

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์
กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2554

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์
กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์
กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง



บทคัดย่อ
ของ
สุธิดา สมแสง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2554

สุจิตา สมแสง. (2554). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิ
ภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา
สารนิพนธ์ : อาจารย์สิริภุชงค์ ชูทรัพย์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา เปรียบเทียบ และหาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ
การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติ
แห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน
กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 170 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา การทดสอบค่าที ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26 ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างาน
คนปัจจุบัน 1 ปีขึ้นไป ซึ่งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดย
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ส่วนด้านการกระตุ้นปัญญาและด้านการสร้างแรงบันดาลใจ อยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มี
ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศและ
ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน
3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมมีความสัมพันธ์สูง และเป็นไปในทิศทาง
เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่
ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการมี
อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการกระตุ้นปัญญาและด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์
ค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

THE RELATIONSHIP BETWEEN SUPERVISORS' TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP
AND EMPLOYEES' EFFICIENCY OF MULTI-NATIONAL RECRUITMENT COMPANY.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University

October 2011

Suthida Somsang. (2011). *The Relationship between Supervisors' Transformational Leadership and Employees' Efficiency of Multi-national Recruitment Company*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Mr.Sittakorn Choosup.

The purposes of this research were to study and compare the relationship between the supervisors' transformational leadership and employees' efficiency of multi-national recruitment company. The 170 samples of employees in retail department of multi-national recruitment company were classified by sex, age, educational level and working time with present supervisor. The tools used to collect data in this research was questionnaires. The statistics used to analysis the data included percentage, mean, standard deviations, Alpha-coefficient, t-test and Pearson's product moment correlation.

The results of the reserach revealed as follow:

1. Most employees of multi-national recruitment company were female with age up to 26 years old, Bachelor degree or equivalent and working time with present supervisor up to 1 years old. The overall supervisors' transformational leadership in high level, in term of idealized influence and individualized consideration in highest level, while inspiration motivation and intellectual stimulation in high level and the overall employees' efficiency of multi-national recruitment company in high level.
2. The employees with different age and working time with present supervisor have different efficiency at .05 statistical significance level ,while these were different in sex and educational level have not different efficiency.
3. The overall supervisors' transformational leadership were positively related to employees' efficiency of multi-national recruitment company in high level at .05 statistical significance level, in term of individualized consideration was positively related to employees' efficiency in moderate level at .01 statistical significance level,while idealized influence, inspiration motivation and intellectual stimulation were positively related to employees' efficiency in relatively high level at .01 statistical significance level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ของ นางสาวสุธิดา สมแสง
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
จัดการ ของมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์สิมสุภากร ชูทรัพย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(อาจารย์สิมสุภากร ชูทรัพย์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์.ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์.ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่เดือน ตุลาคม พ.ศ.2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความสามารถของอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และได้เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน โดยให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความช่วยเหลือ ตลอดจนตรวจสอบปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตากรุณาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์.ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด และอาจารย์.ดร.ไพบุณย์ อาชารุ่งโรจน์ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้ความกรุณาตรวจสอบ เสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการทำวิจัยฉบับนี้ด้วย นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณอาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ อาจารย์พิเศษหลักสูตรบริหารธุรกิจ และบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้จัดการโครงการ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ผู้จัดการสาขา ที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านการให้ข้อมูลต่างๆ และขอขอบคุณ พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งทุกคน ที่ได้ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนๆ Ex MBA รุ่น 10 ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจซึ่งกันและกันในทุกๆ ด้าน จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ น้องสาวและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ตลอดจนความห่วงใยตลอดระยะเวลาการทำสารนิพนธ์ จนกระทั่งเสร็จสิ้นด้วยความเรียบร้อยดี

สุธิดา สมแสง

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	8
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน.....	13
	บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง.....	25
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	58
ความสำคัญของการวิจัย.....	58
ขอบเขตของการวิจัย.....	59
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก.....	77
ภาคผนวก ข.....	81
ภาคผนวก ค.....	83
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	85

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
2 จำนวนความถี่และร้อยละของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับ หัวหน้างานคนปัจจุบัน.....	43
3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างาน บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายด้าน.....	44
4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมี อุดมการณ์โดยรวมและรายข้อ.....	45
5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยรวมและรายข้อ.....	45
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการกระตุ้นปัญญา โดยรวมและรายข้อ.....	46
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยรวมและรายข้อ.....	46
8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายข้อ.....	47
9 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมระหว่างพนักงาน เพศชายและเพศหญิง.....	49
10 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุ แตกต่างกัน.....	49

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน.....	50
12 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน.....	51
13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน โดยรวมและรายด้าน.....	52
14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ โดยรวมและรายข้อ.....	53
15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยรวมและรายข้อ.....	54
16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการกระตุ้นปัญญา โดยรวมและรายข้อ.....	55
14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลโดยรวมและรายข้อ.....	56
18 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	57

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โลกในปัจจุบันอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันสูง และนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลก จึงได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรงนี้ด้วย ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองก่อให้เกิดปัญหาและวิกฤตการณ์ต่างๆ มากมาย เป็นที่น่าสนใจว่าในสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรต่างๆ สามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน เราชนะวิกฤตการณ์ด้านต่างๆ ที่เผชิญอยู่ได้นั้น จะต้องอาศัยความทุ่มเท การมีส่วนร่วมของพนักงานในหน่วยงาน ในสถานการณ์ปัจจุบันผู้บริหารหรือผู้นำต้องมีความสามารถในฐานะผู้นำ (Leadership) ซึ่งภาวะผู้นำเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จตามความมุ่งหมายและการช่วยผู้คนให้ก้าวไปสู่จุดสูงสุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มีอยู่ ส่วนใหญ่จะพบว่า องค์กรหลายแห่งยังไม่สามารถพัฒนาศักยภาพของลูกน้องได้อย่างเต็มที่ (รววิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2553 :ออนไลน์)

มีแนวคิดทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและกล่าวถึงกันมาก ซึ่งก็คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม โดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยเป็นแนวคิดทฤษฎีที่มีงานวิจัยหลายชิ้นทั่วโลกยืนยันว่าสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้และสามารถพัฒนาภาวะผู้นำได้ในทุกองค์กรและในประเทศต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่อยู่ในอเมริกา ยุโรป หรือในเอเชีย สำหรับในเอเชียมีการศึกษาวิจัยในองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ โดยเฉพาะในฮ่องกง ญี่ปุ่น สิงคโปร์ และในประเทศไทยซึ่งพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อผลสำเร็จขององค์กร ผลการปฏิบัติงานของทั้งกลุ่มและผู้ใต้บังคับบัญชา เจตคติต่อการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมความเป็นพลเมืองดี รวมถึงการพัฒนาบุคคลากรในองค์กร เป็นต้น (รัตติกรณ จงวิศาล. 2554: ออนไลน์)

จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) มีอิทธิพลโดยตรงต่อพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งส่งผลถึงการทำงานที่สามารถช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้

จากการที่ผู้วิจัยเป็นผู้จัดการเขตร้านค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง* ซึ่งรับผิดชอบพนักงานระดับปฏิบัติการแผนการค้าปลีกและงานในร้านค้าปลีกต่างๆ ถือได้ว่าเป็นงานที่มีการแข่งขันกับคู่แข่งสูงมาก ดังนั้นหากองค์กรมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงก็จะสามารถช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งนอกจากจะช่วยให้สามารถเอาชนะคู่แข่งได้แล้ว ยังส่งผลให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า โดยได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้นำ อีกทั้งยังช่วยให้บริษัทลูกค้าไว้วางใจและตัดสินใจวางจ้างต่อไปในที่สุด จึงทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อองค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จร่วมกันให้กับองค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารได้นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำในองค์กร และสามารถพัฒนาพนักงานได้ถูกต้องตามหลักการเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ซึ่งส่งผลถึงความสำเร็จของงาน องค์กรรวมถึงพนักงานในที่สุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

*เนื่องจากผู้วิจัยไม่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยชื่อบริษัท

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งสามารถใช้วางแผนการพัฒนาหัวหน้างานให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเพื่อให้บริษัทถูกค้าไว้วางใจและตัดสินใจว่าจ้างต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางสำหรับองค์กรต่าง ๆ ได้ใช้ข้อมูลในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 244 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เป็นพนักงานแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่(ศิริวรรณ เจริญรัตน์ และคณะ 194:2548 อ้างอิงจาก Yamane. 1979:1088)

$$n = N/1+Ne^2$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5%=0.05

$$n = 244/1+(244)(0.05)^2$$

$$= 151.6 = 152$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 170 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า(Quota sampling) โดยกำหนดสัดส่วน(Proportionate) จากนั้นทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 – 25 ปี

1.1.2.2 26 – 30 ปี

1.1.2.3 31 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน

1.1.4.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.4.2 1 – 5 ปี

1.1.4.3 6 ปีขึ้นไป

1.2 องค์ประกอบพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

1.2.1 การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

1.2.2 การสร้างแรงบันดาลใจ

1.2.3 การกระตุ้นปัญญา

1.2.4 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง ระดับพฤติกรรมของหัวหน้างาน ที่แสดงให้เห็นในการจัดการที่เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงความพยายามของพนักงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง ทำให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง พัฒนาความสามารถและศักยภาพไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยหัวหน้างานแสดงบทบาททำให้พนักงานไว้วางใจ ตระหนักถึงภารกิจและวิสัยทัศน์ มีความจงรักภักดี และเป็นข้อจูงใจให้พนักงานงานมองการณ์ไกลกว่าความสนใจของตน ซึ่งนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร โดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 4 ประการ ได้แก่

- การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ตาม และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงาน

- การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้นำสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้ตามเพื่อให้เกิดเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก

- การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง การที่ผู้นำสามารถทำให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน โดยหาแนวทางใหม่ ๆ มาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

- การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง การที่ผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ เป็นการพัฒนาผู้ตาม เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของผู้ตาม

2. **หัวหน้างาน** หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการเขตร้านค้าปลีก สังกัดโครงการหนึ่งในบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

3. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีก สังกัดโครงการหนึ่งในบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ที่ทำหน้าที่จัดเรียง แนะนำสินค้า และดูแลความเรียบร้อยในร้านค้าปลีกต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร

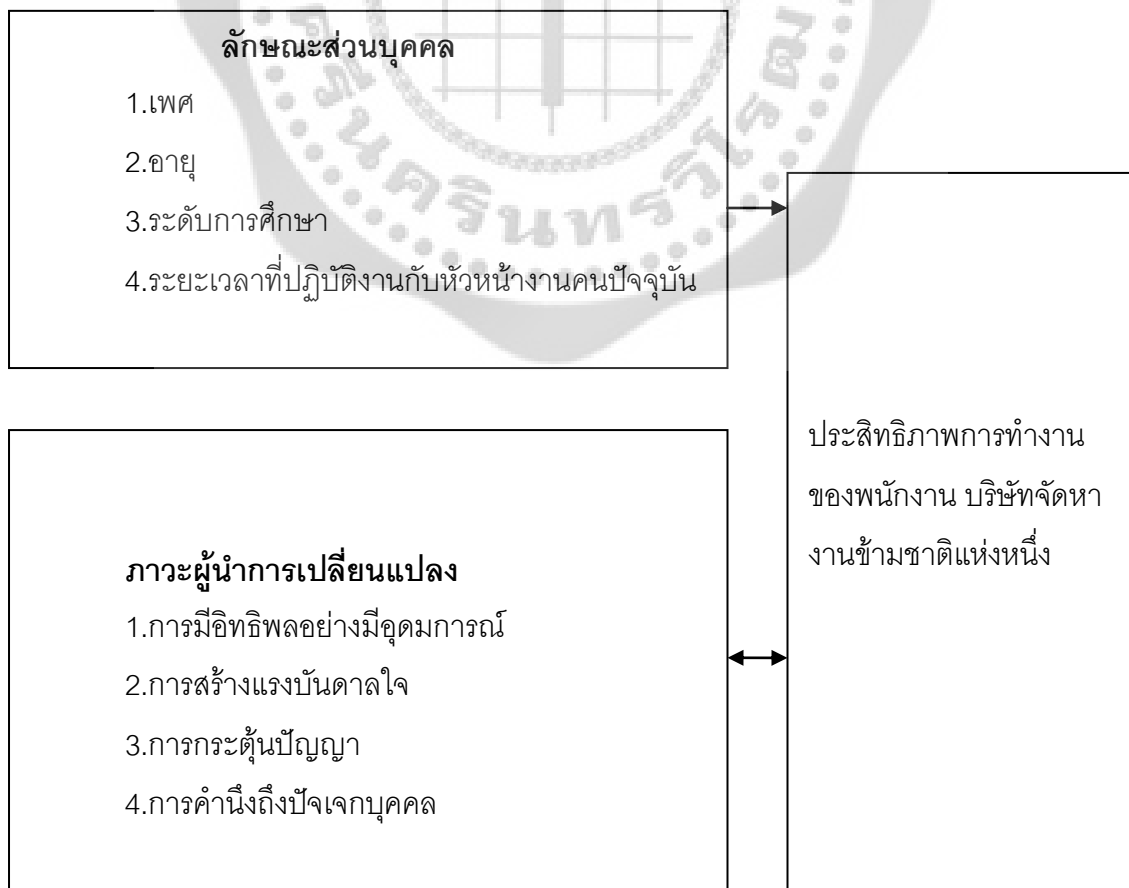
4. **บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง** หมายถึง บริษัทที่ทำหน้าที่ในการสรรหาและรับสมัครพนักงานรวมถึงหัวหน้างานในแผนกการค้าปลีกโครงการหนึ่ง ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2539 จดทะเบียนที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีเครือข่ายไปทั่วโลก ติดอันดับของ Fortune Global 500 Company และเป็นผู้นำระดับโลกในการให้บริการด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลแบบครบวงจร ปัจจุบันนี้มีสำนักงานกว่า 6,000 แห่งใน 70 ประเทศทั่วโลก

5. **บริษัทลูกค้า** หมายถึง บริษัทระดับโลก ซึ่งทำธุรกิจค้าปลีก ผลิตและจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่ว่าจ้างบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

6.ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร โดยจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ได้แก่ การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยใช้ทฤษฎีของเบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio) เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นตัวแปรต้นและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ใช้แนวคิดของวูดค็อก (Woodcock) ซึ่งเป็นส่วนของตัวแปรตาม



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
4. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
5. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
- 3.บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง
- 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ปัจจุบันมีแนวคิดทฤษฎีจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ และเนื่องจากสภาพแวดล้อมหรือบริบทของสังคมและขององค์กรต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงไปมาก อีกทั้งยังมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาแนวทางการศึกษาภาวะผู้นำในแนวทางใหม่ ที่มีการกล่าวถึงกันมากคือ “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง” (Transformational Leadership) (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2544: 32)

ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน มีการให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้แตกต่างกัน ซึ่งความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีดังนี้

ชนะ พงศ์สุวรรณ (2548:7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายาม ที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความตระหนักรู้ในพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ขององค์กร

วันชัย ธงชัย (2547: 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง เป็นผู้นำที่กระตุ้นให้เกิดความสนใจระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ตามทำให้เกิดการตระหนักรู้ในเรื่องภารกิจ (Mission) และวิสัยทัศน์ (Vission) ของทีมโดยผู้นำจะยกระดับวุฒิภาวะและอุดมการณ์ของผู้ร่วมงานและผู้ตาม และองค์กร ตลอดจนพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับความสามารถและศักยภาพที่สูงขึ้น

วรรณิ์ นริ์ญญากร (2546: 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกระทำของผู้บริหารโรงเรียนที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ อย่างมีศิลปะในการโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงานเกิดความต้องการ และแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมายใหม่ขององค์การในทิศทางที่ดีขึ้น

ดวงรัตน์ จินตชาติ(2546: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถที่จะมีอิทธิพล จูงใจและเปลี่ยนแปลงให้พนักงานปฏิบัติงานได้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่ประโยชน์ขององค์การ

วัลภา อิศระธำนันท์(2545: 26) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีวิสัยทัศน์ สามารถเสริมสร้างอำนาจ สร้างการยึดมั่นผูกพันต่อเป้าหมายขององค์การ และจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์การมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว

รัตติกรณิ์ จงวิศาล(2543: 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของตนซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม

สุมาลี ขุนจันดี(2541: 83) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำต้องการเพิ่มระดับความพยายามของผู้ตามเพื่อให้ปฏิบัติงานตามความคาดหวัง โดยผู้นำทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดี และนับถือผู้นำทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้ที่มีศักยภาพเป็นนักพัฒนาเป็นผู้เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ควบคุมตนเองได้ โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะใช้วิธีการใด วิธีการหนึ่งสอดคล้องกัน คือยกระดับความรู้สึกความสำนึกของผู้ตาม โดยให้เห็นความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ และวิธีการที่จะบรรลุผลตามผลลัพธ์ที่ต้องการนั้นทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว แต่อุทิศงานเพื่อที่มงานองค์การและนโยบาย โดยการกระตุ้นระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับ ความต้องการของมาสโลว์

วรรณดิ์ ชูกาล(2540: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารในการยกระดับแรงจูงใจของผู้ตาม กระตุ้นผู้ตามให้มีความต้องการสูงขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และเห็นคุณค่าตลอดจนการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนตัวและคำนึงถึงส่วนรวมของหน่วยงาน

บัณฑิต แทนพิทักษ์ (2540: 15-16) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึงภาวะผู้นำของผู้บริหารที่ใช้วิธีการต่างๆ ในการยกระดับความต้องการ ความตระหนักและความสำนึกของคุณ ทำให้ผู้ตามก้าวพ้นจากความสนใจในตนเองมาเป็นการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของโรงเรียน และมุ่งมั่นใช้ความพยายามอย่างสูงในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

นิตย สัมมาพันธ์(2553:ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลจำนวนมากลงมือทำมากกว่าเดิมจนได้ระดับขั้นสูง เพดานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

เบิร์น (Burn.1978 อ้างอิงจากวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2554:ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า คือ กระบวนการซึ่งทั้งผู้นำและผู้ตามต่างยกระดับที่สูงขึ้นทั้งแรงจูงใจและจริยธรรมซึ่งกันและกันโดยผู้นำจะค้นหา เพื่อยก ระดับความสำนึกของผู้ตามให้ไปสู่อุดมการณ์ที่สูงส่ง

