



ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่



โดย

จันทร์วัลย์ เสนคราม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

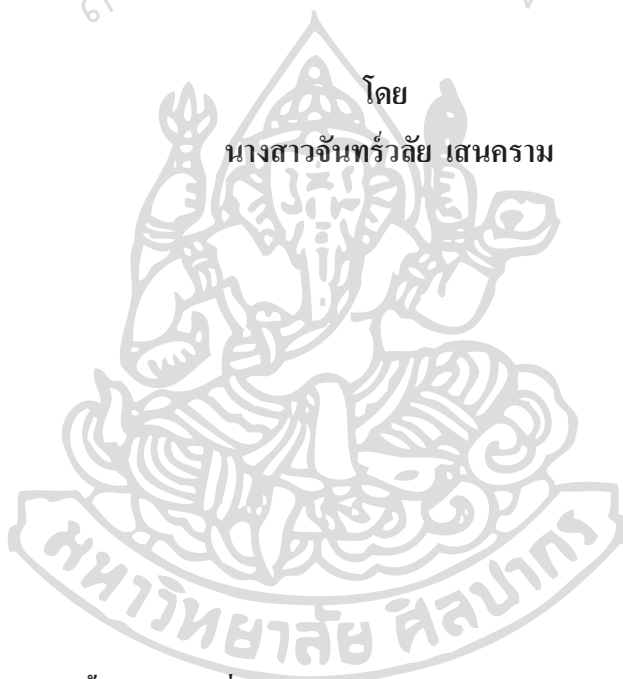
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท
ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

สำนักหอสมุดกลาง



โดย
นางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

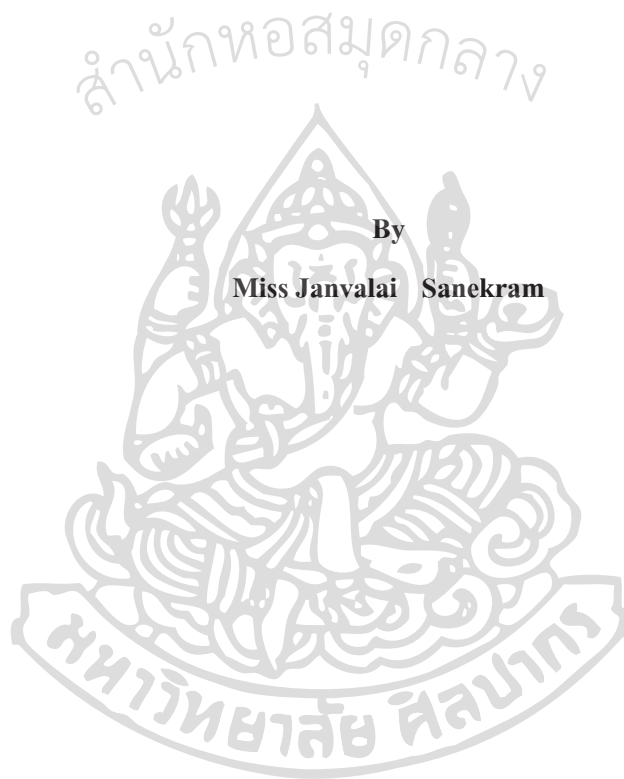
สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RELATIONSHIP BETWEEN LEADERSHIP AWARENESS AND ORGANIZATIONAL
COMMITMENT AMONG CHIEF OFFICERS IN HEAD OFFICE OF THE THAI POSTAL
SERVICE**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

Master of Business Administration Program in ENTREPRENEURSHIP

Program of (entrepreneurship)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2011

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ความสัมพันธ์
ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย
ในสำนักงานใหญ่ ” เสนอโดย นางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)

...../...../.....

53602384 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : การรับรู้ภาวะผู้นำ, ความผูกพันต่อองค์กร

จันทร์วัลย์ เสนคราม: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่, อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 99 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ 2) ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จำนวน 6 สาขา และ 3 สำนัก ได้แก่ สาขางานเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขางานตลาดและพัฒนารูทกิจ สาขางานบุคคล สาขางานอำนวยความสะดวกและบริหารทรัพย์สิน สาขางานการเงินและบัญชี สาขางานระบบปฏิบัติการ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักกลยุทธ์ และสำนักตรวจสอบภายใน รวมทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product - moment correlation coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ ด้านลักษณะทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านบุคลิกภาพ ด้านภูมิหลังทางสังคม และด้านลักษณะทางกาย ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ทุกคู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันทุกคู่ การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

53602384 MAJOR: ENTREPRENEURSHIPS

KEY WORDS: LEADERSHIP AWARENESS, ORGANIZATIONAL COMMITMENT

JANVALAI SANEKRAM: RELATIONSHIP BETWEEN LEADERSHIP AWARENESS AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG CHIEF OFFICERS IN HEAD OFFICE OF THE THAI POSTAL SERVICE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 99 pp.

The purpose of this research project is to analyze the 1) leadership awareness among the chief officers of the Thai Postal Service's head office 2) the organizational commitment of employees in the head office 3) relationship between leadership awareness of chief officers and the organizational commitment among employees in head office of the Thai Postal Service. The participants used in this project consisted of members of staff from 6 different offices and 3 different units. The 6 offices were: the office of information Technology, the office of marketing and business Development, the office of personnel, the director's office of the property management, the office of finance and accounting, and the office of operating system. The units involved in this study were that the President's Office, the strategy unit and the unit for internal investigations. In total 400 questionnaires were used in this study. The statistical models used in this study were the frequency (f) percentage and the standard deviation (SD) model. The data analysis of the correlation coefficient of Pearson (Pearson's product - moment correlation coefficient) was analyzed by using an instant program.

The results showed that

1. Overall the level of leadership awareness among the chief officers of the Thai Postal Service's head office was found to be high. The level of awareness differed across the following areas from high to low. In descending order these areas were intellectual ability, technical skills, social aspects, personality, social background, and physical characteristics.

2. Overall the opinion level among employees in relationship to their work place was found to be high. Within the following three areas it ranged from high to low. In descending order these areas were strong intention to maintain organizational unity, strong confidence in accepting the aims and values of the organization, and the willingness to devote considerable effort to the advancement of the organization.

3. The relationship between leadership awareness of chief officers and the organizational commitment among employees in head office of the Thai Postal Service showed the following statistical implications. The level of relationship related to the level of statistical significance 0.01, with a positive correlation or a correlation conforming to all partners. The leadership awareness of chief officers and the organizational commitment of employees in the head office of the Thai Postal Service are statistically significant at the 0.05 level, with a positive correlation or similar correlation or a correlation conforming to all partners.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature.....

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงและการช่วยเหลือจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นและได้กรุณาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ความเข้าใจในการศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้ทรงคุณวุฒิ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจและแก้ไข เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ที่อนุญาตให้ดำเนินการทดลอง เครื่องมือในการวิจัย และอนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูล ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี รวมทั้ง ขอขอบคุณพนักงานในบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในสำนักงานใหญ่ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ๆ น้องๆ ผู้บังคับบัญชาทุกท่านและเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด และผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่ผู้วิจัยมิได้กล่าว นามไว้ ณ ที่นี้ ที่ช่วยให้การจัดทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ในที่สุด

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
สมมติฐานของการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ขั้นตอนของการศึกษา	6
นิยามศัพท์ในการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	10
ความหมายของภาวะผู้นำ.....	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องภาวะผู้นำ.....	11
องค์ประกอบของภาวะผู้นำ	23
ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	27
ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร	27
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร	29
ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร	33
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	35
โครงสร้างองค์กรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย 44
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 44
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 46
	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 49
	การเก็บรวบรวมข้อมูล 49
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 50
4	ผลการศึกษา 51
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 52
	ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่..... 54
	ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่..... 61
	ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่..... 67
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 69
	สรุปผลการวิจัย 69
	อภิปรายผล 70
	ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย..... 72
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 72
บรรณานุกรม 73
ภาคผนวก 78
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย 80
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย 84
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล 86
	ภาคผนวก ง แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย 88
	ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 96
ประวัติผู้วิจัย 99

สารบัญญัตินี้

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานงานใหญ่จำแนกตามสายงาน	45
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายงาน	46
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม และรายด้าน	54
5	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางกาย	55
6	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านภูมิหลังทางสังคม	56
7	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ	57
8	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านบุคลิกภาพ	58
9	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่ เกี่ยวข้องกับงาน	59
10	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางสังคมและ การมีปฏิสัมพันธ์	60
11	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม และรายด้าน	61
12	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่น อย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	62
13	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจ ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร	64

ตารางที่	หน้า
14	คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร 65
15	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ 67



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	8
2	แสดงทฤษฎีตาข่ายการบริหาร (Managerial grid)	18
3	แนวความคิดขั้นพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์	38



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบัน โลกอยู่ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันกันอย่างสูง ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ และในฐานะที่ประเทศไทยเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมโลกจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง และการแข่งขันอย่างรุนแรงนี้ โดยได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อันจะเห็นได้ชัดจากปัญหา และสภาพของวิกฤตการณ์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน (รัตติกรณ์ จงวิศาล 2545 : 31) องค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จึงต้องเร่งยกระดับคุณภาพการผลิต การสะสมทุน และการพัฒนารูปแบบผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดความมั่นคงในตลาดระดับกลางอย่างจริงจัง ธุรกิจต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ ทั้งตลาดภายในประเทศ และตลาดโลกซึ่งนอกจากการแข่งขันในเรื่องมาตรฐานสินค้าแล้ว การให้บริการที่เป็นเลิศก็เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ธุรกิจต่างๆ สามารถใช้เป็นจุดขายได้

โดยการบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการบริการคือ คนและเทคโนโลยี ในส่วนของคนนั้น จะพบว่าคนที่มีส่วนสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้มาติดต่อ โดยใกล้ชิด ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยพนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์ พนักงานรับโทรศัพท์ พนักงานฝ่ายการตลาด พนักงานฝ่ายขาย พนักงานฝ่ายบริการ คนที่มีส่วนสนับสนุนงานบริการหรือเกี่ยวข้องกับลูกค้าผู้มาติดต่อโดยอ้อม เช่น ชุกรการส่วนต่างๆ การเงิน บัญชี คลัง พัสดุ ฝ่ายวิจัย ข้อมูลฝ่ายวางแผนการตลาดสื่อมวลชนผู้บริหาร

หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ได้มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรในการให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีเพียงด้านเดียวย่อมไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จที่นำไปสู่วัตถุประสงค์ขององค์กร ได้ องค์กรต่างๆ จึงต้องหันมาให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญที่นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นล้วนเกิดจากบุคลากรในองค์กรเป็นส่วนใหญ่เพราะหากบุคลากรมีความเต็มใจทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่แล้วก็จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีพัฒนาการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในอนาคต (ณัฐพันธุ์

เขจรนันท์ 2547 : 14) ปัจจุบันการบริหารจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ต่อองค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการเอง เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่คุณภาพของคนในองค์กรนั้นๆ เพราะคนเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่นๆ และเป็นผู้ทำให้การบริหารงานสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ดังคำกล่าวที่ว่า “ คนที่มีคุณภาพเป็นกุญแจสำคัญที่ไขไปสู่ความสำเร็จขององค์กร” (บุญใจ ลิ้มศิลา 2542 : 2)

โดยการรักษาทรัพยากรมนุษย์เอาไว้กับองค์กรนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายด้าน ซึ่งความรู้สึกผูกพันกับองค์กรก็เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งมีความสำคัญยิ่ง ความผูกพันต่อองค์กร สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์หรือทำนายพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ ความผูกพันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอดและความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน และยังก่อให้เกิดการยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดีซึ่งกัน และกัน (วิลาวรรณ รพีพิศาล 2549 : 261-262) คนในองค์กรที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะอยู่กับองค์กรนานกว่า มีขวัญกำลังใจ ทุ่มเท และเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ (อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529 : 34) อีกทั้งยังสามารถบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์กรได้ถ้าหากบุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรก็จะตั้งใจและทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ มีการขาดงานต่ำ ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมถึงผลการดำเนินงานขององค์กร คนที่มีความพอใจในงานและมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วคนนั้นย่อมปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่ไม่พึงพอใจในงานและไม่มีความผูกพันต่อองค์กร (บัญญัติ นิมประเสริฐ 2542 : 2)

