

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ด้านแรงจูงใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ความได้รับความสำเร็จ	4.19	0.654	มาก
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	4.18	0.617	มาก
3. คุณลักษณะงานที่ทำ	4.17	0.595	มาก
รวม	4.18	0.554	มาก

จากตาราง 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.554) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ความได้รับความสำเร็จค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาตามลำดับคือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ คุณลักษณะงานที่ทำให้มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตทำงานของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตทำงาน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลตอบแทน	3.99	0.700	มาก
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย	4.12	0.653	มาก
3. ด้านการเติบโตก้าวหน้า	4.08	0.680	มาก
รวม	4.06	0.593	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตทำงานของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.593) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการเติบโตก้าวหน้า มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านผลตอบแทน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

4.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ คิดเห็น
1. การสร้างแรงบันดาลใจ	4.12	0.667	มาก
2. การกระตุ้นทางปัญญา	4.16	0.642	มาก
3. การให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคล	4.14	0.631	มาก
รวม	4.14	0.601	มาก

จากตาราง 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.601) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดที่ 1 คือ การกระตุ้นทางปัญญา มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาตามลำดับคือ การให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคล มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และการสร้างแรงบันดาลใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

4.1.5 ข้อมูลความผูกพันของพนักงานระดับบริการ

ข้อมูลความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันของพนักงานระดับบริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรการมาทำงาน	4.15	0.662	มาก
2. ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร	4.20	0.648	มาก
3. ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.18	0.667	มาก
รวม	4.18	0.591	มาก

จากตาราง 4.5 พบว่า ความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.591) ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากลำดับที่ 1 คือ ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาตามลำดับคือ ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรการมาทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน จะทำการวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของด้านปัจจัยแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ด้านปัจจัยแรงจูงใจ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านความได้รับความสำเร็จ	0.252	3.399	0.001*
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.239	3.210	0.002*
3. ด้านคุณลักษณะงานที่ทำ	0.333	4.635	0.000*

$R^2 = 0.538$, F-Value = 230.498, n = 200, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 53.8 โดยด้านความได้รับความสำเร็จมีอิทธิพลร้อยละ 25.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลร้อยละ 23.9 และด้านคุณลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลร้อยละ 33.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

คุณภาพชีวิตทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. ด้านผลตอบแทน	0.050	0.822	0.412
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย	0.369	6.326	0.000*
3. ด้านการเติบโตก้าวหน้า	0.484	7.977	0.000*

$R^2 = 0.620$, F-Value = 323.507, n = 200, P-Value $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 62 โดยด้านการเติบโตก้าวหน้าร้อยละ 48.4 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยมีอิทธิพลร้อยละ 36.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ภาวะผู้นำ	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
1. การสร้างแรงบันดาลใจ	0.111	1.519	0.130
2. การกระตุ้นทางปัญญา	0.327	4.935	0.000*
3. การให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคล	0.460	5.857	0.000*

$R^2 = 0.698$, $F\text{-Value} = 458.436$, $n = 200$, $P\text{-Value} \leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำในภาพรวม มีอิทธิพลร้อยละ 69.8 โดยด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลร้อยละ 32.7 และการให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลร้อยละ 46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ด้านการสร้างแรงบันดาลใจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 5

การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทสรุปการวิจัย เรื่องการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงานและ ภาวะผู้นำส่งผลต่อ ความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร มีบทสรุปผลการวิจัย นำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผลและข้อเสนอแนะดังนี้

- 5.1 การอภิปรายผล
- 5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผล ตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุนาน และแผนกสังกัด พบว่า พนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60 อายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 57 สถานภาพคือ โสด คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 25,000 บาทมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41 ประสบการณ์ในการทำงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 48 และฝ่ายมัคคุเทศก์ คิดเป็นร้อยละ 87.5

