การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

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

มัทรี บุญเจริญ[1]
สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ[2]

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความเที่ยงตรงเนื้อหาและการทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.982 และแจกกับพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่าง พบว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสุนน ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร แต่ด้านผู้นำแบบสนับสนุนไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร และอิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

คำสำคัญ: ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้นำ

Abstract

This study aims to study the differences of personal characteristics factors, to study the influence of leadership type factors, to study the influence of transformational leadership factors, and to study the influence of leader's behavior factors affecting employees' organizational trust in Bangkok Metropolitan areas. This study applied questionnaire as a

[1] คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ email: namphung.s@bu.ac.th
[2] คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

data collection tool and tested the validity and reliability by using the Cronbach's method at 0.982 confidence level. The questionnaire disseminated to 400 employees in Bangkok area and the 2 statistic methods: descriptive statistic and inferential statistic were applied. It found that there was no difference of personal characteristics factors affecting employees' organizational trust in Bangkok Metropolitan areas, which composed of gender, age, education level, salary, and year of work experience factors. The multiple regression analysis revealed that the influence of the leadership type factors: directive leader, supportive leader, and achievement-oriented leader affected employees' organizational trust, except the supportive leadership did not affect employees' organizational trust. The transformational leadership factors affected employees' organizational trust as well as the influence of leader behavior affected employees' organizational trust in Bangkok Metropolitan areas.

Keywords : Leadership types, Transformational leadership, Leader behaviors

บทนำ

ปัจจุบันตำแหน่งหน้าที่การงานมีบทบาทสำคัญเพื่อแสดงสถานะทางสังคม มีความสำคัญพอๆ กับฐานะด้านเงิน ระดับการศึกษา หรือประสบการณ์ในการทำงาน ผลักดันให้เป็นที่ยอมรับทางสังคม จึงมีการใฝ่หาหนทางในการก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กร ยิ่งอยู่องค์กรใหญ่การขันแข่งยิ่งสูงขึ้น ดังนั้นเป็นบุคลากรในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหารจึงได้มาจากการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณภาพ มีความสามารถหรือประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี ต้องมีภาวะผู้นำ เป็นผู้นำในตนเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบ สื่อสารโน้มน้าวใจได้ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทัศนคติเชิงบวกทั้งหมดเป็นพื้นฐานเบื้องต้นที่หัวหน้างานที่ดีควรมี (นราวิทย์ นาควิเวก, 2557 : 82) นอกจากนี้ ธีรัชภัทร บัวคำศรี (2551 : 75) และประคัลภ์ ปัณฑพลังกูร (2554 : 96) กล่าวว่า การสร้างความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานกลายเป็นปัญหาสำหรับหัวหน้า อาจจะด้วยอายุของหัวหน้าที่น้อยกว่าหรือประสบการณ์ที่น้อยกว่า ไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน รวมถึงการสร้างความเชื่อมั่นเป็นพื้นฐานของความสำเร็จระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง ควรให้มีทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน หัวหน้าจำเป็นต้องสามารถชี้นำลูกน้องได้ รวมถึงพร้อมสนับสนุนการทำงานโดยมุ่งสู่ความสำเร็จของงาน และให้โอกาสมีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดทั้งมีความอิสระในการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ในการทำงานร่วมกันเพื่อไปสู่ความสำเร็จหรือเป้าหมายในองค์กร รวมถึงสุทธิชัย ปัญญาโรจน์ (2554 : 88) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารงานที่ดีควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ การแสดงความคิดเห็น เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน โดยไม่มุ่งเน้นงานอย่างเดียว ถือเป็นพฤติกรรมของผู้นำที่ทำให้พนักงานมีความร่วมมือร่วมใจร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ ผู้นำที่ไม่ดีก่อให้เกิดผลกระทบต่อภายในองค์กร พนักงานที่ไม่พอใจในตัวผู้นำจะรู้สึกกดดัน ทำงานได้ไม่เต็มที่ สถานการณ์ตึงเครียด จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยกำหนดแนวทางการศึกษางานวิจัยเรื่อง ข้อมูล

ส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบ โดยมีการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรียงตามลำดับดังนี้

