

บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



ปฏิญญาพันธ
ของ
เอกศิษฐ์ เจริญธัญบุรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559

บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



บทคัดย่อ
ของ
เอกศิษฐ์ เจริญธัญบุรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2559

เอกศิษฐ์ เจริญชัยบุรณ์. (2559). *บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*.

ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: อาจารย์.ดร. ไพบูลย์ อาชารุ่งโรจน์.

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างคือ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ Brown-Forsythe ส่วนสถิติที่ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์คือ สถิตีสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนแบบลำดับขั้น

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-28 ปี มีสถานภาพสมรสโสด มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

โดยพนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวนโหด มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนทักษะของหัวหน้าทีม ในด้านทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะมีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยหัวหน้าทีมส่วนใหญ่มีลักษณะภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย

RELATIONSHIP OF PERSONALITY SKILLS AND LEADERSHIP OF LEADER WITH
SATISFACTION IN THE PERFORMANCE OF PRIVATE COMPANY EMPLOYEES
IN BANGKOK.



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

September 2016

Ekkasit Charoenthanyaboon. (2016). *Relationship of Personality Skills and Leadership of Leader with Satisfaction in the Performance of Private Company Employees in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Paiboon Archarunroj.

This research aimed to study the relationship between personality skills and leadership skills of leaders regarding their level of satisfaction with the performance of private company employees in Bangkok. The sample group in this study consisted of four hundred participants. The questionnaires were utilized as a tool for data collection. The statistics used for data analysis were percentage, frequency, mean and standard deviation, analysis of differences by Independent Sample t-test, one way analysis of variance and Brown-Forsythe, analysis of correlation by Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis (Stepwise Selection).

The results of the study revealed that most of the employees were female, aged between eighteen to twenty eight, single, with a Bachelor's degree level of education, less than five years or equivalent of work experience and with a monthly income of between 10,001 – 20,000 Baht.

The employees of different genders and status levels had no significant differences in terms of level of satisfaction with the performance of private company employees. The employees of different ages, education, work experience and salary had different levels of satisfaction regarding the performance of private company employees at a statistically significant level of 0.1.

The qualities of the personality of a leader included conscientiousness, ethics, agreeableness, extraversion and openness to experience. These traits were positively correlated and neuroticism was negatively correlated with satisfaction in the performance of private company employees at a statistically significant level of 0.01 levels. The skills required of a leader included negotiation, motivation and coaching; jointly explaining the correlation between satisfaction with performance of private company employees at a statistically significant level of 0.01. The leadership qualities expected of a leader was slightly and negatively correlated with satisfaction in the performance of private company employees at significant levels of 0.01 by a majority of leaders was democratic leadership.

ประกาศคุณประการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีได้ เป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากอาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านมาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือดูแลการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มา โดยตลอดตั้งแต่แรกเริ่ม รวมทั้งอาจารย์ ดร.ชนภูมิ อติเวทิน และอาจารย์ ดร.กัลยกิจต์ กิรติอังกูร ที่ให้ความกรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม รวมถึงให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ไขแบบสอบถามให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปริญญานิพนธ์ในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง ที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษามา โดยตลอด คอยสนับสนุน คอยช่วยเหลือ คอยอบรมสั่งสอนสิ่งที่ดีให้ผู้วิจัยนำมาใช้ในการดำรงชีวิต และขอขอบคุณนางสาวพิชญา แก้วสระแสน ที่เป็นกำลังใจ และช่วยเหลือในทุกๆด้าน ทำให้ผู้วิจัยสามารถผ่านเวลาอันยากลำบากมาได้ตลอดจนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์ใดที่ได้รับจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ บิดา มารดา ญาติ พี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน รวมถึงผู้ที่มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ และให้การสนับสนุนในทุกๆด้านอย่างดีมาตลอดจนประสบความสำเร็จ ขอให้ทุกท่านที่กล่าวมานี้ มีแต่ความสุข ความเจริญ หากมีข้อตำหนิหรือข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขอน้อมรับ และขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

เอกศิษย์ เจริญธัญญบุรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	3
ความสำคัญของงานวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ	26
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	36
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	47
การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร.....	69
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	75
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม	80
การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม.....	85
การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร.....	86
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	88
สรุปสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน.....	103

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	105
ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย.....	106
วิธีดำเนินงานวิจัย	107
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	108
การเก็บรวบรวมข้อมูล	109
การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล	110
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	111
อภิปรายผล.....	119
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	125
ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	129
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก.....	134
ภาคผนวก ก.....	135
ภาคผนวก ข.....	143
ภาคผนวก ค.....	145
ประวัติย่อผู้ทำปริญญานิพนธ์.....	147

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ที่ได้ทำการเลือกเขตไว้.....	49
2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	52
3 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	52
4 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2.....	53
5 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	54
6 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามทักษะของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	54
7 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 3.....	54
8 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 4.....	55
9 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 4.....	56
10 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 4.....	56
11 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามส่วนที่ 5.....	56
12 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 5.....	57
13 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถาม.....	58
14 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	66
15 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	69
16 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดย การจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่.....	71
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม.....	76
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของหัวหน้าทีม.....	80
19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม.....	85
20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	86
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามเพศ.....	88
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามอายุ.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทเอกชน จำแนกตามอายุ.....	90
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตาม สถานภาพสมรส.....	91
25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	92
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	93
27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน.....	94
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทเอกชน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	95
29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามรายได้	96
30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงาน บริษัทเอกชน จำแนกตามรายได้	97
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน.....	98
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน.....	100
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการของ พนักงานบริษัทเอกชน	102
34 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิด.....	9
2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้นำทั้ง 3 แบบ	39
3 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามเพศ.....	72
4 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามอายุ.....	73
5 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามสถานภาพสมรส.....	73
6 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด	74
7 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประสบการณ์ในการทำงาน	74
8 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามรายได้.....	75
9 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	78
10 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทักษะของหัวหน้าทีม	83

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันการทำงานในบริษัทเอกชนทั้งบริษัทขนาดเล็ก หรือบริษัทขนาดใหญ่ ทุกบริษัทล้วนมีเกณฑ์ที่ใช้ในการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมาดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงานในตำแหน่งสูง เช่น หัวหน้าแผนก หัวหน้างาน ผู้จัดการ ผู้บริหาร โดยส่วนมากผู้ที่ได้รับตำแหน่งหัวหน้าจะมีระดับการศึกษาสูง มีความสามารถ มีความรับผิดชอบสูง ซึ่งบริษัทหวังจะใช้ความสามารถของหัวหน้าทีมมาบริหารทีมให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งหัวหน้าทีมแต่ละคนมีความสามารถ ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และความคิดแตกต่างกันไปเราไม่สามารถรู้ได้ว่าในระยะยาวพนักงานคนไหนจะสามารถบริหารงานได้ดี

การจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายอย่าง โดยแนวคิดของ (Davis; & Newstrom. 1985: 122) กล่าวว่า ถ้าสมาชิกในทีมเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อาจจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีวินัย ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง มีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในองค์กร บรรลุเป้าหมายองค์กร พันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน และรู้สึกผูกพันกับบริษัท งานที่ทำออกมาอาจมีแนวโน้มที่จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวไว้โดย บุญมั่น ธนาสุวัฒน์ (2537: 158)

การทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน และส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งมาจากหัวหน้าทีม ซึ่งรวมถึงบุคลิกภาพส่วนตัว ทักษะการบริหารงาน และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม เนื่องจากหากหัวหน้าทีมที่มีการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ขั้นตอนในการทำงานเกิดความยุ่งยากทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและอาจจะเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงานไม่มาทำงานต่อ และลาออกในที่สุด กล่าวไว้โดย (Glimmer. 1971: 279-283) ซึ่งบุคลิกภาพส่วนตัวของหัวหน้าทีมสามารถแสดงถึงตัวตน ลักษณะนิสัยที่แท้จริงของหัวหน้าแต่ละคนที่มีแตกต่างกันออกไป และยังสามารถแสดงออกถึงพนักงานได้โดยตรงทั้งการพูด การกระทำ อารมณ์ ทศนคติต่าง ๆ ซึ่งพนักงานแต่ละคนสามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ผ่านบุคลิกภาพส่วนตัวของหัวหน้าทีมได้ รวมถึงภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมซึ่งเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความเป็น

ผู้นำของหัวหน้าทีมโดยตรง โดยหัวหน้าทีมแต่ละคนก็มีภาวะผู้นำที่แตกต่างกันออกไปและภาวะผู้นำแต่ละแบบล้วนมีข้อดีข้อเสียแตกต่างกันตามสถานการณ์ ซึ่งถือว่าเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งของหัวหน้าทีมที่ใช้ในการบริหารงาน ตัดสินใจ และดูแลพนักงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากบุคลิกภาพส่วนตัวและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมแล้ว ทักษะในด้านต่างๆของหัวหน้าทีมถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นพนักงานทุกคนได้เห็นว่าหัวหน้าทีมมีความสามารถมากน้อยแค่ไหน บริหารงานได้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง นำเคาเรนซ์ถือมากน้อยเพียงใด ซึ่งปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมแต่ละคนที่แตกต่างกันยังสามารถทำให้พนักงานแต่ละคนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน หรือเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้เช่นกัน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนมีลักษณะนิสัย ความชอบ และความต้องการที่แตกต่างกัน

เป็นที่แน่นอนว่าในระดับหัวหน้านั้นทั้งในอดีต และปัจจุบันย่อมถูกมองว่าเป็นตำแหน่งสำหรับผู้ที่มีความสามารถ มีความเป็นผู้นำ เป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญนับว่าเป็นสิ่งที่ดีถ้าทางองค์กรสามารถรู้ได้ว่าบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมในลักษณะที่แตกต่างกัน แบบไหนจะสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้มากขึ้น โดย จอห์น สมประสงค์ (2518: 109) กล่าวว่าไว้ว่าถ้าหากหัวหน้าทีมไม่สามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานอาจจะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดน้อยลง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการมุ่งศึกษาว่าบุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน งานวิจัยนี้ต้องการเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของหัวหน้าทีม และความสำคัญของพนักงานทุกคนภายในทีมเพราะหากบริษัทต้องการให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในครั้งนี้คือหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำในด้านต่างๆทั้งนี้เพื่อให้บริษัทเอกชนทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์สำหรับคัดเลือกพนักงานที่จะเข้ามารับหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้าเพื่อให้ได้หัวหน้าทีมที่มีประสิทธิภาพ สามารถบริหารงานได้ดี สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานได้ ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนใช้ในการพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งเพื่อนำความสามารถนี้ไปใช้บริหารพนักงานในบริษัทให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในด้านต่างๆให้กับบริษัทต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความสำคัญของงานวิจัย

บริษัทสามารถนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในตำแหน่งหัวหน้า และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพ ทักษะรวมถึงด้านภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความสามารถ มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมาดำรงตำแหน่งหัวหน้า หรือการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมในบริษัท ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนทำงานกันด้วยความเต็มใจ รู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้น และเป็นผลให้บริษัทได้บุคลากรระดับหัวหน้าที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง และค่าจ้าง เข้ามาทำงาน ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับ บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ยูทส ไกยวรรณ. 2551; อ้างอิงจาก W.G. Cochran. 1953) โดยกำหนดให้มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวนเท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 4% หรือ 15 คน เพื่อเก็บสำรองข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

1.1.2 อายุ

- 1) 18 – 28 ปี
- 2) 29 – 39 ปี
- 3) 40 – 50 ปี
- 4) 51 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส/อยู่ด้วยกัน
- 3) อื่นๆ

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน)

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- 2) 6-10 ปี
- 3) 11-15 ปี
- 4) 16-20 ปี
- 5) มากกว่า 20 ปี

1.1.6 รายได้

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 2) 10,001 - 20,000 บาท
- 3) 20,001 – 30,000 บาท
- 4) 30,001 – 40,000 บาท
- 5) 40,001 – 50,000 บาท
- 6) มากกว่า 50,000 บาท

1.2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

1.2.1 บุคลิกภาพแบบห้วนไหว

1.2.2 บุคลิกภาพแบบแสดงตัว

1.2.3 บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

1.2.4 บุคลิกภาพแบบประนีประนอม

1.2.5 บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

1.2.6 บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม

1.3 ทักษะของหัวหน้าทีม

- 1.3.1 ทักษะการสื่อสาร
- 1.3.2 ทักษะการวางแผน
- 1.3.3 ทักษะการจัดองค์การ
- 1.3.4 ทักษะการสอนแนะ
- 1.3.5 ทักษะการจูงใจ
- 1.3.6 ทักษะการเจรจาต่อรอง

1.4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

- 1.4.1 ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ
- 1.4.2 ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย
- 1.4.3 ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

2. บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม หมายถึง ผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของหัวหน้าทีมที่บังคับบัญชาเราโดยตรง ซึ่งแสดงออกมาอย่างชัดเจน ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก ที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก โดยลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้มีการแสดงออกแตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา รวมถึงลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของหัวหน้าทีมแต่ละคน

2.1. บุคลิกภาพแบบห่วงใย (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

2.2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotions)

2.3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความซาบซึ้งในความงาม (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values)

2.4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และการมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

2.5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

2.6. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว

3. ทักษะของหัวหน้าทีม หมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของหัวหน้าทีมที่บังคับบัญชาเราโดยตรง ซึ่งสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ และเป็นสิ่งที่หัวหน้าทีมโดยตรงของเราควรมี และควรพัฒนาเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะทั้ง 6 ด้าน

3.1. ทักษะการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารกับสมาชิกของทีมงานได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและกับทีมงานได้อย่างมีคุณภาพ เพราะการสื่อสารที่ดีของหัวหน้าทีมจะช่วยสร้างความเข้าใจก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในระหว่างสมาชิกและระหว่างทีมงาน

3.2. ทักษะการวางแผน หมายถึง ความชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงาน สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมรรคผล

3.3. ทักษะการจัดองค์การ หมายถึง การพิจารณาภารกิจหน้าที่ต่างๆ ซึ่งต้องปฏิบัติทั้งหมดแล้วนำมาจัดกลุ่มภารกิจ หรือหน้าที่ พร้อมทั้งกำหนดบุคคล ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานและทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน

3.4. ทักษะการสอนแนะ หมายถึง การสอนหรือแนะนำสมาชิก ทีมงานได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด อาจรวมถึงการสาธิตทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากวิธีนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือสมาชิกในการวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาข้อบกพร่องต่าง ๆ

3.5. ทักษะการจูงใจ หมายถึง การที่มีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและเทคนิคที่ใช้จูงใจ สมาชิกทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของทีมงานได้

3.6. ทักษะการเจรจาต่อรอง หมายถึง การเจรจาต่อรองกับสมาชิกแต่ละคนในทีมงานเกี่ยวข้องกับงานและบทบาทให้ทุกฝ่ายเข้าใจความคาดหวังที่พึงประสงค์ร่วมกัน และยังรวมถึงการเจรจากับบุคคลนอกทีมงานในเรื่องต่าง ๆ

4. ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม หมายถึง สภาวะหรือศักยภาพความสามารถของหัวหน้าทีมที่บังคับบัญชาเราโดยตรง ซึ่งสามารถใช้อิทธิพลในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ รวมถึงการสร้างกระบวนการเพื่อจูงใจให้ผู้อื่นให้ความร่วมมือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดำเนินกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนงานและจุดประสงค์ที่วางไว้

4.1. ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ หมายถึง ผู้นำที่เน้นถึงการบังคับบัญชาและการออกคำสั่งเป็นสำคัญ มีอำนาจสูงสุด ผู้นำแบบเผด็จการเป็นผู้นำที่สั่งการและตัดสินใจโดยยึดถือความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ นิยมการให้รางวัลและลงโทษ

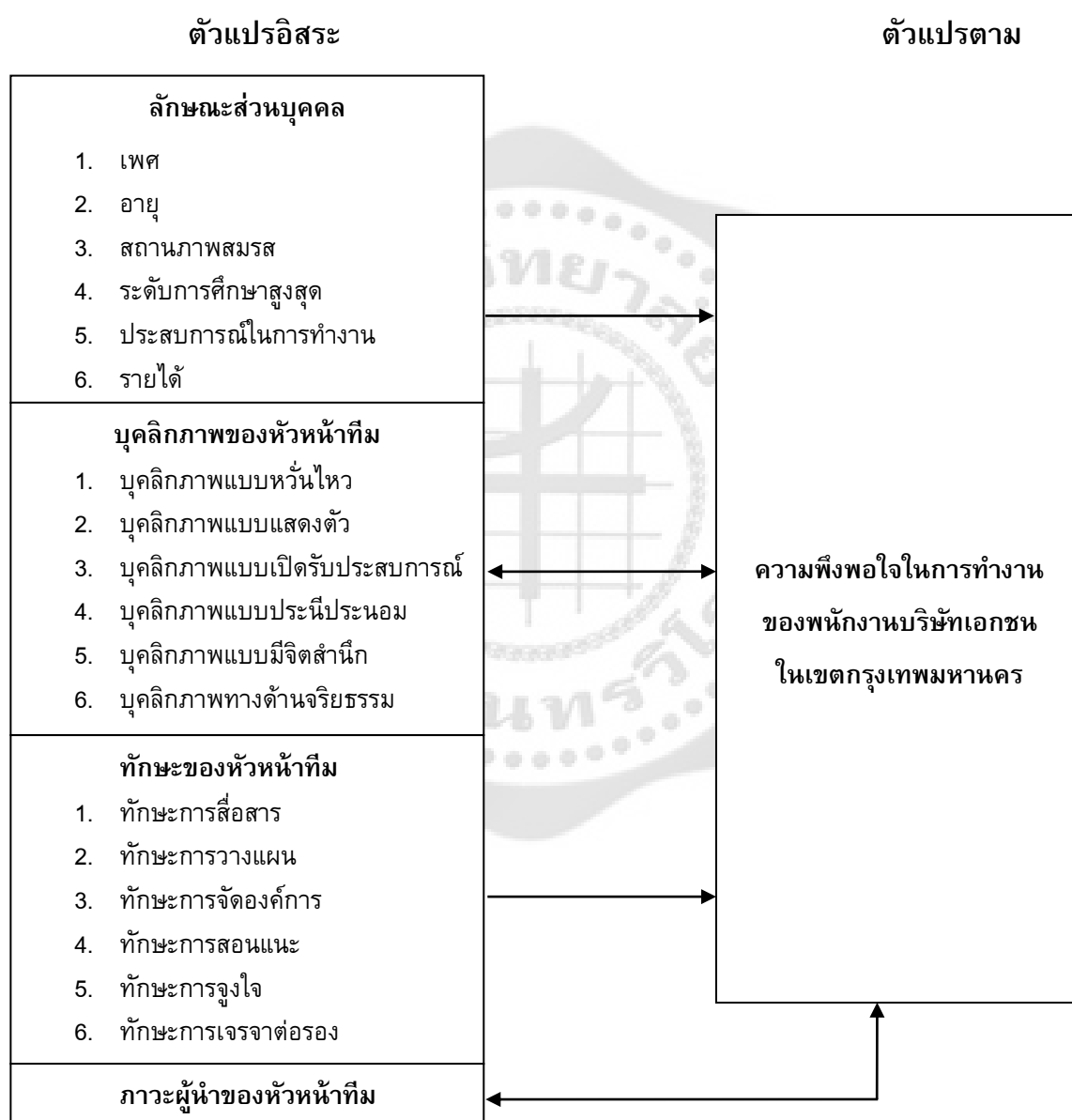
4.2. ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่า และจะไม่เน้นถึงการใช้อำนาจหน้าที่ หรือก่อให้เกิดความเกรงกลัวในตัวผู้บังคับบัญชา ผู้นำแบบประชาธิปไตยเป็นผู้นำที่ทำงานโดยอาศัยความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชา การตัดสินใจอยู่บนฐานของการปรึกษาหารือกัน

4.3. ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม หมายถึง ผู้นำที่ปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระเต็มที่ หรือปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอำนาจกระทำการใดๆ ตามใจชอบได้ ตัดสินใจอย่างเต็มที่ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะได้รับสิทธิในการจัดทำแผนงานต่าง ๆ ได้ตามใจชอบ

5. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร หัวข้อการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดโดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิด

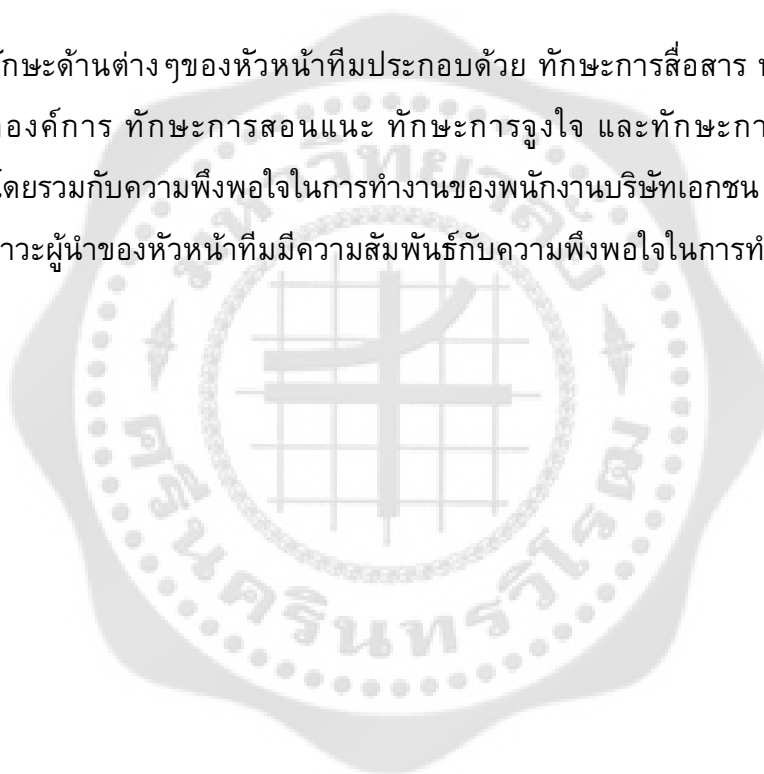
สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกัน

2. บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

3. ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

4. ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายทางด้านโครงสร้างทางประชากรศาสตร์

คอตเลอร์ (ธนพร วรศักดิ์. 2552: 18; อ้างอิงจาก Kotler. 1997: 211) ได้กล่าวว่า โครงสร้างทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วยคุณลักษณะหลายประการซึ่งองค์ประกอบด้านประชากรที่สำคัญ ได้แก่ อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ ภาษาและศาสนา เป็นต้น

1. องค์ประกอบด้านเพศ พบว่า เพศชายและหญิง มีความแตกต่างกัน ทั้งด้าน การศึกษา การใช้แรงงาน อาชีพ รายได้และคุณลักษณะอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น
2. องค์ประกอบด้านอายุของประชากรเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางประชากร เกือบทุกด้าน เพราะอายุเป็นตัวเลขพื้นฐานที่สุดของคุณลักษณะส่วนบุคคล สัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มอายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่ออัตรา การเกิด การตาย การสมรส และการย้ายถิ่นที่อยู่
3. องค์ประกอบด้านสถานภาพสมรส ศึกษาเรื่องสถานภาพการสมรส ตลอดจน สิ้นสุดการสมรส โดยการหย่าร้างหรือหม้าย การทราบถึงสัดส่วนของประชากรที่เป็นโสดหรือสมรส สามารถใช้เป็นเครื่องวัดความแตกต่างทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมได้ในระหว่างประเทศ
4. องค์ประกอบด้านการศึกษา ระดับการศึกษาเป็นดัชนีแสดงถึงฐานะทาง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

5. องค์ประกอบด้านอาชีพ หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลประกอบเพื่อเลี้ยงชีพตน และครอบครัว สถานะด้านอาชีพของประชากรเป็นเรื่องที่ต้องศึกษาอย่างละเอียด ทั้งนี้เพราะตัวเลขด้านอาชีพ จะแสดงถึงการมีงานทำ การว่างงาน รวมถึงสถานะด้านอาชีพเป็นองค์ประกอบอย่างสำคัญต่อ ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม