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านปัจจัยแรงจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ และคุณลักษณะงานที่ทำ ที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านปัจจัยแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับนับถือ และคุณลักษณะงานที่ทำ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุดที่ 1 คือ ความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา ตามลำดับคือ การได้รับการยอมรับนับถือ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และ คุณลักษณะงานที่ทำมีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์เฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการตีความระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย และ ความก้าวหน้าในการเติบโตที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับบริการในธุรกิจ SME ใน

กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง ซึ่งรวมถึงค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย และความก้าวหน้าในการเติบโต ความคิดเห็นสูงสุดอันดับ 1 คือ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและปลอดภัย ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.12 ตามลำดับ การเติบโตแบบก้าวหน้า มีความคิดเห็นในระดับสูง เฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 และผลตอบแทน มีความคิดเห็นในระดับสูง เฉลี่ยอยู่ที่ 3.99

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และผู้นำให้คำปรึกษา ปัจเจกบุคคลมีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และผู้นำให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคล ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมาก ลำดับที่ 1 คือ การกระตุ้นทางปัญญา มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมาตามลำดับคือ ผู้นำให้คำปรึกษาถึงปัจเจกบุคคล มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และการสร้างแรงบันดาลใจ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานระดับบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรการทำงาน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันของพนักงานระดับบริการ มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1) สมมติฐานข้อที่ 1 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลร้อยละ 53.8 โดยด้านความสำเร็จมีความสำเร็จมีอิทธิพลร้อยละ 25.2 การได้รับการยอมรับนับถือมีอิทธิพลร้อยละ 23.9 และด้านคุณลักษณะงานที่ทำมีอิทธิพลร้อยละ 33.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีแนวคิดของ Herzberg, et al. (1959) ความหมายของปัจจัยแรงจูงใจการจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเชื่อมโยงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลกับสาเหตุของแรงจูงใจในที่ทำงาน ทฤษฎีลำดับขั้นสูงเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่องานที่ทำสูง กล่าวคือ เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 5 ประการ โดยมี (1) ความสำเร็จ (2) ได้รับความเคารพ (3) ลักษณะงาน (4) ความรับผิดชอบ (5) ความเติบโตทั้ง 5 ไว้ นี่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และยังคงสอดคล้องกับ

ทฤษฎีทั่วไปของมนุษย์และแรงจูงใจของ Maslow (1954) กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีความต้องการที่สิ้นสุด จะไม่มีแรงจูงใจในพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ความต้องการของมนุษย์มีความสำคัญตามลำดับขั้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนอง ความต้องการระดับสูงจะยังคงต้องการการตอบสนองต่อไป ตามทฤษฎีของ Maslow (1954) มีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of Needs) แบ่งออกเป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูง เพื่อให้บุคลากรหรือลูกจ้างทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ทำการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชน แห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจและระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาพบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการยอมรับนับถือ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านนโยบายและการบริหาร จากการศึกษาวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพงานมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านปริมาณงาน และด้านเวลาน้อยที่สุด การวิเคราะห์ด้านความสัมพันธ์ปัจจัยแรงจูงใจกับประสิทธิภาพการดำเนินงานในด้านรวม เห็นว่า ด้านความสำเร็จของงาน และด้านนโยบายและการบริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2) สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยในภาพรวมพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงาน มีอิทธิพลร้อยละ 62 โดยด้านการเติบโตก้าวหน้ามีอิทธิพลร้อยละ 48.4 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยมีอิทธิพลร้อยละ 36.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดของ Walton (1973 อ้างใน รัชพล บุญอนุวัฒน์, 2551) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เป็นเรื่องของ สภาพแวดล้อมและสังคม อันส่งผลทำให้เกิดการประสบผลสำเร็จในการทำงาน ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองต่อความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรในการทำงาน โดยสามารถกำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้ 8 ดังนี้ คือ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และมีความปลอดภัย ด้านโอกาสความก้าวหน้าและการได้พัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการทางสังคม คือการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และทฤษฎีและแนวคิดแนวคิดของ Bruce & Blackburn (1992 อ้างใน ธีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย, 2557)