ปัญหาด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล มีแนวคิดและทฤษฎีประกอบด้วยแนวคิดของ Hanna and Wozniak (2001 : 112) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541 : 84) ที่กล่าวถึงความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลเป็นผลของการทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานหรือการบริโภคแตกต่างกัน และจะมีความแตกต่างกันอย่างมากหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย วัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือความต้องการที่มาจากความแตกต่างของลักษณะบุคคลเหล่านั้น นอกจากนี้จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ วรท วิลาวรรณ (2546 : 84) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซิเมนต์ไทย และ นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากูล (2549 : 73) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชน ซึ่งงานวิจัยทั้งสองเรื่องได้สะท้อนถึงประเด็นด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงต่อทัศนคติของบุคคล

ปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำแบบชี้นำ หมายถึง ผู้นำที่จะยึดถือตนเองเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญในการสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม หมายถึง ผู้นำที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีการตัดสินใจร่วมกันและภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จของงานที่เกิดขึ้นจากความคิดเห็นของทุกๆ คนในองค์การ เป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีของ House (1996 : 98) และ House and Mitchell (1974 : 110) ที่กล่าวถึงลักษณะภาวะผู้นำในรูปแบบต่างๆ ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ โดยลักษณะภาวะผู้นำที่ดีก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการคงอยู่ในองค์กรอีกด้วย นอกจากนี้มีงานวิจัยของ

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555 : 69) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และ มนันยา โชติวรรณ (2559 : 80) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศในการทำงานของผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย โดยงานวิจัยได้กล่าวถึงอิทธิพลโดยตรงจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่องค์กรมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์กรโดยตรง

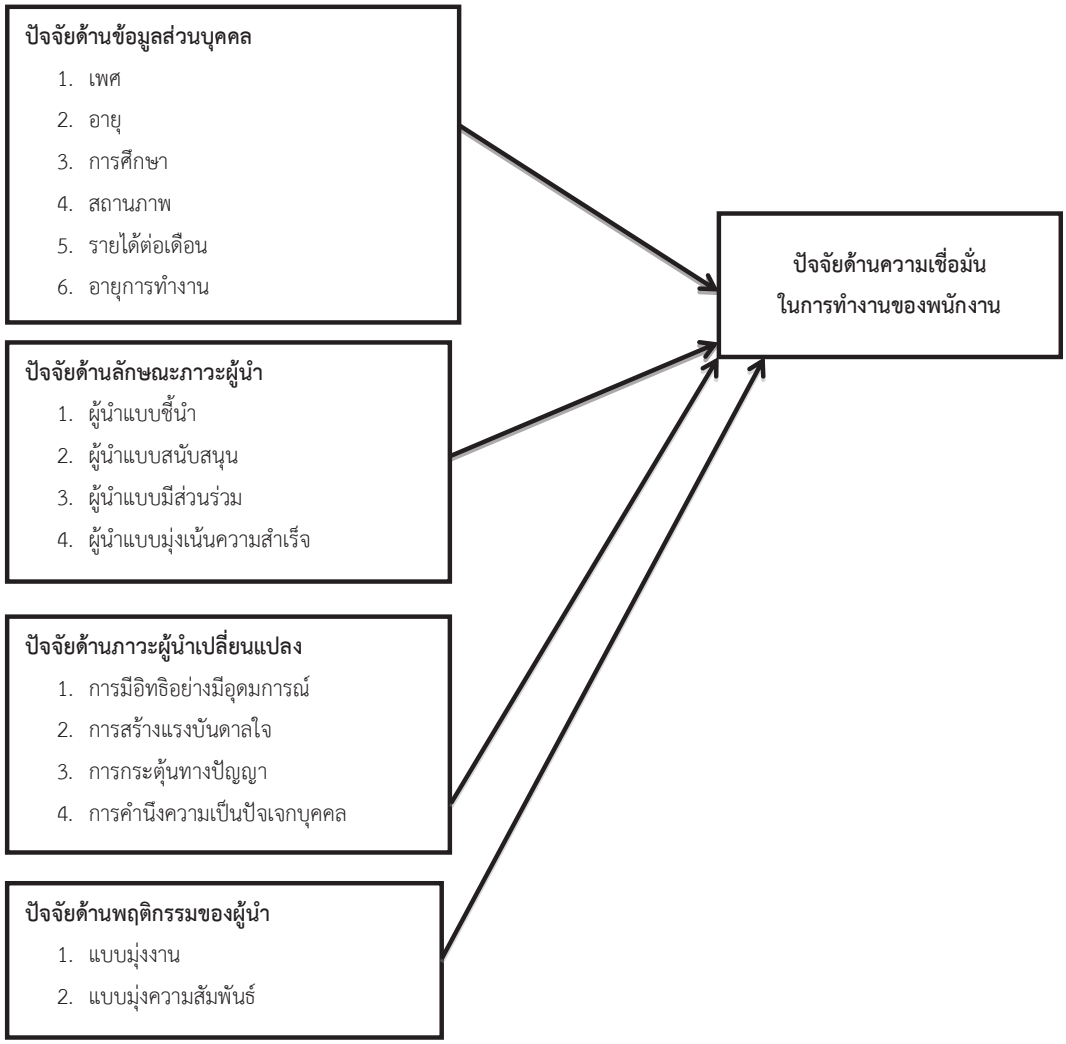
ปัญหาปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีแนวคิดและทฤษฎีของ Burn (1985 : 152) และ Bass and Avolio (1994 : 156) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เป็นลักษณะที่องค์กรควรนำมาสู่การเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เนื่องจากการมีภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรได้รับสิ่งแปลกใหม่ในบริบทของการบริหารจัดการ ส่งผลต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จที่จะเกิดขึ้นโดยตรงกับองค์การ นอกจากนี้มีงานวิจัยของ วรางคณา กาญจนพาที (2556 : 80) ได้ศึกษาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง

ประเทศไทย และ เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2557 : 75) ได้ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยืนยันในการขับเคลื่อนความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การผ่านทางการบริหารจัดการที่มีผู้นำที่มีลักษณะของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปัญหาปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย มุ่งสนใจการผลิตและมุ่งสนใจคนผลิตโดยมีแนวคิดและทฤษฎีของ Hemphill and Coons (1957 : 35) และ Blake and Mouton (1964 : 60) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมของผู้นำที่ตัวกระต้นความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้นำมีพฤติกรรมที่ดีและปฏิบัติตนอยู่ในวิถีของการจูงใจพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ ตลอดทั้งมีการช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานย่อมส่งผลต่อความผูกพันและความจงรักภักดีต่อผู้นำ นอกจากนี้มีงานวิจัยของ ฌิชามล ฟองน้ำ (2558 : 63) ได้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำและการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน และ กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2560 : 70) ได้ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยเป็นการยืนยันประเด็นของการที่ผู้นำมีพฤติกรรมที่ดี มีความมุ่งมั่นช่วยเหลือพนักงาน ให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และพร้อมที่จะผลักดันการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัญหาปัจจัยด้านความเชื่อมั่นโดยมีแนวคิดและทฤษฎีของ Rotter (1967: 29) และ Morgan and Hunt (1994 : 80) ที่กล่าวถึงความเชื่อมั่นที่เกิดจากพนักงานที่มีต่อองค์การที่ประกอบด้วยความเชื่อมั่นภาพลักษณ์องค์กร ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน โดยความเชื่อมั่นเหล่านั้นจำเป็นต้องอาศัยความจริงใจระหว่างผู้บริหารกับพนักงานในการที่จะต้องร่วมมือร่วมใจกันในการทำงานที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตลอดทั้งต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ พร้อมที่จะแก้ไขปัญหาไปด้วยกัน นอกจากนี้มีงานวิจัยของ วรรณภา แก้ววิลัย (2558 : 72) ได้ศึกษาผู้บริโภค ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ศึกษาในกรณีนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร และ อนุชา อรุณทองวิไล (2557 : 64) ศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจที่ส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยผลการวิจัยทั้งสองเรื่องเป็นการยืนยันในประเด็นของแนวคิดในเรื่องของความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นย่อมส่งผลต่อกิจกรรมทางด้านการบริหารในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการตลาดหรือด้านการจัดการในแง่มุมต่างๆ

จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมของผู้นำ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดกรอบแนวคิดตามรูปภาพด้านล่าง ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางของกรอบแนวคิดดังกล่าวข้างต้นเป็นแนวทางในการกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กร

ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำ ซึ่งประกอบด้วยผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสุนน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วยการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ซึ่งประกอบด้วย แบบมุ่งเน้นงาน และแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้บริหารองค์การใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในอนาคต

2. งานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมพนักงานที่มีลักษณะของผู้นำที่ดีในการเป็นตัวอย่างให้พนักงานคนอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ พฤติกรรมผู้นำและความเชื่อมั่น เปรียบเทียบข้อดีข้อเสียที่เกิดขึ้นกับองค์กรตนเอง เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้ดีขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีจำนวนพนักงานองค์กรมีจำนวนมากผู้วิจัยจึงได้กำหนดการสุ่มตัวอย่างที่เป็นเขตในกรุงเทพมหานครแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็นแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยได้ทำฉลากที่มีชื่อเขตทั้งหมด 50 เขต ใส่ไว้ในกล่องแล้วหยิบขึ้นมาจำนวน 4 เขต ได้แก่ เขตพญาไท บางนา สาทร และห้วยขวาง ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรซึ่งเป็นพนักงานองค์กรทั้ง 4 เขต มีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน +- 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เขตละ 100 คน จากจำนวนทั้งหมด 4 เขต และจะทำการสุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองค์กร ระหว่างวันที่ 15 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560 ถึงวันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2560 ซึ่งมีวิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ส่วน ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) ในกรณีการเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe) กับสมมติฐานข้อที่ 1 และสมมติฐานข้อที่ 2-4 ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทั้งนี้สมมติฐานทั้งสี่ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สรุปผลการวิจัย

สำหรับผลงานวิจัยนี้สามารถสรุปข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา และข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้ ข้อมูลเชิงพรรณนาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท และมีอายุการทำงาน 1-3 ปี ผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสี่ข้อ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ : สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟหรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

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

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 2 สถิติเปรียบเทียบความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานในองค์กร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	df	F	Sig
1. อายุ	399	1.896	.130
2. ระดับการศึกษา	399	.586	.624
3. สถานภาพ	399	.823	.440
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	399	.808	.490
5. อายุการทำงาน	399	.483	.748

*นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 สรุปได้ว่า ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครที่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 : อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสุนน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ : การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ตางรางที่ 3 การทดสอบสมมติฐานที่ 2

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

R^2 = .595 F-value = 144.789, n = 400, p-value = 0.05*

จากตารางที่ 3 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะภาวะผู้นำมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 59.5 โดยมีปัจจัยด้านผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จมีอิทธิพลร้อยละ 33.7 ผู้นำแบบชี้นำ ร้อยละ 20.4 ผู้นำแบบสนับสนุน ร้อยละ 19.8 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 : อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ : การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ตารางที่ 4 การทดสอบสมมติฐานที่ 3

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

R^2 = .690, F-value = 219.526, n = 400, p-value = 0.05*

จากตารางที่ 4 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 69 โดยมีปัจจัยด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์มีอิทธิพลร้อยละ 34.1 การสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลร้อยละ 60.9 การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลร้อยละ 29.2 และการกระตุ้นทางปัญญาร้อยละ 25 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

สมมุติฐานข้อที่ 4 : อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ : การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ตารางที่ 5 การทดสอบสมมติฐานที่ 4

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

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

จากตารางที่ 5 พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำมีอิทธิพลในภาพรวม ร้อยละ 70.3

โดยมีปัจจัยแบบมุ่งความสัมพันธ์มีอิทธิพลร้อยละ 52.9 และแบบมุ่งงานมีอิทธิพลร้อยละ 32.9 ส่งผลต่อระดับความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงาน

การอภิปรายผล

การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1 : ความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ไม่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Hanna and Wozniak (2001 : 112) ได้ให้ความหมายของลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวบุคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดใช้ในการพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และอัตราการในการใช้สินค้าของผู้บริโภค แนวคิดนี้ได้ตรงกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541 : 84) ซึ่งกล่าวว่า การศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ที่ลึกซึ้งนั้นจะสามารถเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการกำหนดเป้าหมายที่มีส่วนประกอบเหมือนกัน แยกออกมาจากตลาดใหญ่ที่ซึ่งเต็มไปด้วยผู้บริโภคที่แตกต่างกัน เพื่อให้ธุรกิจเน้นเฉพาะตลาดที่มีความเหมาะสมกับสินค้าหรือบริการของตน โดยเรียกกลยุทธ์นี้ว่า การแบ่งส่วนการตลาด (Market Segmentation) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่นำมาศึกษางานวิจัยในครั้งนี้ เช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นต้น ทั้งนี้ Hanna and Wozniak (2001 : 112) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์ (2541 : 84) ยังมีแนวคิดในประเด็นของการบริหารจัดการที่กล่าวว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลเป็นผลของการทำให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานหรือการบริโภคแตกต่างกัน และจะมีความแตกต่างกันอย่างมากหากอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย วัฒนธรรมที่แตกต่าง หรือความต้องการที่มาจากความแตกต่างของลักษณะบุคคลเหล่านั้น และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรท วิลาวรรณ (2546 : 80) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซิเมนต์ไทย และงานวิจัยของ นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากูล (2549 : 73) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชน ซึ่งสะท้อนถึงประเด็นด้านปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อในกิจกรรมต่างๆ ในสังคมที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ด้านผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสุนน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสนุน และผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ

House (1996 : 98) ที่กล่าวว่าความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรลักษณะภาวะผู้นำที่เรียกว่าภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง–เป้าหมาย (Path - Goal Theory of Leadership) ประกอบด้วยภาวะผู้นำแบบชี้นำ ภาวะผู้นำแบบสนับสนุน ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จของงาน ทั้งนี้ House and Mitchell (1974 : 110) กล่าวว่า แนวคิดภาวะผู้นำตามทฤษฎีวิถีทาง - เป้าหมาย เป็นทฤษฎีเชิงสถานการณ์ที่พัฒนามาจากความเชื่อที่ว่า ผู้นำจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่ผู้ตามได้โดยการเพิ่มจำนวนและชนิดของรางวัลตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น และผู้นำยังสามารถสร้างแรงจูงใจด้วยการทำให้วิถีทางที่จะไปสู่เป้าหมายชัดเจนพอที่จะให้ผู้ปฏิบัติสามารถที่จะทำสำเร็จด้วยวิธีการที่ผู้นำคอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สอนงานและแก้ไขปัญหาอุปสรรค ทำให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์ (2555 : 69) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำในงานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกาลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ และงานวิจัยของ มนันยา โชติวรรณ (2559 : 80) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำ ในงานวิจัยเรื่อง ลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศในการทำงานของผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย โดยงานวิจัยได้กล่าวถึงอิทธิพลโดยตรงจากผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่องค์กรมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำที่ดีย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การโดยตรง

สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญาและการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดและทฤษฎีของของ Burn (1985 : 152) และ Bass and Avolio (1994 : 156) ที่ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้นำที่มีต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยจะพยายามเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ ที่เรียกว่า “4I’s” (Four I’s) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา กาญจนพาที (2556 : 80) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในงานวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย และงานวิจัยของ เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบูรณ์ (2557 : 75) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในงานวิจัยเรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล ภาวะการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยืนยันในการขับเคลื่อนความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การผ่านทางการบริหารจัดการที่มีผู้นำที่มีลักษณะของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานข้อที่ 4 อิทธิพลของปัจจัยพฤติกรรมของผู้นำแบบมุ่งเน้นงาน แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำแบบมุ่งเน้นงานและผู้นำแบบมุ่งเน้นสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานองค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดและทฤษฎีของ Hemphill and Coons (1957 : 23) เป็นกลุ่มนักวิจัยของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอที่ได้ค้นคว้ามิติพฤติกรรมของผู้นำอย่างกว้างขวาง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้นำสามารถอธิบายได้ 2 มิติ คือ การมุ่งคนและมุ่งงาน Blake and Mouton (1964 : 30) พฤติกรรมของผู้นำที่ดีที่สุดในตาข่ายการจัดการ ตาข่ายการจัดการจะประกอบไปด้วยพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติ แบบมุ่งงาน คือ ผู้นำที่มุ่งแต่งานเป็นหลัก มีพฤติกรรมแบบเผด็จการ สนใจคนน้อยกว่างาน และมุ่งคนสูง คือ ผู้นำเน้นความมีมนุษย์สัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้ตามในการทำงาน เพื่อให้ผู้ตามทำงานได้อย่างมีความสุข และการมุ่งงาน ลักษณะองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมของผู้นำทั้ง 2 มิติ ผู้นำที่มุ่งคนนั้นผู้ตามจะมีความรู้สึกว่าได้รับความเป็นมิตร อบอุ่น ความเชื่อถือ วางไว้ใจและรู้สึกพึงพอใจมากกว่าและมีความเคารพ แตกต่างจากผู้นำที่มุ่งงานเป็นสำคัญ มีความสัมพันธ์เฉพาะบทบาทและหน้าที่ตามโครงสร้างขององค์กร มีการสื่อสารกันเฉพาะงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ไม่ต้องการจะร่วมงานด้วยหรือหากหลีกเลี่ยงได้ก็จะหลีกเลี่ยง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชามล ฟองน้ำ (2558 : 63) ที่ได้ศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน และ กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์ (2560 : 70) ที่ได้ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยผลการวิจัยเป็นการยืนยันประเด็นของการที่ผู้นำมีพฤติกรรมที่ดี มีความมุ่งมั่น ช่วยเหลือพนักงาน ให้ความสำคัญในการทำงานเป็นทีม ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา และพร้อมที่จะผลักดันการทำงานไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

1. จากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยลักษณะภาวะผู้นำด้านผู้นำแบบชี้นำ ผู้นำแบบสนับสนุน ผู้นำแบบมีส่วนร่วม ผู้นำแบบมุ่งเน้นความสำเร็จ พบว่า ลักษณะภาวะผู้นำแบบสนับสนุนอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรควรให้ควรสำคัญในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานระหว่างผู้นำและคนในองค์กร โดยผู้นำอาจจะเพิ่มความใส่ใจในความเป็นอยู่หรือความต้องการในด้านต่างๆ ของทุกในองค์กร ให้ความเป็นกันเองในการปฏิบัติงาน เป็นที่พึ่งคอยให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ตลอดจนสนับสนุนให้คนในองค์กรได้เสนอความคิดเห็นในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นใจในตนเองให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. จากการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่า ด้านการกระตุ้นทางปัญญา อยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้น ผู้นำควรหาความรู้ ความคิด แนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ช่วยกระตุ้นเสริมสร้างทางปัญญา สามารถเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่น พร้อมที่จะเผชิญหน้ากับปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ

เอกสารอ้างอิง

กัญจน์ณัฏฐ์ คงวิโรจน์. (2560). *แบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

เกตุศิรินทร์ เพ็ชรบูรณ์. (2557). *การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาเขตสาทร กรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

ณิชามล ฟองน้ำ. (2558). *การศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลในการทำงาน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

ธีรัชภัทร บัวคำศรี. (2551). *คุณธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาระดับประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

นราวิทย์ นาควิเวก. (2557). *บทบาทของหัวหน้างานที่องค์กรคาดหวัง*. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2559, จาก http://nnarawit.blogspot.com/2014/06/blog-post_10.html

นิสสรณ์ ชัยวิจิตมลากูล. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัญญาทางจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชน*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

มนันยา โชติวรรณ. (2559). *การศึกษาลักษณะภาวะผู้นำและบรรยากาศในการทำงานของผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตคลองเตย*. (การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

วรท วิลาวรรณ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซิเมนต์ไทย*. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.

วรรณภา แก้ววิลัย. (2558). *การศึกษาผู้บริโภค ส่วนประสมทางการตลาด บริการ และคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อมั่นในการบริการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงผจญภัย ศึกษาในกรณีของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร*. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

ศิริภัทร ดุษฎีวิวัฒน์. (2555). *ภาวะผู้นำที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่.* (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: วิสิทธิ์พัฒนา.

สุทธิชัย ปัญญโรจน์. (2554). *การบริหารแบบให้พนักงานมีส่วนร่วม*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2560, จาก http://oknation.nationtv.tv/blog/markandtony/2011/10/06/entry-5

อนุชา อรุณทองวิไล. (2557). *ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่.* (การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. กรุงเทพฯ.

Bass, B. M., and Avolio, B. J. (1994). *Improving organizational effectiveness through transformational leadership.* Thousand Oaks, CA: Sage.

Blake, R. R., and Mouton, J. S. (1964). *The managerial grid*. Houston: Gulf.

Burn, J. M. (1985). *Leadership.* New York: Horper and Row.

Hanna, N. and Wozniak, R. (2001). *Consumer behavior : An applied approach*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall

Hemphill, J. K., and Coons, A. E. (1957). Development of the leader behavior description questionnaire. In R. M. Stodgill and A. E. Coons (eds.), *Leader behavior : Its description and measurement* (pp. 6-38). Columbus, Ohio: Bureau of Business Research, Ohio State University.

House, R. J. (1996). Path-goal theory of leadership : Lessons, legacy, and a reformulated theory. *The Leadership Quarterly*, 7, 323-352.

House, R. J., and Mitchell, T. R. (1974). Path-goal theory of leadership. *Journal of Contemporary Business*, 3, 1–97.

Morgan, R. M., and Hunt, S. D. (1994). The commitment trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.

Rotter, J. (1967). A new scale for the measurement of interpersonal trust. *Journal of Personality*, 35, 651-665.