6. องค์ประกอบด้านรายได้ เป็นการแสดงถึงคุณลักษณะในเชิงเศรษฐกิจของประชากร จากการศึกษาทำให้ทราบว่าประชากรจำนวนเท่าใดในประเทศที่ทำงานและไม่ทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาดลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ ที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญ มีดังต่อไปนี้

1. เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็น หลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมากเพศที่แตกต่างกัน มักจะมีทัศนคติการ รับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่าง ๆ กัน

2. อายุ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่ แตกต่างกันไป เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจ สินค้าเกี่ยวกับ สุขภาพและความปลอดภัย นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้าน ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และได้ค้น หาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญ ที่ตลาดอายุส่วนนั้น

3. สถานภาพครอบครัว ลักษณะสำคัญ 3 ประการคือการเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรก สมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย, การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากร ที่สำคัญ ที่เกี่ยวกับ เรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญ ที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับ สถานภาพสมรสของประชากรคือ ประเภทของสถานภาพสมรสองค์การ สหประชาชาติได้รวบรวม และแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคลคนใดจะมีอิสระทางความคิด มากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่า คนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีการผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

4. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ในเชิงเหตุและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงบุคคลที่มีการศึกษาค่ำ โอกาสที่จะหางานระดับ สูงยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับ ตัวแปรทางด้าน ประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ต่ำอาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ อายุและอาชีพพร้อมกัน

1.2 การแบ่งองค์ประกอบทางประชากร

โพล และโทมัส (ธนพร วรศักดิ์. 2552: 18-19; อ้างอิงจาก Pol; & Thomas. 1977) ได้แบ่ง องค์ประกอบทางประชากรออกเป็น 2 ลักษณะทั้งในความหมายแคบที่จำแนกตาม กลุ่มอายุ ตามเพศ เป็นต้น และในความหมายกว้าง โดยมีการพิจารณาแยก ตามสถานภาพการสมรส ความหนาแน่น ของประชากร การกระจายตัว รวมทั้งคุณลักษณะที่แตกต่างกันตามเศรษฐกิจ สังคมของประชากร บุคคล หรือกลุ่มบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้สองลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. คุณลักษณะทางชีวสังคม (Biosocial Characteristics) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตาม คติชีววิทยา (Biological) หรือองค์ประกอบทางกายภาพ (Physical Component) ดังนั้นจึงเป็นคุณลักษณะ ที่ติดมากับตัวหรือเป็นมาตั้งแต่เกิดคุณลักษณะทางชีวภาพดังกล่าวประกอบด้วย อายุ เพศ เชื้อชาติ และจริยธรรมจรรยา เป็นต้น ทั้งนี้คุณลักษณะสามประการแรกเป็นองค์ประกอบทางชีววิทยาในขณะที่ จริยธรรมจรรยามีพื้นฐานมาจากมรดกวัฒนธรรม

2. คุณลักษณะทางสังคมวัฒนธรรม (Socio Cultural Characteristics) อาจใช้เป็นตัวบอก ลำดับชั้นทางสังคมของแต่ละบุคคล ดังนั้น ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรมนี้จึงแตกต่างจากปัจจัยทาง ชีวสังคม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงได้ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย สถานภาพ การสมรส รูปแบบความเป็นอยู่โครงสร้างครอบครัว รายได้ การศึกษา ตลอดจนอาชีพและสถานภาพ การทำงาน นอกจากนี้การนับถือศาสนา รูปแบบคุณลักษณะบ้านเรือนที่อยู่อาศัยและรูปแบบชุมชน ในบางครั้งก็จัดอยู่ในปัจจัยนี้เช่นกัน สรุปได้ว่า จากแนวคิดและทฤษฎีประชากรศาสตร์ตามทัศนะของผู้วิจัย โครงสร้างทางด้านประชากรศาสตร์มีองค์ประกอบที่สำคัญ

ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติศาสนา ภาษา โครงสร้างครอบครัว รูปแบบบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย รูปแบบชุมชน และ คุณลักษณะอื่น ๆ ทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เป็นต้น

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548: 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึงลักษณะของประชากรได้แก่ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ

สุวสา ชัยสุรัตน์ (2537) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demographic) หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ เป็นหลักเกณฑ์ในการบ่งบอกถึงลักษณะทางประชากรที่อยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ ได้แก่ อายุ เพศ ขนาดครอบครัว รายได้ การศึกษาอาชีพ วัฏจักรชีวิตครอบครัว ศาสนา เชื้อชาติ สัญชาติและสถานภาพ ทางสังคม (Social class)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ไว้ดังนี้

ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544: 27) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึงระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในต้งาน (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

เดวิด และนิวสตรอม (Davis; & Newstorm. 1985: 83) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจพอใจของการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อผลประโยชน์ที่ได้รับ

เดวิด และนิวสตรอม (Davis; & Newstrom. 1985: 122) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดีอันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่ แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร ยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

สมพงศ์ เกษมสิน (2536: 403-407) ได้กล่าวถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานว่ามีความต้องการอย่างน้อย 10 ประการ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานคือ

1. ความมั่นคงในการทำงาน
2. ความพอใจในการทำงาน
3. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน
4. การได้รับการยกย่องนับถือ
5. การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความสามารถ
6. การได้รับเงินเดือนที่เป็นธรรม
7. ความเสมอภาคของคนในองค์กร
8. ความนุ่มนวลและความแนบเนียน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
9. การยอมรับนับถือ
10. สภาพการทำงานดี

กิตติมา ปรีดีลภ (2532: 321) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ของงาน ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในทางลบ

หลุย จาปาเทศน์ (2533: 98) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมากจะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

จำนง สมประสงค์ (2518: 109) ได้สรุปไว้ดังนี้ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงานมากขึ้น การเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น การเพิ่มผลงานในการผลิตให้สูงขึ้น ส่วนความไม่พึงพอใจในงานจะนำไปสู่การลดความสนใจในงานให้น้อยลง การสร้างความท้อถอยในการทำงานยิ่งขึ้น จะทำให้ผลงานในการผลิตตกต่ำลง จะเพิ่มจำนวนการออกจากงานให้สูงขึ้น

บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537: 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึงเจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถ ตอบสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดการให้คนทำงานได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจ ของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

โยเดอร์ (Yoder. 1958: 6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ (2529: 101-102) ได้กล่าวถึงมิติที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. งานจะรวมถึงความพึงพอใจในด้านจิตใจ ชนิดของงาน โอกาสที่จะเรียนรู้งาน ความ ยุ่งยากของงาน ปริมาณของงาน โอกาสของความสำเร็จเมื่อปฏิบัติงานนั้น การควบคุมและ การกำหนดเวลาของงาน
2. เงินเดือน ปริมาณเงินเดือนที่ได้รับ ความยุติธรรม หรือความเสมอภาคในการจ้างงานการให้เงินเดือน
3. การเลื่อนตำแหน่งโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง พื้นฐานในการเลื่อนตำแหน่ง
4. การยกย่องนับถือการยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จการวิพากษ์วิจารณ์
5. ผลประโยชน์บำนาญ การรักษาพยาบาลการให้พักผ่อนประจำปีค่าใช้จ่ายในการพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน เวลาพักผ่อนระหว่างการทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์การ ทำงาน อุณหภูมิการระบายอากาศความชื้น และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7. การนิเทศงานหรือวิธีการนิเทศงาน และอิทธิพลจากการนิเทศงาน เทคนิคของการ นิเทศมนุษยสัมพันธ์ทักษะในการบริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ความสามารถในการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ความเป็นเพื่อน
9. บริษัทและการจัดการ การเอาใจใส่ดูแลคนงาน เงินเดือนและนโยบาย

สมยศ นาวิการ (2533: 50-51) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1. ผลตอบแทน จะเป็นสิ่งที่สามารถใช้ตอบสนองความต้องการของคนได้หลายอย่าง เช่น อาหารเสื้อผ้า ที่พักอาศัย การพักผ่อนผลตอบแทนจะเป็นเครื่องหมายของความสำเร็จ และเป็นแหล่งที่มาของการยกย่อง พนักงานมักจะมองผลตอบแทนว่า เป็นเครื่องสะท้อนการยกย่องของ ผู้บริหารต่อการมีส่วนร่วมช่วยของพวกเขาต่อองค์กร

2. การเลื่อนตำแหน่ง การสร้างความพอใจในงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะสร้างความสัมพันธ์ แบบสนับสนุนกับผู้ใต้บังคับบัญชาและให้มีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจะส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่องาน หัวหน้างานที่คอยควบคุมบังคับบัญชาอย่างอาทรห่วงใย มักจะสร้างความพอใจในงานในหมู่คนทำงานเสมอ

3. เพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ร่วมมือและเป็นมิตรจะเป็นแหล่งที่มาของความ พื่อใจอย่างหนึ่ง พนักงานต้องการโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน และไม่ชอบงานที่ทำให้พวกเขาแยกตัวออกจากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมของพวกเขาได้ พนักงานจะใช้ เพื่อนร่วมงานเป็นกระบอกเสียงสะท้อนปัญหาของพวกเขา

4. สภาพแวดล้อมการทำงาน พนักงานต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี เพราะว่าพวกเขาต้องการความสบายทางร่างกายและสภาพแวดล้อมการทำงานจะกระทบต่อชีวิตนอกเวลาของ เขาด้วย เช่น ถ้าพวกเขาต้องทำงานล่วงเวลาพวกเขาจะมีเวลาเพื่อครอบครัวเพื่อน และการพักผ่อนของพวกเขาจะน้อยลง

2.2 องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานมีความเข้าใจในเรื่องการบริหารงานบุคคลเป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมากย่อมทำให้พนักงานหรือบุคคลในสำนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

กริมเมอร์ (Glimmer. 1971: 279-283) ได้สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานตามที่เขาค้นคว้า หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงานเพราะองค์ประกอบนี้มาก
2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญ และมีผลโดยตรงที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ และผู้บริหาร หรือหัวหน้าที่มีการบังคับบัญชาที่ไม่ดีบริหารงานไม่เป็นอาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย
3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มียุ่่มากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น
4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์กร ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก
6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้วยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกคือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลียวฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

เฟรนช์ (French. 1982: 88-91) ได้ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี
5. สุขภาพการทำงานดี

6. มีโอกาสดำเนินการ คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สัทันทา เลานันท์ (2541: 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะทำทลายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ทำทลาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานะภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้เป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจในต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษา ดูงาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

เอตวิน เอ. ล็อค (กอบชัย อ้นนาค. 2540: 18-19; อ้างอิงจาก Locke. 1976: 1302) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน
2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับ ความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์กร
3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์กร และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง
4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน
5. ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน
6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ท่าเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน
7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร
8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน
9. องค์กรและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์กร เงินเดือนและนโยบายใน การบริหารงานขององค์กร

บาร์อน และกรีนเบิร์ก (Baron; & Greenberg. 2000: 170) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. นโยบายองค์กร (Organizational Factors) ได้แก่ ระบบการให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งรวมถึงการให้บุคคลมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กระจายความรับผิดชอบ และบังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม
2. ลักษณะงาน (Aspects of Jobs) ได้แก่ เนื้องาน ปริมาณงาน ความหลากหลาย โอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความท้าทาย คุณค่าของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น พื้นที่ทำงาน ปริมาณแสงสว่าง ความถ่ายเทอากาศ อุณหภูมิเสียง สภาพสังคม เป็นต้น
3. คุณสมบัติของบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ การนับถือตนเอง เชื้อมั่น ในความสามารถของตนเอง ความอดทนในงาน สถานภาพ และความอาวุโส

สเปคเตอร์ (Spector. 1997: 2) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1. ผลตอบแทน (Pay) ได้แก่เงินเดือน ค่าจ้าง และผลตอบแทน
2. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) ได้แก่โอกาสความก้าวหน้าในงาน
3. หัวหน้างาน (Supervision) ได้แก่หัวหน้างานสายตรงที่สามารถติดต่อได้ทันที
4. สวัสดิการ (Fringe Benefits) ได้แก่สวัสดิการอื่นทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน
5. รางวัลจากผลการปฏิบัติงาน (Rewards) ได้แก่คำชมเชย การยอมรับ และ

รางวัล จากการทำงานดีมีผลงาน

6. ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน (Operating Procedures) ได้แก่กฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับ นโยบายและขั้นตอนการทำงาน
7. เพื่อนร่วมงาน (Coworkers) ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้องในการทำงาน
8. ลักษณะงาน (Nature of Work) ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ เนื้องานของบุคคล
9. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารในองค์กร

วิทเทน และลอยด์ (Weiten; & Lloyd. 2003: 377 - 380) เสนอแนวคิดที่ว่า ความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 6 ประการ ดังนี้

1. คุณค่าของงาน (Meaningfulness) เป็นงานที่มีคุณค่าและมีความหมาย เมื่อบุคคล ได้ทำงานที่มีคุณค่าย่อมรู้สึกประสบความสำเร็จในงาน
2. ความท้าทายและความหลากหลายในงาน (Challenge and Variety) บุคคลใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการทำงาน ได้โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ พัฒนาทักษะและความสามารถ อย่างต่อเนื่อง และเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน
3. อิสระในการทำงาน (Autonomy) บุคคลมีอิสระในงาน สามารถตัดสินใจ มีส่วนร่วม และสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงงานของตนเองได้
4. มิตรภาพและการยอมรับ (Friendship and Recognition) ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ได้รับคำชมเชยและการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน
5. ผลตอบแทนที่ดี (Good Pay) เปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับกับความคาดหวัง ในงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน
6. ความมั่นคง (Security) การให้ความสำคัญกับความมั่นคง ขึ้นอยู่กับสถานะเศรษฐกิจของสังคมในขณะนั้น

ลูธาน (Luthans. 2005: 114) เสนอแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจในงานมีองค์ประกอบ 5 ประการดังนี้

1. ลักษณะงาน (Work Itself) ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ ความน่าสนใจ มีคุณค่า ความท้าทาย ความภาคภูมิใจในงาน เปิดความสามารถ โอกาสในการเรียนรู้และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2. ค่าตอบแทน (Pay) ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของตัวเงินหรือสวัสดิการอื่นๆ โดยเปรียบเทียบระหว่างค่าตอบแทนกับความพยายามในการทำงาน หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น เห็นว่ามีความเหมาะสมและยุติธรรม

3. โอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน (Promotion Opportunity) บุคคลมีโอกาสดำรงตำแหน่งในงานตามลำดับขั้น พิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม

4. หัวหน้างาน (Supervisor) เป็นผู้มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ลูกน้อง และบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม

5. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) บรรยากาศของการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความชำนาญในงานและให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษากัน

ชูเสถียร ศรศรี (2539: 10) ได้ทำการศึกษาพบว่า มีปัจจัย 4 ประการที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานได้แก่ 1. ปัจจัยทั่วไปเกี่ยวกับองค์กร 2. สิ่งแวดล้อมในการทำงาน 3. ลักษณะของงาน และ 4. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3.1 ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

มาสโลว์ (โชติช่วง ภิรมย์, 2538: 4; อ้างอิงจาก Maslow, 1954) มีแนวคิดที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมียุ่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใด ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิ เสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรวรรพ การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กรแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

2.3.2 ทฤษฎีสองปัจจัยของ HERZBERG

เฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (ซูลิฟร พิมพ์โฮม. 2551; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959) ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นทฤษฎีที่วิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและสมุห์บัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัท ต่างๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก รัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า “คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร” ประสพการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสพการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซเบิร์ก ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสองประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึงปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

2.3.3 ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors)

เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคคลในองค์การปฏิบัติงานมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิด ริเริ่มทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด
5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2.3.4 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอสแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน
4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การ และการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโง่

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน และยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

เออร์เนส อาร์ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962: 447) กล่าวว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะ ส่วนรวมของบุคคล และการแสดงออกของพฤติกรรม ซึ่งชี้ให้เห็นความเป็นปัจเจกบุคคล ในการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม รวมถึงลักษณะที่ส่งผลต่อการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่ ความรู้สึกนับถือตนเอง ความสามารถ แรงจูงใจ ปฏิบัติการในการเกิดอารมณ์ และลักษณะนิสัยที่สะสมจากประสบการณ์ชีวิต

ฟิลลิป จี.ซิมบาร์โด และฟลอยด์ แอล.รูช (Zimbardo; & Ruch. 1980: 292) อธิบายว่า บุคลิกภาพ เป็นผลรวมของลักษณะเชิงจิตวิทยาของบุคคล แต่ละคน มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหลากหลายของบุคคลนั้น ทั้งส่วนที่เป็นลักษณะภายนอก ที่สังเกตได้ง่ายและพฤติกรรมภายในที่สังเกตได้ยาก ลักษณะที่หลากหลายดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลแสดงออก ต่างกันในแต่ละสถานการณ์และช่วงเวลา

ริชาร์ด ซี.บูทซิน และคณะ (Bootzin; et al. 1991: 502) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ เป็นลักษณะนิสัยและรูปแบบของความคิด ความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติของบุคคลแต่ละคน

อัลลิส แจมเจริญ (2530: 163) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะส่วนรวมของบุคคลทั้งหมด ที่แสดงออกมาปรากฏให้คนอื่นได้รู้ได้เห็น ซึ่งแตกต่างกันเพราะภาวะสิ่งแวดล้อมที่สร้างตัวบุคคลนั้นแตกต่างกันประการหนึ่ง และพันธุกรรม ที่แต่ละบุคคล ได้มาก็แตกต่างกัน ไปอีกประการหนึ่ง

ประไพพรรณ เวชรักษ์ (2541: 9) อธิบายเรื่องบุคลิกภาพว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะทั้งภายนอกและภายในที่รวมอยู่ในตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่งและเป็นผลให้บุคคลนั้น มีความแตกต่างไปจากบุคคลอื่น บุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 2 สภาพด้วยกันคือ

1. บุคลิกภาพภายนอก หมายถึง บุคลิกภาพที่สามารถมองเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัส เช่น ตา หู เป็นต้น บุคลิกภาพภายนอกนี้สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ โดยการฝึกเลียนแบบและสามารถวัดผลได้ทันที บุคลิกภาพภายนอกที่สำคัญที่สุดคือบุคลิกภาพ

2. บุคลิกภาพภายใน หมายถึง บุคลิกภาพที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจนเป็นส่วนที่สัมผัสได้ค่อนข้างยาก และต้องใช้เวลาในการพัฒนาบุคลิกภาพภายใน

กวี วงศ์พุ่ม (2542: 39) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะส่วนรวมของบุคคลที่เป็นลักษณะเฉพาะของคนๆ นั้น เช่น รูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย คำพูด ความรู้สึกนึกคิดการรับรู้ ค่านิยม ความเชื่อถือและความรู้ทักษะต่างๆ ที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวของบุคคล

นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2539: 35-37) ได้ให้ความหมายบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง สภาวะทุกอย่างที่ประกอบกันขึ้นเป็นตัวบุคคล โดยหมายรวมถึงคุณสมบัติหรือคุณลักษณะทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกระทำของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะเห็นได้ชัดเจน จากลักษณะนิสัยในการคิดและการแสดง ออกรวมทั้งทัศนคติและความสนใจต่าง ๆ กิริยาท่าทางตลอดจนปรัชญาชีวิตที่บุคคลนั้นยึดถือ โดยบุคลิกภาพครอบคลุมสภาวะทุกอย่างซึ่งประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคล นับตั้งแต่สภาวะทาง กาย อารมณ์ ทักษะ ความสนใจ ความผิวดหวัง ความรู้สึก ลักษณะท่าทางนิสัย ความสามารถทางปัญญา ตลอดจนความสำเร็จที่บุคคลนั้นได้รับรวมทั้งการปรับตัวของแต่ละ บุคคลในการเผชิญปัญหาหรือความคับข้องที่เกิดขึ้นในทุกสถานการณ์ของชีวิต ซึ่งก็นับว่าเป็น ส่วนหนึ่งของบุคลิกภาพ

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2546: 122-125) ให้ความหมายไว้ว่าบุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะภาพของบุคคลตามที่ปรากฏแก่สายตาของผู้อื่นหรือภาพที่แสดงในชีวิตสังคม ในด้านต่าง ๆ

อลพอร์ต (Allport. 1955) บุคลิกภาพ หมายถึง การจัดและรวบรวมเกี่ยวกับระบบทางร่างกายและจิตใจภายในตัวของแต่ละบุคคล แต่จะมีการเปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ ยังผลให้แต่ละคนมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นเอกลักษณ์ไม่ซ้ำแบบใคร

3.2 ความหมายของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

คอสตา และแมคเกร (Costa; & McCrae. 1992) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง การอธิบายลักษณะของมนุษย์เป็น 5 องค์ประกอบ คือ บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หรือเรียกชื่อย่อเป็นคำว่า “OCEAN”

โกลด์เบิร์ก (Goldberg, 2006: 99) กล่าวว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึง การอธิบายบุคลิกลักษณะด้วยการใช้คำคุณศัพท์และจัดกลุ่มบุคลิกภาพ ออกเป็น 5 ปัจจัย คือ ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) การแสดงตัว (Extraversion) สติปัญญา (Intellect) ประนีประนอม (Agreeableness) และการมีจิตสำนึก (Conscientiousness) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ หมายถึงลักษณะของบุคลิกภาพ 5 มิติคือ บุคลิกภาพแบบหว้นไหว (Neuroticism) บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness) บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness)

3.3 ทฤษฎีและแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ

แนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ คอสตา และแมคเคอร์ (ประไพพรรณ ศรีปาน, 2555; อ้างอิงจาก Costa; & McCrae, 1992) การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญรวมกันของคุณลักษณะเหล่านี้ ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือการพัฒนาของ คอสตา และแมคเคอร์ มีรายละเอียดดังนี้

1. บุคลิกภาพแบบหว้นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Worry) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) การมีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความว่าวุ่นหวาดกลัวมีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 โกรธง่าย (Anger) หมายถึง ลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3 มีความท้อแท้ (Discouragement) หมายถึง ผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 คำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) หมายถึง ลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอายรู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไวต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอายหรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5 มีความกระตุ้นรุนแรง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6 มีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียดไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง เป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) ชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) และมีอารมณ์ด้านบวก (Positive-Emotions)

2.1 เป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2 ชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 แสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

2.4 ชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 แสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 มีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนานมีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to Experience) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความซาบซึ้งในความงาม (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) และการยอมรับค่านิยม (Values)

3.1 เป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตไปด้วยจินตนาการและความฝัน มีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

3.2 มีความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่หวั่นไหวกับงานและความงดงามในศิลปะบทกวี

3.3 เปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4 การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5 มีความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ ๆ

3.6 ยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straightforwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และการมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness)

4.1 เป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

4.2 มีความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 มีความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยนตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.5 มีความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ชมว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น

4.6 มีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ (Dutifulness) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยในตนเอง (Self-Discipline) และ ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

5.1 มีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ มีความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 มีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dutifulness) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4 มีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 มีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

5.6 มีแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

3.4 องค์ประกอบและประเภทของบุคลิกภาพของบุคคล

1. ด้านกายภาพ หมายถึง รูปร่างหน้าตา ทรวดทรง ท่าทาง การแต่งกาย การเดิน เป็นต้น บุคลิกภาพ ด้านกายภาพ นี้เป็นสิ่งที่ผู้อื่นมองเห็นได้

2. ด้านวาจา หมายถึง การใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง ซึ่งผู้อื่นจะรับรู้ได้โดยการฟัง ลักษณะต่าง ๆ สะท้อน บุคลิกภาพด้านนี้เช่น การพูดไม่เข้าหูคน การพูดจากระโชกโฮกฮาก การพูดจาน่าฟัง เป็นต้น บุคลิกภาพทางวาจาที่ดีย่อมหมายถึงการพูดจาด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล น่าฟังเป็นมิตร และได้สาระ