จากฐานความเชื่อที่ว่า ผู้นำเปรียบเสมือนหัวใจขององค์กร เป็นจุดรวมแห่งพลังของผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะผู้นำต้องใช้ภาวะผู้นำ ทักษะ ความรู้ ความเข้าใจหลักการบริหารและระบบขององค์กร ภาวะหน้าที่อันจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งของผู้บริหารคือ การอำนวยความสะดวก บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งการอำนวยความสะดวกเป็นการใช้ภาวะผู้นำในการวินิจฉัยสั่งการ และจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชา ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น “ภาวะผู้นำ” จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาองค์กรและการจัดการ (ชีวิน อ่อนละออ 2553 : 4) กระบวนการของการเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำนั้นไม่สามารถอธิบายได้โดยง่ายเพียงแค่ออกจากพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ภาวะผู้นำยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในแง่ความร่วมมือของกลุ่มคน หรือระหว่างกลุ่มคนในการปฏิบัติภารกิจร่วมกัน บนฐานของค่านิยมเหมือนกัน คือ การทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกขึ้นแก่สังคม (สุเทพ พงศ์ศิริวัฒน์ 2550 : 19) ซึ่งการรับรู้ภาวะผู้นำก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ผู้นำคือบุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกัน

โดยที่ว่าจะเป็นการอยู่ร่วมกันก็ตาม ให้พากันไปด้วยดี สู่จุดหมายที่ตั้งใจ ซึ่งผู้นำจะต้องมีคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ ความสามารถของบุคคลที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน และพากันไปสู่จุดหมายที่ตั้งใจ (พรนพ พุกกะพันธ์ 2544: 1-2) นอกจากนี้ในระดับโลกหรือระดับประเทศแล้ว ในระดับองค์กรซึ่งเป็นหน่วยย่อยๆ ในสังคม ก็เป็นที่ยอมรับเช่นกันว่า ผู้นำเป็นบุคคลที่มีความสำคัญหรือที่เรียกกันว่าเป็นกุญแจสำคัญของความมีประสิทธิภาพและความมีประสิทธิภาพขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐ ภาคเอกชน เป็นองค์กรระดับชาติหรือเป็นองค์กรระดับท้องถิ่น ซึ่งความสำคัญของผู้นำและความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ (Leadership) มีการศึกษาวิจัยจำนวนมากทั้งในต่างประเทศและในประเทศไทย ที่ยืนยันว่าผู้นำหรือภาวะผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงความผูกพันต่อองค์กรด้วย (รัตติกรณ์ จงวิศาล 2545 : 31-32)

บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลและครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศเพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ บริการต่างๆ ที่ไปรษณีย์เปิดให้บริการแก่ประชาชนได้ใช้ ได้แก่ บริการรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ต่างๆ เช่น จดหมาย ไปรษณีย์บัตร จดหมายอากาศ สิ่งตีพิมพ์ พัสดุ ไปรษณีย์ เป็นต้น ซึ่งแยกบริการไว้หลายระดับ และคิดค่าบริการแตกต่างกัน เช่น ไปรษณีย์ธรรมดา ไปรษณีย์ด่วน ถึงที่หมายเร็วขึ้น ไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (Express Mail Service, EMS) ถึงที่หมายเร็ว และมีการบันทึกชั้นตอนต่างๆ จากต้นทางจนถึงผู้รับป้องกันไปรษณีย์ภัณฑ์สูญหาย ไปรษณีย์ลงทะเบียน (registered mail) มีการบันทึกป้องกันไปรษณีย์ภัณฑ์สูญหาย ไปรษณีย์รับประกัน มีการรับประกันและจ่ายเงินชดเชยกรณีไปรษณีย์ภัณฑ์สูญหาย ไปรษณีย์ตอบรับ เมื่อจดหมายถึงผู้รับ ไปรษณีย์ปลายทางจะส่งใบเซ็นรับย้อนกลับไปยังผู้ส่ง พัสดุเรียกเก็บเงินปลายทาง บริการด้านการเงิน ได้แก่ การส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ บริการโทรเลข สำหรับประเทศไทย ปัจจุบันรับผิดชอบโดย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด หลังจากการแปรรูปการสื่อสารแห่งประเทศไทย นอกเหนือจากนี้ บริการอื่นๆ ที่อาจมี เช่น บริการให้เช่าตู้ ปณ. บริการโทรศัพท์ทางไกล อินเทอร์เน็ต บริการรับชำระเงิน จำหน่ายแสตมป์ เครื่องเขียนของการไปรษณีย์ และสิ่งสะสมอื่นๆ (www.prisanee.com : 2554)

บริษัท ไปรษณีย์ไทยมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพ กว้างไกล ใกล้เคียงคนไทยและเชื่อถือได้มากที่สุด ภารกิจ ให้บริการไปรษณีย์และบริการการเงินที่มีประสิทธิภาพครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศขยายขอบเขตของบริการไปสู่กลุ่มลูกค้าที่กว้างขวางขึ้น ขยายขอบเขตการให้บริการสู่บริการในลักษณะหรือรูปแบบใหม่ๆ พัฒนาบริการและการ

บริหารงานของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบาย (Policies) ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลาในอัตราค่าบริการเหมาะสม

บริษัท ไปรษณีย์ไทยเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศมากกว่า 200 สาขา โดยจะมีสำนักงานใหญ่รับผิดชอบในการวางแผนยุทธศาสตร์ การประสานงาน ควบคุมงาน และหน้าที่ทั้งหมดขององค์กร แปลงแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของสาขาทั้งในด้านปริมาณ คุณภาพมาตรฐาน และความพึงพอใจ ฯลฯ การที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ทำให้มีการบริหารงานที่ซับซ้อน มีการกำหนดกฎเกณฑ์อย่างละเอียด มีการจัดสายการบังคับบัญชาชัดเจนเป็นชั้นหลายชั้น เครื่องครัดในกฎระเบียบและกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจน ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและการคงอยู่ขององค์กรรวมทั้งให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล 2547 : 127-128)

โดยในการบริการของไปรษณีย์นั้นการปฏิบัติงานจะต้องอาศัยบุคคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ทางด้านไปรษณีย์ เนื่องจากในสำนักงานใหญ่จะเป็นศูนย์รวมของการจัดการระบบตรวจสอบการทำงาน และแก้ปัญหาในเรื่องต่างๆของที่ทำกรไปรษณีย์ทั่วประเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการรักษาบุคคลากรที่มีคุณภาพและประสบการณ์ในด้านการทำงานให้คงอยู่กับองค์กร

จากเหตุผลดังที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่จะส่งผลให้พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

สมมุติฐานของการศึกษา

1. การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร

1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตเชิงเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเสนอต่อผู้บริหารในการส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันต่อองค์กรต่อไป

ขอบเขตเชิงประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จำนวน 6 สายงาน และ 3 สำนัก ได้แก่ สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สายงานตลาดและพัฒนาธุรกิจ สายงานบุคคล สายงานอำนวยความสะดวกและบริหารทรัพย์สิน สายงานการเงินและบัญชี สายงานระบบปฏิบัติการ สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่ สำนักกลยุทธ์ และสำนักตรวจสอบภายใน รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,039 คน

ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ประกอบด้วยตัวแปร 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน

2. ด้านการรับรู้ภาวะผู้นำแบ่งออกได้ 6 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกาย (physical characteristics) ภูมิหลังทางสังคม (social background) สถิติปัญญาความรู้ความสามารถ (intelligence) บุคลิกภาพ (personality) ลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน (task-related characteristics) และลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ (social characteristics) ซึ่งประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Stogdill (1974)

3. ด้านความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ซึ่งประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Mowday Porter and Steers (1991)

ขอบเขตเชิงเวลา

ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2554 ถึงเดือน มีนาคม 2554

ขั้นตอนของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนของการศึกษาดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
3. การวิเคราะห์ข้อมูล
4. การสรุปผลการศึกษา
5. การเสนอแนะ

นิยามศัพท์ในการศึกษา

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จำแนกเป็น

- 1.1 เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิง
- 1.2 อายุ หมายถึง จำนวนอายุปีของพนักงาน
- 1.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่เข้าทำงานจนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบัน

- 1.4 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงาน
- 1.5 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพสมรสของพนักงาน
- 1.6 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

2. **การรับรู้** หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและจิตใจที่พนักงาน บริษัทไปรษณีย์ในสำนักงานใหญ่ ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่รับเข้ามาด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จนนำไปสู่การตีความและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกมา ซึ่งการรับรู้และการตอบสนองของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยการรับรู้ของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันตามประสบการณ์

3. **ภาวะผู้นำ** หมายถึง กระบวนการความสัมพันธ์ของหัวหน้างานที่มีอิทธิพลต่อพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความตั้งใจต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน และทำงานให้สำเร็จลุล่วงบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ด้วยความเต็มใจและความสามารถ

4. **การรับรู้ภาวะผู้นำ** หมายถึง การรับรู้ในพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาที่ใช้กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

5. **ผู้บังคับบัญชา** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานตามโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีอำนาจในการดูแล ควบคุม และให้คุณให้โทษแก่พนักงาน ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา

6. **พนักงาน** หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ภายใต้การดูแลของ ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

7. **ความผูกพันต่อองค์กร (Employee Engagement)** หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่ โดยพนักงานจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรไว้และมีความเต็ม ใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความจงรักภักดีให้กับการทำงานตลอดจนพยายามพัฒนาตนเอง และเพื่อนร่วมงาน เพื่อสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตนเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารหรือผู้นำองค์กรของ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในการพัฒนาบุคลากร และเข้าใจถึงปัญหา และสามารถสร้างความผูกพันให้กับพนักงานในองค์กรได้

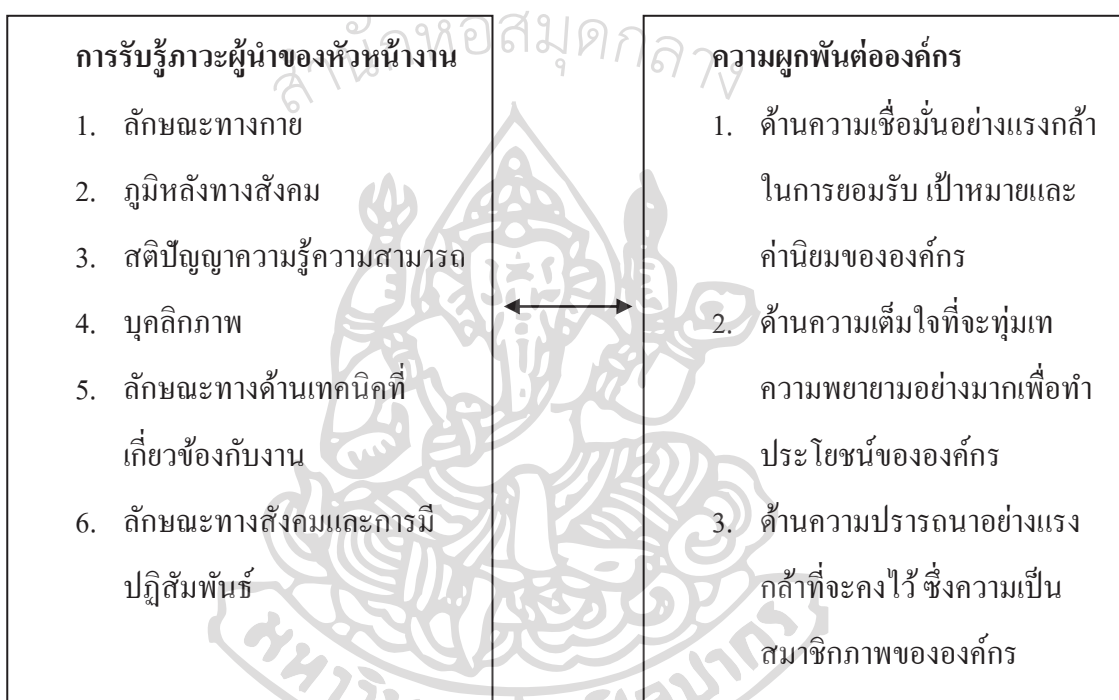
2. ผลการศึกษาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยใน สำนักงานใหญ่ว่ามีประสิทธิภาพเพียงใด และต้องใช้วิธีการใดเพื่อสร้างความผูกพันแก่คนในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาสามารถทำให้ผู้บริหารหรือผู้นำองค์กร ได้ลงมือแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา ลักษณะภาวะผู้นำของหัวหน้างานที่จะส่งผลให้พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4. ผลการศึกษาทำให้สามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานหรือสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและความเข้าใจกันมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ทุกคนในองค์กรเกิดความผูกพันกับองค์กรและทำงานอย่างมีความสุข

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านการรับรู้ภาวะผู้นำประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Stogdill (1974) ด้านความผูกพันต่อองค์กรประยุกต์ใช้ตามแนวคิดและทฤษฎีของ Mowday Porter and Steers (1991) ได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยในเรื่องของทฤษฎีภาวะผู้นำ และความผูกพันต่อองค์กร มีผู้ให้ความหมายแนวคิดและทฤษฎีไว้หลายท่านดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่นำมาใช้อธิบายตัวแปร คำนิยามปฏิบัติการ และการกำหนดสมมติฐานของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญของประเด็นที่จะนำเสนอไว้ ดังนี้