กล่าวถึงองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนี้ คือ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม สถานที่ทำงานปลอดภัย การสร้างศักยภาพโดยแสวงหา แนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน ความก้าวหน้า และโอกาสในการพัฒนาความรู้ การบูรณาการทางสังคม คือ มีโอกาสเกิดการปฏิสัมพันธ์ของพนักงาน และผู้บริหาร พนักงานได้ปฏิบัติหน้าที่โดยลักษณะไม่เครียด การได้มีเวลาว่างอย่างเหมาะสม และการได้รับการยอมรับทางสังคม ปัจจัยคุณภาพชีวิตทำงาน ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์ (2564) ได้ศึกษาหัวข้อเรื่องศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งซึ่งมีสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) มีการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณาระดับการมีส่วนร่วม เรียงจากมากไปน้อย พบว่ามี 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูง คือ งานที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้อง ต่อสังคม ส่วนความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมี 5 ด้าน คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่น สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และดีต่อสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงานและสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และความสัมพันธ์ระดับต่ำมีสองด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานโดยรวม และได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอตามลำดับ

ในขณะที่เดียวกันด้านค่าตอบแทนไม่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับบริการของธุรกิจ SME ในกรุงเทพมหานคร โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ เพชรพรหม (2562) ที่ได้ทำการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ จำกัด จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสวัสดิการสังคม มีผลกระทบมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ประการที่สองได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม บูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับด้านอื่น ๆ ของชีวิต ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานและโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพส่วนบุคคล ตามลำดับ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3) สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำในภาพรวมพบว่ามีอิทธิพลร้อยละ 69.8 โดยด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลร้อยละ 32.7 และการให้คำปรึกษาปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลร้อยละ 46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีและแนวคิดของ Bass (1985) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

โดยมีพื้นฐานแนวคิดมาจากแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของ Burns (1978) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในมุมมองที่ผู้นำมีผลกระทบต่อผู้ตามกล่าวคือผู้นำจะทำให้ผู้ตามเกิดความรู้สึกไว้วางใจ ชื่นชม จงรักภักดีและเคารพยกย่องในตัว ผู้นำ Bass & Avolio (1990) ได้การปรับปรุงทฤษฎีดังกล่าว จากการศึกษาร่วมกัน (Avolio, 1999; Bass & Avolio, 1990 อ้างใน Northouse, 2013) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ติดตาม โดยพยายามเปลี่ยนแปลงกระตุ้นให้ผู้ติดตามพัฒนาความสามารถ ศักยภาพ ออกมาให้สูงมากขึ้น ทำให้ผู้ร่วมงาน ผู้ติดตามทราบถึงวิสัยทัศน์ขององค์กร จูงใจให้ไกลกว่าที่พวกเขาคาดหวัง เพื่อนำไปสู่ประโยชน์ของ องค์กร ผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน ผู้ตามนี้มีพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ (1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (2) การสร้างแรงบันดาลใจ (3) การกระตุ้นทางปัญญา (4) การคำนึงถึงความจำเป็นปัจเจกบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกเป็นระดับความไว้วางใจร่วมกันและการให้การสนับสนุนระหว่างพนักงานและผู้นำซึ่งระบุถึงความเต็มใจของพนักงานที่จะตอบสนองต่อการแนะนำของผู้นำตามทัศนะของ Fielder (1967) ตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่สุดที่จะต้องพิจารณาในการ ทำให้รูปแบบผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เมื่อพนักงานและผู้นำไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ ความร่วมมือในการทำงาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติรัตน์ เสาร์ทอง (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยภาวะผู้นำและปัจจัยความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อชุมชน และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ณ พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรีในภาพรวม อยู่ใน 26 ระดับสูงทุกด้าน ส่วนภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อชุมชนส่งผลในทิศทางบวกต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยภาวะผู้นำและปัจจัยความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอุทอง จังหวัดสุพรรณบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์และด้านการบริหารแบบวางเฉย ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ความผูกพันต่อชุมชน ด้านความเต็มใจและใช้ความพยายามเต็มที่ในการปฏิบัติงานของชุมชน และความผูกพันต่อชุมชนด้านความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