กริฟฟิน (Griffin.1996:504 อ้างอิงจากวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน .2554:ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การไม่ใช้อิทธิพลบังคับกลุ่มหรือให้ทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่เป็นการกระตุ้นพฤติกรรมของคนทีนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน

ดูบริน (Dubrin.1998:2 อ้างอิงจากวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2554:ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ดาฟท์ (Daft .1999:5 อ้างอิงจากวรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2554:ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แบสและอโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass. 1999 : 9 – 32 Bass และ Avolio.1994 : 2 – 6 :Bass และ Avolio. 1993 : 114 – 122 อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ .2545 : 39 - 41) ได้อธิบายทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์การ จูงใจให้ผู้ร่วมงานและผู้ตามมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์การหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อ

ผู้ร่วมงานหรือผู้ตามนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรมเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า “4I’s” (Four I’s) คือ

1. การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence หรือ Charisma Leadership: II หรือ CL) หมายถึง การที่ผู้นำประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ตาม ผู้นำจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา สิ่งที่ผู้นำต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุถึงคุณลักษณะนี้ คือ ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม ผู้นำจะมีความสม่ำเสมอมากกว่าการเอาแต่อารมณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต ผู้นำเป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง ผู้นำจะหลีกเลี่ยงที่จะใช้อำนาจเพื่อผลประโยชน์ส่วนตน แต่จะประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่นและเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ผู้นำจะแสดงให้เห็นถึงความเฉลียวฉลาด ความมีสมรรถภาพ ความตั้งใจ การเชื่อมั่นในตนเอง ความแน่วแน่ในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยมของเขา ผู้นำจะเสริมความภาคภูมิใจ ความจงรักภักดี และความมั่นใจของผู้ตาม และทำให้ผู้ตามมีความเป็นพวกเดียวกันกับผู้นำ โดยอาศัยวิสัยทัศน์และการมีจุดประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแสดงความมั่นใจช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์การ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำจะประพฤติในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและทำทนายในเรื่องงานของผู้ตาม ผู้นำจะกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ผู้นำจะทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต ผู้นำจะสร้างและสื่อความหวังที่ผู้นำต้องการอย่างชัดเจน ผู้นำจะแสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน ผู้นำจะแสดงความเชื่อมั่นและแสดงให้เห็นความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การ ผู้นำจะช่วยให้ผู้ตามพัฒนาความผูกพันของตนต่อเป้าหมายระยะยาว และบ่อยครั้งพบว่า การสร้างแรงบันดาลใจนี้ เกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลและการกระตุ้นทางปัญญา ช่วยให้ผู้ตามจัดการกับอุปสรรคของตนเองและเสริมความคิดสร้างสรรค์

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation : IS) หมายถึง การที่ผู้นำมีการกระตุ้นผู้ตามให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามมีความต้องการหาแนวทางใหม่ๆมาแก้ปัญหาในหน่วยงาน เพื่อหาข้อสรุปใหม่ที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ โดยผู้นำมีการคิดและการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการตั้งสมมุติฐาน การเปลี่ยนกรอบ (Reframing) การมองปัญหา และการเผชิญกับสถานการณ์เก่าๆด้วยวิถีทางใหม่แบบใหม่ๆ มีการจูงใจและสนับสนุนความคิดริเริ่มใหม่ๆในการพิจารณาปัญหาและการหาคำตอบของปัญหา มีการให้กำลังใจผู้ตามให้พยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยวิธีใหม่ๆ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำ ผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาด้วยกัน โดยผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ตามว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย ผู้นำจะพิสูจน์ให้เห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้ จากความร่วมมือร่วมใจในการแก้ปัญหาของผู้ร่วมงานทุกคน ผู้ตามจะได้รับการกระตุ้นให้ตั้งคำถามต่อค่านิยมของตนเอง ความเชื่อและประเพณี การกระตุ้นทางปัญญา เป็นส่วนที่สำคัญของการพัฒนาความสามารถของผู้ตามในการที่จะตระหนัก เข้าใจ และแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC) หมายถึง ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคนเพื่อการพัฒนาผู้ตาม ผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมฤทธิ์ผลและเติบโตของแต่ละคน ผู้นำจะพัฒนาศักยภาพของผู้ตามและเพื่อนร่วมงานให้สูงขึ้น นอกจากนี้ผู้นำจะมีการปฏิบัติต่อผู้ตามโดยการให้โอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างบรรยากาศของการให้การสนับสนุน คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็นและความต้องการ การประพฤติของผู้นำแสดงให้เห็นว่าเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น บางคนได้ร้บกำลังใจมากกว่า บางคนได้รับอำนาจการตัดสินใจด้วยตนเองมากกว่า บางคนมีมาตรฐานที่เคร่งครัดกว่า บางคนมีโครงสร้างงานที่มากกว่า ผู้นำมีการส่งเสริมการสื่อสารสองทาง และมีการจัดการด้วยการเดินดูรอบๆ (Management by walking around) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ตามเป็นการส่วนตัว ผู้นำสนใจในความกังวลของแต่ละบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งคน (As a whole person) มากกว่าเป็นพนักงานหรือเป็นเพียงปัจจัยการผลิต ผู้นำจะมีการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ผู้นำจะมีการมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่และเรียนรู้

สิ่งใหม่ๆที่ท้าทายความสามารถ ผู้นำจะดูแลผู้ตามว่าต้องการคำแนะนำ การสนับสนุนและการช่วยให้ก้าวหน้าในการทำงานที่รับผิดชอบอยู่หรือไม่ โดยผู้ตามจะรู้สึกว่าเขากำลังถูกตรวจสอบ(นายวรวัฒน์ แสงน้อยออนไลน์.2553 :ออนไลน์)

จากการแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงานเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ซึ่งกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานจะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ปีเตอร์สันและเพลลาแมน (วนิดา ลิมจิตสมบุญรัตน์. 2536 : 48 ; อ้างอิงจาก Peterson And Plowman. 1975) ได้กล่าวว่า ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างขวางหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิผล (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณ และคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้นแนวคิดของคำว่าประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จึงมีองค์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

เฮอร์เบิร์ต เอ. ไชมอน (วนิดา ลิมจิตสมบุญรัตน์. 2536 : 53 ; อ้างอิงจาก Herbert A. Simmon.1972) กล่าวว่าถ้าจะพิจารณางานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า(Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิตและถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O = ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริการที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ผ่านมา (Satisfaction)

กีกสัน (Gigson. 1979 : 50) กล่าวว่าประสิทธิภาพหมายถึง อัตราส่วนของผลผลิต(Outputs) ต่อตัวป้อน (Inputs) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพรวมถึงผลตอบแทนจากการลงทุนหรือทรัพย์สิน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วย (Unit Cost) ค่าสูญเสียและค่าสูญเสียเปล่า การใช้ทรัพยากรต่ำกว่าขีดความสามารถ (Downtime) อัตราการใช้สอย เป็นต้น เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพจะต้องเป็นอัตราส่วนเช่น อัตราส่วนของผลประโยชน์ต่อค่าใช้จ่าย (Ratios of benefit to cost)

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 110-116) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรว่าเป็นการแสดงถึงอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่าย และผลประโยชน์ซึ่งเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยค่านึงว่าจะต้องใช้ปัจจัยหรือตัวป้อนต่าง ๆ เช่น วัตถุดิบ เงิน คน เทคโนโลยี จึงจะบรรลุเป้าหมายหรือระดับของผลผลิตที่ต้องการ ทั้งนี้การวัดประสิทธิภาพเป็นการวัดเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างปัจจัย ซึ่งเป็นตัวป้อนที่ใช้กับผลผลิตที่ได้รับ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 22) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) ว่าเป็นการวัดต้นทุนของทรัพยากร เทียบกับผลงานที่ทำได้คือ อัตราส่วน Outputs/Inputs (O/I) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง การวัดผลงานที่ทำได้เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ถ้าหากว่าสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรยงค์ ไทจินดา (2542 : 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

จอห์น ดี.มิลเล็ท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์.2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก John D.Millet) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

เบดดรึ๊ป (Bredrup.1995 : 85) ได้พิจารณาถึง ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ว่าเป็นองค์ประกอบอย่างน้อย 2 ใน 3 มิติของผลการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันของบริษัทฯ ดังนี้

ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ในการใช้ประโยชน์ทรัพยากรของบริษัท ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่องค์กรเตรียมการไว้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต

ประสิทธิผล หมายถึง สิ่งที่เรามีอยู่และตรงตามความต้องการของลูกค้า

แคมเบลล์ (Campbell.1977 : 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กรโดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วไปจะประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักลบกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ เช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมดที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลอกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคลากรแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และการกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Training and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ไรอัน และ สมิทท์ (Ryan & Smit. 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ติน ปรัชญาพฤทธิ และ ไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ (2534 : 12-14) พบว่าความหมายของ "ประสิทธิภาพ" อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึงการใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึงการทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

เมเจอร์ และ เบรจ (Mager and Besch.1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่ง หรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ว่าถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการดัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

สายฝน (2554:ออนไลน์) กล่าวไว้ว่า ในองค์กรของเราพฤติกรรมบุคคลที่เป็นตัวแปรเฉพาะบุคคล ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานและความพึงพอใจของบุคคลในทุกระดับชั้น ได้แก่

1. ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ในหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กรจะมีทั้งพนักงานหรือบุคลากรในระดับต่างๆ กัน เป็นจำนวนมากนั้น จะพบว่าบุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่น บางคนอาจจะมีพฤติกรรมในการปรับตัวเข้ากับคนอื่นได้ง่าย แต่บางคนทำได้ยาก หรือบางคนอาจจะกระตือรือร้น ในขณะที่บางคนเฉื่อยชาต่อการปฏิบัติหน้าที่การงาน ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลจะแสดงออกมาที่แตกต่างกันนี้ เกิดจากสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ภูมิหลังของบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ความสามารถ สติปัญญา ลักษณะโครงสร้างของร่างกาย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กร และบุคลิกภาพ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลได้และนำมาใช้กับการบริหารงานในองค์กรได้เช่นกัน

1.1 อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปี ขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสพการณ์ในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การเงินที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าอายุยิ่งมาก คนจะไม่ลาออกหรือย้ายงาน แต่จะยังคงทำงานที่เดิม ทั้งนี้ เพราะโอกาสที่จะเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับ ค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิ์ในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิ์ในสวัสดิการต่าง ๆ ที่พึงได้ก็จะเพิ่มขึ้นด้วย สำหรับพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพ แล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เกิดเจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย

1.2 เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) โดยทั่วไปพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นที่ต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก คิดก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของผลงานและไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ด้วย

1.3 สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) ยังไม่สามารถสรุปได้อย่างแน่นอนว่า สถานภาพสมรสมีผลต่องานมากมายเพียงไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจางาน (Turn-over) น้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

1.4 ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะสามารถคาดการณ์ได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

2. ความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพของบุคคลที่จะทำงานต่าง ๆ ได้ โดยทั่วไปแล้ว ความสามารถของบุคคลในองค์กรก็มี 2 ประการ

2.1 ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual ability) ความสามารถทางสติปัญญาของบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลมาจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม สติปัญญาดังกล่าวจะแสดงออกซึ่งความสามารถที่เด่นชัดหรือความสามารถที่ด้อย ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของงาน

2.2 ความสามารถทางกายภาพ (Physical ability) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน มีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร กล่าวคือ บุคคลที่มีสุขภาพดีจะมีร่างกายแข็งแรง อดทน ที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

3. บุคลิกภาพ(Personality) เป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน ฯลฯ ดังนั้น เมื่อผู้บังคับบัญชาทราบและเข้าใจภูมิหลังความสามารถ บุคลิกภาพ และการเรียนรู้ ของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนแล้วต่อไปก็จะเป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาที่ ผู้บังคับบัญชาจะนำแนวคิดในทั้งสองส่วนนี้เข้ามาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละระดับชั้น เพื่อไม่เกิดความขัดแย้ง และใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการบริหารงานได้ดี

4. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กันในลักษณะค่อนข้างถาวรที่เกิดขึ้นได้บ่อยในพฤติกรรมเฉพาะบุคคล และจะไม่เกิดขึ้นเป็นครั้งเป็นคราว การเรียนจะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีการฝึกฝนพัฒนาการ หรือกำหนดสถานการณ์ขึ้นมาเพื่อช่วยก่อให้เกิดการเรียนรู้ ผลของการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจะเป็นการเพิ่มพูนหรือเปลี่ยนแปลงสมรรถภาพของบุคคลและปรากฏให้เห็นเป็นระยะเวลาที่นานพอสมควรหรือมีความคงทนถาวร เช่น การเปลี่ยนแปลงทางด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และทางด้านความรู้ความเข้าใจ

นฤมล กิตตะยานนท์(2554.ออนไลน์) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะเกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่
ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดจากการมีแรงจูงใจ ในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทนความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลัง ของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความ ถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อยๆ

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ (2554:ออนไลน์) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงานสถิติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ ภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหารความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาส ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2554:ออนไลน์) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่ามีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

วูดค็อก (Woodcock. 1989 : 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่า การทำงานร่วมกันบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาย่างเต็มที่และจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนะ และความต้องการ ของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันทำงานได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิัยสยอยากรู้อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและความไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดด้วย ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตามไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงาน ขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไปเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนร่วม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ไม่พูดในลักษณะที่ถือทิ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน และสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้นเพราะความสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงานอย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ชัดเจนและยืดหยุ่น ซึ่งสมาชิกทุกคนต้องเข้าใจและยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกันในการบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่ามีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่ามีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ที่จะเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจวิธีจะทำได้ง่าย ถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่า หากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกๆ คนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกที่สามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6.ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นคนที่แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมี ผลงานน้อย ดังนั้นการไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมากจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7.การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ ซึ่งการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมโดยส่วนรวม

8.การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิด

ประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของมนุษย์และพยายามใช้ประโยชน์จากความต่างนั้น

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

บทบาทแบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก.เป็นผู้จัดการ บทบาทของ นาย ก. ก็เป็น ผู้จัดการทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหมายของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอด

ข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหาใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กรต่อไป โดยจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ดังนี้

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม
6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
7. การตรวจสอบบทบาทผลงานและวิธีในการทำงาน
8. การพัฒนาตนเอง
9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
11. การติดต่อสื่อสารที่ดี

3.บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

บริษัทจัดหางานแห่งหนึ่ง ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2539 จดทะเบียนที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และบริหารโดยทีมผู้บริหารมืออาชีพในสายงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการขยายเครือข่ายไปทั่วโลก ทำให้บริษัทมีเครือข่ายครอบคลุมธุรกิจการจ้างงานที่ใหญ่ที่สุดในโลก ติดอันดับของ Fortune Global 500 Company และเป็นผู้นำระดับโลกในการให้บริการด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลแบบครบวงจร ปัจจุบันนี้มีสำนักงานกว่า 6,000 แห่งใน 70 ประเทศทั่วโลก

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

อัญชลี มากบุญส่ง(2540:108) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้างานกลุ่มพยาบาล กับประสิทธิผลของกลุ่มงานพยาบาลตามการรับรู้ของ

หัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของงานกลุ่มพยาบาลทุกด้าน

ดวงใจ นิลพันธุ์ (2543 :106) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศึกษากรณีบริษัท ในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผู้ผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2543 : 113-114) ได้ทำวิจัยเรื่อง ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ผู้นำนิสิตที่ได้รับการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีเจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหลังการฝึกอบรม มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้นำประเมินตนเอง และภาวะผู้นำที่ผู้ร่วมงานประเมินผู้นำหลังสิ้นสุดการทดลองมากกว่าผู้นำนิสิตที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเจตคติที่ดีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหลังสิ้นสุดการทดลอง และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานหลังสิ้นสุดการทดลองไม่พัฒนาขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่มีแนวโน้มว่าความพึงพอใจในการทำงานของผู้ร่วมงานหลังสิ้นสุดการทดลอง ในกลุ่มผู้นำนิสิต ที่ได้รับการอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีมากกว่าในกลุ่มผู้นำนิสิตที่ไม่ได้รับการอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

อมรรัตน์ เทพพิทักษ์ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมในระดับค่อนข้างมาก

พนิดา ปรีชา (2547:110) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างต่ำ

นรรฐรส กาบเครือ (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหา กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีความสัมพันธ์กับกับพฤติกรรมกรมการเผชิญปัญหา ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545:บทคัดย่อ) ทำศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายชาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ในภาพรวมพบว่า บทบาทความรับผิดชอบของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

อักรินทร์ พาฬเสวด (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุและประสบการณ์การทำงาน of พนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล (2549) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทสุชุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท สุชุมวิทคราวน์ จำกัด มีทัศนคติต่อองค์ประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษาตำแหน่ง และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ในเรื่ององค์ประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยจูงใจด้านความต้องการยอมรับนับถือสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุชุมวิทคราวน์ จำกัด ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางด้านร่างกายสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามได้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จิตตา ยุติ (2548) ศึกษางานวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทพูนทรัพย์แคนจำกัด ที่มีเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคนไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่ง พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัดในระดับมาก และด้านปัจจัยค่าจูง ด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ผู้ร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน พบว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัดในระดับมากเช่นกัน

ภคินิจ ศรีธธา (2549) วัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1.พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย และในด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่มีอายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย ในด้านเวลา และในด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย และในด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.พนักงานในฝ่ายขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านเป้าหมาย และในด้านค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ด้านเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการผล วิจัย

สรุปว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงาน โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่ชัดเจนการเปิดเผย และเผชิญหน้ากระบวนการทำงานและตัดสินใจ การตรวจสอบ ทบทวนผลงานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลาง พนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุด และขนาดของทีมงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รดา มณีพรายพรรณ(2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน บรรยากาศองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับดี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนบรรยากาศองค์การ ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน และปัจจัยพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชา ด้านความไว้วางใจพนักงานของหัวหน้า สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ได้ในทิศทางเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 20.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