สาระสำคัญของประเด็นที่จะนำเสนอ

1. แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
 - 1.1 ความหมายของภาวะผู้นำ
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ
 - 1.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำ
 - 1.4 ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร
3. โครงสร้างองค์กรของบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ผู้นำเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานในองค์กร องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในการดำเนินงาน ถ้าองค์กรมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สามารถสั่งการและใช้อิทธิพลต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ตลอดจนทำกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำไว้ ดังนี้

ณัฐยา สันตระการผล และวันดี ม่านศรีสุข (2549 : 64) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การจูงใจผู้อื่นให้คิดในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อร่วมกันสร้างผลสำเร็จที่ยั่งยืนให้แก่องค์กร และต่อปัจเจกบุคคล

วิโรจน์ สารรัตน์ และคณะ (2547 : 41) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำคือ กระบวนการมีอิทธิพล (influence) ซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (achieve organizational objectives) และเกิดการเปลี่ยนแปลง (change)

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547 : 1) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะความเป็นผู้นำหมายถึง บุคคลที่มีความสามารถ ในการบังคับบัญชาบุคคลอื่น โดยได้รับการยอมรับและยกย่องจากบุคคลอื่น เป็นผู้ทำให้บุคคลอื่นไว้วางใจและให้ความร่วมมือ ความเป็นผู้นำเป็นผู้มีหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกหรือสั่งการ บังคับบัญชา ประสานงานโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) เพื่อให้กิจการงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ต้องการความเป็นผู้นำหมายถึง ผู้ที่มีความสามารถในการใช้ศิลป์ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จด้วยความเต็มใจ

นิตย์ สัมมาพันธ์ (2546 : 31) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือ พลังชนิดหนึ่งที่สามารถส่งแรงกระทำอัน ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกลุ่มคนและระบบองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545 : 12) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นศิลปะและทักษะในการบริหารที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้นำองค์กรและผู้บริหารองค์กรทุกระดับ ในการที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การมีตำแหน่งเป็นผู้นำหรือผู้นำองค์กรมิได้ หมายความว่า ผู้นั้นจะมีภาวะผู้นำเสมอไป ภาวะผู้นำเป็นศิลปะที่เกิดจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น จากการศึกษา ความรู้ความสามารถเหนือผู้อื่น หรือ จากบุคลิกภาพที่มีลักษณะพิเศษที่อยู่ในตัว หรือการมีวิสัยทัศน์ที่ กว้างไกลกว่าคนอื่น เป็นต้น

เสนาะ ตีเขาว์ (2544 : 182) ได้ให้ความหมายว่า ผู้นำ คือบุคคลที่สามารถใช้อำนาจกระตุ้นคนอื่นให้ ทำงานหนักหรือทุ่มเทให้กับงานจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

ความเป็นผู้นำมีความสำคัญ ต่อองค์กรเพราะผู้นำจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และผู้นำสามารถใช้ อำนาจได้โดยไม่ต้องสั่ง และผู้ตาม ก็ยอมรับความเป็นผู้นำ

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 2) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำก็คือคุณสมบัติ เช่น สติปัญญา ความดีงาม ความรู้ความสามารถของบุคคลที่ชักนำให้คนทั้งหลายมาประสานกัน และพากันไปสู่จุดมุ่งหมายที่ดีงาม

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 184) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการมีอำนาจอิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลหรือของกลุ่มเพื่อบรรลุถึง จุดมุ่งหมายที่กำหนดขึ้นไว้ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ

จากความหมายของภาวะผู้นำที่ได้ศึกษามาสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรม ของผู้นำที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและจงใจให้บุคคลปฏิบัติตาม โดยมีการใช้อิทธิพลหรือมนุษย สัมพันธ์ในการสนับสนุนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือของกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องภาวะผู้นำ

ได้มีผู้ศึกษาถึงภาวะผู้นำ และนำเสนอทฤษฎีผู้นำที่แตกต่างกันซึ่งสามารถนำไปใช้ได้แต่ ละสถานการณ์พอสรุปเป็นทฤษฎีต่างๆที่น่าสนใจเป็น 4 ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ (Trait Theories of Leadership)

ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำถือเป็นแนวคิดที่เก่าแก่ที่สุด ผู้นำตามแนวคิดนี้จะต้องมี ลักษณะและคุณสมบัติโดดเด่น ไปจากคนอื่น โดยมีนักวิชาการที่กล่าวถึงทฤษฎีนี้ไว้อย่าง หลากหลาย ดังนี้

ริงสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 126) กล่าวว่า ทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories) เป็นทฤษฎีที่อธิบายคุณลักษณะพื้นฐานทั่วไปของผู้นำที่มีประสิทธิภาพที่ควรจะมีจะประกอบไป ด้วย คุณลักษณะ ดังนี้คือ มีความเฉลียวฉลาด มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น มีความรอบรู้ในการ ทำงาน มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงมีความซื่อสัตย์สุจริต และซื่อตรง และอื่นๆ ผู้นำจะมีคุณลักษณะ บางอย่างที่พิเศษโดดเด่น กว่าผู้ตาม การมีคุณลักษณะดังกล่าวช่วยทำให้บุคคลดังกล่าวมีโอกาสเป็น ผู้นำเพิ่มขึ้นเพียงเท่านั้น แต่เขายังคงจะต้องรู้จักเลือกใช้คุณลักษณะต่างๆ ให้ถูกกาลเทศะ หรือ เหมาะกับสถานการณ์ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากยังไม่มีที่ยืนยันเป็นข้อสรุปได้ว่า คุณลักษณะใดบ้างที่จะ ทำให้ผู้นำคนนั้นๆ เป็นผู้นำที่ประสบความสำเร็จได้

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2547 : 65) กล่าวว่าผู้นำในยุคปัจจุบันที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยคุณลักษณะ ต่อไปนี้

1. มีแรงขับสูง (Drive) หมายถึงคุณลักษณะที่ผู้นำเป็นผู้ที่มีความพยายามสูงในการทำ ให้งานบรรลุความสำเร็จสูงสุด มีความกระตือรือร้น พยายามทำงานให้สำเร็จแม้ว่าจะมีอุปสรรค มี

ความคิดริเริ่ม ในหลายๆประเภท ความต้องการประสบความสำเร็จของผู้บริหารหมายถึงการเจริญเติบโต ขององค์กรผู้นำในสมัยก่อนเน้นที่ความสำเร็จในการทำงาน โดยผู้นำที่มีแรงขับในการทำงานสูง

2. มีแรงจูงใจสูง (Leadership motivation) ผู้นำที่ยิ่งใหญ่ไม่เพียงแต่มีแรงขับเท่านั้นแต่มีความต้องการอำนาจสูง ชอบที่จะนำมากกว่าตาม ความต้องการอำนาจคือความพยายามมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น และมีอำนาจในการทำให้ผู้อื่นยอมรับ ไว้วางใจและทำงานให้สำเร็จตามวิสัยทัศน์

3. มีความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง ผู้นำที่มีลักษณะกระทำตามที่ได้พูดไว้ รักษาคำมั่น สัญญา เพื่อให้ผู้อื่นเกิดความไว้วางใจ (Trust) ความซื่อสัตย์ (Honesty) ทำให้บุคคลอื่นเชื่อถือ (Credibility)

4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) หมายถึง ผู้นำที่มีความมั่นใจในตนเอง ชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถเช่นเชื่อมั่นว่าทำงานได้สำเร็จแม้ว่าจะมีอุปสรรคตัดสินใจได้ในสภาพ ความไม่แน่นอนของสถานการณ์ด้วยความมั่นใจในตนเอง

5. มีความรู้ในด้านธุรกิจ (Knowledge of the business) หมายถึง ผู้นำมีความรู้มากในเชิง ธุรกิจ เช่น อุตสาหกรรม การแข่งขัน เทคโนโลยีต่างๆ ผู้นำที่แสวงหาความรู้ ชอบเรียนรู้ มีความเฉลียวฉลาด มีความก้าวหน้าในอาชีพสูงมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เกี่ยวข้องในการทำงานในองค์กร

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2545) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำ ดังนี้

1. มีความคิดกว้างไกล และลึก
2. มีความสามารถในการใช้ภาษา มีความคิดริเริ่ม และเป็นคนที่ฉลาด
3. มีความสำเร็จในด้านวิชาการ และด้านบริหาร
4. มีความรับผิดชอบและมีความอดทน
5. เข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมและปรับตัวเข้ากับสังคมได้
6. มีฐานะดีทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม
7. ระดับจิตใจสูง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2544 : 46-47) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำไว้ว่า ก่อนปี ค.ศ.1940 การศึกษาผู้นำมักจะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำ โดยถือว่าผู้นำเป็นผู้มีพรสวรรค์มาตั้งแต่เกิด เช่นเป็นผู้ที่มีร่างกายแข็งแรงมาก มีเพื่อนมาก เป็นต้น ทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะของผู้นำได้แก่ทฤษฎีของ Yukl และ Certo

Gary A. Yukl (1981: 70) เห็นว่าผู้นำจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ดี
2. มีความอ่อนไหวต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป

3. มีความทะเยอทะยานและมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ
4. มีความตั้งใจแน่วแน่
5. มีความร่วมมือร่วมใจเป็นอย่างดี
6. มีความเด็ดขาด
7. มีความไวใจได้
8. มีอิทธิพลเหนือผู้อื่น
9. มีความริบด่วน
10. มีความคะยี้คะขอ
11. มีความเชื่อมั่นในตัวเอง
12. มีความรับผิดชอบ

Samuel C. Certo เห็นว่าผู้นำจะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. มีความเฉลียวฉลาด
2. เป็นผู้ที่มีความวิริยะทางอารมณ์มั่นคง
3. มีความไวใจได้และมีความคะยี้คะขอต่อความสำเร็จ
4. มีทักษะในการเข้าสังคมและสามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มต่างๆ ได้ดี
5. มีความต้องการสถานภาพและตำแหน่งทางสังคมเศรษฐกิจ

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 18) กล่าวถึงลักษณะผู้นำที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ มีดังต่อไปนี้

1. จะต้องมีความฉลาด (Intelligence) ผู้นำจะต้องมีระดับความรู้และสติปัญญา โดยเฉลียวสูงกว่าบุคคลที่ให้เป็นผู้นำ ถึงแม้จะไม่แตกต่างกันมาก เพราะผู้นำจะต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่างๆ อย่างกว้างขวาง ต้องการที่จะติดต่อกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคคลอื่นยอมรับฟังความคิด ผู้นำจะต้องเป็นผู้กระตุ้นสมาชิกที่เป็นผู้ตามเขา ดังนั้น บุคคลที่ฉลาดเท่านั้นที่จะสามารถจัดการกับปัญหาต่างๆ หรือเรื่องราวต่างๆ ที่กล่าวมาได้

2. จะต้องมีความวิริยะทางสังคมและใจกว้าง (Social maturity & Breadth) ก็จะต้องมีความสนใจสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวอย่างกว้างขวาง มีความวิริยะทางอารมณ์จะต้องยอมรับสภาพต่างๆ ไม่ว่าจะแพ้หรือชนะ ไม่ว่าจะผิดหวังหรือสำเร็จ ผู้นำจะต้องมีความอดทนต่อความคับข้องใจต่างๆ พยายามขจัดความรู้สึกต่อต้านสังคม หรือต่อต้านคนอื่นให้เหลือน้อยที่สุด เป็นคนมีเหตุผล เป็นคนเชื่อมั่นในตนเอง และนับถือตนเอง

3. จะต้องมีความแรงจูงใจภายใน (Inner Motivation & Achievement Drive) ผู้นำจะต้องมีความแรงจูงใจภายในสูง และจะต้องมีความขยันที่จะทำอะไรให้ดีขึ้น ให้สำเร็จอยู่เรื่อยๆ เมื่อทำสิ่งหนึ่ง

สำเร็จก็ต้องการที่จะทำสิ่งอื่นต่อไป เมื่อทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดสำเร็จก็จะกลายเป็นแรงจูงใจทำทนายให้ทำสิ่งอื่นให้สำเร็จต่อไป ผู้นำจะต้องทำงานหนักเพื่อความพึงพอใจของตนเองมากกว่าสิ่งตอบแทนจากภายนอก ผู้นำจะต้องมีความรับผิดชอบอย่างสูง เพราะความรับผิดชอบจะเป็นบันไดที่ทำให้เขามีโอกาสประสบความสำเร็จ