3. ด้านสติปัญญา หมายถึง ความสามารถทางการคิดแก้ปัญหา ไหวพริบ ความสามารถที่จะมี ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้อย่างเหมาะสม คิดเป็น รู้จักคิด คิดแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้ดี แสดงออกหรือสนองตอบผู้อื่นได้อย่าง “ทันกัน” และ “ทันกาล”

4. ด้านอารมณ์ หมายถึง การมีอารมณ์ดี คงเส้นคงวา ไม่วู่วาม เอาแต่อารมณ์ จุนเจียวโกรธง่าย หรือบางคนมีอารมณ์ร้ายแรง มากกว่าอารมณ์อื่น หรือบางคน เครียด เศร้า ขุ่นมัว หม่นหมองอยู่เสมอ

5. ด้านความสนใจและเจตคติ ของแต่ละคนย่อมแตกต่างกันไปบางคนไม่สนใจการเมือง ซึ่งบางคนมีความสนใจ หลากหลายไม่สนใจเพียง เรื่องใดเรื่องหนึ่งแต่เพียงอย่างเดียว

6. ด้านการปรับตัว มีผลต่อลักษณะของบุคลิกภาพ ถ้าใช้แบบที่ดีมีพฤติกรรมที่เหมาะสม สังคม ยอมรับ จะอยู่ในสังคม ได้อย่างมีความสุข ตรงกันข้ามถ้าปรับตัวไม่ดีวางตัวในสังคมไม่เหมาะสม ย่อมมี ผลเสียต่อบุคลิกภาพด้านอื่น ๆ ไปด้วย

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 74-75) ได้ระบุประเภทของบุคลิกภาพซึ่งประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางด้านกายภาพ (Physical personality) เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลซึ่งอาจส่งผลต่อจิตใจ เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็ก บอบบางหน้าตา สุขภาพ น้ำหนัก ความสูง ทรงผม เป็นต้น

2. บุคลิกภาพทางด้านจิตใจ (Psychological personality) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง เช่น ความจำ การลืม จินตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น

3. บุคลิกภาพทางด้านความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการเรียนรู้ฝึกฝน เช่น การมีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด การมีทักษะในการใช้ภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรมจรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น การที่จะทำให้คนส่วนใหญ่ศรัทธาและนำพาองค์กรได้ จริยธรรมถือได้ว่าเป็นพื้นฐานในการทำงาน การสร้างความไว้วางใจให้แก่มิตรตามให้ศรัทธา ในระดับตัวบุคคล องค์กร และประเทศชาติ ดร.สุเมธ ตันติ

เวชกุล กล่าวว่าผู้นำจำเป็นต้องมีจริยธรรม สำหรับผู้บริหารดังต่อไปนี้คือ 1. ความรับผิดชอบ 2. ความซื่อสัตย์ สุจริต 3. มีเหตุมีผล คิดไตร่ตรองก่อน 4. มีความอดุสาหะ 5. การมีระเบียบวินัย 6. การเสียสละ 7. รู้รักสามัคคี 8. มีความพอเพียง 9. กตัญญูทดแทนพระคุณของแผ่นดิน 10. มีความเมตตา กรุณา

5. บุคลิกภาพทางด้านสังคม (Social personality) หมายถึง พฤติกรรม กริยา ทำทางที่แสดงต่อผู้อื่น เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสงี่ยม ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น เป็นต้น

6. บุคลิกภาพทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) หมายถึง ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่าง ๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉย ๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางด้านกำลังใจ (Morale personality) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมบังคับพฤติกรรมต่าง ๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว ฉะฉาน ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีจะสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดัง ๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้แสดงความโศกเศร้า เป็นต้น

3.5 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

3.5.1 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ จุง (Jung's Personality Theory)

คาร์ล จี จุง (Carl G. Jung. n.d.) นักจิตวิทยาชาวสวิส ได้ศึกษาและพัฒนาทฤษฎีจิตวิทยาแบบจิตวิเคราะห์ จุงมีความคิดที่เชื่อว่าจิตใต้สำนึกทำหน้าที่บันทึกความจำและแรงกระตุ้นทั้งหลายไว้ และทำหน้าที่ถ่ายทอดสิ่งที่จิตใต้สำนึกมีการเก็บสะสมไว้ ซึ่งจะเป็นการสะท้อนกลับให้เป็น มโนภาพ เรื่องราวในอดีตที่น่าตื่นเต้นของมนุษย์ได้ โดยบุคลิกภาพแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 บุคลิกภาพแบบปกปิด (Introverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ไม่ชอบการเข้าสังคมมีเพื่อนมาก ยึดมั่นในความรู้สึกของตนเอง ไม่ชอบคบเพื่อนมาก บางขณะจะมีความรู้สึกว่าเหว่ ชอบอยู่ตามลำพัง สนใจชอบอ่านหนังสือ เหงา จิตใจไม่มีความมั่นคง อารมณ์หงุดหงิด ห้วนใจง่ายและไม่ชอบการก้าวร้าวรุนแรง

แบบที่ 2 บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroverts) เป็นลักษณะบุคคลที่ถูกครอบงำโดยอิทธิพลจากสิ่งภายนอก มีเป้าหมายที่เป็นความจริงมาก ชอบมีประสบการณ์ด้วยตนเอง ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก ชอบพูดมากกว่าฟัง ช่างพูด จิตใจมั่นคง ระวัง แจ่มใส ปรับตนเองได้ค่อนข้างดี และสามารถที่จะแสดงความก้าวร้าวรุนแรงได้ โดยขาดการควบคุมอารมณ์

3.5.2 ทฤษฎีลักษณะบุคคลของอัลพอร์ท (Allport's Trait Theory)

กอร์ดอล อัลพอร์ท นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งเขามีความเชื่อว่า บุคลิกภาพ ของบุคคลมีลักษณะเป็นหนึ่งเดียวและมีความคงที่พอสมควร เป็นอย่างไรก็มักจะอยู่อย่างนั้น และส่งผลสู่การแสดงตัวในภาวะต่างๆ ของบุคคล ทฤษฎีนี้แบ่งประเภทของ บุคลิกภาพ ตามลักษณะร่างกายของบุคคลเป็น 3 พวกคือ

1. พวกมีลักษณะเด่น พวกนี้มักมีรูปร่างสูงใหญ่ หรือหน้าตาดี หรือมีลักษณะเด่นเฉพาะตัว ซึ่งอาจเป็นน้ำเสียง ท่าทาง การพูด การเคลื่อนไหว หรือแม้กระทั่งทำที่ปฏิกิริยาต่อผู้อื่น

2. พวกที่มีลักษณะด้อย พวกนี้มักมีรูปร่างเตี้ยหรือตัวเล็ก หน้าตาไม่ดี หรือมีลักษณะบางประการที่เป็นปมด้อยของตน

3. พวกที่มีลักษณะกลาง พวกนี้มักมีรูปร่างธรรมดาแบบคนส่วนใหญ่ทั่วไป ลักษณะต่างๆ เป็นกลางๆ ไม่เด่น ไม่ด้อย แต่ก็ไม่มีลักษณะพิเศษที่น่าสนใจ มักผสมผสานกลมกลืนไปกับคนส่วนใหญ่

ลักษณะทั้ง 3 ประการดังกล่าว มีผลต่อวิธีการแสดงออกของพฤติกรรมในสถานการณ์ต่างๆ ตัวอย่างเช่น พวกมีปมด้อย ขี้อาย เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ต้องปรากฏตัวในงานใหญ่ หรือต้องกล่าวในที่ประชุม หรือพบคนแปลกหน้า พวกนี้มักหลีกเลี่ยง วิตกกังวล ทำอะไรเงอะงะผิดพลาด และแยกตัวเอง แต่ถ้าเป็นพวกมีลักษณะเด่น ก็จะเชื่อมั่นในตนเอง แสดงออกได้โดยเหมาะสม สง่าผ่าเผย สิ่งเหล่านี้มักส่งผลให้ทำอะไรได้สำเร็จ หรือเป็นที่ยอมรับทั่วไป สำหรับผู้บริหารหากมีลักษณะเด่นประจำตัวมักเป็นปัจจัยให้งานดีขึ้น แต่ถ้าขาดลักษณะเด่นก็ต้องใช้ความ

พยายามมากขึ้นที่จะสร้างความน่าเชื่อถือศรัทธา หรือหาแนวทางฝึกฝนพัฒนาตนให้มีความคล่องตัวให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานตามบทบาทหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานที่ทำ

3.5.3 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ ฮานส์ ไอเซนก์(Hans Eysenck's theory)

บุคลิกภาพ ถูกกำหนดด้วยพันธุกรรม เหมือนกับ ลายนิ้วมือที่จะมีลายต่าง ๆ หรือ รอยหยักในสมองก็จะถูกกำหนดโดยพันธุกรรมเช่นกัน

3.5.4 ทฤษฎีบุคลิกภาพของ สจิวต์ ไดมอนด์ (Stuart Dimond)

บุคลิกภาพ เป็นหน้าที่และการทำงานของสมอง โดยทั่วไป มี 8 ประเภทด้วยกัน

ประเภทที่ 1 คือ พวกที่ชอบมอง ชอบดู (Visualist)

ประเภทที่ 2 คือ พวกชอบฟัง (Audist)

ประเภทที่ 3 คือ พวกที่ชอบยั่ววน (Sexist)

ประเภทที่ 4 คือ พวกชอบมีกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา (Motorist)

ประเภทที่ 5 คือ พวกที่ชอบพูด ชำนาญเรื่องภาษา (Linguist)

ประเภทที่ 6 คือ พวกที่ชอบเกี่ยวกับรูปร่าง จินตนาการ ภาพพจน์ (Spacist)

ประเภทที่ 7 คือ พวกที่ชอบแสดงความรู้สึก พวกมีอารมณ์หลงใหล (Emotionist)

ประเภทที่ 8 คือ พวกก้าวร้าว พวกที่ชอบประสาంగా ชอบทะเลาะ (Aggressist)

3.5.5 ทฤษฎีบุคลิกภาพของแมคเคร (McCrae's theory) และทฤษฎีของคอสตา

(Costa's theory)

แบ่งประเภทบุคลิกภาพ ออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 เป็นพวกประสาท กังวลตลอดเวลา ไม่มีความมั่นใจ เป็นคนที่มีความ
รับผิดชอบสูง เป็นคนรู้สึกผิดบ่อย ๆ (Neuroticism)

กลุ่มที่ 2 เป็นพวกที่ชอบพูดชอบคุย ชอบสังคม รักสนุก มีอารมณ์รักใคร่ง่าย ๆ
(Extraversion)

กลุ่มที่ 3 เป็นพวกที่กล้า ชอบแสดงออก มีจินตนาการ ภาพพจน์ (Openness)

กลุ่มที่ 4 เป็นพวกที่รู้จักเห็นอกเห็นใจ อดทน น่ารัก ให้ความร่วมมือ
(Agreeableness)

กลุ่มที่ 5 เป็นพวกที่เชื่อใจได้ ทำอะไรมีจุดมุ่งหมาย มีคุณธรรม จริยธรรม มีความ
รับผิดชอบ (Conscientiousness)

3.5.6 ทฤษฎีบุคลิกภาพของซิกมันด์ ฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud. n.d.) นักจิตวิทยาแบบจิตวิเคราะห์ คิดค้น
ทฤษฎีจิตวิเคราะห์กล่าวว่า บุคลิกภาพประกอบด้วย จิตของมนุษย์มีโครงสร้างของจิตเป็น 3
ส่วน Id, Ego and Super Ego เป็นพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรมต่าง ๆ กัน จนกลายเป็น
ลักษณะของบุคคลจะทำงานสัมพันธ์กันไม่แยกจากกันอย่างเด็ดขาด

1. อิด (Id) หมายความว่าถึง ความปรารถนาเป็นต้นกำลัง และแหล่งรวมพลังงาน ที่มีพลังต่อบุคลิกภาพ Id ประกอบด้วยทุกสิ่งที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากพันธุกรรมดั้งเดิม แรงกระตุ้นที่มีมาตั้งแต่แรกเกิด จัดเป็นสัญชาตญาณขั้นพื้นฐานของมนุษย์ สิ่งเหล่านี้รวมถึงความต้องการของร่างกาย ความปรารถนาทางเพศ และแรงกระตุ้นความก้าวร้าว ตามทฤษฎีของฟรอยด์

2. อีโก้ (Ego) เป็นระดับจิตสำนึกบางส่วน ทำหน้าที่ตามหลักการแห่งความจริง (Reality Principle) และเชื่อว่า มีวัตถุอย่างหนึ่งที่มีความเหมาะสมหรือเป็นสภาพการณ์ที่มีความเป็นไปได้ เพื่อทำให้เกิดความพอใจต่อความต้องการของ Id ถ้าบุคคลหนึ่งมีความหิว Ego จะช่วยทำให้แต่ละบุคคลรู้จักแสวงหาอาหารมาได้อย่างเหมาะสม

3. ซูเปอร์อีโก (Super ego) เป็นระดับจิตที่อยู่ในจิตสำนึกเป็นบางส่วน มีหน้าที่ควบคุมการ แสวงหาความสุขของ Id จากแรงกระตุ้น Super ego ยอมให้ Id แสวงหาความสุขภายใต้เงื่อนไขที่แน่นอน Super ego เป็นเรื่องเกี่ยวกับศีลธรรม มโนธรรม สามารถจะบอกได้ว่า การกระทำใดถูกหรือผิดและจะยอมให้แรงกระตุ้นของ Id

3.5.7 ทฤษฎีบุคลิกภาพของเอิร์นสท์ เครชเมอร์ (Ernst Kretschmer)

แบ่งบุคลิกภาพตามลักษณะทางร่างกาย ซึ่งมีความสัมพันธ์กับลักษณะของจิตใจไว้ 4 ประการคือ

1. พวกที่มีรูปร่างผอมสูง ตัวยาว ขาว ความสูงไม่สัมพันธ์กับน้ำหนัก (Asthenia Type) บุคคลประเภทนี้มีจิตใจที่ไม่ใคร่ทุกซักร้อน ชอบคิด ชอบฝัน แต่หากบุคคลประเภทนี้มีจิตใจผิดปกติ จะมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคจิตเภท

2. พวกที่มีรูปร่างอ้วนเตี้ย แคระ มีลักษณะคล้ายมะขามข้อเดียว (Pyknic type) บุคคลประเภทนี้มักจะเจ้าอารมณ์ ดีใจง่าย โกรธง่าย ชอบสนุกสนาน แต่หากบุคคลประเภทนี้มีจิตใจผิดปกติ จะมีแนวโน้มที่จะเป็นโรคประสาทแบบคลั่ง-ซึมเศร้า

3. พวกที่มีรูปร่างสูงใหญ่มากเกินไป และร่างกายไม่สมประกอบ (Dysphasic type) บุคคลประเภทนี้มักจะมีเชาวน์ปัญญาต่ำและมักจะมีปมด้อยเกี่ยวกับรูปร่างของตน

4. พวกที่มีรูปร่างสมส่วน แข็งแรง ล่ำสัน (Athletic type) บุคคลประเภทนี้จะชอบผจญภัย ต่อสู้ กล้าได้กล้าเสีย มักจะไม่มีแนวโน้มที่จะมีความผิดปกติทางจิตใจ

3.5.8 ทฤษฎีบุคลิกภาพของแอดเลอร์

แอดเลอร์ กล่าวถึงทฤษฎีบุคลิกภาพว่ามนุษย์มีปมด้อยมาตั้งแต่เกิดตั้งนั้นจึงแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลบปมด้อย โดยมีเป้าหมายเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสังคมและการได้มาซึ่งอำนาจ โดยมีลำดับการเกิดอิทธิพลต่อบุคลิกภาพดังนี้

1. ลูกหัวปี มีความเป็นผู้นำสูง รับผิดชอบ มุ่งมั่น ก้าวร้าว อิจฉา เครียด จริงจังต่อชีวิต

2. ลูกคนรอง สนุกสนาน รื่นเริง รับผิดชอบ ไม่ชอบผู้นำ ชอบแข่งขัน ใจน้อย

3. ลูกคนสุดท้อง อ่อนไหวง่าย ใจน้อย เอาแต่ใจ ข้างประจบ

4. ลูกโทษ เชื่อมั่นในตนเอง เอาแต่ใจ ความรับผิดชอบน้อย ขาดวินัย ไม่ฟังเหตุผลของผู้อื่น

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

4.1 ความหมายของผู้นำทีม

ผู้นำทีมที่ดีควรใช้ทฤษฎีความร่วมมือ (Cooperation Theory) ที่เน้นในการสนับสนุนสมาชิกของทีมให้ปฏิบัติต่อกันเสมือนเพื่อนร่วมงาน สร้างความสามัคคีระหว่างสมาชิก สร้างความเชื่อมั่น เชื่อถือ สร้างแรงจูงใจ และสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่ทีมงาน สามารถสรุปบทบาทของผู้นำทีมที่ดีได้ดังนี้

1. แสดงถึงความเป็นผู้นำทีมที่ดี มีความอดทน ตั้งใจ พร้อมเป็นที่ให้ปรึกษาและคำแนะนำทำให้สมาชิกทีมเกิดความสบายใจในการร่วมงานเพื่อสร้างพลังการทำงานของทีม
2. จัดรูปแบบโครงสร้างการประสานงานที่ดี สนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานการทำงาน สร้างบรรยากาศการทำงานและการประชุมแบบเป็นกันเอง รับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนมุมมอง ทศนคติของสมาชิกในทีม เพื่อลดความตึงเครียดในการทำงานและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลภายในทีม เนื่องจากบรรยากาศแบบไม่เป็นทางการ จะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าแบบเป็นทางการ
3. จัดรูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในทีมที่ชัดเจน ก่อให้เกิดความเข้าใจนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีและมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยในบางครั้งผู้นำทีมอาจจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในทีมงาน
4. สร้างแรงจูงใจให้กับทีม ผู้นำทีมจะต้องรู้ถึงเทคนิคการจูงใจสมาชิก เข้าใจในพฤติกรรมของแต่ละบุคคลภายในทีมและตอบสนองความต้องการของทีม เพื่อให้สมาชิกภายในทีมมีแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานตามทีมอบหมายอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ
5. สร้างขวัญและกำลังใจให้กับสมาชิกภายในทีม ทำให้สมาชิกทีมรู้สึกเป็นเจ้าของทีมร่วมกัน เพื่อให้สมาชิกภายในทีมเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อที่จะประสบความสำเร็จร่วมกัน

4.2 ภาวะผู้นำที่ม

เบนนิส (Bennis. n.d.) กล่าวว่าภาวะผู้นำ เป็นความสามารถส่วนบุคคลของ ผู้นำที่ จำเป็นต้องรู้จักตนเอง การมีวิสัยทัศน์ในการติดต่อสื่อสารที่ดี การสร้างความร่วมมือและ ความ ไว้วางใจท่ามกลางเพื่อนร่วมงาน

ดริคเกอร์ (Drucker. n.d.) กล่าวว่าภาวะผู้นำคือ ภาวะที่บุคคลมีพรรคพวกบริวารที่ สามารถใช้อำนาจชักจูงลูกน้องได้

แมกซ์เวล (Maxwell. n.d.) กล่าวว่าภาวะผู้นำคือ ความสามารถของผู้นำที่จะชักจูง บุคคลอื่นทั้งผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่อยู่แวดล้อม

สงวน ช้างฉัตร (2541: 172) กล่าวว่าภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง พยายามที่จะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น โดยอาศัยอำนาจที่เกิดจากการบังคับ (coercive) ให้คนอื่นกลัว อำนาจที่เกิดจากการให้รางวัล (reward power) หรือการเสริมแรงทางบวก (positive reinforcement) อำนาจทางกฎหมาย (legitimate power) หรือ อำนาจที่ผู้ครอบครองตำแหน่งได้รับมอบหมายจาก องค์การ อำนาจที่เกิดจากความเชี่ยวชาญ (expert power) และอำนาจที่เกิดจากการอ้างอิง (reference power) คำสั่งของผู้บังคับบัญชา จุดประสงค์ของการใช้อำนาจเหนือบุคคลอื่นดังกล่าว ก็ เพื่อให้การ ดำเนินงานประสบผลสำเร็จอย่างดีที่สุดภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา ทรัพยากร เทคโนโลยี และ ความสามารถของสมาชิกกลุ่ม หรือบุคลากรในองค์การ

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2544: 234) กล่าวว่าภาวะผู้นำหมายถึง สภาวะหรือศักยภาพ ความสามารถของบุคคลที่มีอิทธิพลมากที่สุดในกลุ่ม และใช้อิทธิพลในการดำเนินภารกิจต่างๆ การ สร้างกระบวนการเพื่อจูงใจให้ผู้อื่น ให้ความร่วมมือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดำเนินกิจกรรม ให้เป็นไปตามแผนงานและจุดประสงค์ที่วางไว้

เคิร์ท เลวิน และคณะ (Kurt Lewin; et al. n.d.) แห่งมหาวิทยาลัยไอโอวา ได้ ทำการศึกษาวิจัยภาวะผู้นำโดย การรวมเอาแนวคิดแบบ Trait, Skills และ behavior เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อพิจารณาปฏิสัมพันธ์ของ ผู้นำและผู้ตามโดยมุ่งความสนใจไปที่พฤติกรรมของผู้นำ 3 รูปแบบ ได้แก่ ผู้นำเผด็จการ ผู้นำแบบ ประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม

1. ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Leader) หมายถึงผู้นำที่เน้นถึงการบังคับ บัญชาและการออกคำสั่งเป็นสำคัญ ผู้นำชนิดนี้มักจะทำการตัดสินใจด้วยตนเองเป็นส่วนมาก และจะไม่ค่อยมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามากนัก สถานภาพของผู้นำชนิดนี้จะเป็นไปในลักษณะที่ว่าเป็นเจ้านาย อย่างเด่นชัด ในการบังคับบัญชาหรือควบคุมงานของผู้นำชนิดนี้ ผู้นำดังกล่าวจะกระทำโดยมีการใช้อำนาจเป็นอย่างมากและจะสร้างบรรยากาศของความเกรงกลัว

ต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเสมอ ทั้งนี้เพราะผู้นำนิยมใช้การให้รางวัลและลงโทษ คิดถึงผลงานไม่คิดถึงคน บางครั้งทำให้เกิดศัตรูได้ ผู้นำลักษณะนี้จะใช้ได้ดีในช่วงภาวะวิกฤตเท่านั้น

สรุปได้ว่าผู้นำแบบเผด็จการจะมีอำนาจสูงสุดที่ตัวผู้นำ ผู้นำจะสั่งการและตัดสินใจโดยยึดถือความคิดเห็นตนเองเป็นใหญ่ นิยมการให้รางวัลและลงโทษ

2. ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) ผู้นำชนิดนี้จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับผู้นำชนิดแรก ผู้นำแบบประชาธิปไตยจะให้ความสำคัญกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามากกว่า และจะไม่เน้นถึงการใช้อำนาจหน้าที่ หรือก่อให้เกิดความเกรงกลัวในตัวผู้บังคับบัญชา หากแต่จะเปิดโอกาสให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีโอกาสแสดงความคิดเห็นและพูดคุยด้วย ในการปฏิบัติงานบริหารของผู้นำชนิดนี้มักจะเป็นไปในทำนองที่ว่า สิ่งต่างๆ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทุกคนดังนั้น การแก้ไขปัญหามากมาย จึงมักให้โอกาสทุกฝ่ายเข้ามาร่วมพิจารณา ซึ่งอาจจะกระทำโดยมีการประชุมหรือจัดตั้งคณะกรรมการเป็นต้น ผู้นำชนิดนี้จะพยายามส่งเสริมให้คนงานออกความคิดเห็นได้ และมีโอกาสร่วมตัดสินใจในปัญหาต่างๆ ได้ด้วย รวมถึงมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง ทำให้เพิ่มผลผลิตและความพึงพอใจในการทำงาน บางครั้งการอิงกลุ่มทำให้ใช้เวลานานในการตัดสินใจ ระยะเวลาที่เร่งด่วนผู้นำลักษณะนี้ไม่เกิดผลดี