ในขณะที่ด้านการสร้างแรงบันดาลใจไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรตม์ พิธโนทัย (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อ

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบ แลกเปลี่ยน และปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและ ชาวต่างชาติในผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ เชิงลบต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมี ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม หากศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงาน ไทยและชาวต่างชาติพบว่า ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความ สัมพันธ์เชิงบวกต่อพนักงานชาวไทย สำหรับพนักงานต่างชาติพบว่ามีเพียงปัจจัยค้ำจุนมีความ สัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถขยายต่อไป ผู้ทำวิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำ วิจัยครั้งต่อไป ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

5.2.1.1 กลุ่มธุรกิจ SME ควรจัดสรรงบประมาณในการเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงาน เช่น ทำความเข้าใจความคาดหวังและ ความต้องการของพนักงานสำหรับการทำงาน ให้ประโยชน์แก่ พนักงานที่ดี และเพิ่มโอกาสในการพัฒนา ซึ่งจะช่วยเพิ่มความผูกพันของพนักงานกับเจ้าของกิจการ ด้วยความภักดี

5.2.1.2 กลุ่ม ธุรกิจ SME ควรจัดสรรงบประมาณในการ ให้ความสำคัญด้าน ศักยภาพและการพัฒนาของพนักงาน ดังนั้นจึงควรให้โอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนาซึ่งช่วย ปรับปรุงคุณภาพ และความสามารถทางวิชาชีพของพนักงานเพื่อประโยชน์ในการกระตุ้นความ กระตือรือร้นในการทำงานของพนักงานอีกด้วย

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

5.2.2.1 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านภาวะผู้นำส่งผลต่อความ ผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำมีอิทธิพล ร้อยละ 69.8 ดังนั้นธุรกิจควรให้ความสำคัญและความเข้าใจพนักงานด้านนี้เพื่อก่อให้เกิดความผูกพัน ของพนักงานระดับบริการจะนำไปสู่ในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

5.2.2.2 จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้รับรู้ได้ถึงผลกระทบจากปัจจัยด้านคุณภาพ ชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานครร้อยละ 62 โดยด้านการเติบโตก้าวหน้าร้อยละ 48.4 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัยมี อิทธิพลร้อยละ 36.9 ดังนั้นธุรกิจควรมีวิธีการวางแผนด้านการเติบโตก้าวหน้าและสร้างสภาพการทำงานที่

ปลอดภัยแก่พนักงาน เพื่อกระตุ้นผลักดันให้พนักงานทุ่มเทและปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและก่อให้เกิดความผูกพันกับองค์กรในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

5.2.3.1 ควรมีการศึกษาความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเก็บและรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม เช่นการสัมภาษณ์กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.2.3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ที่มีผลกระทบต่อความผูกพันของพนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น ความพอใจในการทำงานองค์กร สภาพแวดล้อมการทำงาน เป็นต้น