4. จะต้องมีเจตคติเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Attitudes) ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้น เขายอมรับอยู่เสมอว่า งานที่สำเร็จนั้นมีคนอื่นช่วยทำไม่ใช่เขาทำเอง ดังนั้น เขาจะต้องพัฒนาความเข้าใจ และทักษะทางด้านสังคมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น ผู้นำจะต้องให้ความนับถือผู้อื่นและจะต้องระลึกอยู่เสมอว่า ความสำเร็จในการเป็นผู้นำนั้น ขึ้นอยู่กับความร่วมมือกับผู้อื่น และการติดต่อกับบุคคลอื่น ในฐานะที่เขาเป็นบุคคล ไม่ใช่ในฐานะที่เขาเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานเท่านั้น ผู้นำจะต้องยอมรับศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ของคนอื่น และมีความสนใจร่วมกับคนอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 197) กล่าวว่าทฤษฎีคุณลักษณะผู้นำ (Trait Theories of leadership) คือทฤษฎีซึ่งเสาะแสวงหาคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ ด้านสังคม ด้านร่างกาย หรือด้านสติปัญญา ซึ่งแยกให้เห็นความแตกต่างของคนที่เป็นผู้นำออกจากคนที่ไม่ได้เป็นผู้นำ คุณลักษณะ 6 ประการของผู้นำ มีดังนี้

1. มีพลังและความทะเยอทะยานสูง
2. มีความปรารถนาที่จะนำผู้อื่น
3. มีความซื่อสัตย์สุจริตและความซื่อตรง
4. มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง
5. มีความเฉลียวฉลาด
6. มีความรอบรู้ในการทำงาน

ประเวศ วะสี (2540) กล่าวว่า ผู้นำตามธรรมชาติในกระบวนการชุมชน มีคุณลักษณะดังนี้

1. ฉลาด คือ ผู้นำตามธรรมชาติจะเป็นคนฉลาดเสมอแต่ผู้นำ (ผู้ดำรง ตำแหน่ง) ที่ได้มาจากการแต่งตั้งหรือโดยการเลือกตั้งไม่แน่ว่าจะเป็นคนฉลาด เพราะการแต่งตั้งและการเลือกตั้งมีเหตุปัจจัยที่ทำให้ไม่ได้ของแท้ แต่ในกระบวนการร่วมกันคิดร่วมกันทำ ของแท้จะปรากฏตัวให้สมาชิกได้รับรู้เสมอ

2. เป็นคนเห็นแก่ส่วนรวม คือ คนเห็นแก่ตัวส่วนรวมทำให้ส่วนรวมมี กำลังคนเห็นแก่ตัวทำให้ส่วนรวมอ่อนกำลังในกระบวนการทำงานร่วมกันความเห็นแก่ตัวหรือความเห็นแก่

ส่วนรวมจะปรากฏให้ผู้คนรับรู้แต่ในการแต่งตั้งและเลือกตั้งคุณสมบัติเหล่านี้ อาจยังไม่เป็นที่ปรากฏ

3. เป็นคนติดต่อสื่อสารกับผู้คนรู้เรื่อง คือ คนฉลาดและคนเห็นแก่ส่วนรวม แต่เป็นคนไม่ติดต่อสื่อสารหรือติดต่อสื่อสารไม่รู้เรื่องก็เป็นผู้นำไม่ได้

4. เป็นที่ยอมรับของสมาชิกโดยอัตโนมัติ คือ ผู้นำตามธรรมชาติจะเป็นที่ ยอมรับของสมาชิก โดยอัตโนมัติ ทำให้การทำงานในองค์กรราบรื่น มีความสุข และมีประสิทธิภาพ ซึ่งต่างจากการได้ผู้นำโดยวิธีอื่น ซึ่งมักมีเรื่องขัดแย้งแตกแยกเรื้อรัง

เคิร์กแพตริกและล็อก (S.A. Kirkpatrick & E.A. Locke, 1991) ได้ชี้ให้เห็นว่าผู้นำ จะประสบความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ไม่ใช่ผู้นำนั้นจะต้องมีคุณสมบัติที่สำคัญ 6 ประการดังนี้

1. มีแรงจูงสูง (Drive) กล่าวคือเป็นคุณลักษณะที่ผู้นำแสดงออกให้เห็นถึงความเป็นผู้ที่มีความพยายามในการทำงานสูงมากที่จะทำงานให้บรรลุความสำเร็จ โดยสะท้อนออกมาในรูปของการเป็นผู้มีความทะเยอทะยาน (ambitious) มีพลังในการทำงาน (a lot of energy) เป็นผู้ที่ไม่เคยเหน็ดเหนื่อยในการทำงานและแสดงออกให้เห็นถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ (show initiative)

2. มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะนำผู้อื่น (Desire to Lead) กล่าวคือเป็นลักษณะที่ผู้นำมีความต้องการอย่างแรงกล้า (a strong desire) ที่จะมีโอกาสและนำผู้อื่นเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความเต็มใจ (Willingness) ที่พร้อมจะเข้าไปรับผิดชอบ

3. มีความซื่อสัตย์และมีศักดิ์ศรี (Honesty and Integrity) กล่าวคือผู้นำจะสร้างความไว้วางใจให้กับผู้อื่นเกิดความเชื่อถือไม่มีเล่ห์เหลี่ยมกับผู้ใต้บังคับบัญชาและแสดงออกถึงความเสมอต้นเสมอปลาย ในการทำงานร่วมกับคนอื่นรวมทั้งแสดงให้เห็นว่าคำพูดและการปฏิบัติของผู้นำสอดคล้องกันตลอดเวลา

4. มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) กล่าวคือผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถมองผู้นำ โดยปราศจากข้อกังขาใดๆ ดังนั้นผู้นำจะต้องแสดงออกถึงความเชื่อมั่นในตนเองเพื่อที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดการยอมรับ (convince) ว่าการกำหนดเป้าหมายและการตัดสินใจของผู้นำเป็นสิ่งที่ถูกต้อง

5. มีความฉลาด (Intelligence) กล่าวคือผู้นำจะต้องมีความฉลาดเพียงพอที่จะรวบรวมสังเคราะห์และตีความสารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายหรือมีอยู่อย่างจำกัดในอันที่จะนำไปใช้เพื่อการกำหนด วิสัยทัศน์ (vision) การแก้ปัญหา (problem solving) และการตัดสินใจที่ถูกต้อง (correct decision)

6. มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ (Job-relevant Knowledge) กล่าวคือผู้นำที่มีศักยภาพสูงจะ ต้องมีความรู้และความรอบรู้เกี่ยวกับงานขององค์กรตลอดจนเทคนิคในการทำงานยิ่งไปกว่านั้นการที่มี ความรู้อย่างลึกซึ้งในการทำงาน (in-depth knowledge) จะทำให้ผู้นำสามารถตัดสินใจ และเข้าถึงแนวทาง ของการนำผลการตัดสินใจไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สโตกคิลล์ (Stogdill 1974) ได้กำหนดลักษณะที่ดีของผู้นำไว้ 6 ด้าน คือ

1. ลักษณะทางกาย (Physical Characteristics) คือ ผู้ที่มีความเข้มแข็ง มีร่างกายสง่าผ่าเผย มีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์

2. ภูมิหลังทางสังคม (Social Background) คือผู้ที่มีการศึกษาดีและสถานะทางสังคมที่ดี

3. สถิติปัญญา ความรู้ ความสามารถ (Intelligence) เป็นผู้มีสติปัญญาสูง มีการตัดสินใจที่ดี และมีทักษะในการสื่อความหมายและการพูด

4. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นผู้ที่มีความตื่นตัวอยู่เสมอ ควบคุมอารมณ์ได้ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีคุณธรรม จริยธรรม และมีความเชื่อมั่นในตนเอง

5. ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Task-related Characteristics) เป็นผู้ที่มีความปรารถนา จะทำให้ดีที่สุด มีความรับผิดชอบ ไม่ย่อท้อหรือท้อแท้ต่ออุปสรรค และมุ่งมั่นทำงาน

6. ลักษณะทางสังคม (Social Characteristics) เป็นผู้ที่มีความปรารถนาที่จะร่วมมือใน การทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ มีเกียรติและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกและคนอื่น ๆ เข้าสังคมเก่ง และมีความเฉลียวฉลาดในการเข้าสังคม

จากทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้นำจะต้องมีความรู้ ความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี มีอำนาจในการบังคับบัญชาและปฏิบัติตามให้การยอมรับนับถือ

2. ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories of Leadership)

ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรมเป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ โดยมีนักวิชาการ ได้กล่าวไว้ดังนี้

ปฐมพร พิงสุขพระกาฬ (2553) ได้กล่าวถึงงานวิจัยของมหาวิทยาลัยมิชิแกนซึ่งได้ศึกษา พฤติกรรมของผู้นำและแบ่งพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 ประเภท (Rigpp. 1990: 285-287) คือ

1. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งคน (Employee-Centered Behavior) ผู้นำประเภทนี้จะสนใจ ที่ความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงาน (Job-Centered Behavior) ผู้นำประเภทนี้จะสนใจที่ความสำเร็จของงาน ไม่สนใจความต้องการทางสังคมหรืออารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน ซึ่งสนับสนุนแนวคิดการแบ่งช่วงบนเส้นความต่อเนื่องของ Tannenbaum & Schmidt นี้ แต่เรียกด้านหนึ่งเป็น แบบมุ่งคน และอีกด้านหนึ่งเป็นแบบมุ่งงานหรือแบบมุ่งการผลิต โดยด้านที่มุ่งคนนั้นจะคำนึงถึงปัจจัยความเป็นมนุษย์ของ คนงานและการพัฒนาทีมงานในขณะที่ด้านการมุ่งงานหรือมุ่งการผลิตจะเน้นการแบ่งงานออกเป็น งานประจำ (Routine Tasks) กำหนดวิธีการทำงาน แล้วมีการควบคุมอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ได้ผลงาน ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาก็ยังไม่มี ความชัดเจน เนื่องจากว่าบางหน่วยงานที่มีผู้บริหารแบบมุ่งคนกลับมีผลผลิตต่ำและบางหน่วยงานที่มีผลผลิตสูงกลับมีผู้บริหาร แบบมุ่งงาน เป็นต้น

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 126-127) กล่าวว่าทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม (Behavioral Theories) เป็นทฤษฎีเกิดขึ้นมาจากการศึกษาความล้มเหลวของทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ ในช่วง ปลายทศวรรษที่ 1940 จนถึง ทศวรรษที่ 1950 นักวิจัยได้วิจัยอย่างต่อเนื่อง โดยนำการศึกษาลักษณะ พฤติกรรมเฉพาะ ของผู้นำต่างๆว่าผู้นำจะมีลักษณะพฤติกรรมที่สามารถแยกแยะผู้นำออกจากคนที่ ไม่ได้เป็นผู้นำได้ และค้นหาวีธีการเฉพาะที่จะฝึกฝนสร้างให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพได้ การ ศึกษาวิจัย เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำของมหาวิทยาลัย โอไฮโอ (Ohio State Studies) เป็นทฤษฎีเชิง พฤติกรรมที่ได้รับ ความสนใจและเห็นได้อย่างชัดเจนอย่างแพร่หลายที่สุด เป็นผลมาจากการวิจัยที่ เริ่มต้นที่มหาวิทยาลัย โอไฮโอ ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 งานวิจัยนี้ได้พยายามเสาะแสวงหา ทักษะของผู้นำที่รวบรวมมากกว่า 1,000 ทักษะ และนักวิจัยได้รวบรวมให้เข้าเป็นหมวดหมู่จน จัดแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ที่สำคัญที่ระบุถึงพฤติกรรมของผู้นำได้คือ ผู้นำที่คำนึงถึงตนเอง (Initiating structure) และผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่น (Consideration)

1. ผู้นำที่คำนึงถึงตนเองเป็นหลัก (Initiating structure) เป็นลักษณะของผู้นำที่คำนึงถึง ตนเองและคาดหวังผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เน้น การสร้าง สรรค์ในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งจะเห็นได้จากการมอบหมายงานและการคาดหวังใน ผลงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และงานเสร็จตามกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้

2. ผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่น (Consideration) เป็นลักษณะของผู้นำที่แสดงความเป็นมิตร สร้างความ ไว้วางใจ ความเชื่อถือ และความอบอุ่นให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีการสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำลักษณะนี้จะไว้วางใจผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ ร่วมงาน มีความห่วงใยและเอาใจใส่ใจต่อความเป็นอยู่ของ ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ความเป็นมิตร และเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานเข้า

การบริหารแบบ 9,1 หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับงานมากและให้ความสำคัญกับคนน้อย เรียกว่าผู้นำแบบใช้อำนาจหน้าที่ในการทำงาน หรือ (Authority - compliance) การทำงานมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำเป็นผู้กำหนดการทำงาน เป็นผู้จัดสภาพการทำงานให้แก่พนักงานแต่ไม่ให้ความสำคัญกับจิตใจของพนักงาน

การบริหารแบบ 5,5 หมายถึง ผู้นำทางสายกลาง หรือผู้นำที่ให้ความสำคัญกับคนและงานเท่าๆกัน หรือเรียกว่า (Middle of the road management) เป็นผู้นำที่ให้การตอบสนองต่อการทำงานสำเร็จและเป็นที่ยอมรับของพนักงานด้วย