สรุปว่า ผู้นำแบบประชาธิปไตยเป็นผู้นำที่ทำงานโดยอาศัยความร่วมมือกับผู้ใต้บังคับบัญชา การตัดสินใจอยู่บนฐานของการปรึกษาหารือกัน

3. ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire or Free-rein Leader) ผู้นำชนิดนี้จะแตกต่างจากผู้นำแบบประชาธิปไตยที่ว่าจะมีการปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอิสระเต็มที่หรือปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีอำนาจกระทำการใดๆ ตามใจชอบได้ รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจะถูกมอบหมายให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจอย่างเต็มที่ ผู้ใต้บังคับบัญชาอาจจะได้รับสิทธิในการจัดทำแผนงานต่างๆ ได้ตามใจชอบ จะไม่มีการกำหนดเป้าหมายที่แน่นอน ไม่มีหลักเกณฑ์ ไม่มีระเบียบจะทำให้เกิดความคับข้องใจหรือความไม่พอใจของผู้ร่วมงานได้และได้ผลผลิตต่ำ

ผู้นำแบบเผด็จการ	ผู้นำแบบประชาธิปไตย	ผู้นำแบบเสรีนิยม
1. นโยบายต่างๆถูกกำหนดขึ้นโดยผู้นำเท่านั้น 2. เทคนิควิธีทำงานและกิจกรรมจะถูกสั่งการโดยผู้นำ 3. ผู้นำจะคอยสั่งงานแต่ละอย่างและจะคอยกำกับผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน 4. ในการติชมงานของกลุ่มผู้นำจะใช้วิธีว่ากล่าวตัวบุคคลโดยตรงและจะพยายามวางตัวเป็นทางการ	1. นโยบายต่างๆ ถูกกำหนดขึ้นจากการปรึกษากันภายในกลุ่ม 2. เทคนิควิธีทำงานและกิจกรรมจะถูกกำหนดขึ้นจากการปรึกษากันภายในกลุ่ม โดยผู้นำจะให้แนวทางไว้ 3. สมาชิกในกลุ่มจะมีโอกาสเลือกผู้ที่จะทำงานร่วมกัน รวมถึงการแบ่งงานภายในกลุ่มจะใช้วิธีตกลงกันเอง 4. ในการติหรือชมงานของกลุ่ม ผู้นำจะหลีกเลี่ยงไม่ว่ากล่าวตัวบุคคลโดยตรง	1. แต่ละคนจะมีเสรีภาพในการตัดสินใจ 2. ผู้นำจะจัดหาวัตถุดิบให้ และคอยให้ข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อต้องการ 3. ผู้นำจะไม่เข้ายุ่งเกี่ยวใดๆ 4. ผู้นำจะไม่พยายามพูดถึงกิจกรรมของสมาชิกและจะไม่พยายามกำกับการทำงานของผู้นำผู้ใต้บังคับบัญชา

ภาพประกอบ 2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้อำนาจหน้าที่ของผู้นำทั้ง 3 แบบ

4.3 ทักษะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

เอ็นส์ และเพจ (คู่มือเตรียมสอบ. 2551: 86; อ้างอิงจาก Ends; & Page. n.d.) ได้เสนอแนะว่าผู้นำที่มั่งคั่งจะพัฒนาทักษะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพทั้ง 6 ด้านได้แก่

1. ทักษะการสื่อสาร ผู้นำที่มั่งคั่งต้องสามารถสื่อสารกับสมาชิกของทีมงานได้ทั้งแบบตัวต่อตัวและกับทีมงานได้อย่างมีคุณภาพ เพราะการสื่อสารที่ดีของหัวหน้าทีมจะช่วยสร้างความเข้าใจก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในระหว่างสมาชิกและระหว่างทีมงาน
2. ทักษะการวางแผน ผู้นำที่มั่งคั่งจะต้องชัดเจนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์เป้าหมาย และวิธีการปฏิบัติงานสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นมรรคผล
3. ทักษะการจัดองค์การ ผู้นำที่มั่งคั่งต้องพิจารณาภารกิจหน้าที่ต่างๆ ซึ่งต้องปฏิบัติทั้งหมดแล้วนำมาจัดกลุ่มภารกิจ หรือหน้าที่ พร้อมทั้งกำหนดบุคคล ขอบเขต อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานและทรัพยากรสนับสนุนในการปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดรูปแบบการติดต่อสื่อสาร และการประสานงาน
4. ทักษะการสอนแนะ ผู้นำที่มั่งคั่งต้องสอนหรือนำเสนอสมาชิก ทีมงานได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติอย่างละเอียด อาจรวมถึงการสาธิตทำให้ดูเป็นตัวอย่าง นอกจากนี้ยังต้องให้ความช่วยเหลือสมาชิกในการวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเสนอแนะวิธีแก้ปัญหาลักษณะต่างๆ

5. ทักษะการจูงใจ ผู้นำทีมงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับพื้นฐานความต้องการของบุคคล พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการและเทคนิคที่ใช้จูงใจ สมาชิกทีมงานให้สามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของทีมงานได้

6. ทักษะการเจรจาต่อรอง ต้องสามารถเจรจาต่อรองกับสมาชิกแต่ละคนในทีมงาน เกี่ยวข้องกับงานและบทบาทให้ทุกฝ่ายเข้าใจความคาดหวังที่พึงประสงค์ร่วมกัน และยังรวมถึงการเจรจากับบุคคลนอกทีมงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทักษะทั้ง

สวาร์ท (ทัตดาว สรรคศุภศิริกุล. 2550; อ้างอิงจาก Schwartz. 1980: 491) อธิบายถึงภาวะผู้นำ คือศิลปะในการชี้นำและลูกน้อง หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ กระตือรือร้นและเต็มใจ

คุน และวิลริช (ทัตดาว สรรคศุภศิริกุล. 2550; อ้างอิงจาก Koontz; & Weihrich. 1988: 437) อธิบายถึงภาวะผู้นำ เป็นเรื่องของศิลปะของการใช้อิทธิพลหรือกระบวนการใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น เพื่อให้เขามีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานจนประสบความสำเร็จตาม จุดมุ่งหมายของกลุ่ม

พยอม วงศสารศรี (2534: 196) อธิบายถึงภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้นำ) ใช้อิทธิพลและอำนาจของตนกระตุ้น ชี้นำให้บุคคลอื่น (ผู้ตาม) มีความกระตือรือร้น เต็มใจทำในสิ่งที่เขาต้องการโดยมีเป้าหมายของ องค์การเป็นจุดหมายปลายทาง

4.4 องค์ประกอบของทีม

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ (Zaccaro. 2002)

1. สมาชิกภายในทีม โดยแต่ละคนมีบทบาทหน้าที่เฉพาะเจาะจงและไม่ซ้ำกัน เมื่อแต่ละบทบาทมีประสิทธิภาพในการทำงาน จึงก่อให้เกิดความสำเร็จร่วมกัน แต่ในทางกลับกัน หากสมาชิกภายในทีมไร้ความสามารถในการทำงาน ไม่สามารถทำงานร่วมกันและประสานงานกันได้ ก็อาจก่อให้เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกภายในทีมจึงเป็นปัจจัยสำคัญของการทำงานเป็นทีม

2. สภาพแวดล้อม หรือปัจจัยต่างๆที่เอื้อเพื่อในการทำงาน เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล เทคโนโลยีต่างๆ ที่ช่วยส่งผลให้การติดต่อประสานงานและช่วยส่งเสริมให้ทำงานง่ายได้ดียิ่งขึ้น รวดเร็วขึ้น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ผู้นำทีม เป็นส่วนหนึ่งที่สามารถทำให้ทีมเกิดประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด หรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบหลักในการกำหนดเป้าหมายของทีมและการพัฒนาโครงสร้างของทีมงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจของทีม (Nygren; & Levine. 1996) การกำหนดทิศทางการทำงานของทีมและการจัดการให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การทำงานของทีมงานมีประสิทธิภาพ โดยการมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม

5. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพอใจในการทำงาน โดยระบุมิติและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ด้วยกัน หลายแนวคิดเช่นแนวคิดของ กริมเมอร์ (Glimmer. 1971: 279-283) ได้ระบุมิติด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย รายได้ของพนักงาน เพศ จำนวนพนักงาน อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา บุคลิกภาพส่วนตัว หรือแนวคิดของ เฟรนช์ (French. 1982: 88-91), สเปคเตอร์ (Spector. 1997: 2), วิทเทน และลอยด์ (Weiten; & Lloyd. 2003: 377 - 380), ลูธาน (Luthans. 2005: 114) สมิธ เคนดอล และฮูลิน (Smith, Kendall; & Hulin. 1969: 37) ได้ระบุปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ไว้เช่นเดียวกันคือ รายได้หรือผลตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับ

โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ คูเปอร์ และคณะ (Cooper; et al. 1979: 117-125) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงานโดยวัดจากตัวแปร เพศ, อายุ, ระยะเวลาในการทำงาน, ระดับการศึกษา และ รายได้

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ คอทเลอร์ (ชนพร วรศักดิ์. 2552: 18; อ้างอิงจาก Kotler. 1997: 211) เกี่ยวกับโครงสร้างทางลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีตัวแปร เพศ, อายุ, สภาพการสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ ซึ่งมีความสอดคล้องใกล้เคียงกับตัวแปร ในบทสรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการทำงาน ของ กิลเมอร์ (Gilmer. 1967: 380-384)

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ กริมเมอร์ (Glimmer. 1971: 279-283), สเปคเตอร์ (Spector. 1997: 2), วิทเทน และลอยด์ (Weiten; & Lloyd. 2003: 377 - 380) เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ลักษณะการทำงาน(การมอบหมายงานของหัวหน้าทีม) การบังคับบัญชาของหัวหน้าทีม ความมั่นคงในการทำงาน (ได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าทีม) สภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ลักษณะทางสังคม(เป็นที่ยอมรับ) เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน อิสระในการทำงาน

หรือแนวคิดของ ธนชัย ยมจินดา และเสนห์ จุฑา (2544: 27) ที่กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา โดยในครั้งนี้ผู้วิจัยให้ความสนใจเกี่ยวกับหัวข้อการบังคับบัญชาของหัวหน้าทีม และความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา

โดยในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการเน้นถึงสำคัญของหัวหน้าทีม ทั้งในด้านบุคลิกภาพ ส่วนตัวของหัวหน้าทีมและทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม เนื่องจากหากหัวหน้าทีมที่มีการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ขั้นตอนในการทำงานเกิดความยุ่งยากทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและอาจจะเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงาน มีความคิดไม่อยากทำงานต่อ และลาออกในภายหลัง กริมเมอร์ (Glimmer. 1971: 279-283) ผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้าทีมมาใช้ในงานวิจัยนี้

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 74-75) เกี่ยวประเภทของบุคลิกภาพในหัวข้อบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม และแนวคิดของ คอสตา และแมคเคเร (Costa; & McCrae. 1992) เกี่ยวกับบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยผู้วิจัยต้องการนำประเภทของบุคลิกภาพที่ได้จากการศึกษาทั้งสองแนวคิดนี้ มาใช้เป็นตัวแปรเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในงานวิจัยนี้ และเลือกแนวคิดของ เอ็นส์ และเพจ (คู่มือเตรียมสอบ. 2551: 86; อ้างอิงจาก Ends; & Page. n.d.) เกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีมทั้ง 6 ด้าน

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ บุญมัน ธนาสุภวัฒน์ (2537: 158) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จากแนวคิดนี้แสดงถึงความสอดคล้องที่ว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ จ่านง สมประสงค์ (2518: 109) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และความไม่พึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การลดความสนใจในงาน และทำให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน ทำให้ผลผลิตตกต่ำและเพิ่มจำนวนการลาออกจากงานให้สูงขึ้น จากแนวคิดนี้แสดงถึงความสอดคล้องที่ว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ เดวิด และนิวสตรอม (Davis; & Newstorm. 1985: 122) ที่อธิบายความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน ที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน เช่นเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความร่วมมือในการทำงาน, มีความซื่อสัตย์, มีวินัย, ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง, มีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร, มีความคิดริเริ่ม, มีความเชื่อมั่นในองค์กร, บรรลุเป้าหมายองค์กร, พันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน

ผู้วิจัยเลือกแนวคิดของ เคิร์ท เลวิน และคณะ (Kurt Lewin; et al. n.d.) แห่งมหาวิทยาลัยไอโอวา ที่อธิบายเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ซึ่งประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิลเมอร์ (Gilmer. 1967: 380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลไว้ดังนี้

1. เพศจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสถานะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษากลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเจตยวณลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเจตยวณลาดกับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของ ความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเจตยวณลาดมาก ๆ ทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆกลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดีมีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเอง และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

คูเปอร์ และคณะ (Cooper; et al. 1979: 117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานพบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ บัณฑิตภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

อ้อยทิพย์ ลาสิงห์ (2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ที่มีอายุต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อหัวหน้างานแตกต่างกันทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยในด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานของพนักงานในระดับต่ำมาก และในด้านบุคลิกภาพของ หัวหน้างานทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

วุฒิชัย ไจสงค์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งแสดงผลในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

- เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน โดยปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในงานที่ทำ หรือผลงานที่เกิดจากงานโดยตรง ได้แก่ ลักษณะงาน ความสำเร็จของงาน และได้รับการยอมรับ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้ อย่างเหมาะสม พนักงานก็จะมีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ไม่เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานอย่างน้อย 2 กลุ่มเงินเดือนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 30,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า พนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 30,000 บาท ลงมา แต่พนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า 45,000 บาท กลับไม่พบความแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ ซึ่งพนักงานที่มีเงินเดือนสูงกว่า รู้สึกว่า ตัวเองมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มี รายได้น้อยกว่าจึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพราะคิดว่าได้รายได้น้อยกว่า ความสามารถที่ตนเองมีอยู่

- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า 1.ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งงานของผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้บริหารกำหนดความต้องการในงานที่ชัดเจน เน้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนการมอบหมายงานและการคาดหวัง ในผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาไว้สูง เพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและ สำเร็จตามกำหนดเวลาที่ต้องการ จึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความไม่

สบายใจ ในการปฏิบัติงาน 2.ด้านภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์เป็นหลักหรือคำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน นี้ เนื่องจากผู้บริหารจะรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ มีความไว้วางใจต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการสร้างบรรยากาศ ในการทำงานที่เป็นกันเอง และห่วงใยความรู้สึกของ ผู้ใต้บังคับบัญชา จึงทำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รู้สึกถึงความห่วงใย ความรู้สึก ของผู้บริหาร

- คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพทั่วไป มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการที่ผู้บริหารมีบุคลิกภาพที่สามารถ สังเกตได้ในการเป็น บุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง น่าเชื่อถือกล้าแสดงออก มีการควบคุมอารมณ์ ได้อย่างเหมาะสม ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงช่วยให้ ผู้ใต้บังคับบัญชา กล้าที่จะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด ทำให้เกิดความสนิทสนมไว้วางใจ เกิดความรักที่จะทำงานสามารถ ทำให้งานเกิดความสำเร็จลุล่วง

กล้าหาญ ณ น่าน (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความ พึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่ โดยคุณลักษณะบุคลิกภาพมี อิทธิพลทางอ้อมต่อการ ปรับตัวในการทำงานโดยส่งผ่านความพึงพอใจในการทำงาน แสดงให้เห็น ว่าบัณฑิตที่ มีบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบมีมโนสำนึก และบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ จะส่งผลต่อความพึงพอใจภายในงานและความพึงพอใจ ภายนอกงาน นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดการปรับตัวในการทำงาน การปรับตัวเข้ากับ สภาพแวดล้อม และการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน

Su-Chao & Ming-Shing (2006) ทำการทดสอบคุณลักษณะ บุคลิกภาพของบุคคลที่มีต่อ ความรู้สึกทางจิตใจ บรรทัดฐาน และความต้องการที่จะ ปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปโดยมีตัวแปร ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรต้นกับ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมธนาคาร บริการ และการผลิตในประเทศ ไต้หวัน ผลวิจัยพบว่าคุณลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลมีอิทธิพลต่อความ พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ อิทธิพลเท่ากับ 0.21

กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์ (2547) ศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจใน ลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มี บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบแสดงตัว แบบประนีประนอม หรือแบบมีจิตสำนึกสูงจะมี ความพึงพอใจในลักษณะงานสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพในแบบเดียวกันต่ำ ส่วนผู้ปฏิบัติงาน ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์สูงมีความพึงพอใจในลักษณะงานไม่แตกต่างจาก ผู้ปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ต่ำ

จิราภรณ์ จงมั่นคงชีพ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับ ความพึงพอใจในงาน ของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า บุคลิกภาพแบบประนีประนอมและ แบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

จัดจ์ เฮลลา และเมาต์ (Judge, Hella; & Mount. 2002: 530) ได้รวบรวมงานวิจัย (Meta-Analysis) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้บุคลิกภาพที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ คือ บุคลิกภาพแบบห้วนไห้ แบบแสดงตัว และแบบมีจิตสำนึก

ชิตาพร เลียงวิจิตร (2545) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

เคิร์ท เลวิน และคณะ (Kurt Lewin; et al. n.d.) แห่งมหาวิทยาลัยไอโอวา พบว่า ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยมให้ผลงานที่อ่อนด้อยที่สุด สำหรับภาวะผู้นำแบบเผด็จการ และแบบประชาธิปไตย แม้ว่าจะได้ปริมาณงานที่เท่าเทียมกัน แต่คุณภาพของงาน และความพึงพอใจของกลุ่มที่มีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยมีสูงกว่า ดังนั้นโดยสรุปภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย คือ พฤติกรรมที่ดีที่สุด อย่างไรก็ตามการวิจัยในระยะต่อมา พบว่าผลลัพธ์การดำเนินการที่ได้มีความไม่แน่นอน ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยในบางครั้งให้ผลการดำเนินการที่สูงกว่า บางครั้งก็ต่ำกว่าภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ส่วนผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชามีความแน่นอนกว่า กล่าวคือระดับความพึงพอใจโดยทั่วไปแล้วจะสูงกว่าเสมอภายใต้ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยเมื่อเทียบกับภาวะผู้นำแบบเผด็จการ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดกลุ่มประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ยูทรี ไกยวรรณ. 2551; อ้างอิงจาก W.G. Cochran. 1953) โดยกำหนดให้มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.05 โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{p(1 - P)Z^2}{d^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม คือ 50% ดังนั้น $P = 0.5$

Z แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 0.05 หรือมีค่าความเชื่อมั่น 95% โดย Z ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96 ดังนั้น $Z = 1.96$

d แทน สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ดังนั้น $d = 0.05$

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{0.5(1 - 0.5)1.96^2}{0.05^2}$$

$$= 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ คน}$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวนเท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 4% ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 15 คน เพื่อสำรองข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ข้อมูลเขตพื้นที่ซึ่งจัดอยู่ในย่านธุรกิจใจกลางเมือง (Central Business District - CBD) ประกอบไปด้วย พื้นที่บริเวณ สีลม สาทร เฟลินจิต ถนนวิทยุ อโศก และ สุขุมวิท (ช่วงต้นจนถึงซอย 24) (ข้อมูลออนไลน์ <http://www.cbre.co.th/>) โดยในงานวิจัยนี้จะ ใช้วิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกแจกแบบสอบถามในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในแต่ละเขตที่มีความหนาแน่นของจำนวนสำนักงาน และอยู่ในเขตพื้นที่ธุรกิจใจกลางเมือง ได้แก่

1. เขตวัฒนา บริเวณสี่แยกอโศก - เทอร์มินอล 21
2. เขตบางรัก บริเวณถนนสีลม - เซ็นทรัล สีลมคอมเพล็กซ์
3. เขตคลองเตย บริเวณถนนสุขุมวิทซอย 24 - ดีเอ็มโพเรียม
4. เขตปทุมวัน บริเวณถนนเฟลินจิต - เซ็นทรัล เอ็มบาสซี

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลของแต่ละเขต ด้วยวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกเขตมาจากบริเวณที่เป็นพื้นที่ธุรกิจใจกลางเมือง (Central Business District - CBD) ในขั้นตอนที่ 1 โดยการเก็บแบบสอบถามในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในแต่ละเขต ซึ่งเลือกมาทั้งหมด 4 เขต ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ที่ได้ทำการเลือกเขตไว้

เขตที่ต้องการเก็บข้อมูล	จำนวนพนักงานที่ต้องการเก็บข้อมูล (คน)
เขตวัฒนา (เทอร์มินอล 21)	100 คน
เขตบางรัก (เซ็นทรัล สีลมคอมเพล็กซ์)	100 คน
เขตคลองเตย (ดิเอ็มโพเรียม)	100 คน
เขตปทุมวัน (เซ็นทรัล เอ็มบาสซี)	100 คน
รวมทั้งสิ้น	400 คน

ขั้นตอนที่ 3

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ตามห้างสรรพสินค้าในเขตที่ได้ทำการสุ่มเลือกมา ทั้งหมด 4 เขต ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษา แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 6 ข้อ โดยทั้ง 6 ข้อ จะมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ในแต่ละข้อประกอบด้วยข้อมูลดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีทางเลือกให้ 2 ทางเลือก (Dichotomous Question) โดยใช้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การกำหนดช่วงอายุสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 18}{4} = 10.5 \text{ หรือ } 11 \end{aligned}$$

จากข้อมูล พนักงานในบริษัทเอกชน อายุ 18 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุด และพนักงานในบริษัทเอกชน อายุ 60 ปี เป็นค่าอายุสูงสุด เนื่องจากบริษัทจะรับพนักงานที่อายุไม่ต่ำกว่า 18 ปี ตามมาตรฐานแรงงานไทย ที่ได้กำหนดไว้ และมีเกณฑ์การเกษียณอายุงานเมื่ออายุ 60 ปี โดยที่ข้อกำหนดในการรับพนักงานเข้าทำงานหรือการเกษียณอายุงาน สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามกฎหมายแรงงาน และกฎระเบียบของบริษัทแต่ละแห่ง ซึ่งการวิจัยนี้แบ่งช่วงอายุ ออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. 18 – 28 ปี

2. 29 – 39 ปี

3. 40 – 50 ปี

4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีทางเลือกให้เลือกตอบได้หลายทาง (Multichotomous Question) ได้แก่

1. โสด

2. สมรส/อยู่ร่วมกัน

3. อื่นๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีทางเลือกให้เลือกตอบได้หลายทาง (Multichotomous Question) ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการวิจัยนี้แบ่งประสบการณ์ในการทำงานออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. 6-10 ปี

3. 11-15 ปี

4. 16-20 ปี

5. มากกว่า 20 ปี

6. รายได้ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการวิจัยนี้แบ่งช่วงรายได้ออกเป็น 6 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

2. 10,001 - 20,000 บาท

3. 20,001 – 30,000 บาท

4. 30,001 – 40,000 บาท

5. 40,001 – 50,000 บาท

6. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามนี้ เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยบุคลิกภาพทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1.บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว 2.บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3.บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 5.บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก 6.บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) มีทั้งหมด 18 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

ตาราง 2 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 2

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

ตาราง 3 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 2

ลักษณะบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	ข้อคำถามที่
บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว	1,2,3
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	4,5,6
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	7,8,9
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	10,11,12
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	13,14,15
บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม	16,17,18

โดยการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล เพื่อใช้ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูล โดยสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 29) มีดังนี้

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

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ย บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในแต่ละด้าน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดได้ดังนี้

ตาราง 4 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 2

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม
4.21 – 5.00	บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านดังกล่าว อยู่ในค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.80	บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามนี้ เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยทักษะด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 6 ด้าน ประกอบด้วย 1.ทักษะการสื่อสาร 2.ทักษะการวางแผน 3.ทักษะการจัดองค์การ 4.ทักษะการสอนแนะ 5.ทักษะการจูงใจ 6.ทักษะการเจรจาต่อรอง โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) มีทั้งหมด 18 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปลผลคะแนนในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