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY

บรรณานุกรม

- กฤตภาคิน มิ่งโสภา และนพปฎล สุวรรณทรัพย์. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดปทุมธานี. ใน *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติครั้งที่ 16* (หน้า 1615-1634). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กรณ์ธัญญ์ กิมศุก. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่มีระบบการทำงานทางไกลแบบทำที่บ้าน (Work from home)*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- โกมล บัวพรหม. (2553). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุวราชบุรีธานี เขต 3*. ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- จันทร์จิรา ต้อยหล้า, ภูษิตย์ วงษ์เล็ก และภูวกร อนันตรักษ์. (2566). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท เอบีซี จำกัด*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- จันทร์เพ็ญ ชูเพชร. (2563). *การศึกษาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของธุรกิจพลังงานของพนักงานบริษัทผลิตพลังงานไฟฟ้าองค์กรมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑากาญจน์ เลหาเดช. (2549). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลกบินทร์บุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิกานต์ สุวรรณทรัพย์. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันของพนักงานธนาคารเอกชนสำนักงานใหญ่แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชนิภรณ์ สุขเรือง และวัชระ ยี่สุนเทศ. (2562). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นขององค์กรของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ (สำนักงานใหญ่)*. *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 5(2), 41-55.
- ฐิตาภัทร์ ทุทุมมา. (2563). *แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานฝ่ายเบิวตี้แอนด์เซลส์ (Beauty & Sales) บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ถนอมพงศ์ จิตติธีรนนท์. (2565). *แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของผู้แทนยาในบริษัทยาข้ามชาติ*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ททท. คาด ปีนี้ ไทยมีลึ้นนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าประเทศ 30 ล้านคน. (2566). *ประชาชาติธุรกิจออนไลน์*. สืบค้นจาก <https://www.prachachat.net/news-rss>.
- ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธวัชชัย แจ็งเจริญ. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจและความผูกพันในองค์กรของบุคลากรในกลุ่มเจนเนอเรชันวายของ บริษัท อสังหาริมทรัพย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- ธิดารัตน์ ผลถาวรกุลชัย. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่แท้จริง ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธรีระวุฒิ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). *ปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมบริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นฤกร ชูสุวรรณ. (2565). *การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ คุณภาพการบริการและแรงจูงใจในการท่องเที่ยวที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและความภักดีของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการที่พักในเกาะล้าน จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นวรรตน์ เพชรพรหม. (2562). *วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- บุญชูธรรม์ ตุงคง และถิรรัตน์ พิมพาภรณ์. (2564). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในจังหวัดชลบุรี. *Journal of Modern Learning Development*, 6(4), 131-147.
- พิมพิกา พูลสวัสดิ์. (2563). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นผู้ประกอบการใหม่: กรณีศึกษานักศึกษาบริหารธุรกิจในภาคใต้ของประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรหมมาตร จินดาโชติ, สไบทิพย์ มงคลนิมิตร และธนภฤต สังข์เฉย. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพนักงานโรงแรมในกลุ่มคนเจนเนอเรชันวาย*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- พิชญา โจรนมนงค. (2561). *ภาวะผู้นำกับความผูกพันองค์กรของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชันวาย*
กรณีศึกษา บริษัท A. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
กรุงเทพ.
- ภัทรนันท์ อยู่เกิด, สุวรรณา เขียวภักดี และอชิป จันท์สุริย์. (2564). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน*
และคุณภาพชีวิตของพนักงานโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ COVID-
19. วารสารศิลปศาสตร์และอุตสาหกรรมบริการ, 4(2), 410-426.
- รติรัตน์ เสาร์ทอง. (2562). *ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อชุมชนที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของ*
ชุมชนในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษา พื้นที่พิเศษเมืองโบราณอู่ทอง จังหวัด
สุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรัตน์ พันธ์ไทย. (2562). *ภาวะผู้นำและปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*
ชาวไทยและชาวต่างชาติ: กรณีศึกษาธุรกิจผู้ผลิตสินค้าแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรรณวนิช ดวงภมร. (2562). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในบริษัท ยูนิค เอ็นจิเนียริ่งแอนด์*
คอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- วิทยา นามเสาร์ และจิระพงศ์ เรืองกน. (2563). *แรงจูงใจและกลยุทธ์ธุรกิจ: เรื่องเล่าความสำเร็จจาก*
ผู้ประกอบการค้าเหล็กและวัสดุก่อสร้าง. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่ง
แปซิฟิก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 7(2), 506-521.
- วีรินทร์ อินทมะโน. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพัน*
ต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงาน เขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.
สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วงเดือน เลหาวัฒนภิญโญ, พัชรมน สุริโย, เกียรติดาว ลิ้มปีติลป์ และพัชรา ยิ้มศรวล. (2552).
คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี
(รายงานผลการวิจัย). เพชรบุรี: งานห้องผู้ป่วยหนักศัลยกรรม โรงพยาบาลพระจอมเกล้า
จังหวัดเพชรบุรี.
- ศิริกันยา ลลิตวสุภิญโญ, ھرรรษา คล้ายจันทร์พงษ์ และวิศิษฐ์ ฤทธิบุญไชย. (2562). *แนวทางการ*
พัฒนาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏในกลุ่มภูมิภาคตะวันตก. ใน งานประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 11
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (หน้า 840-853). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