เคลเลอร์ (Keller.1995 อ้างอิงจากณัฐวุฒิ เตมียสุวรรณ 2550:77) ได้ทำการวิจัย เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่สร้างความแตกต่างโดยศึกษากลุ่มโครงการวิจัยและพัฒนาอุตสาหกรรมจำนวน 66 กลุ่ม พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นสาเหตุของการเกิดคุณภาพโครงการที่สูงขึ้นในโครงการวิจัยต่างๆ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความพึงพอใจ และความผูกพันได้เพิ่มขึ้นจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

แบส (Bass. 1997:130-139อ้างอิงจากขวัญชัย จะเกรง.2551:58) ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่พิสูจน์ยืนยันว่าความสัมพันธ์ที่เป็นลำดับชั้น (Hierarchy of correlations) ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำแบบต่างๆและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ความพยายามและความพึงพอใจ ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีประสิทธิภาพมากกว่าและทำให้เกิดความพยายามและความพึง

พอใจมากขึ้นกว่าภาวะผู้นำแบบให้รางวัลตามสถานการณ์ การบริหารแบบวางเฉย แบบเชิงรุกและแบบเชิงรับและการปล่อยตามสบายตามลำดับ

มารีย์ (Mary.1999:iii) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของบริษัทจัดหางานและพนักงานใน ความคล้ายคลึงกันของประชากรศาสตร์ด้านผลการทำงาน โดยสำรวจจากพนักงานหลายพันคนใน สหรัฐอเมริกา บริษัทด้านงานบริการและสินค้า พบว่าบริษัทจัดหางานมีความสัมพันธ์กับตำแหน่งงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ประชากรศาสตร์มีผลกระทบต่ออารมณ์เวียนและ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

เจมส์ (James.1981:142-147) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทจัดหางาน และ ประสิทธิภาพการทำงาน การขาดงาน และทัศนคติในการทำงานของพนักงาน โดยให้นักวิจัย อาสาสมัครจำนวน 112 คน ทำการวิจัยในองค์กรขนาดใหญ่แถบตะวันตกกลาง ใช้การรวบรวมข้อมูล จากพนักงานและเอกสารข้อมูลส่วนบุคคล พบว่าบริษัทจัดหางานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ทำงาน การขาดงาน และทัศนคติในการทำงานของพนักงาน

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำการ เปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงได้นำ แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัย โดยใช้ทฤษฎีของแบส และอโวลิโอ (Bass & Avolio) เรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและใช้แนวคิดของวูดค็อก (Woodcock) เรื่องประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน เนื่องจากมีความสอดคล้องกับตัวแปรและองค์กรที่ใช้ทำการวิจัยมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 244 ราย

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงสามารถหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่(Yamane. 1979:1088) ดังนี้

$$n = N/1+N(e)^2$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ 5%=0.05

เพราะฉะนั้นจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

$$n = 244/1+(244)(0.05)^2$$

$$n = 151.6 = 152$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 152 คน ผู้วิจัยขอกำหนดเป็น 170 คน โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) เนื่องจากจำนวนประชากรของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง แบ่งออกเป็นทีมมีทั้งหมด 7 ทีม ซึ่งแต่ละทีมมีจำนวนประชากรไม่เท่ากัน ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงจำเป็นต้องสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามวิธีดังกล่าว ได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างแต่ละหน่วยงานดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ทีม	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง	ร้อยละ
1.Tesco Lotus	58	40	23.53
2.Big C	56	39	22.94
3.Carrefour	47	33	19.41
4.TMT(Tops,The mall,Jusco)	52	36	21.18
5.Watsons	15	10	5.88
6.Boots	8	6	3.53
7.Makro	8	6	3.53
รวม	244	170	100.00

ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง (2553).

2. สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวกตามทีมต่างๆ ทั้ง 7 ทีม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อใช้วิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการ

ปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน ลักษณะของคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว จำนวน 4 ข้อ ซึ่งใช้คำถามปลายเปิด ในแต่ละข้อใช้ระดับวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1.1 ชาย
- 1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- 2.1 21 – 25 ปี
- 2.2 26 – 30 ปี
- 2.3 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 3.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- 4.1 ต่ำกว่า 1 ปี
- 4.2 1 – 5 ปี
- 4.3 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 ด้าน ได้แก่

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 1.การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ | จำนวน 3 ข้อคำถาม |
| 2.การสร้างแรงบันดาลใจ | จำนวน 2 ข้อคำถาม |
| 3.การกระตุ้นปัญญา | จำนวน 3 ข้อคำถาม |
| 4.การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล | จำนวน 2 ข้อคำถาม |

ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด จำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผล ซึ่งคำนวณโดยสูตรการคำนวณความกว้างของ
 อันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค.2537:29)

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา
 ระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก
 ที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก
 กลาง
 ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับปาน

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อย
 ที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติ
 แห่งหนึ่ง ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจำนวน 11 ข้อคำถาม
 แบ่งเป็น 11 ประเภท ดังนี้

- ข้อที่ 1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
- ข้อที่ 2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
- ข้อที่ 3 การสนับสนุนและการไว้วางใจต่อกัน

- ข้อที่ 4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
 ข้อที่ 5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม
 ข้อที่ 6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
 ข้อที่ 7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน
 ข้อที่ 8 การพัฒนาตนเอง
 ข้อที่ 9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
 ข้อที่ 10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน
 ข้อที่ 11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายเปิด จำนวน 11 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะแสดงระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผล ซึ่งคำนวณโดยสูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค.2537:29)

$$\begin{aligned}
 \text{จากสูตร ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และให้ผู้เชี่ยวชาญเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบ เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) สูตรของ Cronbach ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 125-126) จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานคนปัจจุบัน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .7884

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .8074

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .9023

6. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 170 ชุด หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 170 คน ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า เอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่น ๆ ในอดีตที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จากเอกสารวิชาการ และวารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistic Package for Social Sciences) โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

4.การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการจัดหมวดหมู่ และเพื่อทราบลักษณะส่วนบุคคล โดยทำการวิเคราะห์เป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้วิธีทางสถิติดังนี้ กรณีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ t-test และกรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบ F-test และกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ไว้ที่ 0.05 สำหรับสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Coefficient) เพื่อ

หาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 สูตรค่าเฉลี่ย (mean) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2550:48)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)(ชูศรี วงศ์

รัตน์ .2541:65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ใช้สถิติตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) ของ Cronbach (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ , 2540 : 125-126)

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เพศโดยใช้สถิติ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์.2541:178)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	\bar{X}_1, \bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตาม ลำดับ
	n_1, n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5.3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.252:2548)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว
	MS_b	แทน ความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม (Between-group Mean Square)
	MS_w	แทน ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่ม (Within-group Mean Square)

5.3.3 การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีทดสอบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-335)

สูตร
$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ $t_{1-\alpha/2}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแบ่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

5.3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมคะแนนรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum Y$ แทน ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r

0.01 – 0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ต่ำ

0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง

0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

0.81 – 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-test
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Prob.	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน นำข้อมูลมารวมกัน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตาม

เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ตอนนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาแจกแจงจำนวนความถี่และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน ดังแสดงตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนความถี่และร้อยละของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน	จำนวน(น)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	36	21.2
หญิง	134	78.8
รวม	170	100.0
2. อายุ		
21 – 25 ปี	47	27.6
26 - 30 ปี***	123	72.4
31 ปีขึ้นไป***		
รวม	170	100.0
3.ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	22.4
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	132	77.6
รวม	170	100.0
4.ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน		
ต่ำกว่า 1 ปี	32	18.8
1 – 5 ปี***	138	81.2
6 ปีขึ้นไป***		
รวม	170	100.0

***นำข้อมูลมารวมกัน

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุพนักงานส่วนใหญ่ 26 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันส่วนใหญ่ 1 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ตามตัวแปรทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ดังแสดงในตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน	\bar{x}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	4.32	0.34	มากที่สุด
การสร้างแรงบันดาลใจ	3.90	0.61	มาก
การกระตุ้นปัญญา	4.07	0.45	มาก
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4.33	0.42	มากที่สุด
รวม	4.16	0.32	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านอื่นๆ มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์โดยรวมและรายข้อ

ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีอุดมการณ์ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า	4.39	0.49	มากที่สุด
2. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์สามารถทำให้ท่านมองเห็นเป้าหมายขององค์กรในอนาคตและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์	4.27	0.52	มากที่สุด
3. หัวหน้าของท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทำให้ท่านประพฤติตนตามหัวหน้า	4.29	0.88	มากที่สุด
รวม	4.32	0.85	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจโดยรวมและรายข้อ

ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หัวหน้าของท่านประสบความสำเร็จในการทำงานทำให้ท่านต้องการประสบความสำเร็จด้วย	3.86	0.63	มาก
2. หัวหน้าของท่านให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทำให้ท่านตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี	3.95	0.76	มาก
รวม	3.90	0.61	มาก

จากตาราง 5 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการกระตุ้นปัญญาโดยรวมและรายข้อ

ด้านการกระตุ้นปัญญา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หัวหน้าของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.14	0.56	มาก
2.หัวหน้าของท่านให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ	4.08	0.51	มาก
3.หัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	4.01	0.47	มาก
รวม	4.07	0.45	มาก

จากตาราง 6 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการกระตุ้นปัญญาโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยรวมและรายข้อ

ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.หัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานที่สุดเป็นรายบุคคล	4.39	0.49	มาก
2.หัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงานที่สุด	4.27	0.52	มาก
รวม	4.33	0.42	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการคำนึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติ แห่งหนึ่ง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
บริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมและรายข้อ

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านปฏิบัติตามโดท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการ ทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท	3.86	0.64	มาก
2. ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกันโดยตรงไปตรงมา ในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน	3.95	0.76	มาก
3. ท่านได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้ รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ	4.14	0.56	มาก
4. ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือปัญหาข้อขัดแย้งในการ ทำงานอย่างเหมาะสม	4.39	0.49	มากที่สุด
5. ท่านมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจนและมีส่วน ร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม	4.27	0.52	มากที่สุด
6. ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานให้เป็นผู้ นำ	4.29	0.38	มากที่สุด
7. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการและมีการ ประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างเหมาะสม	3.86	0.63	มาก
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญและก้าวหน้า ในงานขึ้นเรื่อยๆ	3.95	0.76	มาก
9. ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน	4.14	0.58	มาก
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.39	0.49	มากที่สุด
11. ท่านมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.27	0.34	มากที่สุด
รวม	4.14	0.34	มาก

จากตาราง 8 พบว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง
โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือปัญหาข้อ
ขัดแย้งในการทำงานอย่างเหมาะสม ข้อท่านมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจนและมี

ส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม ข้อท่านมักจะได้รับควมไว้วางใจจากผู้ร่วมงานให้เป็นผู้นำ ข้อท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี ข้อท่านมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างชัดเจนอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้ออื่น ๆ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test)

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test)

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test)

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t – test)

สมมติฐานข้อที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลวิเคราะห์โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมระหว่างพนักงานเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	เพศ				t	Prob.
	ชาย		หญิง			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	4.22	0.46	4.12	0.30	1.56	.12

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา	อายุ				t	Prob.
	21 – 25 ปี		26 ปีขึ้นไป			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	4.26	0.36	4.09	0.32	2.17*	.03

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุ 21 – 25 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระดับการศึกษา				t	Prob.
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า			
	N = 38		N = 132			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	4.06	0.35	4.16	0.34	-1.61	.11

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน				t	Prob.
	ต่ำกว่า 1 ปี		1 ปีขึ้นไป			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน	3.94	0.33	4.18	0.33	3.75*	.00

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน พบว่ามีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน 1 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันต่ำกว่า 1 ปี

สมมติฐานข้อที่ 5 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

H_1 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ในด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นปัญญา ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product Moment Correlation Coefficient) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานโดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	.622**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
2.ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	.766**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
3.ด้านการกระตุ้นปัญญา	.780**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
4.ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	.504**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
โดยรวม	.977**	.000	มีความสัมพันธ์สูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์สูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ

รายด้าน พบว่าด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ตาราง 14 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์โดยรวมและรายข้อ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีอุดมการณ์ทำให้ท่าน รู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า	.433**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2.หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์สามารถทำให้ท่าน มองเห็นเป้าหมายขององค์กรในอนาคตและปฏิบัติงาน ได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์	.392**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
3.หัวหน้าของท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้ท่านประพฤติตนตามหัวหน้า	.766**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	.622**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อหัวหน้าของท่านเป็นผู้มีอุดมการณ์ ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้อหัวหน้าของท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์สามารถทำให้ท่านมองเห็นเป้าหมายขององค์กรในอนาคต และปฏิบัติงานได้

สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และข้อหัวหน้าของท่านประพุดิตนตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้พนักงานประพุดิตนตามหัวหน้า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสูงมาก

ตาราง 15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยรวมและรายข้อ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	
	r	Sig. (2 tailed) ระดับความสัมพันธ์
1.หัวหน้าของท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้ท่านต้องการประสบความสำเร็จด้วย	.716**	.000 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
2.หัวหน้าของท่านให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทำให้ท่านตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี	.629**	.000 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
รวม	.766**	.000 มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อหัวหน้าของท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้ท่านต้องการประสบความสำเร็จด้วย และข้อหัวหน้าของท่านให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทำให้ท่านตั้งใจทำงานเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสูง

ตาราง 16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการกระตุ้นปัญญา โดยรวมและรายข้อ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการกระตุ้นปัญญา	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.หัวหน้าของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	.686**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
2.หัวหน้าของท่านให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ	.543**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3.หัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง	.844**	.000	มีความสัมพันธ์สูง
รวม	.780**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการกระตุ้นปัญญา โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อหัวหน้าของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ข้อหัวหน้าของท่านให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และข้อหัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการกระตุ้นปัญญา ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานสูง

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล โดยรวมและราย ชื่อ

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน		
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1.หัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำใน การทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล	.433**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2.หัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความแตกต่าง ระหว่างบุคคลของพนักงาน	.392**	.000	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
รวม	.504**	.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้างานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ด้านการ คำนึงถึงปัจเจกบุคคล โดยรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ชื่อหัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาให้ คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และชื่อหัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความ แตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ และเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายความว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า งาน ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเล็กน้อย

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 14 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t – test
2. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t – test
3. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t – test
4. พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t – test
5. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน		Pearson 's Correlation
ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านการกระตุ้นปัญญา	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	
ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล	มีความสัมพันธ์ปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	
โดยรวม	มีความสัมพันธ์สูง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งสามารถใช้วางแผนการพัฒนาหัวหน้างานให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเพื่อให้บริษัทลูกค้าไว้วางใจและตัดสินใจว่าจ้างต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางสำหรับองค์กรต่างๆ ได้ใช้ข้อมูลในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งสามารถใช้วางแผนการพัฒนาหัวหน้างานให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง รวมถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน อีกทั้งเพื่อให้บริษัทลูกค้าไว้วางใจและตัดสินใจว่าจ้างต่อไปอีกด้วย นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแนวทางสำหรับองค์กรต่างๆ ได้ใช้ข้อมูลในการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำนวน 244 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานแผนกการค้าปลีกบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งจำนวน 170 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า (Quota sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate)

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อใช้วิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ซึ่งเป็นลักษณะของคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ที่สุด

2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 ซึ่งสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน โดยคำนวณหาค่าความถี่และร้อยละ

3. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน 4 ด้าน ได้แก่ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นปัญญา การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 3 ซึ่งสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน โดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.24 - 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.43 - 4.23 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.62 - 3.42 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.61 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน โดยใช้การทดสอบค่า t (t-test)

6.วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน(Pearson Product Moment Coefficient)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง สรุปได้ดังนี้

1.ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 170 คน พบว่า พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 132 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันส่วนใหญ่ 1 ปีขึ้นไป 138 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2

2.ผลการศึกษาวิเคราะห์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านการกระตุ้นปัญญาและด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 4 ด้าน พบว่า

2.1 ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พบว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงสุดคือ หัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล รองลงมาคือ หัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงานตามลำดับ

2.2 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ พบว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงสุดคือ หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีอุดมการณ์ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า รองลงมาคือ หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ สามารถทำให้ท่านมองเห็นเป้าหมายขององค์กรในอนาคตและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และหัวหน้าของท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทำให้ท่านประพฤติตนตามหัวหน้า ตามลำดับ

2.3 ด้านการกระตุ้นปัญญา พบว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงสุดคือ หัวหน้าของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รองลงมา คือ หัวหน้าของท่านให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และหัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ตามลำดับ

2.4 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ พบว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานสูงสุดคือ หัวหน้าของท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้ท่านต้องการประสบความสำเร็จด้วย รองลงมา คือ หัวหน้าของท่านให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นทำให้ท่านตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาวเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งสูงสุด คือ ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงานอย่างเหมาะสม และท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ท่านมักจะได้รับคามไว้วางใจจากผู้ร่วมงานให้เป็นผู้นำ ท่านมีความเข้าใจวิถีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจนและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม และท่านมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ท่านได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ และท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ท่านใช้การเผชิญหน้าและการเปิดเผยต่อกันอย่างตรงไปตรงมาในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน และท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานมากขึ้นเรื่อยๆ และท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท และท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการและมีการประเมินผลการทำงานของตนเองอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

4. ผลการศึกษาวเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน พบว่า

4.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานกับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมพบว่ามีความสัมพันธ์สูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการดำเนินงานปัจจุบันบุคคลมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบัน

1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะของงานที่ทำและหน้าที่ความรับผิดชอบนั้น ไม่ได้อาศัยคุณสมบัติพิเศษของเพศใดเพศหนึ่งในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พนักงานจึงมีความสามารถในการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสายฝน(2554: ออนไลน์) ได้อธิบายเกี่ยวกับเพศกับการทำงาน (Gender and job performance) โดยทั่วไปพบว่าไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชาย ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นที่ต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษานักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก คิดก้าวไกลในอนาคต ตลอดจน

มีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างเพศหญิงและเพศชายในเรื่องของผลงานและไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสาข์ เกิดผล (2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตตา ยุติ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทพูนทรัพย์แคน จำกัด พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากอายุต่างกันทำให้มีความสามารถและประสบการณ์ต่างกัน จึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานต่างกัน สอดคล้องกับสายฝน (2554:ออนไลน์) กล่าวเกี่ยวกับอายุกับการทำงาน ว่าเป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของผู้ได้บังคับบัญชาจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม อายุยิ่งมาก ยิ่งมีประสบการณ์ในการทำงานสูงและสามารถจะปฏิบัติหน้าที่ที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ แต่ถ้าพิจารณาในประเด็นของอายุกับสุขภาพแล้ว ผู้ที่มีอายุมากมักจะมีปัญหาด้านสุขภาพมากกว่า และในกรณีที่เกิดเจ็บป่วย ระยะเวลาที่จะต้องหยุดพักหรือลางานเพื่อรักษาร่างกายย่อมจะนานกว่าด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ ตังถาวรสิริกุล (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากไม่ว่าพนักงานมีการศึกษาระดับใดก็ตาม ทุกคนจะต้องเรียนรู้ลักษณะงานตั้งแต่แรกเริ่มตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ซึ่งทำให้เกิดการสั่งสมของความรู้ ความชำนาญ จนกลายเป็นประสบการณ์ในการทำงานจึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นไม่ว่าพนักงานมีการศึกษาระดับใด ก็มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ชัดแย้งกับมาโนช สุขฤกษ์ และคณะ (2554:ออนไลน์) ได้กล่าวว่าปัจจัยหนึ่งที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญญา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ และสอดคล้องกับงานวิจัยของภคินิจ ศรีธธา

(2549:87) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรตติ้ง จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านเป้าหมาย และค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 พนักงานที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้างานคนปัจจุบันแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อันเนื่องมาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในระยะเวลาต่างกันนั้น ส่งผลให้มีความรู้ความชำนาญในงาน ประสบการณ์ต่างกัน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับสมพงษ์ เกษมสิน(2554:ออนไลน์) ได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลใน การปฏิบัติงาน ว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมในงานและนอกงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาฬเสวด(2546:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน บริษัทคาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และขัดแย้งกับงานวิจัยของ รดา มณีพรายพรรณ(2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด พบว่าพนักงานบริษัท ยู.อาร์.เคมีคอล จำกัด ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง โดยรวมมีความสัมพันธ์สูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.1 ด้านการค้ำึงถึงปัจเจกบุคคล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการค้ำึงถึงปัจเจกบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง ในระดับปานกลาง เป็นเพราะการที่หัวหน้างานให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล เข้าใจและ ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย และถ้าหากหัวหน้างานไม่ให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ไม่เข้าใจและไม่ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงาน

ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงเล็กน้อย สอดคล้องกับแบสและอโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass. 1999 : 9 – 32 Bass และ Avolio.994 : 2 – 6 :Bass และ Avolio. 1993 : 114 – 122 อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ .2545 : 39 - 41) กล่าวว่าผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคลและทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ตามผู้นำจะเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล เพื่อความสัมพันธ์ผลและเติบโตของแต่ละคน และสอดคล้องกับดูบริน (Dubrin.1998:2 อ้างอิงจากรววัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2554:ออนไลน์) กล่าวว่าภาวะผู้นำหมายถึง ความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญชัย จะเกรง(2551:บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3 - 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามุทตรสงคราม พบว่าโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในระดับมาก พิจารณารายด้าน ด้านการคำนึงถึงปัจเจกบุคคล เป็นเพราะผู้บริหารเป็นที่ปรึกษา ช่วยเหลือ ชี้แนะการทำงานแก่ผู้ร่วมงานทุกคน ส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมีการพัฒนาตนเอง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในการทำงาน ให้โอกาสผู้ร่วมงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตามความต้องการ

2.2 ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งค่อนข้างสูง เป็นเพราะหัวหน้างานประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน อีกทั้งหัวหน้างานมีวิสัยทัศน์ ทำให้พนักงานมองเห็นเป้าหมายองค์กรในอนาคต จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น และถ้าหากหัวหน้างานไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้พนักงานขาดความเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกับหัวหน้างาน อีกทั้งถ้าหัวหน้างานไม่มีวิสัยทัศน์ ก็ทำให้พนักงานมองไม่เห็นเป้าหมายองค์กรในอนาคต จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพการทำงานลดลงมากขึ้น สอดคล้องกับแบสและอโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass. 1999 : 9 – 32 Bass และ Avolio.994 : 2 – 6 :Bass และ Avolio. 1993 : 114 – 122 อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ .2545 : 39 - 41) กล่าวว่า การที่ผู้นำประพฤติดีเป็นแบบอย่างและทำให้ผู้ตามเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน ผู้ตามจะพยายามประพฤติปฏิบัติเหมือนกับผู้นำและต้องการเลียนแบบผู้นำของเขา ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์และสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ตาม เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำและพฤติกรรมของผู้นำจากการสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพและความเคารพในตนเอง จึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุ

เป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์กร และสอดคล้องกับดวงรัตน์ จินตชาติ(2546: 4) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่ผู้บริหารสามารถที่จะมีอิทธิพลจูงใจและเปลี่ยนแปลงให้พนักงานปฏิบัติงานได้มากขึ้น รวมทั้งพัฒนาตนเองเพื่อนำไปสู่ประโยชน์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ปรีชา (2547:110) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในระดับค่อนข้างต่ำ พิจารณารายด้าน ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ บริษัทควรจัดการฝึกอบรมให้หัวหน้างานในเรื่องที่หัวหน้างานสนใจ หรือเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารงานยุคใหม่ เพื่อที่จะสามารถถ่ายทอดวิธีการทำงานและความรู้ที่ถูกต้องให้แก่เจ้าหน้าที่ได้

2.3 ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งค่อนข้างสูง เป็นเพราะหัวหน้างานส่วนใหญ่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้พนักงานต้องการประสบความสำเร็จด้วย และหัวหน้างานมีการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น ทำให้พนักงานตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และถ้าหากหัวหน้างานส่วนใหญ่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้พนักงานไม่ต้องการประสบความสำเร็จด้วย และหัวหน้างานไม่ให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น ทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมากขึ้น สอดคล้องกับแบสและอโวลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass, 1999 : 9 – 32 Bass และ Avolio, 1994 : 2 – 6 ;Bass และ Avolio, 1993 : 114 – 122 อ้างอิงจาก รัตติกกรณ์ .2545 : 39 - 41) กล่าวว่า ผู้นำประพฤติตนในทางที่จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ตาม โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ทำให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต และสอดคล้องกับนิตย สัมมาพันธ์(2546: 54) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง ผู้นำที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจให้บุคคลจำนวนมากลงมือทำมากกว่าเดิมจนไต่ระดับขั้นสู่เพดานการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ เทพพิทักษ์ (2552:70) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ โดยรวมในระดับค่อนข้างมาก เป็นเพราะเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในสามารถสร้างความเป็นผู้นำในตนเองและแสดงให้เห็นผู้อื่นรับรู้และปฏิบัติตามได้

2.4 ด้านการกระตุ้นปัญญา พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน

ด้านการกระตุ้นปัญญา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่งค่อนข้างสูง เป็นเพราะหัวหน้างานส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง จึงทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และถ้าหากหัวหน้างานไม่ส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ และไม่กระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงมาก สอดคล้องกับแบสและอวอลิโอ ในปี ค.ศ. 1991 (Bass, 1999 : 9 – 32 Bass และ Avolio, 1994 : 2 – 6 ; Bass และ Avolio, 1993 : 114 – 122 อ้างอิงจาก รัตติกรณ์ .2545 : 39 - 41) กล่าวว่าผู้นำมีการกระตุ้นให้ผู้ตามแสดงความคิดและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของผู้ตาม แม้ว่ามันจะแตกต่างไปจากความคิดของผู้นำทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่ท้าทายและเป็นโอกาสที่ดีที่จะแก้ปัญหาร่วมกัน และสามารถพัฒนาผู้ตามให้ตระหนัก เข้าใจและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และสอดคล้องกับกริฟฟิน (Griffin, 1996:504 อ้างอิงจากรววิวัฒน์ แสงน้อยอ่อน.2554: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การไม่ใช้อิทธิพลบังคับกลุ่มหรือให้ทำตามวัตถุประสงค์ขององค์กร แต่เป็นการกระตุ้นพฤติกรรมของคนทีนำไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของนรรสูรส กาบเครือ (2547:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่มีความสัมพันธ์กับกับพฤติกรรมการเผชิญปัญหา ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง พบว่า

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานค่อนข้างสูง ดังนั้นผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ควรดำเนินการดังนี้

ผู้บริหารของบริษัทควรกำหนดนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หัวหน้างานในการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อให้พนักงานประพฤติตนตามหัวหน้า และทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

ควรมีการจัดฝึกอบรม และพัฒนาหัวหน้างาน ให้สามารถกระตุ้นพนักงาน ให้มีการพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น รวมถึงให้หัวหน้างานรู้จักการให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น เช่น ให้หัวหน้างานเป็นผู้มอบรางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่นในงานสังสรรค์ประจำปี หัวหน้างานควรชมเชยพนักงานทุกครั้งเมื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงานตั้งใจทำงานเป็นอยู่ดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้นด้วย

2. หัวหน้างานควรมีการวางแผนในการพัฒนาตนเอง ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม และฝึกฝน อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงควรปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติเพิ่มเติมในระดับภูมิภาค เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพและปริมณฑล รวมถึงควรขยายการศึกษาไปยังองค์กรอื่น ๆ ด้วย

2. ควรพิจารณาการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยใช้ตัวแปรอื่นๆ นอกเหนือจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศขององค์กร เป็นต้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญชัย จะเกรง. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการบริหาร โดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3 - 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาสมุทรสงคราม*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- จิตตา ยุติ.(2548).*ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพูนทรัพย์แอนด์ จำกัด*.สารนิพนธ์.บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ชนะ พงศ์สุวรรณ. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการกระจายอำนาจ การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอ ปากท่อ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาราชบุรี เขต 1*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงาน ประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์กศม.(จิตวิทยา การศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ.(2544).*เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*.พิมพ์ครั้งที่ 8.กรุงเทพฯ.:เทพนิรมิตการพิมพ์.
- ณัฐวุฒิ เตมียสุวรรณ.(2550). *ปัจจัยบางประการส่งผลกระทบต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของผู้บริหาร ตัวแทนบริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร*.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (สถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่าย เอกสาร.
- ดวงใจ นิลพันธ์. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: ศึกษากรณีบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงรัตน์ จินตชาติ. (2546). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน องค์กรค้าของครุสภา ศึกษาเฉพาะภาคการค้า*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- นรรฐรส กาบเครือ (2547:บทคัดย่อ). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรม การเผชิญปัญหา กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.กจ.ม.(การจัดการทรัพยากรมนุษย์).*
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย นุรพา.ถ่ายเอกสาร.
- พนินา ปรีชา (2547:110).*ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด.*
วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่าย เอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.* พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภคินิจ ศรีธธา. (2549). *วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่าย ธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดิง จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).*
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). *สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บัณฑิต แทนพิทักษ์. (2540). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ อำนาจ ความศรัทธา และความ พึ่งพอใจในงานของครู โรงเรียนมัธยมศึกษา. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา).*
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรยงค์ ไตจินดา.(2542). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด.(2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ.
- มัลลิกา บุนนาค.(2537).*สถิติเพื่อการตัดสินใจ.*พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทยู. อาร์. เคมีคอล จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543). *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (พฤติกรรมศาสตร์).* กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- . (2545). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational-Leadership).* วารสาร การบริหารคน. 23(2): 98-102.

- วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ.(2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการ
หมู่บ้าน: กรณีศึกษา หมู่บ้านสามทองและหมู่บ้านตลิ่งชัน อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย ธงชัย.(2547).ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและวัฒนธรรมโรงเรียนที่ส่งผลต่อการบริหาร
งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา.วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการ
ศึกษา).กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศิลปากร.ถ่ายเอกสาร
- วันวิสาข์ เกิดผล. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของ บริษัทใน
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณา ตั้งถาวรสิริกุล.(2549).ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท
สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด.สารนิพนธ์.บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- วรรณดี ชูกาล. (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ ความพึง
พอใจในงาน ปัจจัยส่วนบุคคล กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์พยาบาล
วิทยาลัย พยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารพยาบาล).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณี หิรัญญากร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับสุขภาพ
องค์การ โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ
เขตการศึกษา12. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- วัลภา อิศระธำนันท์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า หอผู้ป่วยและ
การทำงานเป็นทีม กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
โรงพยาบาลกำแพงเพชร. งานนิพนธ์ วท.ม. (การบริหารการพยาบาล). ชลบุรี: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ.(2548).การวิจัยธุรกิจ.กรุงเทพฯ:ธรรมสาร.
- สุพัทธา ประสพดี.(2548). เปรียบเทียบทัศนคติพฤติกรรมและแนวโน้มของผู้บริโภคน้ำผลไม้พร้อมดื่มที่
มีต่อตราयीห่อทิปกับตราयीห่อมาลีในเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ บธ.ม.การตลาด.
กรุงเทพฯ.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

- สุมาลี ชุนจันดี. (2541). *วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างพลังครูในโรงเรียนประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อมรรัตน์ เทพพิทักษ์ (2552:70) *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของเจ้าหน้าที่กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- อัครินทร์ พาฬเสวต .(2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bass, Bernard M.& Avolio, Bruce J. (1994). *The implications of transactional and transformational leadership for individual, team and organizational development*. Research in Organizational Change and. Development.
- Cronbach, Lee J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3 rd ed. New York: Harper & Row Publisher.
- Dubrin,A.J. and R.D.Ireland.(1993).*Management & Organization*.2nd ed. Ohio: South-Western publishing Company.
- Gigson, J.L., Ivacerick, J.M. and Donnelly, J.H. (1973). *Organization: Behavior Structure and Process*. Texas : Business Publication.
- James A. BREAUH.,(1981).*Relationships between Recruiting Sources and Employee Performance, Absenteeism and Work Attitudes*. University of Missouri-St.Louis. Journal of Management.24(1):142-147.
- Tucker, M.L. (1990, September). *Higher Education Leadership : Transformational as a Predictor of Satisfaction Effectiveness, and Extra Effort*, Ph.D.Dissertation, University of New Orleans. Dissertation Abstracts International. (CD-ROM) 52 (3): 773.
- William, L.K; Steers, R.M.; & Terborg, J.R. (1995 , July). *The effects of transformational leadership on teacher attitudes and student performance in Singapore*. Journal of Organization Behavior. 16(4): 319-333. .
- Woodcock, Mike. *Team Development Manual*. 2 th. ed. Hants : Gower,1989.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2553). บทความวิชาการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน

2553, จาก <http://www.gotoknow.org>

วรวัฒน์ แสงน้อยอ่อน. (2553). บทความวิชาการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง. สืบค้นเมื่อ 10 กันยายน

2553, จาก <http://www.gotoknow.org>

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2554). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง. สืบค้นเมื่อ

1 มกราคม 2554, จาก <http://www.SIAMHRM.COM>

สายฝน . (2554). พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2554, จาก

<http://share.psu.ac.th>

มานิช สุขฤกษ์ และคณะ. (2554). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ

15 กรกฎาคม 2554, จาก <http://jeezjaz.blogspot.com>

สมพงษ์ เกษมสิน. (2554). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 15

กรกฎาคม 2554, จาก <http://jeezjaz.blogspot.com>







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทจัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สำหรับผู้บริหาร) สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของพนักงาน

ส่วนที่ 1 : ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. 21 – 25 ปี

[] 2. 26 – 30 ปี

[] 3. 31 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

[] 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

[] 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

[] 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานกับหัวหน้าคนปัจจุบัน

[] 1. ต่ำกว่า 1 ปี

[] 2. 1 – 5 ปี

[] 3. 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานคนปัจจุบัน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์					
1. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีอุดมการณ์ทำให้ท่านรู้สึกเกิดความภาคภูมิใจที่จะทำงานร่วมกับหัวหน้า					
2. หัวหน้าของท่านเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ สามารถทำให้ท่านมองเห็นเป้าหมายขององค์กรในอนาคตและปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์					
3. หัวหน้าของท่านประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้ท่านประพฤติตนตามหัวหน้า					
การสร้างแรงบันดาลใจ					
4. หัวหน้าของท่านประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้ท่านต้องการประสบความสำเร็จด้วย					
5. หัวหน้าของท่านให้รางวัลหรือยกย่องชมเชยพนักงานที่ปฏิบัติงานดีเด่น ทำให้ท่านตั้งใจทำงานเป็นอย่างดี					
การกระตุ้นปัญญา					
6. หัวหน้าของท่านส่งเสริมให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
7. หัวหน้าของท่านให้พนักงานร่วมกันแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ					
8. หัวหน้าของท่านกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง					
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล					
9. หัวหน้าของท่านเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำในการทำงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล					
10. หัวหน้าของท่านเข้าใจและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลของพนักงาน					

ส่วนที่ 3 : ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน [] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
1.ท่านปฏิบัติงานโดยมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท					
2.ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกันอย่างตรงไปตรงมาในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
3.ท่านได้รับการสนับสนุนและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
4.ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือปัญหาข้อขัดแย้งในการทำงานอย่างเหมาะสม					
5.ท่านมีความเข้าใจวิธีปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจนและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องเหมาะสม					
6.ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมงานให้เป็นผู้นำ					
7.ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการและมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองอย่างเหมาะสม					
8.ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้เชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ					
9.ท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน					
10.ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
11.ท่านมีการสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ					

.....ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1.อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด | หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2.อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๖๖๖๖

วันที่ ๖๘ เมษายน 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุธิดา สมแสง นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง” โดยมี อาจารย์สิทธิฐากร ชูทรัพย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์ และ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานพนักงานบริษัท จัดหางานข้ามชาติแห่งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสุธิดา สมแสง และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้.

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุธิดา สมแสง
วันเดือนปีเกิด	10 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลสตูล
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	6 ศิริเพ็ชรพาร์ทเมนท์ ซอยรามคำแหง 4 แขวง/เขต สวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้จัดการเขตร้านค้าปลีก
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทจัดหางาน อเด็กโก้ เพชรบุรีตัดใหม่ จำกัดอาคารอิตัลไทย ชั้น 12A 2034/63 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขต ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10320
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาตอนปลาย(ม.6) จากโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยสตูล
พ.ศ.2546	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต โปรแกรมวิชาชีววิทยาประยุกต์ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
พ.ศ.2554	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