ตาราง 5 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 3

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

ตาราง 6 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามทักษะของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 3

ทักษะของหัวหน้าทีม	ข้อคำถามที่
ทักษะการสื่อสาร	1,2,3
ทักษะการวางแผน	4,5,6
ทักษะการจัดองค์การ	7,8,9
ทักษะการสอนแนะ	10,11,12
ทักษะการจูงใจ	13,14,15
ทักษะการเจรจาต่อรอง	16,17,18

โดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น เหมือนกับคำถามในส่วนที่ 2 ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ย ทักษะของหัวหน้าทีมในแต่ละด้าน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดได้ดังนี้

ตาราง 7 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 3

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับทักษะของหัวหน้าทีม
4.21 – 5.00	ทักษะของหัวหน้าทีม อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ทักษะของหัวหน้าทีม อยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	ทักษะของหัวหน้าทีม อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ทักษะของหัวหน้าทีม อยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ทักษะของหัวหน้าทีม อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามนี้ เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ใช้แบบสอบถามในลักษณะของภาวะผู้นำแบบเผด็จการเชิงบวก และเชิงลบ ในการเก็บข้อมูล โดยการนำผลคะแนนที่ได้มาทำการคำนวณและหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการหาภาวะผู้นำในแต่ละแบบ ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) มีทั้งหมด 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วงประกอบด้วย

ตาราง 8 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามส่วนที่ 4

ระดับความคิดเห็น		คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	5 คะแนน	1 คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนน	4 คะแนน	2 คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน	3 คะแนน	3 คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนน	2 คะแนน	4 คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน	1 คะแนน	5 คะแนน

โดยการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปลผล เพื่อใช้ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูล โดยสูตรที่ใช้ในการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 29) มีดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{3} = 1.33
 \end{aligned}$$

ตาราง 9 แสดงข้อคำถามแบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมในแบบสอบถามส่วนที่ 4

ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	ข้อคำถามที่	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ	1,2,3	4,5

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ย ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมในแต่ละด้าน ของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถกำหนดได้ดังนี้

ตาราง 10 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 4

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม
3.67 – 5.00	หัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำแบบเผด็จการ
2.34 – 3.66	หัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย
1.00 – 2.33	หัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามนี้ เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งอยู่ในเขตกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Close – ended response question) มีทั้งหมด 10 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน โดยการคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อแปรผลคะแนนในแต่ละช่วง ประกอบด้วย

ตาราง 11 การกำหนดระดับคะแนนต่อระดับความพึงพอใจของแบบสอบถามส่วนที่ 5

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
พอใจมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน 5
พอใจมาก	เกณฑ์การให้คะแนน 4
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนน 3
พอใจน้อย	เกณฑ์การให้คะแนน 2
พอใจน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนน 1

โดยใช้สูตรในการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น เหมือนกับคำถามในส่วนที่ 2 ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ หัวหน้าทีมสามารถกำหนดได้ดังนี้

ตาราง 12 การกำหนดระดับค่าเฉลี่ยและการแปลความหมายของแบบสอบถามส่วนที่ 5

ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ	ระดับความพึงพอใจของพนักงาน
4.21 – 5.00	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

1. นำแบบสอบถามยื่นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และ แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา ปริญญาณิพนธ์ เพื่อปรับปรุงก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out)

2. นำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้ โดยการทำ Try out กับกลุ่มตัวอย่าง 40 คน เพื่อไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาโดยค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้ จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพ	
1. บุคลิกภาพแบบหัวน้าว	0.779
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.917
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.850
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.843
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.866
6. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม	0.903
ส่วนที่ 3 ทักษะของหัวหน้าทีม	
1. ทักษะการสื่อสาร	0.953
2. ทักษะการวางแผน	0.949
3. ทักษะการจัดองค์การ	0.858
4. ทักษะการสอนแนะ	0.912
5. ทักษะการจูงใจ	0.909
6. ทักษะการเจรจาต่อรอง	0.887
ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	
1. ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ เชิงบวก	0.736
2. ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ เชิงลบ	0.776
ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.967

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 4 เขต ซึ่งเก็บข้อมูลในห้างสรรพสินค้าจากเขตที่เลือกมาเขตละ 1 ที่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตสถานที่ตามจุดต่างๆในเขตที่ได้ทำการเลือกเขตไว้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 เขต ซึ่งเป็นจุดที่ผู้วิจัยต้องการนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานเอกชนในบริเวณนั้น

2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เป็นจำนวน 400 ชุด และทำการคัดแยกแบ่งแบบสอบถามออกมาตามสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในแต่ละเขต ซึ่งมีทั้งหมด 4 เขต

3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามก่อนที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ลดข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อสะดวกไม่ให้เป็นการเสียเวลาสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

4. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตามสถานที่ที่ได้ขออนุญาตไว้ในแต่ละเขต

5. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม

6. คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัทเอกชนในแต่ละเขต เพื่อนำมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว (Data processing) นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ และทดสอบสมมติฐาน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยใช้วิธีหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบไปด้วยบุคลิกภาพ 6 ด้าน ได้แก่

1. บุคลิกภาพแบบห้วนไหว 2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ 6. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ทักษะของหัวหน้าทีม ประกอบไปด้วยทักษะ 6 ด้าน ได้แก่ 1. ทักษะการสื่อสาร 2. ทักษะการวางแผน 3. ทักษะการจัดองค์การ 4. ทักษะการสอนแนะ 5. ทักษะการจูงใจ และ 6. ทักษะการเจรจาต่อรอง โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ 3 ด้าน ได้แก่ 1. ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ 2. ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และ 3. ภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกัน

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ของตัวแปรด้านเพศ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที่ Independent t-test

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ของตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ไว้ที่ 0.05

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ของตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด

ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ไว้ที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนโหนง บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ในส่วนของบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานที่ 3 ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัทเอกชน

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร เพื่อให้การวิเคราะห์ การประมาณค่า หรือการพยากรณ์มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ในส่วนของทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection)

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ในส่วนของบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแปลความหมายของข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถาม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 289)

$$P = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปในแบบสอบถาม (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพแบบสอบถาม

หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 35)

$$\alpha = \frac{k \overline{covariance} / \overline{varriance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance} / \overline{varriance}}$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนจำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\overline{covariance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถาม ต่าง ๆ
	$\overline{varriance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาโดยค่าแอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) หรือสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติ Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} ; df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} + \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยมีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 สถิติ One-Way ANOVA ใช้เปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

Source ที่มา	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน $MS=SS/df$	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	MS(B)	MS(B)/MS(W)
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	MS(W)	
รวม	n-1	SS_t	—	

$$F = \frac{MS_{between}}{MS_{within}}$$

$$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (x_{ij} - \bar{x})^2$$

$$SS_b = \sum_{i=1}^k (\bar{X}_i - \bar{x})^2$$

$$SS_w = SS_t - SS_b$$

โดยที่ F แทน ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม

MS_{between} แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_{within} แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวแปรตามในกลุ่มย่อย

$\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั้งหมด

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

โดยที่ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 Brown-Forsythe (β) ใช้เปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีวิเคราะห์ กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_b}{MS_w} \quad \text{โดยที่} \quad MS_w = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$$

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน Brown-Forsythe

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี Dunett T3 โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = (\bar{X}_i - \bar{X}_j) / (MS_w (\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}))$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -distribution

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

n_i แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างกลุ่ม j

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment Correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนน X
	$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันสูง
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันสูง
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันต่ำ

ตาราง 14 เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

3.5 Multiple Regression Analysis การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อนเป็นการขยายของการวิเคราะห์อย่างง่าย เป็นเครื่องมือ ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร ($x_1, x_2, \dots, x_n$) กับตัวแปรตาม Y ทั้งนี้เพื่อให้การวิเคราะห์ การประมาณค่า หรือการพยากรณ์มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ลักษณะข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ข้อมูลประกอบด้วยค่าสังเกต n ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลของตัวแปรตาม Y และข้อมูล ของตัวแปรอิสระ $x_1, x_2, \dots, x_n$

จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเราสามารถเขียนความสัมพันธ์ของตัวแปรให้อยู่ในรูป สมการถดถอยเชิงซ้อนดังนี้

$$Y = a_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n + e$$

โดยที่ Y คือ ตัวแปรตาม
 $x_1, x_2, \dots, x_n$ คือ ตัวแปรอิสระ
 $b_1, b_2, \dots, b_n$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของสมการถดถอย
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

ในงานวิจัยนี้ใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้วิธีการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการ แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection) เพราะเป็นวิธีที่มีการผสมผสานระหว่างวิธีการเลือกแบบก้าวหน้า (Forward Selection) กับวิธีการเลือกแบบถอยหลัง (Backward Selection) คือเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้ามาก่อนหลังจากนั้นทำการคัดเลือกตัวแปรตัวที่ 2 เข้าสมการ และใช้เทคนิค Backward ในการคัดเลือกกว่าควรตัดสมการตัวใดบ้างที่อยู่ในสมการออกจากสมการโดยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยกันเองในสมการถดถอยซึ่งจะทำแบบนี้ไปเรื่อยๆจนกระทั่งไม่สามารถเลือกตัวแปรอิสระเข้ามาในสมการและไม่สามารถตัดตัวแปรใดออกจากสมการได้จึงจะถือว่าได้สมการถดถอยที่เหมาะสม (ศิริชัย พงษ์วิชัย. 2552)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และเอกลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการ พิจารณา (t- distribution)
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F- distribution)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
Ho	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of freedom)
ms	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 15 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	172	43.0
	หญิง	228	57.0
	รวม	400	100.0
2. อายุ	18 – 28 ปี	184	46.0
	29 – 39 ปี	130	32.5
	40 – 50 ปี	69	17.2
	51 ปีขึ้นไป	17	4.2
	รวม	400	100.0

ตาราง 15 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
สมรส		
โสด	241	60.2
สมรส/อยู่ร่วมกัน	143	35.8
อื่นๆ	16	4.0
รวม	400	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	147	36.8
ปริญญาตรี	218	54.5
สูงกว่าปริญญาตรี	35	8.8
รวม	400	100.0
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	191	47.8
6-10 ปี	82	20.5
11-15 ปี	57	14.2
16-20 ปี	43	10.8
มากกว่า 20 ปี	27	6.8
รวม	400	100.0
6. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	64	16.0
10,001 - 20,000 บาท	135	33.8
20,001 – 30,000 บาท	88	22.0
30,001 – 40,000 บาท	53	13.2
40,001 – 50,000 บาท	32	8.0
มากกว่า 50,000 บาท	28	7.0
รวม	400	100.0

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.00) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-28 ปี (ร้อยละ 46.00) มีสถานภาพสมรส โสด (ร้อยละ 60.2) มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.50) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 47.80) และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 33.80)

ตาราง 16 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในหัวข้ออายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้

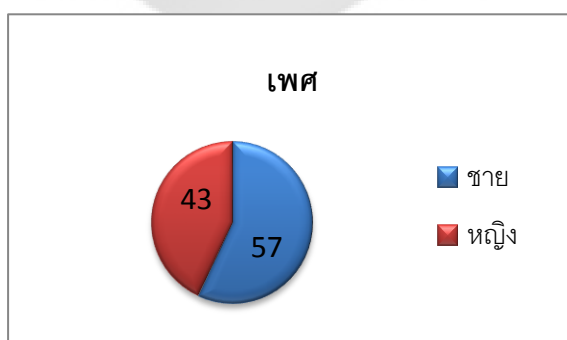
ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ			
18 – 28 ปี		184	46.0
29 – 39 ปี		130	32.5
40 ปีขึ้นไป		86	21.5
รวม		400	100.0
3. สถานภาพสมรส			
โสด		241	60.2
สมรส/อยู่ร่วมกัน/อื่นๆ		159	39.8
รวม		400	100.0
5. ประสบการณ์ในการทำงาน			
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี		191	47.8
6-10 ปี		82	20.5
11-15 ปี		57	14.2
มากกว่า 15 ปี		70	17.5
รวม		400	100.0

ตาราง 16 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	64	16.0
10,001 - 20,000 บาท	135	33.8
20,001 – 30,000 บาท	88	22.0
30,001 – 40,000 บาท	53	13.2
มากกว่า 40,000 บาท	60	15.0
รวม	400	100.0

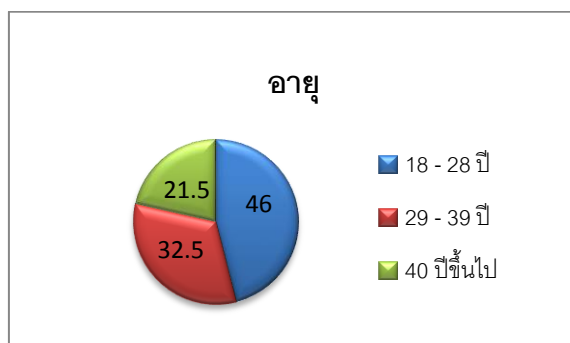
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน หลังจากการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ สามารถแสดงได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.00) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-28 ปี (ร้อยละ 46.00) มีสถานภาพสมรส โสด (ร้อยละ 60.2) มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.50) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 47.80) และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 33.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านเพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.00



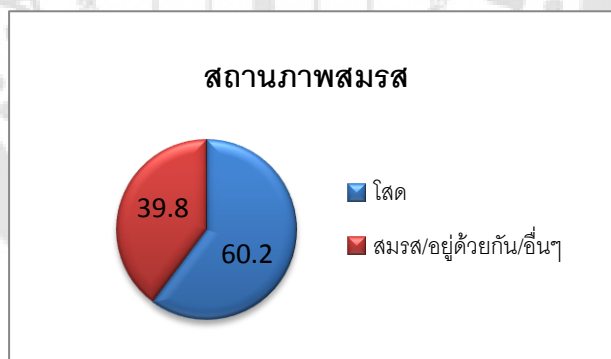
ภาพประกอบ 3 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามเพศ

ปัจจัยด้านอายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุในช่วงระหว่าง 18 - 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมา คือพนักงานมีอายุในช่วงระหว่าง 29 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.5 และอายุ 40 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.50



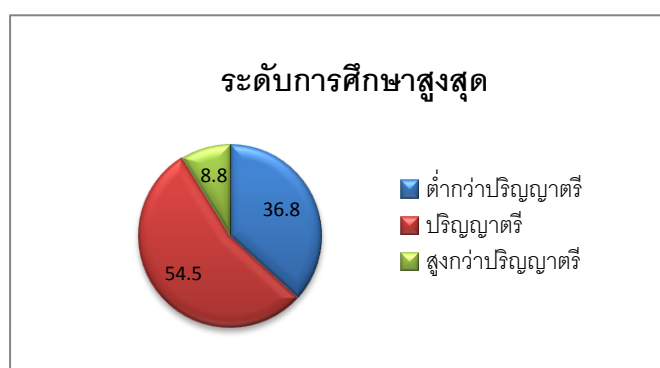
ภาพประกอบ 4 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามอายุ

ปัจจัยด้านสถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 39.80



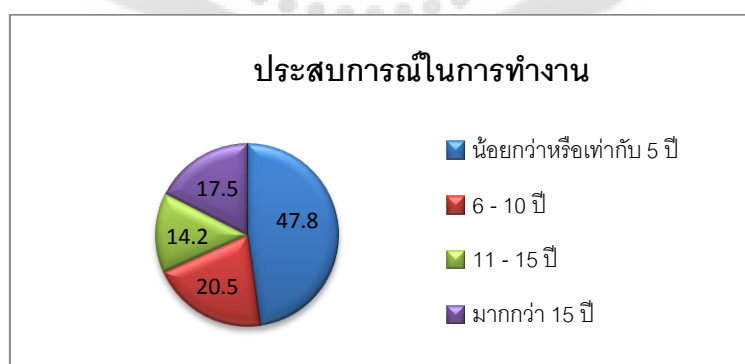
ภาพประกอบ 5 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยด้านระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.80 และมีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.80



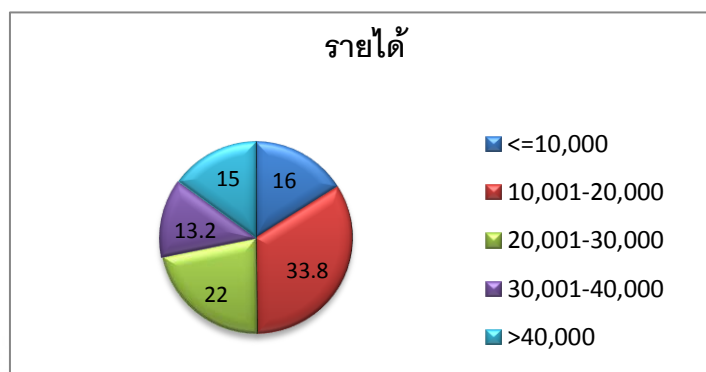
ภาพประกอบ 6 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามระดับการศึกษาสูงสุด

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงาน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมา คือพนักงานมีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วงระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วงระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.20 และมีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง มากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.50



ภาพประกอบ 7 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยด้านรายได้ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีรายได้ในช่วงระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมา คือพนักงานมีรายได้ในช่วงระหว่าง 20,001-30,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.0 มีรายได้ในช่วงระหว่าง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.0 มีรายได้ในช่วงระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13.20 และมีรายได้ในช่วงระหว่างมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.00



ภาพประกอบ 8 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามรายได้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการแปรผลระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย 1. บุคลิกภาพแบบหัวนโหด 2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และ 6. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 17

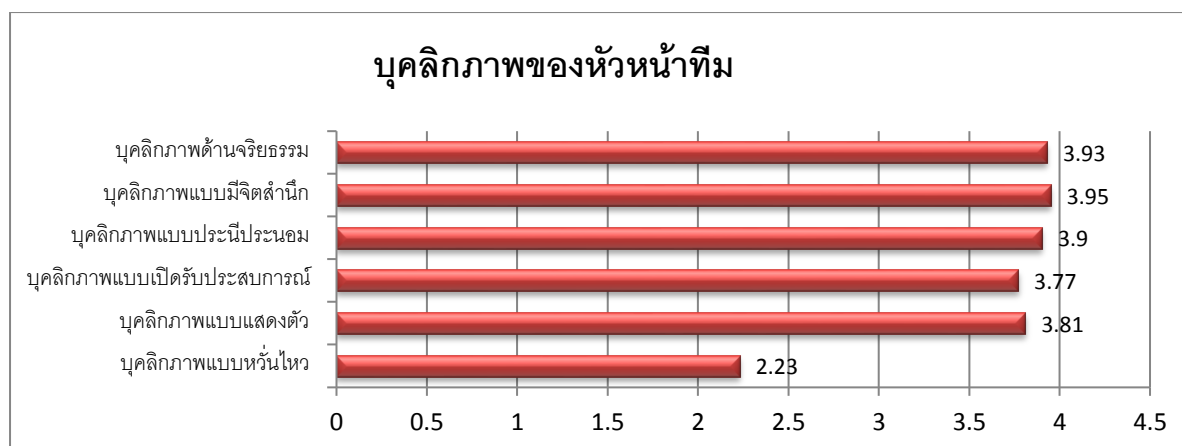
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบหัวนโหว			
1. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนอารมณ์ร้อน อารมณ์แปรปรวน หัวรุนแรง โกรธง่าย	2.35	1.06	ต่ำ
2. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนที่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย	1.94	0.82	ต่ำ
3. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีความวิตกกังวลอยู่บ่อยครั้ง	2.39	0.96	ต่ำ
รวม	2.23	0.95	ต่ำ
บุคลิกภาพแบบแสดงตัว			
4. หัวหน้าทีมของคุณ แสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็น ผู้นำ	3.81	0.96	สูง
5. หัวหน้าทีมของคุณ ชอบทำกิจกรรม หรือทำงานร่วมกับ ผู้อื่น	3.92	0.96	สูง
6. หัวหน้าทีมของคุณ ชอบงานที่ตื่นเต้น ทำทหาย ความสามารถ	3.72	1.01	สูง
รวม	3.81	0.98	สูง
บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์			
7. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนช่างฝัน มีจินตนาการสูง	3.58	1.06	สูง
8. หัวหน้าทีมของคุณ สามารถยอมรับคำนิยามใหม่ๆของสังคม ได้	3.91	0.88	สูง
9. หัวหน้าทีมของคุณ มีความคิดริเริ่มในด้านต่างๆ และชอบ ทำสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ	3.81	0.98	สูง
รวม	3.77	0.97	สูง
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม			
10. หัวหน้าทีมของคุณ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.96	0.99	สูง
11. หัวหน้าทีมของคุณ มีความตรงไปตรงมา และจริงจังกับ พนักงานในทีม	3.89	1.02	สูง
12. หัวหน้าทีมของคุณ มีจิตใจอ่อนโยน มีความสุภาพ เรียบร้อยทั้งคำพูด กิริยา ท่าทางใหม่ๆอยู่เสมอ	3.85	1.09	สูง
รวม	3.90	1.03	สูง

ตาราง 17 (ต่อ)

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก			
13. หัวหน้าทีมของคุณ ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย มีขั้นตอน รายละเอียดที่ชัดเจน	3.87	0.99	สูง
14. หัวหน้าทีมของคุณ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานได้ เหมาะสมกับตำแหน่ง	3.98	0.96	สูง
15. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีวินัย เข้างานตรงเวลา รักษากฎระเบียบ ไม่อู้งาน	3.99	0.87	สูง
รวม	3.95	0.94	สูง
บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม			
16. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนรักษาคำพูด ไม่พูดโกหก	3.88	0.90	สูง
17. หัวหน้าทีมของคุณ คำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ ตัว ไม่เอาเปรียบ ไม่ปัดความรับผิดชอบให้พนักงานในทีม	3.90	0.96	สูง
18. หัวหน้าทีมของคุณ คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในทีม	4.01	0.88	สูง
รวม	3.93	0.92	สูง

จากตาราง 17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.93 3.90 3.81 3.77 ตามลำดับ และมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว อยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23



ภาพประกอบ 9 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

ด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหว พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบห้วนไหว ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีความวิตกกังวลอยู่บ่อยครั้ง หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนอารมณ์ร้อน อารมณ์แปรปรวน หัวรุนแรง โกรธง่าย และหัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนที่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย อยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 2.35 และ 1.94 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ตัวพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัวโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ ชอบทำกิจกรรม หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น หัวหน้าทีมของคุณ แสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็นผู้นำ และหัวหน้าทีมของคุณ ชอบงานที่ตื่นเต้น ทำลายความสามารถ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.81 และ 3.72 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ สามารถยอมรับคำนิยมใหม่ๆ ของสังคมได้ หัวหน้าทีมของคุณ มีความคิดริเริ่มในด้านต่างๆ และชอบทำสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และหัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนช่างฝัน มีจินตนาการสูง อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.81 และ 3.58 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น หัวหน้าทีมของคุณ มีความตรงไปตรงมา และจริงจังกับพนักงานในทีม และหัวหน้าทีมของคุณ มีจิตใจอ่อนโยน มีความสุภาพเรียบร้อยทั้งคำพูด กิริยา ท่าทาง อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.89 และ 3.85 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีวินัย เข้างานตรงเวลา รักษากฎระเบียบ ไม่อู้ถ่วง หัวหน้าทีมของคุณ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง และหัวหน้าทีมของคุณ ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3.98 และ 3.87 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในทีม หัวหน้าทีมของคุณ คำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบ ไม่ปิดความรับผิดชอบให้พนักงานในทีม และหัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนรักษาคำพูด ไม่พูดโกหก อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.90 และ 3.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการแปรผลระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทักษะของหัวหน้าทีม ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย 1.ทักษะการสื่อสาร 2. ทักษะการวางแผน 3. ทักษะการจัดองค์การ 4. ทักษะการสอนแนะ 5. ทักษะการจูงใจ และ 6. ทักษะการเจรจาต่อรอง ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะของหัวหน้าทีม

ทักษะของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทักษะการสื่อสาร			
1. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน	3.93	0.87	สูง
2. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นๆนอกทีมได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน	3.92	0.88	สูง
3. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งแบบ การพูดคุยตัวต่อตัวและกับช่องทางอื่นๆเช่นทางโทรศัพท์ E-mail แอปพลิเคชัน ฯลฯ	4.02	0.85	สูง
รวม	3.96	0.87	สูง
ทักษะการวางแผน			
4. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงานได้อย่างชัดเจน	3.95	0.91	สูง
5. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดกลยุทธ์หลักของทีมได้อย่างชัดเจน	3.82	0.86	สูง
6. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานของทีมไว้อย่างชัดเจน	3.83	0.86	สูง
รวม	3.86	0.88	สูง

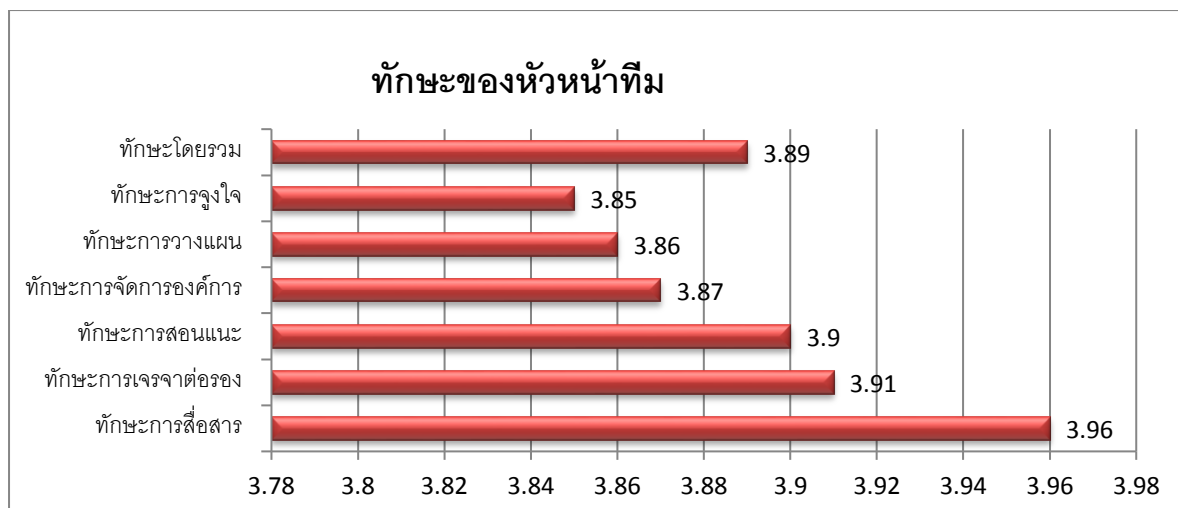
ตาราง 18 (ต่อ)

ทักษะของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทักษะการจัดองค์การ			
7. หัวหน้าทีมของคุณเข้าใจหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี	3.88	0.82	สูง
8. หัวหน้าทีมของคุณรู้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ของพนักงานในทีมเป็นอย่างดี	3.86	0.84	สูง
9. หัวหน้าทีมของคุณสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานในทีมแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม	3.87	0.85	สูง
รวม	3.87	0.84	สูง
ทักษะการสอนแนะ			
10. หัวหน้าทีมของคุณมีความรู้ และสามารถแนะนำเทคนิคหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้พนักงานในทีมนำไปใช้ในการทำงานได้	3.93	0.86	สูง
11. หัวหน้าทีมของคุณมีความสามารถในการสอนงานด้วยการสาธิตโดยการลงมือทำงานให้พนักงานในทีมได้เห็น ได้เข้าใจ และได้เรียนรู้เป็นตัวอย่าง	3.88	0.95	สูง
12. หัวหน้าทีมของคุณเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการทำงาน การใช้ชีวิตซึ่งพนักงานในทีมสามารถนำไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้	3.88	0.99	สูง
รวม	3.90	0.93	สูง
ทักษะการจูงใจ			
13. หัวหน้าทีมของคุณรู้จักลักษณะนิสัย พฤติกรรม และพื้นฐานความต้องการของพนักงานในทีมแต่ละคนเป็นอย่างดี	3.85	0.98	สูง
14. หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณเกิดความรู้สึก สนใจ และต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	3.89	0.99	สูง
15. หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมากขึ้น	3.82	1.10	สูง
รวม	3.85	1.02	สูง

ตาราง 18 (ต่อ)

ทักษะของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ทักษะการเจรจาต่อรอง			
16. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีมเพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมได้	3.88	0.94	สูง
17. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่นๆ นอกทีม เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายนอกได้	3.94	0.83	สูง
18. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีม และบุคคลอื่นๆ นอกทีมให้ทั้งสองฝ่ายสามารถทำงานประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ	3.92	0.84	สูง
รวม	3.91	0.87	สูง
สรุปภาพรวมทักษะของหัวหน้าทีม	3.89	0.90	สูง

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทักษะของหัวหน้าทีมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีมเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะ ทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจัดการองค์การ ทักษะการวางแผน และทักษะการจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.91 3.90 3.87 3.86 และ 3.85 ตามลำดับ



ภาพประกอบ 10 ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อทักษะของหัวหน้าทีม

ด้านทักษะการสื่อสาร พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสื่อสาร ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งแบบ การพูดคุยตัวต่อตัวและช่องทางอื่นๆเช่นทางโทรศัพท์ E-mail แอปพลิเคชัน ฯลฯ หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และหัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆนอกทีม ได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

ด้านทักษะการวางแผน พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการวางแผน ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงานได้อย่างชัดเจน หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานของทีมไว้อย่างชัดเจน และหัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดกลยุทธ์หลักของทีมได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ

ด้านทักษะการจัดการองค์การ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจัดการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจัดการองค์การ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณเข้าใจหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี หัวหน้าทีมของคุณสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่

ให้กับพนักงานในทีมแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม และหัวหน้าทีมของคุณรู้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ของพนักงานในทีมเป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ด้านทักษะการสอนแนะ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสอนแนะโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสอนแนะ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณมีความรู้ และสามารถแนะนำเทคนิคหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้พนักงานในทีมนำไปใช้ในการทำงานได้ หัวหน้าทีมของคุณมีความสามารถในการสอนงานด้วยการสาธิตโดยการลงมือทำงานให้พนักงานในทีมได้เห็น ได้เข้าใจ และได้เรียนรู้เป็นตัวอย่าง และหัวหน้าทีมของคุณเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการทำงาน การใช้ชีวิตซึ่งพนักงานในทีมสามารถนำไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.88 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านทักษะการจูงใจ พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจูงใจ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณเกิดความรู้สึก สนใจและต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย หัวหน้าทีมของคุณรู้จักลักษณะนิสัย พฤติกรรม และพื้นฐานความต้องการของพนักงานในทีมแต่ละคนเป็นอย่างดี และหัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมากขึ้น อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.85 และ 3.82 ตามลำดับ

ด้านทักษะการเจรจาต่อรอง พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการเจรจาต่อรองโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการเจรจาต่อรอง ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่นๆนอกทีม เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายนอกได้ หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีม และบุคคลอื่นๆนอกทีมให้ทั้งสองฝ่ายสามารถทำงาน ประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ และหัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีมเพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมได้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.92 และ 3.88 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการแปรผลระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ซึ่งใช้แบบสอบถามในลักษณะของภาวะผู้นำแบบเผด็จการเชิงบวก และเชิงลบ ในการเก็บข้อมูล โดยการนำผลคะแนนที่ได้มาทำการคำนวณและหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการหาภาวะผู้นำในแต่ละแบบ ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม โดยผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. หัวหน้าทีมของคุณใช้อำนาจในการออกคำสั่ง ทำให้เกิดความเครียด และความกดดันในการทำงาน	2.75	1.04	ประชาธิปไตย
2. หัวหน้าทีมของคุณกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ตามความคิดของตนเองเป็นหลัก	2.77	1.02	ประชาธิปไตย
3. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมาย หลักเกณฑ์ และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด	3.21	0.84	ประชาธิปไตย
4. หัวหน้าทีมของคุณปล่อยให้คุณสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระโดยไม่คอยกำกับควบคุมการทำงานของ	2.43	0.82	ประชาธิปไตย
คุณ			
5. หัวหน้าทีมของคุณวางตัวและพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับพนักงาน โดยไม่วางอำนาจกับพนักงาน	2.21	0.96	เสรีนิยม
รวม	2.67	0.94	ประชาธิปไตย

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมโดยรวมอยู่ในระดับประชาธิปไตย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อหัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมาย หลักเกณฑ์ และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด หัวหน้าทีมของคุณกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ตามความคิดของตนเองเป็นหลัก หัวหน้าทีมของคุณใช้อำนาจในการออกคำสั่ง ทำให้เกิดความเครียด และความกดดันในการทำงาน และหัวหน้าทีมของคุณปล่อยให้คุณสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ โดยไม่คอยกำกับควบคุม

การทำงานของคุณ อยู่ในระดับประชาธิปไตยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 2.77 2.75 และ 2.43 ตามลำดับ และในข้อหวัหน้าทีมของคุณวางตัวและพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับพนักงาน โดยไม่วางอำนาจกับพนักงาน อยู่ในระดับเสรีนิยม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และผลการแปรผล ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์เป็นดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความเหมาะสมระหว่างความสามารถของหัวหน้าทีมกับตำแหน่งหัวหน้าทีม	3.72	0.82	สูง
2. ความชัดเจนของหัวหน้าทีมในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานภายในทีม	3.61	0.84	สูง
3. การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ เพื่อกระจายงาน มอบหมายงานให้พนักงานในทีมได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน	3.64	0.82	สูง
4. ความยุติธรรมของหัวหน้าทีมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงาน ในแต่ละกรณี	3.68	0.79	สูง
5. ความช่วยเหลือ คำแนะนำ เทคนิค หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่ได้รับจากหัวหน้าทีม	3.70	0.89	สูง
6. การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงานในการทำงานของหัวหน้าทีม	3.77	0.88	สูง
7. คุณทำงานได้อย่างสบายใจ ไม่รู้สึกอึดอัดในการทำงาน	3.70	0.91	สูง
8. ในอนาคตคุณยินดีที่จะทำงานในบริษัทที่คุณทำงานอยู่ต่อไป	3.69	0.97	สูง

ตาราง 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. คุณมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจ และอยากทำงานในบริษัทแห่งนี้ ด้วยความเต็มใจ	3.80	0.90	สูง
10. คุณมีความสุขในการทำงาน และพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.78	0.84	สูง
รวม	3.71	0.87	สูง

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อคุณมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจ อยากทำงานในบริษัทแห่งนี้ ด้วยความเต็มใจ คุณมีความสุขในการทำงาน พอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย การรับฟังความคิดเห็น การประสานงานในการทำงานของหัวหน้าทีม ความเหมาะสมระหว่างความสามารถของหัวหน้าทีมกับตำแหน่งหัวหน้าทีม ความช่วยเหลือ คำแนะนำ เทคนิค หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่ได้รับจากหัวหน้าทีม คุณทำงานได้อย่างสบายใจ ไม่รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ในอนาคตคุณยินดีที่จะทำงานในบริษัทที่คุณทำงานอยู่ต่อไป ความยุติธรรมของหัวหน้าทีมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงาน ในแต่ละกรณี การกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ เพื่อกระจายงาน มอบหมายงานให้พนักงานในทีมได้อย่างเหมาะสมชัดเจน และความชัดเจนของหัวหน้าทีมในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานภายในทีม อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.78 3.77 3.72 3.70 3.70 3.69 3.68 3.64 และ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent Sampling t-test ซึ่งใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	4.886	0.028*	ชาย	3.6924	0.6294	-0.421*	393.314	0.674
			หญิง	3.7215	0.7487			
Equal Variances not assume								

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig.เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับ

นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้ค่า Equal Variances not assume ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามเพศ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.674 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั้นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		Statistic (a)	df1	df2	Sig.
	Levene Statistic	Sig.				
ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโดยรวม	3.893	0.021*	11.592	2	276.312	0.000**

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 22 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene Statistic มีค่า Sig. เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามอายุ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี Dunett T3 ดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 28 ปี	29 – 39 ปี	40 ปีขึ้นไป
18 – 28 ปี	3.84	-	0.13 (0.235)	0.44 (0.000**)
29 – 39 ปี	3.72		-	0.31 (0.006**)
40 ปีขึ้นไป	3.41			-

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 23 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. (2-tailed) ของการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ระหว่างกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป กับกลุ่มช่วงอายุ 18 – 28 ปี และ 29 – 39 ปี กับ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.006 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่าพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานกลุ่มช่วงอายุ 18 – 28 ปี และ 29 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 18 – 28 ปี และ 29 – 39 ปี เท่ากับ 0.44 และ 0.31 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent Sampling t-test ซึ่งใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	0.016	0.899	โสด	3.6830	0.6832	-0.916	398	0.360
Equal Variances assume			สมรส/อยู่ด้วยกัน/อื่นๆ	3.7484	0.7230			

จากตาราง 24 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig.เท่ากับ 0.899 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้ค่า Equal Variances assume ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.360 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับการศึกษาสูงสุด

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	0.406	0.666	ระหว่างกลุ่ม	7.254	2	3.627	7.667	0.001**
			ภายในกลุ่ม	187.813	397	0.473		

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 25 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene Statistic มีค่า Sig.เท่ากับ 0.666 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา

สูงสุด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least significant Difference (LSD) ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	$\bar{X}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.85	-	0.17 (0.020*)	0.49 (0.000**)
ปริญญาตรี	3.67		-	0.31 (0.013*)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.36			-

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 26 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. (2-tailed) ของการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ระหว่างกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 และ 0.013 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และระหว่างกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี กับกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า

พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ และ

พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี เท่ากับ 0.49

และ 0.31 ตามลำดับ และพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 0.17

ประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	0.139	0.937	ระหว่างกลุ่ม	10.553	3	3.518	7.549	0.000**
			ภายในกลุ่ม	184.515	396	0.466		

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 27 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene Statistic มีค่า Sig.เท่ากับ 0.937 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่

แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least significant Difference (LSD) ดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	$\bar{X}$	<=5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	>15 ปี
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.84	-	0.13 (0.149)	0.17 (0.103)	0.45 (0.000**)
6-10 ปี	3.71		-	0.04 (0.745)	0.32 (0.004**)
11-15 ปี	3.67			-	0.28 (0.021*)
มากกว่า 15 ปี	3.39				-

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 28 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. (2-tailed) ของการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ระหว่างกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี กับกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน 6 - 10 ปี และกลุ่มประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 0.004 และ 0.021 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับจึงสรุปได้ว่า

พนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

โดยพนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี เท่ากับ 0.45 0.32 และ 0.28 ตามลำดับ

รายได้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H1: พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อเปรียบเทียบทดสอบค่าความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ที่มีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน และใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมจำแนกตาม รายได้

ตัวแปรที่ศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม	1.115	0.349	ระหว่างกลุ่ม	7.113	4	1.778	3.737	0.005**
			ภายในกลุ่ม	187.955	395	0.476		

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 29 ผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม Levene Statistic มีค่า Sig.เท่ากับ 0.349 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่าค่าความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้น จะใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance ในการเปรียบเทียบทดสอบค่า

ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรแต่ละตัว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามรายได้ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันด้วยวิธี Least significant Difference (LSD) ดังตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัทเอกชน จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)
(A) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	3.79	-	0.04 (0.690)	0.02 (0.851)	0.03 (0.848)	0.40 (0.001**)
(B) 10,001 - 20,000 บาท	3.75		-	-0.02 (0.829)	-0.02 (0.878)	0.36 (0.001**)
(C) 20,001 - 30,000 บาท	3.77			-	0.003 (0.978)	0.38 (0.001**)
(D) 30,001 - 40,000 บาท	3.77				-	0.37 (0.004**)
(E) มากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	3.39					-

**ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 30 จะเห็นได้ว่าค่า Sig. (2-tailed) ของการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ระหว่างกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท กับกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 0.001 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า

พนักงานที่มีกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยพนักงานที่มีกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท เท่ากับ 0.40 0.36 0.38 และ 0.37 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H0: บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

H1: บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	-0.348**	0.000	ระดับต่ำ	ตรงข้าม
2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	0.476**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	0.556**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	0.610**	0.000	ระดับสูง	เดียวกัน
5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	0.574**	0.000	ระดับปานกลาง	เดียวกัน
6. บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม	0.625**	0.000	ระดับสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 0.000 0.000 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า 0.476 0.556 0.610 0.574 และ 0.625 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ปานกลาง สูง ปานกลาง และสูง ตามลำดับ กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าทีมมีบุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม เพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย และ

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า -0.348 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าทีมมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเพิ่มขึ้น จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง และถ้าหัวหน้าทีมมีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวลดลง จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

H_1 : ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection) โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้วิธีแบบ Stepwise Selection

ตัวแปรความถดถอยเชิงซ้อน	ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	P
ค่าคงที่ (Constant) (β_0)	1.063	9.721	0.000**
ทักษะการสื่อสาร (β_1)	-	-	-
ทักษะการวางแผน (β_2)	-	-	-
ทักษะการจัดองค์การ (β_3)	-	-	-
ทักษะการสอนแนะ (β_4)	0.121	2.417	0.016*
ทักษะการจูงใจ (β_5)	0.263	5.527	0.000**
ทักษะการเจรจาต่อรอง (β_6)	0.297	6.364	0.000**
Adjust R Square	0.625		
Std.Error of the Estimate	0.42807		
F	222.835		
Sig.	0.000**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 เป็นการใช้สถิติ Multiple Regression Analysis โดยวิธีแบบ Stepwise Selection เป็นวิธีที่มีการผสมผสานระหว่างวิธีการเลือกแบบ Forward Selection กับวิธีการเลือกแบบ Backward Selection คือ เลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากที่สุดเข้ามาก่อน และทำการคัดเลือกตัวแปรตัวที่ 2 ตัวแปรที่ 3 และตัวแปรต่อไป เข้ามาในสมการและใช้เทคนิค backward เพื่อตัดสมการออกไปโดยพิจารณาจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยกันเองในสมการถดถอย โดยจะทำตามขั้นตอนแบบนี้ไปจนกว่าจะไม่สามารถเลือกตัวแปรอิสระเข้ามาในสมการ และไม่สามารถตัดตัวแปรใดออกจากสมการได้ จึงถือเป็นสมการถดถอยที่เหมาะสม

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection) พบว่า ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (*r*) เท่ากับ 0.625 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

โดยตัวแปรในด้านทักษะต่างๆของหัวหน้าทีมที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.297 0.263 และ 0.121 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทิศทางเดียวกัน โดยมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 1.063 + 0.121x_4 + 0.263x_5 + 0.297x_6$$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทน ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
 β_0 แทน ค่าคงที่
 x_4 แทน ทักษะการสอนแนะ
 x_5 แทน ทักษะการจูงใจ
 x_6 แทน ทักษะการเจรจาต่อรอง

สมมติฐานข้อที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H₀: ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

H₁: ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม	-0.452**	0.000	ระดับปานกลาง	ตรงข้าม

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้การ ทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.452 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

หรือถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

สรุปสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 34 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน	Independent Sampling t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	Independent Sampling t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน	One-Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.6 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกัน	One-Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 34 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
2. บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไขว่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบ ประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและ บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
3. ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัด องค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และ ทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชน	Multiple Regression Analysis (Stepwise Selection)	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
4. ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในด้านลักษณะส่วนบุคคล บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มาเป็นข้อมูลให้กับองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบุคลิกภาพและทักษะในด้านต่างๆของหัวหน้าทีม รวมถึงภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เหมาะสมกับตำแหน่ง และยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเกณฑ์เพื่อรับบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานในตำแหน่งหัวหน้าทีมหรือเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมามีบทบาทในตำแหน่งหัวหน้าทีม โดยมีคุณสมบัติที่เหมาะสมสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับ

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ ของพนักงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม ประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ ทักษะการเจรจาต่อรอง กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ความสำคัญของงานวิจัย

บริษัทสามารถนำผลจากการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรเข้ามาทำงานในตำแหน่งหัวหน้า และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงบุคลิกภาพ ทักษะ รวมถึงด้านภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในปัจจุบัน ให้สามารถบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ มีความสามารถ มีความรับผิดชอบ และสามารถทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมาดำรงตำแหน่งหัวหน้า หรือการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้า เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของพนักงานโดยรวมในบริษัท ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนทำงานกันด้วยความเต็มใจ รู้สึกผูกพันกับบริษัทมากขึ้น และเป็นผลให้บริษัทได้บุคลากรระดับหัวหน้าที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับตำแหน่ง และค่าจ้าง เข้ามาทำงาน ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกัน
2. บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนโหด บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
3. ทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน
4. ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

วิธีดำเนินงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นจึงได้ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรแบบไม่ทราบจำนวนประชากร (ยูทไคยวรรณ. 2551; อ้างอิงจาก W.G. Cochran. 1953) โดยกำหนดให้มีค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% หรือ 0.05 จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จำนวนเท่ากับ 385 คน และเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดที่เกิดจากการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการสูญเสียของแบบสอบถาม จึงมีการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอีก 4% ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นจำนวน 15 คน เพื่อสำรองข้อมูล รวมกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1

ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ข้อมูลเขตพื้นที่ซึ่งจัดอยู่ในย่านธุรกิจใจกลางเมือง (Central Business District - CBD) ประกอบไปด้วย พื้นที่บริเวณ สีลม สาทร เพลินจิต ถนนวิทยุ อโศก และ สุขุมวิท (ช่วงต้นจนถึงซอย 24) (ข้อมูลออนไลน์ <http://www.cbre.co.th/>)

โดยในงานวิจัยนี้จะ ใช้วิธีการแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเลือกแจกแบบสอบถามในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในแต่ละเขตที่มีความหนาแน่นของจำนวนสำนักงานและอยู่ในเขตพื้นที่ธุรกิจใจกลางเมือง

ขั้นตอนที่ 2

เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลของแต่ละเขต ด้วยวิธีแบบโควตา (Quota Sampling) โดยผู้วิจัยได้ทำการเลือกเขตมาจากบริเวณที่เป็นพื้นที่ธุรกิจใจกลางเมือง (Central Business District - CBD) ในขั้นตอนที่ 1 โดยการเก็บแบบสอบถามในห้างสรรพสินค้าที่อยู่ในแต่ละเขต ซึ่งเลือกมาทั้งหมด 4 เขต และคำนวณหาขนาดของ

กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูลในแต่ละเขต ที่ถูกเลือกมาจากชั้นตอนที่ 1 จำนวนทั้งหมด 400 คน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มประกอบไปด้วย กลุ่มที่ 1. เขตวัฒนา (เทอร์มินอล 21) จำนวน 100 คน กลุ่มที่ 2. เขตบางรัก (เซ็นทรัล สีลมคอมเพล็กซ์) จำนวน 100 คน กลุ่มที่ 3. เขตคลองเตย (ดิเอ็มโพเรียม) จำนวน 100 คน และกลุ่มที่ 4. เขตปทุมวัน (เซ็นทรัล เอ็มบาสซี) จำนวน 100 คน