- ศิริรัตน์ บุญสา, นิสากร สุวรรณสิงห์ และกฤษณ์ วิทวัสสำราญกุล. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปณิศา มีจินดา และศุภร เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- สุชาร์ตน์ บุญอยู่. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตภาคตะวันตก*. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรเชษฐ์ วัชชุม. (2560). *ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันองค์กรของพนักงานโรงแรมฮอเลียเดย์อินน์ สีสม*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมจิตต์ ตันสกุล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา และคำรณ โชนะโชติ. (2562). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งประเภทสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ*, 6(1), 300-333.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. New York: The Free Press.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper.
- Buchanan, L. (2004). The things they do for love. *Harvard Business Review*, 82(12), 19-20.
- Bruce, W. M., & Blackburn, W. J. (1992). *Balancing job satisfaction and performance*. New York: Quorum Books.
- Dessler, G. (1991). *Personal human resource management* (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Fiedler, F. E. (1967). *A theory of leadership effectiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Gouran, D. S., Weithoff, W. E., & Doeler, J. A. (1994). *Mastering communication* (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.

McClelland, D. C. (1962). Business drive and national achievement. *Harvard Business Review*, 40, 99-112.

SME One. (2563). 8 เหตุผล SME สำคัญกับระบบเศรษฐกิจประเทศไทยอย่างไร? สืบค้นจาก <https://www.smeone.info/posts/view/284>.

Steers, R. M. (1977, March). Antecedents and outcome of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-75.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY



ภาคผนวก

**BANGKOK
UNIVERSITY**

THE CREATIVE UNIVERSITY

แบบสอบถาม

การศึกษาแรงจูงใจ คุณภาพชีวิตทำงาน และภาวะผู้นำ ส่งผลต่อความผูกพันของ
พนักงานระดับบริการธุรกิจ SME ในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านให้ระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน

ตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

10,001-15,000 บาท

15,001-20,000 บาท

20,001-25,000 บาท

25,001 บาทขึ้นไป

6. ระยะเวลาที่ทำงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-2 ปี

3-5 ปี

6-10 ปี

7. แผนกที่สังกัด

ฝ่ายการเงิน

ฝ่ายบริการลูกค้า

ฝ่ายมัคคุเทศก์

ฝ่ายขาย

ฝ่ายจองตั๋ว จองรถ จองโรงแรม

ส่วนที่ 2 ด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ความสำเร็จของงาน					
1.) ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานจนบรรลุตามเป้าหมายไว้					
2.) ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานจนผ่านพ้นไปด้วยดี					
3.) ท่านมีความพอใจและภูมิใจในผลงานการปฏิบัติงาน					
การได้รับการยอมรับนับถือ					
4.) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
5.) ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสนับสนุนชื่นชมผลงานของท่าน					
6.) ท่านมักถูกกล่าวถึงและถูกยกย่องผู้บังคับบัญชาให้เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
ลักษณะของงาน					
8.) ท่านมีความพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติและถือว่าเป็นงานที่ท่านสนใจ					
9.) ท่านมีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้หรือเรียนรู้หรือเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ					

แรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
10 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงานได้เพียงลำพัง					