การบริหารแบบ 9,9 หมายถึง ผู้นำที่ให้ความสำคัญกับคนสูงมากและให้ความสำคัญกับงานสูงมาก เป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด สามารถทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนหลายคนหรือทีมงาน หรือเรียกว่า (Team management) หมายถึงการทำงานสำเร็จโดยอาศัยทีมงานที่มีบรรยากาศของการยอมรับนับถือ เชื่อถือไว้วางใจในการทำงานร่วมกัน

จากการศึกษาสามารถสรุปความสำคัญของทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรม แบ่งเป็น ผู้นำแบบมุ่งงาน และผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์ โดยผู้บริหารสามารถเลือกรูปแบบให้สอดคล้องกับผลลัพธ์ที่ต้องการได้ แต่รูปแบบความเป็นผู้นำควรเป็นแบบมุ่งทั้งงานสูงและมุ่งความสัมพันธ์สูง เพราะจะทำให้ผลการดำเนินงานของผู้บังคับบัญชาสูงที่สุด

3. ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ (Situational Theories of Leadership)

ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ เกิดขึ้นเนื่องจากพบว่า ในแต่ละสถานการณ์จะมีรูปแบบภาวะผู้นำที่แตกต่างกันไป ภายในสถานการณ์บางอย่างรูปแบบความเป็นผู้นำอย่างหนึ่งอาจจะดีที่สุด จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้นำแบบใดดีที่สุด

สร้อยตระกูล (ดิวนันท์) อรรถมานะ (2545 : 93) ได้กล่าวถึงทฤษฎีฟีดเลอร์ที่ได้พิจารณาถึงตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวกำหนดถึงสถานการณ์ที่เอื้อต่อการใช้ความเป็นผู้นำสำหรับการเป็นผู้นำ คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิก เป็นระดับความไว้วางใจร่วมกันและการให้การสนับสนุนระหว่างพนักงานและผู้นำซึ่งระบุถึงความเต็มใจของพนักงานที่จะตอบสนองต่อการแนะนำของผู้นำ ตามทัศนะของ Fielder ตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่สุดที่จะต้องพิจารณาในการทำให้รูปแบบผู้นำให้เหมาะสมกับสถานการณ์เมื่อพนักงานและผู้นำไว้วางใจซึ่งกันและกัน ก็จะทำให้ความร่วมมือในการทำงานความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิกจึงเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันก็จะไม่ให้ความสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกก็จะไม่ดี

2. โครงสร้างงาน เป็นระดับซึ่งเป้าหมายงาน วิธีการและมาตรฐานการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจนมีการกำหนดไว้อย่างดีและสม่ำเสมอเช่นงานการผลิตมีโครงสร้างระดับสูง

ในขณะที่การสร้างสรรค์จะกำหนดงาน เช่น การวางแผนกลยุทธ์ไว้อย่างหละหลวมจะมีระดับของโครงสร้างงานต่ำ Fiedler พิจารณาตัวแปรที่มีอิทธิพลและพิจารณาความพึงพอใจในสถานการณ์

3. อำนาจของตำแหน่ง (Position Power) เป็นระดับอำนาจที่ได้รับการอนุญาตโดยองค์กรของผู้นำที่จะว่าจ้าง ได้รับรางวัล และกำหนดวินัยของพนักงาน เมื่อผู้นำมีอำนาจน้อยที่จะเลือกพนักงาน เพื่ออนุมัติการเพิ่มเงินเดือน เพื่อจ้างพนักงาน อำนาจของตำแหน่งจะพิจารณาเป็นจุดอ่อน ในขณะที่ผู้นำมีอำนาจที่จะจัดการงานอำนาจของตำแหน่งจะมีความเข้มแข็ง แม้ว่าอำนาจของตำแหน่งจะมีบทบาท Fiedler จะพิจารณาว่าสิ่งนี้เป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่มีความสำคัญน้อยที่สุด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544) ได้กล่าวถึงโมเดล Vroom – Yetton – Jago เป็นทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ซึ่งสำรวจถึงโมเดลการตัดสินใจที่เป็นแบบอย่างวิธีการที่ปัจจัยเชิงสถานการณ์มีผลกระทบต่อระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการตัดสินใจ ทฤษฎีนี้อาจเรียกว่าโมเดลการตัดสินใจที่เป็นแบบอย่างหรือโมเดลความเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่าง เพื่อให้เกิดพิจารณารูปแบบมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจะใช้หลักทางการตัดสินใจ ซึ่งแนะนำโดยใช้คำถามเกี่ยวกับการตัดสินใจ ซึ่ง Vroom และ Jago ได้พัฒนาทางเลือกการตัดสินใจเพื่อช่วยผู้บริหารพิจารณาปัญหาต่าง ๆ ได้กว้างขวางขึ้นคำถามในทางเลือกการตัดสินใจได้สำรวจปัจจัยสถานการณ์ 4 แบบ ซึ่งมีผลกระทบการตัดสินใจ คือ (1) คุณภาพการตัดสินใจ (2) การยอมรับการตัดสินใจ (3) ความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาพนักงาน (4) ความเกี่ยวข้องกับเวลา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. คุณภาพการตัดสินใจ จากการคำนึงถึงคุณภาพด้านเทคนิคในการตัดสินใจซึ่งอาจจะสำคัญหรือไม่สำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ถ้าผลลัพธ์เป็นไปได้สำหรับปัญหาเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันในเรื่องความสามารถจะนำไปสู่ความใกล้ชิดกับเป้าหมายคุณภาพการตัดสินใจไม่ใช่ปัจจัยในสถานการณ์นั้นอย่างไรก็ตามเมื่อพนักงานมีข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับปัญหาในการตัดสินใจและเมื่อมีเป้าหมายกับผู้บริหาร

2. การยอมรับการตัดสินใจ จะเกี่ยวข้องกับความน่าจะเป็นซึ่งพนักงานจะยอมรับการตัดสินใจและยอมรับการปฏิบัติการ พนักงานโดยทั่วไปจะยอมรับการตัดสินใจ และการปฏิบัติการเมื่ออยู่ในสภาพพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ

3. ความเกี่ยวข้องกับการพัฒนา หมายถึง ความสนใจของผู้บริหารในการช่วยปรับปรุงพนักงานในเทคนิคและทักษะการตัดสินใจ เป็นการให้โอกาสพนักงานหลายคนที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ทำให้เกิดทักษะเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับการให้คำแนะนำในกระบวนการตัดสินใจ

4. การเกี่ยวข้องกับเวลา (Concern for Time) เป็นปัจจัยสถานการณ์ซึ่งเกิดขึ้นเกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญที่จะให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร บางครั้งจะมีข้อขัดแย้งด้านเวลา

เกี่ยวกับการพัฒนาด้านเวลาและผู้บริหารต้องแก้ปัญหาเมื่อสถานการณ์เกี่ยวข้องกับกำหนดการที่สำคัญ ถ้าเป้าหมายสามารถบรรลุผู้บริหารเพื่อใช้ระบบเผด็จการหรือรูปแบบให้คำแนะนำเพื่อการตัดสินใจที่เร็วขึ้น แม้ว่าพนักงานจะสูญเสียโอกาสในการปฏิบัติเพื่อปรับปรุงทักษะให้ดีขึ้นก็ตาม ฟิเดลอร์ได้พิจารณาถึงตัวแปรสำคัญที่เป็นตัวกำหนดถึงสถานการณ์ที่เอื้อ

จากการศึกษาทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ พบว่า ภาวะผู้นำจะมีความแตกต่างกันไป โดยขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิก ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการยอมรับการตัดสินใจในตัวผู้นำ โครงสร้างของงานที่เอื้อต่อการตัดสินใจ อำนาจในการตัดสินใจของผู้นำ และเวลาในการเกิดสถานการณ์ อย่างไรก็ดี ไม่มีรูปแบบภาวะผู้นำใดเหมาะสมในทุกสถานการณ์ ดังนั้น ผู้นำควรเลือกรูปแบบที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่ม เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร และตอบสนองความต้องการของผู้นำเองด้วย

4. ทฤษฎีผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Transformational Theories of Leadership)

ทฤษฎีผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้

วิโรจน์ สารรัตนะ และคณะ (2547 :47) ได้กล่าวถึงภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ว่าเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงสิ่งที่ผู้นำทำแล้วประสบความสำเร็จหรือทำแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ มากกว่าที่จะมุ่งอธิบายถึงการใช้คุณลักษณะของผู้นำเพื่อให้เกิดความศรัทธาและมีปฏิกิริยาจากผู้ตาม เพราะลักษณะสำคัญของภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงนี้คือมุ่งให้มีการเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ (change oriented) โดยกระตุ้นให้ผู้ตามได้ตระหนักถึงโอกาสหรือปัญหา และการร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในองค์กร

ชาอุชัย อาจินสมาจาร (2540) ได้รวบรวมลักษณะและพฤติกรรมที่สำคัญของผู้นำที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาภาวะผู้นำและคุณลักษณะพฤติกรรมที่สอดคล้องกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลงเช่น

1. ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีความเฉลียวฉลาดปรับตัวเก่ง มีความเพียรพยายาม ร่างกายแข็งแรง กระตือรือร้น เป็นคนทำงานหนัก เชื่อมมั่นในตนเอง ไหวพริบ ความอดทน ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น พลังงานสูงหรือไฟแรง ความคิดสร้างสรรค์ แสวงหาโอกาสความคิดริเริ่ม ความรู้ ภูมิปัญญา และบูรณาการส่วนบุคคล

2. ผู้นำที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง จะต้องใช้อำนาจโดยการมอบอำนาจให้ผู้อื่นเป็นผู้เรียนรู้ตลอดไป กำหนดแนวทางคุณธรรมและจริยธรรมภายในหน่วยงาน เชื่อมมั่น และให้เกียรติแก่ผู้ร่วมงาน รู้จักตนเองเป็นอย่างดี กล้าเสี่ยงและยอมรับการสูญเสีย มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล วิสัยทัศน์ให้ความเป็นจริง มุ่งเน้นพัฒนางานไปสู่อนาคต

3. ผู้นำที่ก่อให้เกิดความแตกต่าง จะต้องมีการกิจที่น่าสนใจ เป็นนักคิดที่ยิ่งใหญ่มีจริยธรรมสูง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงมีความรู้สึกไว เป็นนักเสี่ยง เป็นนักตัดสินใจ ใช้อำนาจอย่างชาญฉลาด สื่อความหมายอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างทีมงาน กล้าหาญและมีความผูกพัน

4. ผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะนำสิ่งที่ดีที่สุดของผู้อื่นออกมา โดยหวังสิ่งที่ดีที่สุดจากผู้ตามของตนเอง ศึกษาความต้องการของผู้อื่น อย่างละเอียด จัดตั้งมาตรฐานที่สูงสำหรับความเป็นเลิศใช้แบบสนับสนุนความสำเร็จ ยอมและให้การยอมรับกับผลสัมฤทธิ์และใช้การผสมผสานกับของการส่งเสริมแรงทั้งหมดทางบวกและทางลบ

5. กุญแจแห่งความสำเร็จได้แก่ยอมรับความรับผิดชอบส่วนบุคคล พัฒนาโครงสร้างอิทธิพลของการคิดมากกว่าการควบคุมผลลัพธ์หลีกเลี่ยงกลุ่มคนที่ไม่ทำงาน บริหารพนักงานเป็นรายบุคคล เน้นจุดมุ่งหมายแทนที่จะเป็นตัวปัญหาเป็นหัวหน้าพร้อมกับเป็นที่เลี้ยงฝึกรอบมคณของตนเอง ให้อภัยในความผิดพลาดหรือเป็นการเรียนรู้มิใช่ยอมรับเฉพาะที่ปฏิบัติงานดีเยี่ยมและไม่พยายามใช้เล่ห์เหลี่ยมกับคน

6. การปฏิบัติภาวะผู้นำได้แก่ทำทนายกระบวนการ โน้มน้ำหนักให้มีวิสัยทัศน์ร่วมสนับสนุนให้ผู้อื่นกระทำ ให้แม่แบบของแนวทางและสนับสนุนทางด้านจิตใจ

7. ความผูกพันภาวะผู้นำในอนาคต ได้รับการสนับสนุนจากบุคคลอื่น ๆ สนับสนุนความร่วมมือ ทำให้ผู้อื่นเข้มแข็ง ทำตัวเองให้เป็นตัวอย่างและยอมรับในการทำคุณประโยชน์ของปัจเจกบุคคล

แบสส์ และอโวลิโอ (Bass and Avolio, 1988 อ้างถึงใน ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม 2538) ได้พัฒนาและทดสอบมโนทัศน์ของภาวะผู้นำแบบการเปลี่ยนแปลง พบข้อสังเกตว่าผู้นำที่เฉื่อยชา มีแนวโน้มที่จะตอบสนองภายหลังจะเกิดปัญหาขึ้น ทำให้ประสิทธิภาพน้อยกว่าผู้นำที่มีความกระตือรือร้น พวกเขาเน้นที่ปฏิกริยาของผู้ตามต่อประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่แตกต่างกันและพบเจ็ดปัจจัยพื้นฐานของรูปแบบภาวะผู้นำ ซึ่งเพิ่มเติมจาก Burus โดยเฉพาะปัจจัยที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงมี 4 ปัจจัย คือ