ขั้นตอนที่ 3

วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้ นำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ตามห้างสรรพสินค้าในเขตที่ได้ทำการสุ่มเลือกมา ทั้งหมด 4 เขต ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้ในการวิจัยและสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม จะครอบคลุมถึงข้อมูลที่ต้องการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยแบบสอบถามมีจำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามปลายปิดมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยบุคลิกภาพทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ 1.บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไขว 2.บุคลิกภาพแบบแสดงตัว 3.บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ 4.บุคลิกภาพแบบประนีประนอม 5.บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก 6.บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม โดยแบบสอบถามมีจำนวน 18 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close – ended

response question) แบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม ประกอบด้วยทักษะด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 6 ด้าน ประกอบด้วย 1.ทักษะการสื่อสาร 2.ทักษะการวางแผน 3.ทักษะการจัดองค์การ 4. ทักษะการสนทนา 5.ทักษะการจูงใจ 6.ทักษะการเจรจาต่อรอง โดยแบบสอบถามมีจำนวน 18 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ใช้แบบสอบถามในลักษณะของภาวะผู้นำแบบเผด็จการเชิงบวก และเชิงลบ ในการเก็บข้อมูล โดยการนำผลคะแนนที่ได้มาทำการคำนวณและหาคะแนนเฉลี่ยเพื่อใช้ในการหาภาวะผู้นำในแต่ละแบบ ตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วย ภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม โดยแบบสอบถามมีจำนวน 5 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบบสอบถามมีจำนวน 10 ข้อ เป็นลักษณะคำถามปลายปิด (Close – ended response question) แบบ Likert Scale โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นจำนวน 4 เขต ซึ่งเก็บข้อมูลในห้างสรรพสินค้าจากเขตที่เลือกมาเขตละ 1 ที่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ขออนุญาตสถานที่ตามจุดต่างๆในเขตที่ได้ทำการเลือกเขตไว้ ซึ่งมีทั้งหมด 4 เขต ซึ่งเป็นจุดที่ผู้วิจัยต้องการนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานเอกชนในบริเวณนั้น
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ชุด และทำการคัดแยกแบ่งแบบสอบถามตามสัดส่วนเพื่อนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลในแต่ละเขต ซึ่งมีทั้งหมด 4 เขต

3. ตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามก่อนที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ลดข้อผิดพลาดในการตอบแบบสอบถาม และเพื่อสะดวกไม่ให้เป็นการเสียเวลาสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม
4. ดำเนินการแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ตามสถานที่ที่ได้แบ่งไว้ในแต่ละเขต
5. ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม
6. คัดเลือกแบบสอบถามที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์เพื่อนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ

การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงานบริษัทเอกชนในแต่ละเขต เพื่อนำมาดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ทางสถิติ
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว (Data processing) นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ และทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยใช้วิธีหาความถี่ (Frequency) และหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 3 ทักษะของหัวหน้าทีม ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงาน ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานทั้ง 4 ข้อ

สมมติฐานที่ 1

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ของตัวแปรด้านเพศ และสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติวิเคราะห์ค่าที่ Independent t-test

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ของตัวแปรด้านระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ โดยใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance

ทดสอบสมมติฐาน โดยทำการทดสอบความแตกต่าง เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ของตัวแปรด้านอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

สมมติฐานที่ 2

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ในส่วนของบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สมมติฐานที่ 3

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัวแปร เพื่อให้การวิเคราะห์ การประมาณค่า หรือการพยากรณ์มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น ในส่วนของทักษะด้านต่างๆของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression Analysis) แบบลำดับขั้น (Stepwise Selection)

สมมติฐานที่ 4

ทดสอบสมมติฐาน โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ในส่วนของภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 และเพศชายจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00

ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18 - 28 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาอายุน้อยอยู่ในช่วง 29 - 39 ปี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และมีอายุน้อยอยู่ในช่วง 40 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ส่วนใหญ่อายุมีสถานภาพสมรสโสดจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 รองลงมาสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน/อื่นๆ จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80

ส่วนใหญ่อายุมีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาอีกระดับการศึกษาสูงสุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีระดับการศึกษาสูงสุดสูงกว่าปริญญาตรี 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80

ส่วนใหญ่อายุมีประสบการณ์ในการทำงาน อยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.80 รองลงมาอยู่ในช่วง 6 - 10 ปี จำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 20.50 อยู่ในช่วง 11 - 15 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 และอยู่ในช่วงมากกว่า 15 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ส่วนใหญ่อายุมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมาอยู่ในช่วง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 อยู่ในช่วงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อยู่ในช่วง 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.20 และอยู่ในช่วงมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.93 3.90 3.81 3.77 ตามลำดับ และบุคลิกภาพแบบหัวนไหว อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 โดยสามารถแบ่งได้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีวินัย เข้างานตรงเวลา รักษากฎระเบียบ ไม่อู้อ้อ หัวหน้าทีมของคุณมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง และหัวหน้าทีมของคุณ ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจนอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 3.98 และ 3.87 ตามลำดับ

บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในทีม หัวหน้าทีมของคุณ คำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบ ไม่ปัดความรับผิดชอบให้พนักงานในทีม และหัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนรักษาคำพูด ไม่พูดโกหก อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.90 และ 3.88 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบประนีประนอมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น หัวหน้าทีมของคุณ มีความตรงไปตรงมา และจริงใจกับพนักงานในทีม และหัวหน้าทีมของคุณ มีจิตใจอ่อนโยน มีความสุภาพเรียบร้อยทั้งคำพูด กิริยา ท่าทาง อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.89 และ 3.85 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบแสดงตัวโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบแสดงตัว ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ ชอบทำกิจกรรม หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น หัวหน้าทีมของคุณ แสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็นผู้นำ และหัวหน้าทีมของคุณ ชอบงานที่ตื่นเต้น ทำทลายความสามารถ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.81 และ 3.72 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ สามารถยอมรับคำนิยมใหม่ๆ ของสังคมได้ หัวหน้าทีมของคุณ มีความคิดริเริ่มในด้านต่างๆ และชอบทำสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ และหัวหน้า

ทีมของคุณ เป็นคนช่างฝัน มีจินตนาการสูง อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.81 และ 3.58 ตามลำดับ

บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไหว ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีความวิตกกังวลอยู่บ่อยครั้ง หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนอารมณ์ร้อน อารมณ์แปรปรวน หัวรุนแรง โกรธง่าย และหัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนที่ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่าย อยู่ในระดับต่ำโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 2.35 และ 1.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีม

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะของหัวหน้าทีมโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะการสื่อสาร ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจัดการองค์การ ทักษะการวางแผน และทักษะการจูงใจ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.91 3.90 3.87 3.86 และ 3.85 ตามลำดับ สามารถแบ่งได้ดังนี้

ทักษะการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสื่อสาร ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งแบบ การพูดคุยตัวต่อตัวและช่องทางอื่นๆเช่นทางโทรศัพท์ E-mail แอปพลิเคชัน ฯลฯ หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และหัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่นๆนอกทีม ได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 3.93 และ 3.92 ตามลำดับ

ทักษะการเจรจาต่อรองโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการเจรจาต่อรอง ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่นๆนอกทีม เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายนอกได้ หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีม และบุคคลอื่นๆนอกทีมให้ทั้งสองฝ่ายสามารถทำงาน ประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ และหัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีมเพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมได้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 3.92 และ 3.88 ตามลำดับ

ทักษะการสอนแนะโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการสอนแนะ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณมีความรู้ และสามารถแนะนำเทคนิคหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้พนักงานในทีมนำไปใช้ในการทำงานได้ หัวหน้าทีมของคุณมีความสามารถในการสอนงานด้วยการสาธิตโดยการลงมือทำงานให้พนักงานในทีมได้เห็น ได้เข้าใจ และได้เรียนรู้เป็นตัวอย่าง และหัวหน้าทีมของคุณเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการทำงาน การใช้ชีวิตซึ่งพนักงานในทีมสามารถนำไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้ อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 3.88 และ 3.88 ตามลำดับ

ทักษะการจัดการองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจัดการองค์การ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณเข้าใจหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี หัวหน้าทีมของคุณสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานในทีมแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม และหัวหน้าทีมของคุณรู้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ของพนักงานในทีมเป็นอย่างดี อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 3.87 และ 3.86 ตามลำดับ

ทักษะการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการวางแผน ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงานได้อย่างชัดเจน หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานของทีมไว้อย่างชัดเจน และหัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดกลยุทธ์หลักของทีมได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 3.83 และ 3.82 ตามลำดับ

ทักษะการจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวหน้าทีมในด้านทักษะการจูงใจ ในข้อ หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณเกิดความรู้สึก สนใจและต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย หัวหน้าทีมของคุณรู้จักลักษณะนิสัย พฤติกรรม และพื้นฐานความต้องการของพนักงานในทีมแต่ละคนเป็นอย่างดี และหัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมากขึ้น อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.85 และ 3.82 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมโดยรวมอยู่ในระดับประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อหัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมาย หลักเกณฑ์ และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด ข้อหัวหน้าทีมของคุณกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่างๆตามความคิดของตนเองเป็นหลัก ข้อหัวหน้าทีมของคุณใช้อำนาจในการออกคำสั่งทำให้เกิดความเครียด และความกดดันในการทำงาน และข้อหัวหน้าทีมของคุณปล่อยให้คุณสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ โดยไม่คอยกำกับควบคุมการทำงานของ คุณ อยู่ในระดับประชาธิปไตยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 2.77 2.75 และ 2.43 ตามลำดับ และในข้อหัวหน้าทีมของคุณวางตัวและพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับพนักงานโดยไม่วางอำนาจกับพนักงาน อยู่ในระดับเสรีนิยม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานบริษัทเอกชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อคุณมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจ อยากทำงานในบริษัทแห่งนี้ ด้วยความเต็มใจ คุณมีความสุขในการทำงาน พอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย การรับฟังความคิดเห็น การประสานงานในการทำงานของหัวหน้าทีม ความเหมาะสมระหว่างความสามารถของหัวหน้าทีมกับตำแหน่งหัวหน้าทีม ความช่วยเหลือ คำแนะนำ เทคนิค หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ที่ได้รับจากหัวหน้าทีม คุณทำงานได้อย่างสบายใจ ไม่รู้สึกอึดอัดในการทำงาน ในอนาคตคุณยินดีที่จะทำงานในบริษัทที่คุณทำงานอยู่ต่อไป ความยุติธรรมของหัวหน้าทีมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงาน ในแต่ละกรณี การกำหนดขอบเขต อำนาจ หน้าที่ เพื่อกระจายงาน มอบหมายงานให้พนักงานในทีมได้อย่างเหมาะสมชัดเจน และความชัดเจนของหัวหน้าทีมในการวางแผน กำหนดเป้าหมาย ขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ รวมถึงวัตถุประสงค์ในการทำงานภายในทีม อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.78 3.77 3.72 3.70 3.70 3.69 3.68 3.64 และ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานกลุ่มช่วงอายุ 18 – 28 ปี และ 29 – 39 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี

และพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวน้าว บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก และบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.476 0.556 0.610 0.574 และ 0.625 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ปานกลาง สูง ปานกลาง และสูง ตามลำดับ และ

บุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า -0.348 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะด้านต่าง ๆ ของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ทักษะของหัวหน้าทีม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.297 0.263 และ 0.121 ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ หมายความว่า ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.452 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

หรือถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปประเด็นเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษา เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ว่าพนักงานบริษัทเอกชนที่มี เพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานบริษัทเอกชนที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.00) มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 18-28 ปี (ร้อยละ 46.00) มีสถานภาพสมรส โสด (ร้อยละ 60.2) มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.50) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วงระหว่างน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 47.80) และมีรายได้อยู่ในช่วงระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท (ร้อยละ 33.80)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Gilmer, 1967: 380-384) ในบางหัวที่กล่าวไว้ว่า อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คูเปอร์ และคณะ (Cooper; et al. 1979: 117-125) ในบางหัวข้อที่กล่าวไว้ว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

โดยสามารถอธิบายความแตกต่างได้ดังนี้

1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก ปัจจุบันสังคมไทยเริ่มให้ความสำคัญกับความเท่าเทียมกันในด้านสิทธิและเสรีภาพมากขึ้น ซึ่งมีผลให้เพศชายและเพศหญิงมี

สิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน มากขึ้นกว่าในอดีต ไม่มีการกีดกันการแต่งตั้งในการเลื่อนตำแหน่งสังเกตได้จาก ในปัจจุบันพนักงานที่มีตำแหน่งสูงสามารถเป็นได้ทั้งเพศชายและเพศหญิง เช่นผู้จัดการธนาคาร หัวหน้าทีมแต่ละแผนกของบริษัทเอกชนเป็นต้น และมีการปฏิบัติต่อพนักงานไม่ว่าเพศชายหรือเพศหญิงเป็นไปอย่างเท่าเทียมกัน มีการแบ่งงานกันได้อย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงได้รับความเสมอภาค การให้เกียรติอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา บุญธรรมรงค์ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด ในบางหัวข้อ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานกลุ่มช่วงอายุ 18 – 28 ปี และ 29 – 39 ปี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมาก อาจมีความจำเป็นในเรื่องเวลาและค่าใช้จ่ายในการดูแลครอบครัว อยากใช้เวลาอยู่กับครอบครัวมากขึ้น และเริ่มมีอาการเหนื่อยล้าจากการทำงาน จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับอาชีพในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละอาชีพมีลักษณะและรูปแบบการทำงานแตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรมน นาราดำรงรัตน์ (2553) ภาวะผู้นำที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลบางกอก 9 อินเตอร์เนชั่นแนล ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านความสุขในการปฏิบัติงาน ความอิสระในการตัดสินใจ ความกระตือรือร้นในการทำงาน โอกาสในการค้นคว้าและเรียนรู้ ความมั่นคงในหน้าที่การงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก แต่ละบริษัทมีนโยบายการรับพนักงานโดยใช้เกณฑ์สถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน และมีการปฏิบัติต่อพนักงานที่มีสถานภาพไม่ว่าจะโสด สมรส อยู่ด้วยกัน หรืออื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และปฏิบัติต่อกันอย่างเหมาะสม จึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา บุญธรรมรงค์ (2551) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน บริษัทซีเมนส์ จำกัด ในบางหัวข้อ โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี

และพนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง อาจจะคิดว่าตนเองควรได้รับสิ่งตอบแทนมากกว่าผู้อื่น และคิดว่าตนเองมีความสามารถมากกว่าหัวหน้า จึงอาจทำให้ไม่พอใจในหน้าที่การงาน และสิ่งตอบแทนที่ตนเองได้รับอยู่ในปัจจุบัน จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 6 - 10 ปี และ 11 - 15 ปี อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก จะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญในหน้าที่การงาน อาจจะรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถเหนือคนอื่น มีอายุงานมากกว่าคนอื่นรวมถึงหัวหน้าของตน เห็นคนอื่นทำงานแล้วไม่ได้ตั้งใจตนเอง และคิดว่าตนเองควรได้รับผลตอบแทนมากกว่าปัจจุบัน เพราะผลตอบแทนที่ได้น้อยกว่าความสามารถของตน จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ อ้อยทิพย์ ลาสิงห์วังษ์ (2554) ได้ศึกษาการเปรียบเทียบบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจต่อหัวหน้างานของพนักงานในระดับต่ำมาก

1.6 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านรายได้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีกลุ่มรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่า พนักงานที่มีกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท 20,001 - 30,000 บาท และ 30,001 - 40,000 บาท

อาจเนื่องมาจากรายได้ที่มากขึ้น มาพร้อมกับภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่มากขึ้น ทำให้รู้สึกกดดัน รู้สึกเครียดในการทำงาน ทำให้ทำงานอย่างไม่มีความสุข จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิชัย ไชสงค์ (2557) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าด้านรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือน 30,001-45,000 บาท มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 30,000 บาทลงมา เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า รู้สึกว่าตัวเองมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีรายได้ต่ำกว่า และมีความกดดันความเครียดในการทำงานมากกว่า จึงทำให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่าเพราะคิดว่า ได้ผลตอบแทนไม่ได้แตกต่างกับบุคคลอื่นมากนัก และผลตอบแทนที่ได้นั้นน้อยกว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่

2. จากการศึกษา บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมประกอบด้วย บุคลิกภาพแบบหัวนั้ไขว่ บุคลิกภาพแบบแสดงตัวบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

บุคลิกภาพด้านที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดคือ บุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม รองลงมาคือ บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 0.610 0.574 0.556 และ 0.476 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง สูง ปานกลาง ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ และบุคลิกภาพแบบหัวนั้ไขว่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่า -0.348 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ ซึ่งในด้าน

บุคลิกภาพแบบจริยธรรม เป็นด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมากที่สุด โดยบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมที่ดีจะต้องเป็นคนรักษาคำพูด ไม่พูดโกหก คำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบ ไม่ปิดความรับผิดชอบให้พนักงานในทีม และคอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในทีม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม โดยบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมที่ดีในด้านนี้จะต้องเป็นคนที่ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีความตรงไปตรงมา จริงใจกับพนักงานในทีม มีจิตใจอ่อนโยน และมีความสุภาพเรียบร้อยทั้งคำพูด กิริยา ท่าทาง ที่แสดงออกต่อบุคคลอื่นๆ

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก โดยบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมที่ดีในด้านนี้จะต้องเป็นคนทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยมีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง มีวินัย เข้างานตรงเวลา รักษากฎระเบียบ และไม่อู้งาน

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ โดยบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมที่ดีในด้านนี้จะต้องเป็นคนที่มีความจินตนาการสูง สามารถยอมรับค่านิยมใหม่ๆ ของสังคมได้ มีความคิดริเริ่มในด้านต่างๆ และชอบทำสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว โดยบุคลิกภาพของหัวหน้าทีมที่ดีในด้านนี้จะต้องเป็นคนแสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็นผู้นำ ชอบทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกับผู้อื่น และชอบงานที่ตื่นเต้นท้าทายความสามารถ

อาจเนื่องมาจาก ในปัจจุบันมีข่าวเกี่ยวกับการทุจริต การโกงกิน และมีเหตุการณ์การประท้วงจากลูกจ้างอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดจากเอาเปรียบลูกจ้าง เอาเปรียบพนักงาน การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ไม่คำนึงถึงส่วนรวม การขาดความรับผิดชอบ และอื่นๆ อีกมากมาย โดยเฉพาะถ้าปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นจากตัวของหัวหน้าทีมจะยิ่งทำให้พนักงานในทีมรู้สึกอึดอัด หดหู่ หมดศรัทธา ไม่อยากทำงานร่วมกัน และไม่เป็นที่ยอมรับของพนักงานในทีม ทำให้มีปัญหาในการทำงานตามมามากมาย และเกิดผลเสียแก่บริษัทหรือองค์กร เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวหัวหน้าทีมมีความสำคัญมาก เพราะหากพนักงานในทีมมีความคิดที่ดี มีผลงานที่ดีก็肯定不会เกิดประโยชน์อะไร ถ้าสิ่งเหล่านี้ถูกปิดกั้น ถูกมองข้ามจากหัวหน้าทีมที่ไม่ดี ทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยปัญหาเหล่านี้ส่วนใหญ่มาจากบุคลิกภาพส่วนตัวของหัวหน้าแต่ละคน ไม่ว่าจะเป็นความคิด ทัศนคติ นิสัยส่วนตัว โดยการที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น หัวหน้าทีมจะต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ในด้านบุคลิกภาพแบบจริยธรรม แบบประนีประนอม แบบมีจิตสำนึก แบบเปิดรับประสบการณ์ และแบบแสดงตัว เพราะบุคลิกภาพดังกล่าวเป็นบุคลิกภาพในด้านบวก แต่ถ้าหากหัวหน้าทีมมี

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง เพราะบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวเป็นบุคลิกภาพในด้านลบ เช่นหัวหน้าทีมเป็นคนที่อารมณ์ร้อน อารมณ์แปรปรวน หัวรุนแรง โกรธง่าย ท้อแท้ต่ออุปสรรคได้ง่ายและเป็นคนวิตกกังวลอยู่บ่อยครั้ง จะทำให้พนักงานรู้สึกไม่อยากทำงาน ทำให้พนักงานรู้สึกเครียด รู้สึกกดดัน ไม่มีความสุขในการทำงาน ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานลดลงเรื่อยๆ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร (2545) ที่ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานโดยศึกษากับพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยพบว่า

บุคลิกภาพแบบห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จัฒจ์ เฮลลา และเมาต์ (Judge, Hella; & Mount. 2002: 530) ที่ได้รวบรวมงานวิจัย (Meta-Analysis) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความพึงพอใจในงาน โดยพบว่าบุคลิกภาพแบบห้วนไห้มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบประนีประนอม และแบบมีจิตสำนึกก็มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

3. จากการ ทักษะด้านต่าง ๆของหัวหน้าทีมประกอบด้วย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการวางแผน ทักษะการจัดองค์การ ทักษะการสอนแนะ ทักษะการจูงใจ และทักษะการเจรจาต่อรอง มีความสัมพันธ์โดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ทักษะของหัวหน้าทีม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.625 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง โดยตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ได้แก่

ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ ซึ่งตัวแปรทั้งที่กล่าวมามีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทิศทางเดียวกันและมีระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ทำให้เห็นว่า การที่หัวหน้าทีมสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีม และเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่น ๆนอกทีมเพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและให้ทุกฝ่ายสามารถทำงานประสานกันได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความเต็มใจ การที่หัวหน้าทีมรู้จักลักษณะนิสัย พฤติกรรม พื้นฐานความต้องการของพนักงานในทีมแต่ละคนเป็นอย่างดี สามารถทำให้พนักงานมีความรู้สึกสนใจในการทำงานมากขึ้น รวมถึงการที่หัวหน้าทีมมีความรู้ สามารถแนะนำเทคนิคหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้พนักงานในทีมเพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้ สามารถสอนงานด้วยการสาธิตการทำงานให้พนักงานในทีมได้เข้าใจได้เรียนรู้เป็นตัวอย่าง และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ล้วนเป็นปัจจัยที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

อาจเนื่องมาจาก ทักษะในด้านที่กล่าวมาล้วนแต่ส่งผลประโยชน์ต่อตัวพนักงานโดยตรง เช่น ทักษะด้านการเจรจาต่อรอง ทำให้พนักงานได้งานที่ยุติธรรม ตามความเป็นจริง เหมาะสมกับหน้าที่และสถานการณ์ ส่วนในด้านทักษะการจูงใจ ทำให้พนักงานได้รับกำลังใจ หรือสิ่งจูงใจ ที่ทำให้

มีความตั้งใจ สนใจในการทำงานเพิ่มขึ้น และในด้านทักษะด้านการสอนแนะ ทำให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจที่ดี เกี่ยวกับการทำงาน

4. จากการศึกษา ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน

ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.452 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง โดยหัวหน้าทีมส่วนใหญ่มีลักษณะภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย กล่าวคือ ถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ ในด้านการใช้อำนาจออกคำสั่ง กำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่างๆตามความคิดของตนเองเป็นหลัก กำหนดเป้าหมายหลักเกณฑ์ และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด คอยกำกับควบคุมการทำงานไม่ปล่อยให้พนักงานสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ วางอำนาจกับพนักงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนรู้สึกเครียด และมีความกดดันในการทำงาน ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

แต่ถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม ในด้านการวางตัวและพูดคุยอย่างเป็นกันเอง โดยไม่วางอำนาจกับพนักงาน ปล่อยให้คุณสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ โดยไม่คอยกำกับควบคุมการทำงานของคุณจนมากเกินไป สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลาย ไม่รู้สึกเครียดและไม่รู้สึกกดดันในการทำงาน ทำให้มีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

อาจเนื่องมาจาก พนักงานทุกคนรู้สึกภูมิใจ และยินดีที่ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ได้ทำงานกันอย่างมีอิสระ โดยไม่ชอบให้มีคนมาคอยกำกับดูแลตลอดเวลา ไม่ชอบให้มีคนมาวางอำนาจ หรือคอยออกคำสั่งมากเกินไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. **ด้านลักษณะส่วนบุคคล** พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า จะมีความพึง

พอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่า และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าเช่นกัน

ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุมาก โดยการจัดหาสวัสดิการหรืองานที่เหมาะสมกับอายุ และความสามารถให้กับพนักงานที่มีอายุมาก เพื่อให้ได้งานที่เหมาะสมไม่หนักจนเกินไป รวมถึงจัดสถานที่ทำงานให้มีมุมผ่อนคลาย หรือมีบรรยากาศที่ดีเพิ่มขึ้น และ