ส่วนที่ 3 คุณภาพชีวิตทำงาน

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คุณภาพชีวิตทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทน					
1.) ท่านได้รับรายได้หรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ของท่าน					
2.) ท่านได้รับรายได้ที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่					
3.) รายได้ที่ท่านได้รับเพียงพอกับค่าใช้จ่ายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย					
5.) สถานที่ทำงานของท่านมีความสะดวกสบายเหมาะสมแก่การทำงาน					
6.) สถานที่ทำงานของท่านมีการป้องกันและมีการรักษาความปลอดภัย					

คุณภาพชีวิตทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
7.) สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
ด้านการเติบโตก้าวหน้า					
10.) ท่านมีโอกาสเทียบเท่ากับคนอื่นในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง					
11.) ผู้บริหารที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ด้วยนั้น มีการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งความสามารถ					
12.) องค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ นั้น มีความมั่นคง					

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การสร้างแรงบันดาลใจ					
1.) หัวหน้าของท่านชี้แนะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น					
2.) หัวหน้าของท่านให้ข้อสังเกตที่ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นความเป็นไปได้ถึงสาเหตุของปัญหาอย่างมีเหตุผล					

ภาวะผู้นำ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
3.) หัวหน้าของท่านกระตุ้นและส่งเสริมให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการแก้ไข ปัญหา					
การกระตุ้นทางปัญญา					
4.) หัวหน้าของท่านให้กำลังใจต่อการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
5.) เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความรู้สึกท้อแท้หรือหมด กำลังใจ หัวหน้าของท่านให้ความช่วยเหลือไม่ว่าจะ เป็นวิธีการพูดหรือแสดงพฤติกรรมใดๆ ที่ทำให้ผู้ใต้บังคับ บัญชามีกำลังใจในการทำงาน					
6.) หัวหน้าของท่านกระตุ้น ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิด ความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล					
7.) หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญความต้องการของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม					
8.) หัวหน้าของท่านให้ความสำคัญสนับสนุนที่เมื่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการช่วยเหลือ					
9.) หัวหน้าของท่านให้ความสนใจและความสามารถ ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนสม่ำเสมอ เพื่อได้พัฒนา ศักยภาพได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 5 ความผูกพันของพนักงานระดับบริการ

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดเพียงข้อเดียว

- 1 หมายถึง ความผูกพันของพนักงานระดับบริการน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ความผูกพันของพนักงานระดับบริการน้อย
- 3 หมายถึง ความผูกพันของพนักงานระดับบริการปานกลาง
- 4 หมายถึง ความผูกพันของพนักงานระดับบริการมาก
- 5 หมายถึง ความผูกพันของพนักงานระดับบริการมากที่สุด

ความผูกพันของพนักงานระดับบริการ	ความผูกพันของพนักงานระดับบริการ				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กรการมาทำงาน					
1.) ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายของท่านและองค์กรเหมือนกัน					
2.) ท่านเชื่อมั่นในการบริหารงานของผู้บริหาร					
3.) ท่านคิดว่าบริษัทมีเป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินงานที่ชัดเจน					
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร					
4.) ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสามารถทำงานได้สำเร็จ					
5.) เมื่อพบอุปสรรคในการทำงานท่านจะสามารถแก้ไขปัญหาจนได้					
6.) ท่านเต็มใจทำงานในวันหยุดหรือทำงานล่วงเวลาหากมีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพางานของท่าน					
ด้านความเต็มใจทุ่มเทการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร					
7.) ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทแห่งนี้					
8.) ท่านจะบอกเพื่อน ครอบครัวและคนรู้จักว่าท่านทำงานที่บริษัทแห่งนี้					
9.) ท่านคิดว่าการตัดสินใจในการทำงานที่บริษัทแห่งนี้เป็นการตัดสินใจที่ถูกต้อง					

โอกาสนี้ผู้ศึกษาวินิจฉัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ-นามสกุล**

Li Meng

อีเมล

li.meng@bumail.net

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ
สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์



**BANGKOK
UNIVERSITY**
THE CREATIVE UNIVERSITY