1. การสร้างบารมี (Charisma)
2. การคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล (Individualized Consideration)
3. การกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation)
4. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)

ส่วนสามปัจจัยที่เหลือเป็นปัจจัยเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน สองปัจจัยคือการให้รางวัลตามสถานภาพและการบริหารด้วยข้อยกเว้นและมีปัจจัยที่ไม่ใช่ภาวะผู้นำ มีหนึ่งปัจจัยคือลักษณะแบบตามสบาย

จากการศึกษาพบว่า เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ไปสู่ความเป็นผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และมีการกระจายอำนาจหรือเสริมสร้างพลังใจเป็นผู้มีคุณธรรม และกระตุ้นผู้ตามให้มีความเป็นผู้นำ ซึ่งภาวะผู้นำลักษณะนี้กำลังเป็นที่ต้องการอย่างยิ่งในสภาวะการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันนี้

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำทั้งหมด 4 ทฤษฎี สามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ เป็นแนวคิดที่ว่า ภาวะผู้นำจะมีมาตั้งแต่กำเนิด ไม่สามารถสร้างขึ้นมาในภายหลังได้ ทฤษฎีผู้นำเชิงพฤติกรรมเป็นทฤษฎีที่เกิดขึ้นหลังจากทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ โดยแบ่งผู้นำเป็น 2 แบบ คือ ผู้นำที่มุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ และผู้นำที่มุ่งเน้นงาน ทฤษฎีผู้นำตามสถานการณ์ เป็นผู้นำที่จะมีความคิดและแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์ ทฤษฎีผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงสิ่งที่ผู้นำทำแล้วประสบความสำเร็จหรือทำแล้วก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ

โดยจากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ สต็อกคิลล์ (Stogdill 1974) ซึ่งเป็นทฤษฎีคุณลักษณะของผู้นำ มาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำจะประสบความสำเร็จ จำเป็นจะต้องมีองค์ประกอบอื่นที่นอกเหนือจาก ตัวผู้นำ โดยมีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงไว้ ดังนี้

วิโรจน์ สารรัตนะ และคณะ (2547 : 41) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ 6 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้นำและผู้ตาม (leaders-followers) การมีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตาม เป็นแบบสอง ไม่ได้หมายถึงเฉพาะผู้นำอิทธิพลต่อผู้ตามเท่านั้น ดังนั้นผู้ตามก็สามารถแสดงบทบาทภาวะผู้นำได้เมื่อจำเป็น และผู้นำที่ดีก็สามารถจะปรับบทบาทเป็นได้ทั้งผู้นำและผู้ตาม และผู้นำที่ดีมักจะพัฒนาทักษะภาวะ ผู้นำให้แก่ผู้ตาม

2. การมีอิทธิพล (influence) เป็นกระบวนการของผู้นำในการสื่อสารความคิดเพื่อให้ได้รับ การยอมรับและมีการจูงใจเพื่อให้ได้รับการสนับสนุนจากผู้ตามในการนำความคิดนั้น ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. วัตถุประสงค์ขององค์กร (organizational objectives) ที่ผู้นำจะต้องกำหนดขึ้นจากการมีส่วนร่วม มีทิศทาง และมีความท้าทาย นำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล

4. การเปลี่ยนแปลง (change) การมีอิทธิพลและการกำหนดวัตถุประสงค์องค์กรใดๆ ต้องมุ่ง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆ ให้ก้าวทันต่อสังคมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

5. คน (people) ในการทำงานนั้นผู้นำและผู้ตามจะเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นอีกหลายคนหลาย กลุ่มจึงจะต้องแสดงภาวะผู้นำและช่วยเหลือให้บุคคลเหล่านั้นประสบผลความสำเร็จด้วย

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช (2535 : 196) กล่าวว่า ภาวะผู้นำเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ บุคคล วิธีการแสดงพฤติกรรม และสภาวะแวดล้อม

1. บุคคล การเป็นภาวะผู้นำจะประกอบไปด้วยบุคคลอย่างน้อย 2 ส่วน คือ ผู้นำและผู้ตาม บุคคลที่ได้รับการยกย่องนับถือไว้วางใจให้เป็นผู้นำ จะมีลักษณะทางพฤติกรรมเฉพาะตัวซึ่งเป็นทั้งบุคลิก ภาพและผลจากบุคลิกภาพที่พิเศษแตกต่างจากบุคคลอื่น

2. วิธีการแสดงพฤติกรรม การเป็นผู้นำเป็นศิลปะในการใช้อำนาจอิทธิพล บังคับชักชวน หรือจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม เพื่อให้งานสำเร็จตามจุดหมาย

3. สภาวะแวดล้อม หมายถึง องค์กร หน่วยงาน ผู้ร่วมงาน รวมตลอดถึงโครงสร้างของระบบงานในองค์กร ตลอดจนสภาพปัญหาของแต่ละองค์กร

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 2) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้นำมีหลายอย่างหลายด้าน แยกไปตามสิ่งที่ผู้นำจะต้องเกี่ยวข้อง คือผู้นำจะต้องมีความสามารถในการที่จะไปเกี่ยวข้องหรือปฏิบัติต่อสิ่งเหล่านั้นทุกอย่างให้ถูกต้องและได้ผลดี องค์กรประกอบเหล่านี้ คือ

1. ตัวผู้นำ จะต้องมีความสมบูรณ์ภายในของตนเองเป็นจุดเริ่มต้น และเป็นแกนกลางไว้
2. ผู้ตาม (ผู้ร่วมไปด้วย) โดยด้วยคุณสมบัติที่สัมพันธ์กับผู้นำ
3. จุดหมาย จะต้องมีความชัดเจน เข้าใจถ่องแท้และแน่วแน่ในจุดหมาย
4. หลักการและวิธีการ หลักการและวิธีการที่จะทำให้สำเร็จผลบรรลุ จุดหมาย
5. สิ่งที่จะทำ คุณสมบัติที่สัมพันธ์กับสิ่งที่จะทำ
6. สถานการณ์ คุณสมบัติกับสภาพแวดล้อมหรือสิ่งที่จะประสบซึ่งอยู่ภายนอกกว่าทำอย่างไรจะผ่านไปได้ด้วยดี ในท่ามกลางสังคม สิ่งแวดล้อม หรือสิ่งที่ประสบ เช่น ปัญหา เป็นต้น

จากการศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำ จะประกอบไปด้วย ตัวผู้นำและผู้ตามที่ดี วิธีการหรือ พฤติกรรมที่แสดงออกมา และสภาวะแวดล้อมภายนอก โดยปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นจะมีผลต่อรูปแบบของภาวะผู้นำที่แสดงออกมา

ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำ

โดยตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำจะสามารถนำมาเป็นเกณฑ์ในการวัดภาวะผู้นำของผู้นำในองค์กรว่ามีอยู่ในระดับใด โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำไว้ดังนี้

ไพรัช เมฆอาภรณ์ (2545) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของผู้นำ ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motives) คือ แรงผลักดันของตัวผู้นำเอง จะต้องมีความเข้มแข็งหรือ พลังในตัวเอง มีความต้องการที่จะเป็นผู้นำอย่างแท้จริง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นสะสมมาตั้งแต่วัยเด็ก หรือ ประสบการณ์จากการทำงาน

2. สถานการณ์ (Situation) เหตุการณ์ต่างๆ สร้างผู้นำได้ ถ้ารู้จักการ ตัดสินใจเลือกจังหวะเวลาที่เหมาะสมในเรื่องนี้ เพื่อที่จะใช้โอกาสดังกล่าวซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ที่ผู้นำ ต้องมีความพร้อมอยู่ด้วย

3. คุณลักษณะของผู้นำ (Traits) อาจมีหลายเรื่อง แต่ที่สำคัญ ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Confidence) ความซื่อสัตย์สุจริตจริงใจต่อตนเอง และต่อหน้าที่ (Integrity) มีความคิดสร้างสรรค์ คิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ได้ (Originality / Creativity) ขณะเดียวกัน ก็มีความยืดหยุ่น (Flexibility / Adaptability) ที่จะปรับตัวและสิ่งต่างๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ นอกจากนี้ การมีเสน่ห์ (Charisma) ของตัวผู้นำเองจะช่วยให้คนพบเห็นและคล้อยตาม เพราะโดยทั่วไปคนที่ทำงานจะมองผู้นำก่อน ถ้าเชื่อมั่นในผู้นำแล้ว ก็จะเกิดการจูงใจให้ทำงานได้ดี

4. ความรู้ (Knowledge) องค์การเป็น Social Technical System คือมีส่วนร่วม ทางสังคม ซึ่งเป็นเรื่องของคน และเทคโนโลยีขององค์กรนั้นๆ ผู้นำจำเป็นต้องเข้าใจและรู้จักวิธีการจัดการความสัมพันธ์ในเรื่องนี้ให้ดี ซึ่งในเรื่องความรู้มีส่วนที่เกี่ยวข้องอีกดังนี้ 1) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติจนเป็นความเคยชิน สำหรับผู้นำแล้ว ทักษะ หมายถึง ทักษะในเรื่องคน (People Skill) และ ทักษะในการจัดการ (Management Skill) 2) ความสามารถทางปัญญา (Ability / Intelligent) กล่าวคือในเรื่องของความรู้ ทักษะหรือข้อมูลบางครั้ง เราก็มีมากจนเกินพอและอาจมีไม่แตกต่างกัน ต่อการจะนำมาตัดสินใจใช้ให้เกิดผลขึ้นอยู่กับความฉลาดสติปัญญาที่แตกต่างกัน

5. วิสัยทัศน์ (Vision) บทบาทสำคัญของการเป็นผู้นำ ซึ่งต้องมีมากกว่าผู้อื่น ในองค์กร คือ การมีวิสัยทัศน์หรือมองภาพข้างหน้าว่า เราอยากให้องค์กรเราเปลี่ยนแปลงไปในทางใด แต่ขณะเดียวกันต้องดูว่าผู้ตาม ตามได้ทันหรือไม่ ดังนั้น จึงต้องมีการถ่ายทอดการมีวิสัยทัศน์ กล่าวคือ ให้ผู้ร่วมงานมีความเชื่อมั่นและเข้าใจว่าเราจะไปในทิศทางใด และที่สำคัญคือ การนำการมีวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติ (Implementation) ให้เป็นจริง

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 22) สรุปคุณสมบัติของผู้ที่จะเป็นผู้นำที่ดีไว้ดังนี้ คือ

1. มีความเฉลียวฉลาด ผู้นำที่ดีจะต้องมีความสามารถทางด้านสติปัญญาและคุณภาพที่สมอง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำ คนที่มีความเฉลียวฉลาดย่อมโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้ง่าย

2. มีการศึกษาอบรมดี การศึกษาก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ เป็นส่วนประกอบสำคัญของการเป็นผู้นำ ความรู้ย่อมทำให้คนนับหน้าถือตาจะพูดอะไรคนอื่นเขาก็เชื่อฟังและให้ความเคารพนับถือด้วย

3. มีความเชื่อมั่นในตนเอง ต้องมีกำลังใจเข้มแข็งเมื่อตัดสินใจจะทำกิจการใดๆ ไป ก็จะต้องมีความเชื่อมั่นว่างานนั้นจะต้องสำเร็จ โดยไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานนั้น

4. เป็นคนมีเหตุผลดี คือ มีความสามารถทางด้านเปรียบเทียบและแปลความหมายอย่างมีเหตุผล มีความสามารถที่จะตีความหมายทางภาษาเป็นตัวเลข และจากตัวเลขเป็นถ้อยคำได้ ทำให้นักบริหารสามารถที่จะหาเหตุผลต่างๆจากสาเหตุต่างๆได้ และสามารถแปลความหมายของสิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ให้เป็นภาษาเขียนได้ ความสามารถทางด้านเหตุผลนี้พัฒนาได้ยากเพราะจำต้องมีความสามารถทางภาษา ทักษะ และความรู้ทางด้านวิชาการประกอบด้วย

5. มีประสบการณ์ในการปกครองบังคับบัญชาเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้นำสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับงานได้ ฉะนั้น ในระยะเริ่มแรกย่อมต้องการผู้นำที่มีประสบการณ์ในทางปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง ผู้นำที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในด้านการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการ และการวางแผนพร้อมไปด้วย เพื่อจะได้เลือกทางที่ถูกต้องที่สุดในการดำเนินการต่อไป

6. มีชื่อเสียงเกียรติคุณดี ข้อนี้เกี่ยวกับชื่อเสียงวงศ์ตระกูล ชาติกำเนิด เพราะถ้ามีชื่อเสียงดี มีเกียรติคุณดี ย่อมเป็นที่เคารพนับถือของคนทั่วไป