ให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมาก โดยการปรับตำแหน่งหรือเพิ่มเงินเดือน ให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน และหากมีการรับสมัครพนักงานใหม่เข้ามาทำงานรวมถึงการเลื่อนตำแหน่งให้พนักงานเดิมขึ้นมาเป็นหัวหน้า หรือเข้ามาดำรงตำแหน่งที่สูงกว่า ควรคัดเลือกพนักงานอย่างเคร่งครัด โดยเลือกพนักงานที่มีการทำงานที่ดี และมีความสามารถในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับคนในทีมได้ มีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะที่ดี มีภาวะผู้นำที่ดี โดยให้พนักงานในทีมมีสิทธิเป็นผู้ประเมินด้วย จะทำให้บุคคลที่เข้ามารับตำแหน่งสามารถเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคนในทีม หากรับบุคคลที่ไม่เหมาะสม ไม่มีความสามารถมาดำรงตำแหน่งหัวหน้า อาจทำให้พนักงานเดิมที่มีประสบการณ์ในการทำงานเกิดการเปรียบเทียบความสามารถกับสิ่งตอบแทน และทำให้พนักงานในทีมที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า รวมถึงพนักงานในทีมคนอื่นๆ เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้

ส่วนในด้านระดับการศึกษา และรายได้ ควรมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ รวมถึงผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถ ผลงาน และผลการประเมิน โดยอธิบายเหตุผลต่างๆ เกี่ยวกับรายละเอียดการมอบหมายอำนาจว่าทำไมบุคคลคนนั้นถึงได้เลื่อนตำแหน่ง ทำไมถึงได้ดำรงตำแหน่งนี้ ทำไมถึงได้รับผลตอบแทนแบบนี้ อธิบายเหตุผลเหล่านี้ให้ทุกคนในทีมทราบเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เพื่อให้บุคคลที่เข้ามารับตำแหน่งสามารถเป็นที่ยอมรับของพนักงานทุกคนในทีม และใช้เป็นแบบอย่างในการพัฒนาฝีมือตนเอง

2. ด้านบุคลิกภาพของหัวหน้าทีม บุคลิกภาพของหัวหน้าทีมในด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว และบุคลิกภาพแบบหัวนโหด ดังนั้นควรมีการจัดอบรมหัวหน้าทีมทุกคน ทุกแผนก รวมถึงพนักงานทุกคนให้เห็นความสำคัญเกี่ยวกับบุคลิกภาพในด้านต่างๆ ที่กล่าวมา

บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากส่วนใหญ่มาจากลักษณะนิสัยส่วนตัวของแต่ละบุคคล หากต้องการกระตุ้นให้หัวหน้าทีมมีบุคลิกภาพที่ดี ทางบริษัท หรือองค์กรควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาบุคลิกภาพในด้านที่ดีทุกด้านของหัวหน้าทีม โดยเน้นให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม และบุคลิกภาพแบบประนีประนอม เนื่องจากทั้งสองบุคลิกภาพนี้มีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนอยู่ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน และควรหลีกเลี่ยงหรือหาแนวทางป้องกันหัวหน้าทีมที่มีบุคลิกภาพแบบหัวนโหด

เนื่องจากบุคลิกภาพแบบหัวน้าวมีระดับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนอยู่ในระดับต่ำในทิศทางตรงข้าม

โดยในการพัฒนาบุคลิกภาพทางด้านจริยธรรม ควรมีการคัดเลือกบุคลากรก่อนเข้ามาดำรงตำแหน่งอย่างเคร่งครัด เพราะตำแหน่งหัวหน้าเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญกับบริษัทและควรจะเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานในทีมอย่างเสมอต้นเสมอปลาย และเพื่อให้สะดวกในการพัฒนาบุคลิกภาพต่อไปในอนาคต นอกจากนี้ควรมีการจัดอบรมหัวหน้าทีมเกี่ยวกับหลักจริยธรรมที่ดีในการทำงาน ในการบริหารทีม เพื่อให้หัวหน้าทีมแต่ละคนเข้าใจตรงกัน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติตนได้

ในการพัฒนาบุคลิกภาพแบบประนีประนอม ควรเปิดโอกาสให้หัวหน้าทีมและพนักงานในทีมได้พูดคุยกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เกี่ยวกับความต้องการในการทำงาน การใช้คำพูด วาจา และกิริยาท่าทางต่อกัน รวมถึงปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการทำงาน ลองปรับวิธีการทำงานให้สามารถทำงานร่วมกันได้ เพราะบางครั้งการที่พนักงานในทีมไม่มีโอกาสได้พูดอาจจะเป็นเพราะความเกรงใจในตำแหน่ง หรือความเหมาะสมในเรื่องต่างๆ สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้หัวหน้าทีมไม่รู้ตัวเองว่าในบางครั้งตนเองอาจจะแสดงออกกับพนักงาน ด้วยคำพูด วาจา กิริยา ท่าทางที่ไม่เหมาะสม รวมถึงไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ไม่มีความจริงใจ แต่ถ้าหากทางองค์กรมีนโยบายให้พนักงานมีสิทธิพูดคุยกับหัวหน้าทีมอย่างจริงจัง อาจจะทำให้หัวหน้าทีมรับรู้บุคลิกภาพของตนเอง เริ่มมีความเกรงใจ และมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นได้

ส่วนแนวทางในการหลีกเลี่ยง หรือการป้องกันหัวหน้าทีมที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว ควรมีการอบรมหลักสูตรต่างๆให้หัวหน้าทีม และเมื่อมีการประชุมในแต่ละครั้งควรมีการกำหนดเกณฑ์ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการประเมินหัวหน้าทีม โดยมีการปิดบังชื่อพนักงานไว้ เนื่องจากวิธีนี้จะทำให้รู้จักลักษณะนิสัย บุคลิกภาพและความสามารถในการทำงานของหัวหน้าทีม แต่ละบุคคลได้อย่างแท้จริง โดยหากมีหัวหน้าทีมคนใดคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ อาจถูกเรียกมาสอบถามหรือตำหนิ และหากถูกเรียกมาหลายครั้งอาจจะมีการจัดอบรมพิเศษ พิจารณาย้ายตำแหน่งหรือบดทลงโทษอื่นๆ และหากหัวหน้าทีมคนใดมีคะแนนการประเมินไปในทิศทางที่ดีติดต่อกัน ทางองค์กรอาจจะมีการให้รางวัลพิเศษเป็นการตอบแทน

3. ด้านทักษะของหัวหน้าทีม ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความสัมพันธ์คือ ทักษะการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะ ดังนั้นทางบริษัท หรือองค์กรควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านการเจรจาต่อรอง ทักษะการจูงใจ และทักษะการสอนแนะของหัวหน้าทีม

โดยในด้านทักษะการเจรจาต่อรอง หัวหน้าทีมที่ดีควรจะเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่นๆได้ดีทั้งในทีมและนอกทีม ควรมีการพูดคุยเกี่ยวกับข้อมูลปัญหาและความต้องการของทุกฝ่ายก่อน เพื่อให้สามารถระบุขั้นตอน รายละเอียดในการทำงาน ให้ออกมาในรูปแบบที่ดีที่สุดและยุติธรรมสำหรับทุกฝ่ายได้ โดยพนักงานในทีมก็จะได้ทำงานอย่างสะดวก ตามความเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และขีดความสามารถของแต่ละคน โดยมีความเข้าใจตรงกัน เพื่อลดปัญหาในการทำงานล่าช้า

และการทำงานซ้ำซ้อน โดยมีนโยบายให้หัวหน้าทีมออกตลาด หรือเข้าไปศึกษาการทำงานของพนักงานในทีมให้เข้าใจถึงขั้นตอน และปัญหาต่างๆด้วยตนเอง เพื่อที่จะนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้ประกอบในการเจรจาต่อรองได้

ด้านทักษะการจูงใจ พนักงานทุกคนล้วนมีพฤติกรรม ลักษณะนิสัย การเป็นอยู่ และความต้องการที่แตกต่างกันไป หัวหน้าทีมที่ดีควรเข้าใจ ศึกษาลักษณะนิสัย พฤติกรรมของพนักงานแต่ละคน และมีวิธีการหรืองบประมาณ ที่สามารถใช้จูงใจพนักงานให้สามารถหันมาสนใจทำงานมากขึ้น เช่นการให้วันหยุดเพิ่ม การให้โบนัส การให้ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการต่างๆเพิ่มขึ้น

ด้านทักษะการสอนแนะ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พนักงานเข้าใจวิธีการทำงานมากขึ้น โดยทักษะการสอนแนะที่ดี หัวหน้าทีมต้องมีความรู้ในงานนั้นอย่างแท้จริง และต้องสามารถถ่ายทอดความรู้ แสดงตัวอย่างสาธิตการทำงานให้พนักงานได้อย่างเหมาะสม และหัวหน้าทีมต้องสามารถช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหาต่างๆให้พนักงานได้อย่างถูกต้องวิธี และรวดเร็ว โดยต้องดูลักษณะนิสัย พนักงานแต่ละคน และควรมีการวางตัวกับพนักงาน ทั้งเพศชาย และเพศหญิง รวมถึงพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ให้ได้อย่างเหมาะสม

4. ด้านภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นต่อภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม ที่แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าทีมส่วนใหญ่มีภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และในการทดสอบหาความสัมพันธ์ยังแสดงให้เห็นว่า ถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานลดลง

หรือถ้าหัวหน้าทีมมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม จะทำให้พนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

ดังนั้นในการรับสมัครบุคคล หรือเลื่อนตำแหน่งบุคคลเพื่อให้ขึ้นมาดำรงตำแหน่งหัวหน้าทีมจึง ควรหลีกเลี่ยงหัวหน้าทีมที่มีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเผด็จการ และควรส่งเสริมให้หัวหน้าทีมมุ่งบริหารงานโดยมีภาวะผู้นำที่มีแนวโน้มไปทางด้านภาวะผู้นำแบบเสรีนิยม โดยมีการจัดอบรมสนับสนุนให้หัวหน้าทีมเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ได้แสดงความสามารถได้อย่างอิสระ โดยที่หัวหน้าทีมไม่ไปคอยกำกับดูแล ไม่ก้าวร้าวหนัการที่การทำงาน of พนักงานอย่างเคร่งครัดจนเกินไป ไม่วางอำนาจกับพนักงาน ไม่ตัดสินใจตามใจตนเอง เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเป็นผลดีต่อบริษัท

5. ด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในงานวิจัยนี้ เป็นความคิดเห็นที่ได้มาจากพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 400 คน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนคือ ปัจจัยทางด้านหัวหน้า เนื่องจากหากหัวหน้าทีมที่มีการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ จะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและอาจจะเป็นสาเหตุอันดับหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงาน ไม่อยากทำงานต่อ และลาออกในภายหลัง (Glimmer. 1971: 279-283) ซึ่งในเชิงพฤติกรรม หากวัดเป็นประสิทธิภาพในการทำงาน การที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นจะทำให้พนักงาน

เกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีวินัย ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง มีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กร มีความคิดริเริ่ม มีความเชื่อมั่นในองค์กร สามารถบรรลุเป้าหมายองค์กร และสามารถฟันฝ่าอุปสรรคได้ในยามคับขัน (Davis; & Newstrom. 1985: 122) แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงาน จะนำไปสู่การเพิ่มความสนใจในงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น และความไม่พึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่การลดความสนใจในงาน และทำให้เกิดความท้อถอยในการทำงาน กล่าวไว้โดย จอห์น สัมประสงค์ (2518: 109) ดังนั้นหากทางองค์กรมีความประสงค์ต้องการให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสามารถพัฒนาองค์กรเพื่อให้เติบโตต่อไปได้ในอนาคต ทางองค์กรควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในหัวข้อเดียวกันโดยเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็น หน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น
2. ควรเพิ่มช่องทางการเก็บข้อมูลในงานวิจัย โดยการเก็บข้อมูลแบบเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ได้มีความหลากหลาย และชัดเจนมากขึ้น
3. ควรศึกษาตัวแปรทางด้านบุคลิกภาพ และทักษะในแบบอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำออกมา ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ และตัวแปรไหนสามารถแสดงผลได้ดีกว่า
4. ควรศึกษาตัวแปรทางด้านภาวะผู้นำโดยให้สามารถแบ่งแยกลักษณะภาวะผู้นำในแต่ละแบบได้อย่างชัดเจน หรือศึกษาภาวะผู้นำเพิ่มเติมในลักษณะอื่นๆ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ ณ น่าน. (2557). อิทธิพลของคุณลักษณะบุคลิกภาพ และความพึงพอใจที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของผู้เข้าสู่ตลาดบัณฑิตใหม่. วารสารวิทยาการจัดการ. 31(1).
- กฤติกา หล่อวัฒนวงศ์. (2547). การศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพตามแนวคิดห้าองค์ประกอบ เชนห์ อารมณ์ตามแนวคิดโกลแมน และความพึงพอใจในลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขายของ โรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชบัญชา. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร. (2545). ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และอัตราการขาดงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของ พนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การประกอบการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความพึงพอใจในงาน: กรณีศึกษาธุรกิจโรงเรีอยไม้สัก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ พนมไส. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ในบริษัทธุรกิจร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ภัสสร ขำสินธุ์; และ อรุณ มั่งมี. (2553). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด* กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (วิทยาการจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- มธุมนต์ แดเทอร์เรนซ์. (2554). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารกับความผูกพันองค์กรของพนักงานในองค์กรพัฒนาธรรม ABC*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (พาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รุ่งนภา บุญธรรมรงค์. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ซีเมนต์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลวรรณ บุญวิเชียต. (2556). *การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประสมการตลาดบริการของร้าน ริว ซาบู ซาบู สาขาสยามสแควร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒิชัย ใจสงค์. (2557). *ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในกรุงเทพมหานคร*. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 22(38).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการองค์การ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ศุภกิตต์ กิจประพสิทธิ์กุล. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แบงคอก ริชเธอร์ส เซ็นเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ถ่ายเอกสาร.
- อ้อยทิพย์ ลาลิงหวั่งษ์. (2554). *การเปรียบเทียบบุคลิกภาพ ภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิงที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไอทีแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Baron, R.A; & Greenberg, J. (1990). *Behavior in Organization* (3rd ed.). Boston: Allyn&Bacon.

Costa, P.T. Jr; & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five- Factor Inventory: Professional Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources, Inc.

- Cooper, M.R; et al. (1979, January f February). *Changing Employee Value: Deeping Discontent*, *Howard Business Review*.
- Davis, K; & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior*. New York: McGraw – Hill Book Company.
- Gilmer, Von Haller B; et al. (1971). *Industrial psychology*. New York: McGraw-Hill Book, Co.
- Greenberg, J; & Baron, R. A. (2000). *Behavior in organization* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Herzberg, Frederick, Bernarol; & Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control* (9th ed.) New Jersey: Prentice Hall.
- Su-Chao, C; & Ming-Shing, L. (2006). *Relationships among personality traits, job characteristics, job satisfaction and organizational commitment - An empirical study in Taiwan*. The Business Review, Cambridge.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง: แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับบุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง (หัวหน้าทีม หมายถึง หัวหน้าที่บังคับบัญชา มอบหมายงาน ให้กับเราโดยตรง)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าหัวข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 18 – 28 ปี

☐ 2. 29 – 39 ปี

☐ 3. 40 – 50 ปี

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ 3. อื่นๆ

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน (ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน)

☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

☐ 2. 6-10 ปี

☐ 3. 11-15 ปี

☐ 4. 16-20 ปี

☐ 5. มากกว่า 20 ปี

6. รายได้

☐ 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

☐ 2. 10,001 - 20,000 บาท

☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท

☐ 4. 30,001 – 40,000 บาท

☐ 5. 40,001 – 50,000 บาท

☐ 6. มากกว่า 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

(หัวหน้าทีม หมายถึง หัวหน้าที่บังคับบัญชา มอบหมายงาน ให้กับเราโดยตรง)

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีม				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนอารมณ์ร้อน อารมณ์แปรปรวน หัวรุนแรง โกรธง่าย					
2. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนที่ห่อหุ้มต่ออุปสรรคได้ง่าย					
3. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีความวิตกกังวลอยู่บ่อยครั้ง					
4. หัวหน้าทีมของคุณ แสดงออกตรงไปตรงมา มีความเป็นผู้นำ					
5. หัวหน้าทีมของคุณ ชอบทำกิจกรรม หรือทำงานร่วมกับผู้อื่น					
6. หัวหน้าทีมของคุณ ชอบงานที่ตื่นเต้น ทำความยากความสามารถ					
7. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนช่างฝัน มีจินตนาการสูง					
8. หัวหน้าทีมของคุณ สามารถยอมรับคำนิยามใหม่ๆของสังคมได้					
9. หัวหน้าทีมของคุณ มีความคิดริเริ่มในด้านต่างๆ และชอบทำสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ					
10. หัวหน้าทีมของคุณ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
11. หัวหน้าทีมของคุณ มีความตรงไปตรงมา และจริงจังกับพนักงานในทีม					
12. หัวหน้าทีมของคุณ มีจิตใจอ่อนโยน มีความสุภาพเรียบร้อยทั้งคำพูด กิริยา ท่าทาง					

บุคลิกภาพของหัวหน้าทีม บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีม				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. หัวหน้าทีมของคุณ ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน					
14. หัวหน้าทีมของคุณ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ทำงานได้เหมาะสมกับตำแหน่ง					
15. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนมีวินัย เข้างานตรงเวลา รักษากฎระเบียบ ไม่อู้งาน					
16. หัวหน้าทีมของคุณ เป็นคนรักษาคำพูด ไม่พูดโกหก					
17. หัวหน้าทีมของคุณ คำนึงถึงส่วนรวมเป็นหลัก ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เอาเปรียบ ไม่ปิดความรับผิดชอบให้พนักงานในทีม					
18. หัวหน้าทีมของคุณ คอยช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานในทีม					

ส่วนที่ 3 ทักษะของหัวหน้าทีม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

(หัวหน้าทีม หมายถึง หัวหน้าที่บังคับบัญชา มอบหมายงาน ให้กับเราโดยตรง)

ทักษะของหัวหน้าทีม บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีม				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน					
2. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ นอกทีม ได้อย่างชัดเจน ทันเวลาและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน					
3. หัวหน้าทีมของคุณสามารถสื่อสารกับพนักงานในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งแบบ การพูดคุยตัวต่อตัวและกับช่องทางอื่นๆเช่นทางโทรศัพท์ E-mail แอปพลิเคชัน ฯลฯ					
4. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมายของงานแต่ละงาน ได้อย่างชัดเจน					
5. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดกลยุทธ์หลักของทีมได้อย่างชัดเจน					
6. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการทำงานของทีมไว้อย่างชัดเจน					
7. หัวหน้าทีมของคุณเข้าใจหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละคนเป็นอย่างดี					
8. หัวหน้าทีมของคุณรู้ข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงาน ของพนักงานในทีมเป็นอย่างดี					
9. หัวหน้าทีมของคุณสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้กับพนักงานในทีมแต่ละคนได้อย่างเหมาะสม					

ทักษะของหัวหน้าทีม บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีม				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. หัวหน้าทีมของคุณมีความรู้ และสามารถแนะนำเทคนิคหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้พนักงานนำไปใช้ในการทำงานได้					
11. หัวหน้าทีมของคุณมีความสามารถในการสอนงานด้วยการสาธิตโดยการลงมือทำงานให้พนักงานในทีมได้เห็น ได้เข้าใจ และได้เรียนรู้เป็นตัวอย่าง					
12. หัวหน้าทีมของคุณเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการทำงานการใช้ชีวิตซึ่งพนักงานในทีมสามารถนำไปเป็นแบบอย่างที่ดีได้					
13. หัวหน้าทีมของคุณรู้จักลักษณะนิสัย พฤติกรรม และพื้นฐานความต้องการของพนักงานในทีมแต่ละคนเป็นอย่างดี					
14. หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณเกิดความรู้สึก สนใจ และต้องการที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
15. หัวหน้าทีมของคุณสามารถทำให้คุณมีความสุขในการทำงานมากขึ้น					
16. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีมเพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมได้					
17. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับบุคคลอื่น ๆ นอกทีม เพื่อแก้ไขปัญหาขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายนอกได้					
18. หัวหน้าทีมของคุณสามารถเจรจาต่อรองกับพนักงานในทีมและบุคคลอื่น ๆ นอกทีมให้ทั้งสองฝ่ายสามารถทำงานประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความเต็มใจ					

ส่วนที่ 4 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

(หัวหน้าทีม หมายถึง หัวหน้าที่บังคับบัญชา มอบหมายงาน ให้กับเราโดยตรง)

ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีม บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ระดับความคิดเห็นต่อหัวหน้าทีม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. หัวหน้าทีมของคุณใช้อำนาจในการออกคำสั่ง ทำให้เกิดความเครียด และความกดดันในการทำงาน					
2. หัวหน้าทีมของคุณกำหนดนโยบาย ตัดสินใจในสิ่งต่างๆ ตามความคิดของตนเองเป็นหลัก					
3. หัวหน้าทีมของคุณมีการกำหนดเป้าหมาย หลักเกณฑ์ และกฎระเบียบในการทำงานอย่างเข้มงวด					
4. หัวหน้าทีมของคุณปล่อยให้คุณสามารถทำงานได้ด้วยตัวเองอย่างมีอิสระ โดยไม่ค่อยกำกับควบคุมการทำงานของ คุณ					
5. หัวหน้าทีมของคุณวางตัวและพูดคุยอย่างเป็นกันเองกับพนักงาน โดยไม่วางอำนาจกับพนักงาน					

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

(หัวหน้าทีม หมายถึง หัวหน้าที่บังคับบัญชา มอบหมายงาน ให้กับเราโดยตรง)

ความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	ปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความเหมาะสมระหว่างความสามารถของหัวหน้าทีมกับตำแหน่งหัวหน้าทีม					
2. ความชัดเจนของหัวหน้าทีมในการวางแผน กำหนดเป้าหมายขั้นตอนรายละเอียดต่างๆ และวัตถุประสงค์ในการทำงานภายในทีม					
3. การกำหนดขอบเขต อำนาจหน้าที่ เพื่อกระจายงาน มอบหมายงานให้พนักงานในทีมได้อย่างเหมาะสมและชัดเจน					
4. ความยุติธรรมของหัวหน้าทีมในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงาน ในแต่ละกรณี					
5. ความช่วยเหลือ คำแนะนำ เทคนิค หรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับจากหัวหน้าทีม					
6. การรับฟังความคิดเห็น และการประสานงานในการทำงานของหัวหน้าทีม					
7. คุณทำงานได้อย่างสบายใจ ไม่รู้สึกอึดอัดในการทำงาน					
8. ในอนาคตคุณยินดีที่จะทำงานในบริษัทที่คุณทำงานอยู่ต่อไป					
9. คุณมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น ตั้งใจ และอยากทำงานในบริษัทแห่งนี้ ด้วยความเต็มใจ					
10. คุณมีความสุขในการทำงาน และพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย					



ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.กัลยภักดิ์ กীরดีอังกูร | ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |



ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบภาพเครื่องมือวิจัย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริหารและธุรการ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ ๖5๖๗

วันที่ 4 พฤษภาคม 2559

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายเอกศิษฐ์ เจริญธัญญ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “บุคลิกภาพ ทักษะและภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน และ อาจารย์ ดร.กัลยกิจดี กิรติอังกูร เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว และสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 085 915 7196

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายเอกศิษฐ์ เจริญธัญญ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรินทร์ ชัยวิสุทธางกูร)

คณบดีคณะวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัตย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายเอกศิษฐ์ เจริญธัญบุรณ์
วันเดือนปีเกิด	19 มีนาคม 2535
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 535 ซอยตากสิน18 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน เขตธนบุรี แขวงบุคคโล จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10600

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2557	วิทยาศาสตร สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (วท.บ.) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2559	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.ม.) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