7. สามารถเข้ากับคนได้ทุกชั้นวรรณะเป็นอย่างดี

8. มีสุขภาพอนามัยดี

9. มีความสามารถเหนือระดับความสามารถของบุคคลธรรมดา

10. มีความรู้เกี่ยวกับงานต่างๆไป ขององค์กร หรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่โดยเฉพาะ

11. มีความสามารถเผชิญปัญหา เฉพาะหน้าที่จะเกิดขึ้น ในขณะที่ปฏิบัติได้ทันทั่วทั้งที่

12. มีความสามารถคาดการณ์ หรือทำนายเหตุการณ์หรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และหาทางป้องกันมิให้เหตุการณ์หรือปัญหานั้นเกิดขึ้นได้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545 : 12) กล่าวไว้ว่า การเป็นผู้นำที่ดีไม่ใช่สิ่งที่ทำได้โดยง่าย จำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกฝน จึงได้จำแนก Leadership ตามตัวอักษรเพื่อแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติที่ผู้นำควรมี ดังนี้

L	Listen	หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดี
E	Explain	หมายถึง ความสามารถในการอธิบายสิ่งต่างๆ ให้เข้าใจได้
A	Assist	หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเมื่อควรช่วย

D	Discuss	หมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
E	Evaluate	หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน
R	Response	หมายถึง การแจ้งข้อมูลย้อนกลับ
S	Sallite	หมายถึง การท้าทาย ปราศรัย
H	Health	หมายถึง ความสุขภาพที่ดี สมบูรณ์
I	Inspire	หมายถึง ความสามารถในการกระตุ้น ส่งเสริมกำลังใจ
P	Patient	หมายถึง ความอดทน

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำที่ผู้นำควรมี เช่น สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สุขภาพที่แข็งแรง สมบูรณ์ การมีชื่อเสียง และการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นคุณสมบัติที่อยู่ในผู้นำซึ่งไม่สามารถสร้างขึ้นได้โดยง่ายต้องอาศัยการเรียนรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการฝึกฝน

แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) ถือว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในการที่จะนำพาให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายและคำนิยามของความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

แคนเตอร์และคาน (Kanter & Kan อ้างถึงใน ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์ 2548) เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจที่บุคคลยินดีที่จะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดี ให้แก่ระบบสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่ ผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของเขากับองค์กรที่เขาอยู่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะตั้งใจทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์กรไป ไม่ว่าจะองค์กรใหม่จะเพิ่มเงินเดือน รายได้หรือความเป็นอิสระทางอาชีพหรืออื่นๆ

พิภพ วังเงิน (2547) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันในการทำงานหมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และศักยภาพที่มีอยู่

วิไลพร คัมภีร์รักษ์ (2542) ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ความรู้สึกของพนักงานและพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกต่อองค์กรที่ตน ปฏิบัติงานอยู่โดยยอมรับจุดมุ่งหมาย และคำนิยามขององค์กร แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร

มีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและต้องการที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

มาร์ช และ มัณนารี (March and Mannari. 1977) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรคือความรู้สึกจงรักภักดี (Loyalty) ของสมาชิกต่อองค์กรและมีทัศนคติในทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายประสงค์ขององค์กร

พรพรรณ ศรีธีรวงศ์ (2541 : 21) สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรได้ว่าเป็นความรู้สึกดี ๆ ที่ บุคคลมีต่อองค์กร โดยการแสดงออกในหลายวิธีเช่นมองเห็นว่าเป้าหมายขององค์กรก็เปรียบเสมือนเป้าหมายของตนเองการทำงานอย่างเต็มศักยภาพของตนเองเพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร ไม่ละทิ้งหรือลาออกจากองค์กรแม้ว่าจะมีหน่วยงานอื่นเสนอผลตอบแทนที่มากกว่าองค์กรของตนก็ตาม

มาเวย์ พอร์เตอร์ และสตีเยร์ (Mowday Porter and Steers อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะกรรมการวิจัย 2552) กล่าวว่า ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อันเข้มแข็งของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและความเกี่ยวข้องกับองค์กร

คิยัค นามาซีและ คาฮาน่า (Kiyak, Namazi and Kahana. 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในการที่จะพยายาม หรือไม่พยายามหางานตำแหน่งใหม่ ซึ่งมีผลตอบแทนหรือเงื่อนไขที่ดีกว่างานตำแหน่งปัจจุบัน และความผูกพันสามารถวัดได้จากความตั้งใจในการลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ของพนักงาน

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2537 : 14) ให้ความหมายว่าความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่าเป็นทัศนคติหรือความรู้สึก ของบุคลากรต่อองค์กรในลักษณะที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กรเป็นความเต็มใจที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและความจงรักภักดีต้องสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 11) ให้ความหมายไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กร หมายถึงการที่บุคคลมีความรู้สึกและแสดงพฤติกรรมต่อสถาบันที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่โดยมีความเชื่อยอมรับจุดมุ่งหมายของ สถาบันเต็มที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าของสถาบันและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของสถาบันต่อไป

บุชานัน (Buchanan. 1974) ให้คำนิยามความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร การปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) แสดงออกจากรูปภาพและคำนิยามต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความเกี่ยวข้องกับองค์กร (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรตามบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Royalty) ความรู้สึกรักและผูกพันต่อองค์กร พอร์เตอร์และคณะ (Porter, et al. 1974) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นลักษณะ ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยมีคุณลักษณะ 3 ประการ

1. ความต้องการที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกสภาพขององค์กรต่อไป
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรที่ศึกษามาสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กรและนายจ้าง มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและพร้อมที่จะใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ เพื่อปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีผู้ศึกษาแนวคิดและตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันมากมาย โดยได้ศึกษาจากนักวิชาการหลายท่านที่ได้แสดงทัศนะคติที่แตกต่างกันไว้ดังนี้

สตีลส์ และพอร์เตอร์ (Steers และ Porter 1991 : 128) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 อายุ บุคคลที่มีอายุมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย เพราะอายุเป็นสิ่งที่แสดงถึงวุฒิภาวะของบุคคล บุคคลที่มีอายุมากขึ้นจะมีความคิดมีความรอบคอบในการตัดสินใจมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย และยังอายุมากขึ้นก็จะพบว่าสมาชิกองค์กรจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง นอกจากนี้ยังพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลหลายอย่าง เช่น ความหวังที่จะได้รับเงินตอบแทนพิเศษเช่น เงินบำนาญ บำนาญ ถ้าทำงานจนเกษียณอายุราชการ และการได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้น

1.2 ระดับการศึกษา บุคคลลากรที่มีการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำทั้งนี้ เพราะบุคคลที่มีการศึกษาสูง จะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับสูง เนื่องจากมีข้อมูลต่าง ๆ ประกอบการตัดสินใจมากกว่า และเชื่อมั่นในตนเองว่ามีโอกาสเปลี่ยนแปลงใหม่ได้ง่าย

1.3 เพศ เพศหญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงมีความผูกพันต่อกลุ่มมากกว่าเพศชาย และพบว่าเพศหญิงมีความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานน้อยเพศหญิงต้องพึ่งพาอุปสรรคในการเข้ามาเป็นสมาชิกองค์กรมากกว่าเพศชาย

1.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานนานจะผูกพันต่อองค์กรสูง เนื่องจากบุคคลนั้นได้อุทิศกำลังกาย กำลังสติปัญญา สะสมประสบการณ์ในการทำงาน

1.5 ความชำนาญในงานตามระยะเวลาที่นานขึ้น ทำให้เพิ่มความตั้งใจใ้กับการปฏิบัติงานและหวังที่จะได้รับผลประโยชน์ตอบแทน หรือการเลื่อนตำแหน่งที่พึงพอใจมากขึ้น เพราะการทำงานที่ประสบความสำเร็จนั้นแสดงถึงการมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

1.6 สถานะภาพสมรส บุคคลที่มีภาวะครอบครัวแล้ว จะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนโสด ทั้งนี้เพราะภาระที่ต้องรับผิดชอบทำให้ต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่า อีกทั้งมองงานของเขาในทางบวก สามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ดีกว่า จึงไม่ต้องการเปลี่ยนงาน ยิ่งเมื่อต้องมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมอีก ก็ยังพบว่ามีความผูกพันสูงขึ้น

2. ลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาทลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกันลักษณะงานที่ดีจะจูงใจให้บุคลากรรู้สึกอยากทำงาน เพื่อสร้างผลงานให้มีคุณค่าและเป็นรางวัลให้กับตนเอง ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1 ความชัดเจนของงาน หมายถึง งานที่มีการระบุขอบเขตซึ่งจำเป็นต้องทำให้เสร็จในภาพรวมและสามารถแยกเป็นชิ้นงานได้ด้วย ทำให้บุคลากรสามารถทำงานเหล่านั้นได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยมีผลงานให้เห็นชัด

2.2 ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงานที่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระเสรีภาพ สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงานและวิธีปฏิบัติที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ และรู้สึกต้องการจะทุ่มเทกำลังความสามารถเพื่อทำประโยชน์ให้แก่องค์กร และมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ

2.3 งานที่มีลักษณะท้าทาย หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและใช้สติปัญญาและใช้ความคิดสร้างสรรค์ หรือใช้เทคโนโลยีพิเศษ ความท้าทายของงานจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคลากรเกิดการ ทำงาน และแสดงความสนใจทำงาน เพื่อพิสูจน์ความสามารถของตนเอง เพราะจะเกิดความพอใจ เมื่อเห็นงานประสบความสำเร็จ

2.4 งานที่มีความหลากหลาย ลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถหลายด้าน จึงเป็นงานที่ท้าทาย ซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงานได้ลักษณะงานที่มี

ความหลากหลาย เป็นสิ่งจูงใจที่ดี ทำให้ไม่รู้สึغبื่อหน่าย และต้องการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความคาดหวัง

3. ลักษณะขององค์กร

3.1 การกระจายอำนาจในองค์กร หมายถึง การมอบอำนาจจากผู้บริหารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติผู้บริหารให้ความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ ให้มีส่วนร่วมในการบริหาร มอบอำนาจหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน

3.2 การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้วยเหตุที่สมาชิกในองค์กร ได้ลงทุนปฏิบัติงานหรือมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ได้ผลกำไรอันเกิดจากการลงทุนครั้งนี้เพราะผลกำไรขององค์กร ก็คือผลประโยชน์ของสมาชิกทุกคน

3.3 ขนาดขององค์กร องค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ในองค์กรขนาดใหญ่ บุคลากรจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนสูง ทั้งยังทำให้มีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นสูงด้วย

4. ลักษณะประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร

4.1 ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์กร เป็นการสร้างความรู้สึกให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือสมาชิกในองค์กรว่า การที่เขาได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้วนั้นเขาควรจะได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเพียงพอและยุติธรรม

4.2 ความรู้สึกต่อองค์กรว่าเป็นองค์กรที่พึงพาได้ เป็นความรู้สึกเชื่อถือไว้วางใจที่บุคคลมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาประสบปัญหาความน่าเชื่อถือขององค์กรเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจว่าเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลที่มีความไว้วางใจในองค์กรสูง รู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

4.3 ความรู้สึกที่ว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร คือ ความรู้สึกที่ว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนที่มีคุณค่านั้นเป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เขารู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีคุณค่า และองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของเขาทางด้านความมีคุณค่าในตนเอง

อลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990 : 1-18) ซึ่งได้แบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านความผูกพันทางความรู้สึก ด้านความผูกพันต่อเนื้อง และด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดด้านความผูกพันทางความรู้สึก คือ ประสพการณ์ในการทำงาน

1.1 การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตความท้าทายของงาน บทบาทและเป้าหมายที่ ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน

1.2 การยึดติดของพนักงาน

1.3 พนักงานได้รับความเท่าเทียมกัน

1.4 พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญต่อองค์กร

1.5 ความรู้สึกว่าองค์กรสามารถไว้วางใจได้

1.6 การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตน

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดด้านความผูกพันต่อเนื่อง ได้แก่

2.1 อายุ

2.2 ระยะเวลาในการทำงาน

2.3 ความพึงพอใจในอาชีพ

2.4 ความตั้งใจที่จะลาออก

2.5 การรับรู้ถึงผลได้หรือผลเสียที่จะได้รับ โดยเปรียบเทียบงานของตนเองกับงาน อื่น ๆ เช่น เงินทุนบำนาญที่อาจจะลดลงถ้าลาออกจากองค์กร การลงทุนในอาชีพและทักษะที่ใช้ เฉพาะสำหรับงานนั้น ๆ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม ได้แก่

3.1 ความผูกพันต่อเพื่อนร่วมงาน

3.2 การพึงพาท้องค์กร

3.3 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

3.4 สิ่งที่ได้รับจากงาน เช่น อำนาจการตัดสินใจ

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529 : 34-41) ได้ศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ องค์กร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพในการทำงาน (ถาวรหรือชั่วคราว) สมาชิกขององค์กรที่มีอาวุโสทั้งอายุและอายุการทำงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าผู้ที่มี อาวุโสต่ำกว่า ระดับการศึกษาจะพบว่า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรแต่ ความสัมพันธ์นั้นเป็นไปในทางกลับคือ คนที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย เพราะมีความคาดหวังต่อสิ่งที่จะได้รับจากองค์กรสูง และเมื่อไม่ได้รับตามที่ตนคาดหวังก็จะเกิด ความผิดหวังและมีความผูกพันต่อองค์กรน้อย พบพบว่าผู้หญิงจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า กลุ่มผู้ชาย

2. คุณลักษณะเกี่ยวกับงาน ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายของงานความเข้าใจในหน้าที่หรือบทบาทในการทำงาน ความพอใจในการทำงาน ความพอใจในการควบคุมดูแลของหัวหน้า และความพอใจที่จะได้รับจากระบบการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3. คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กรหรือโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ การกระจายอำนาจในองค์กร ความสำคัญของของหน้าทำงานของตนต่อองค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน ความชัดเจนของกฎข้อบังคับ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน และความเป็นเจ้าของกิจการ

4. ประสบการณ์จากการทำงาน ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจเชื่อถือที่สมาชิกมีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อเขาเกิดปัญหา สมาชิกที่มีความไว้วางใจองค์กรสูงก็มีความผูกพันต่อองค์กรมาก ความคาดหวัง ทักษะคติของเพื่อนร่วมงานความรู้สึกว่าตัวเองได้รับค่าตอบแทนด้วยความยุติธรรม รวมถึงลักษณะของผู้นำ

บุชานัน (Buchanan. 1974) ได้พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลไปสู่ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนตัวของพนักงาน รวมทั้งอายุการทำงานในองค์กร ความแตกต่างในรูปแบบของความต้องการ เช่น ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ลักษณะงาน เช่น ความมีความหมายของงานที่ทำ และโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน

3. ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรที่ผ่านมาในอดีต ตลอดจนคำพูดและความรู้สึกของพนักงานอื่นๆ ที่มีต่อองค์กร

จากแนวคิดของนักวิชาการ สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน ด้านพฤติกรรมกรรมการบริหารด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสในการเลือกงาน และด้านประสบการณ์การทำงาน ซึ่งผลจากการศึกษายืนยันว่ามีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งด้านอารมณ์หรือด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมและด้านค่านิยม

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการอยู่รอด และความมีประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญในเรื่องอื่นๆ ดังที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ ดังนี้

สตีเยร์ (Steers อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะกรรมการวิจัย 2552) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อ ทักษะและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ได้แก่ความสม่ำเสมอใน

การทำงานตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรการมีส่วนร่วมในการทำงานความพยายามในการทำงานและการดำรงอยู่ในองค์กรดังนั้นสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อสิ่งต่างๆดังนี้

1. นำมาใช้ในการทำนายอัตราการเข้าและออกจากงานของสมาชิกในองค์กรหรือพยากรณ์อัตราการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงงานของสมาชิก

2. เป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรทำงานได้ดีมีผลงานสูงมีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ และส่งผลต่อความคงอยู่ของบุคคลในองค์กรนอกจากนั้นความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์ต่อความ ตรงต่อเวลาในการทำงานด้วย

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อแรงจูงใจในการมาทำงานของสมาชิกขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อการขาดงานในลักษณะแปรผกผันนั่นคือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูง อัตราการขาดงานก็จะต่ำลง

4. เป็นตัวเชื่อมความต้องการของสมาชิกในองค์กรให้เข้ากับเป้าหมายขององค์กรทำให้องค์กร สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

5. ช่วยลดสถิติผลจากภายนอกอันเป็นผลเนื่องมาจากสมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กร มาก

6. ให้เป็นตัวชี้วัดที่ดีตัวหนึ่งของการมีประสิทธิผลขององค์กร

7. ความผูกพันต่อองค์กรถ้ามีมากจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของผลผลิตและลดอัตราการลาออกของ พนักงานด้วย

จารุณี วงศ์คำแน่น (2537) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญยิ่งต่อองค์กรในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราเข้า - ออกจากงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวความคิดที่มีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน และค่อนข้างมีเสถียรภาพมากกว่าความพึงพอใจในงาน

2. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแรงผลักดันให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากเกิดความรู้สึกในความเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน

3. ความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์กร กับเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

4. มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 :97) ได้สรุปว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ ดังนี้

1. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูง มักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา

3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันดังกล่าวมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางซึ่งตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณีความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

บุชานัน (Buchanan, 1974) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรคือ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการหรือความต้องการของสมาชิกเข้ากับเป้าหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรของตนมากนั่นเอง

จากการศึกษาความสำคัญของความผูกพันในการทำงาน สามารถสรุปความสำคัญของความผูกพันในการทำงาน ได้ดังนี้ ความผูกพันในการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งในองค์กร เพราะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ทักษะ และเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของบุคลากรกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกจงรักภักดี เต็มใจที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ ขอมเสียดสละตลอดจนความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพ และความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านแสดงทฤษฎีไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ออร์เพน (Orpen, อ้างถึงใน อรปภากร รัตนหิรัญกร, 2542) ได้สรุปแนวคิดในเรื่องความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านความผูกพันปกติ เป็นความรู้สึกถึงความจำเป็นที่จะต้องกระทำเพื่อความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเพื่อรักษาความเป็นสมาชิกภาพไว้โดยรู้สึกว่าคุณเขามีพันธะผูกพัน ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังจะช่วยให้เกิดความจงรักภักดี และความเลื่อมใสศรัทธาต่อองค์กรของพวกตน

2. ด้านความผูกพันที่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นความสมดุลระหว่างการรับรู้ของพนักงานที่เกี่ยวกับเรื่องรางวัล หรือผลประโยชน์ที่เขาได้รับ เมื่อเขาอยู่ หรือ ออกไปจากองค์กรว่าเขาจะได้รับ

อะไรบ้าง ถือเป็นหน้าที่ในการรับรู้ของพนักงานในเรื่องการลงทุนของบริษัทที่ให้กับพนักงาน เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทอื่น

3. ด้านความผูกพันทางจิตใจ เป็นความผูกพันในด้านอารมณ์ เป็นความรู้สึกเกี่ยวข้องกับผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้ร่วมงานในองค์กร ทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร และรู้สึกว่าเขามีบทบาทที่เหมาะสมในการทำงาน

มาเวย์พอร์ตเตอร์ และสตีเยอร์ (Mowday Porter and Steers 1982 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะกรรมการวิจัย 2552) กล่าวว่าไว้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะประกอบไปด้วยคุณลักษณะของทัศนคติที่แสดงออกมาสามประการคือ

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร พนักงานยอมรับในเป้าหมายและการบริหารงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร รู้สึกว่าค่านิยมของตนและขององค์กรมีความคล้ายคลึงกัน และพูดถึงองค์กรในด้านบวกเสมอ สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งยังยินดีจะเชิญชวนบุคคลอื่นให้เข้ามาทำงานกับองค์กรด้วย

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร ยินดีที่จะทำให้ล่วงเวลาให้กับองค์กร ถึงแม้จะไม่ได้รับค่าตอบแทน มีความทุ่มเทที่จะทำงานอย่างเต็มที่และเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุตามเป้าประสงค์ ได้แสดงศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ และมีความใส่ใจกับปัญหาองค์กร เล็งเห็นว่าปัญหาขององค์กรก็คือปัญหาของตน และให้ความสำคัญกับงานเป็นอันดับแรก มีมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จให้ได้

3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความรู้สึกภูมิใจที่เป็นสมาชิกขององค์กร และคิดว่าองค์กรของตนเป็นองค์กรที่ดีที่สุด เกิดความรักและผูกพันในองค์กรของตนและไม่คิดจะลาออกไปทำงานในองค์กรอื่นๆ และรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของตนในทางเสื่อมเสีย

ไมเนอร์ (Miner 1992) ได้ศึกษารวบรวมแนวคิด โดยแบ่งแนวคิดของความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์กรในรูปของพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือเมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์กร และเป็นการยากหรือเป็นไปได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2. ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งต่างจากแนวคิดแรกที่เป็นผลเนื่องจากการเปรียบเทียบผลได้ผลเสียที่จะเกิดขึ้นมากกว่าคำนึงถึงความรู้สึกที่บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะทำงานให้กับองค์กรและความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่รักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรไว้

สร้อยตระกูล (ตีวานนท์) อรรถมานะ (2545: 94) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need Theory) เจ้าของทฤษฎีคืออับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักจิตวิทยาได้เสนอแนวความคิดขั้นพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันทีซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ลำดับดังนี้

3.1 ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพและชีวภาพ (Basic Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับการดำรงชีวิต ร่างกายจะได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ หากไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ความต้องการเหล่านี้ได้แก่ อาหาร อากาศเครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค น้ำดื่มการพักผ่อน เป็นต้น

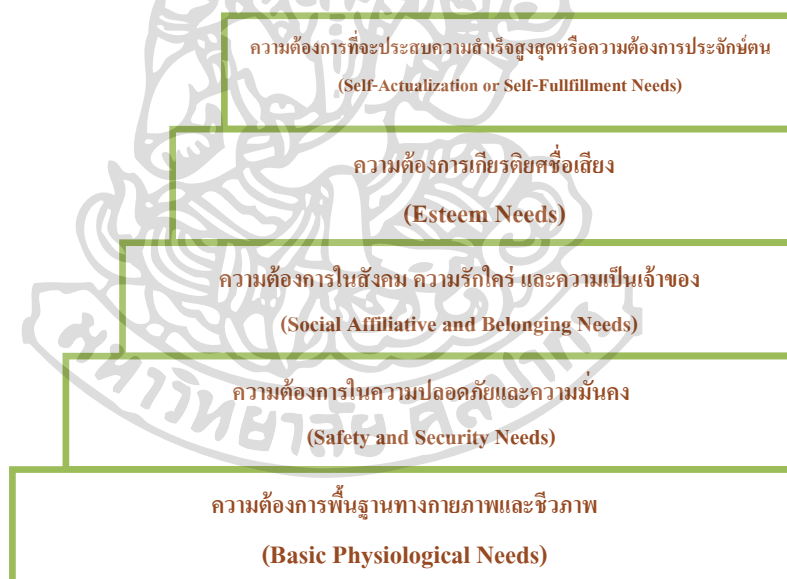
3.2 ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น ถูกทำร้ายร่างกาย อุบัติเหตุ เป็นต้น ดังนั้นความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานในองค์กร จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและมีผลต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานทุกคน องค์กรจึงต้องมีกฎระเบียบ เพื่อสร้างความมั่นคงในการปฏิบัติงานและตำแหน่งงานเพื่อส่งผลดีต่อองค์กรโดยรวม

3.3 ความต้องการในสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ (Social Affiliative and Belonging Needs) เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีความต้องการใน

ระดับสูงเข้าครอบงำพฤติกรรมบุคคล โดยต้องการที่จะให้คนรักใคร่ ต้องการมีส่วนร่วม ได้รับการยอมรับและมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน เป็นความต้องการให้ผู้อื่นมองเห็นถึงความสำคัญของตนเอง องค์กรจึงตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยการให้แสดงความคิดเห็น และเมื่อความคิดเห็นได้รับการยอมรับก็จะได้รับการยกย่อง ชมเชยจะทำให้ผู้ปฏิบัติรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความผูกพันต่อองค์กร

3.3 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับ รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การยับยั้งตนเอง ความเป็นอิสระเสรีภาพ

3.5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-Actualization and Self-Fulfillment Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด จากการที่ได้รับการตอบสนองจากขั้นต่ำจนเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จึงมีไม่มากนัก ความต้องการในขั้นนี้จึงเป็นความต้องการที่อยากจะทำอะไรสำเร็จตามความนึกคิดของแต่ละบุคคล



ภาพที่ 3 แนวความคิดขั้นพื้นฐานของความต้องการของมนุษย์

ที่มา : สร้อยตระกูล(เดวิดยานนท์) ธรรมมานะ (2545 : 94)

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ มาเวย์พอร์เตอร์ และสตีลเลอร์ มาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยพิจารณาจาก ความเชื่อมั่นอย่าง

แรงกล้าในการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

โครงสร้างองค์กรของบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ประเทศไทยหรือสยามในขณะนั้น กำลังประสบภาวะวิกฤติจากการล่าอาณานิคมของชาติตะวันตก พระองค์ทรงตระหนักดีว่าหนทางเดียวที่จะนำชาติให้รอดพ้นจากหายนะครั้งนี้ได้ จำต้องพัฒนาบ้านเมืองให้มีความเจริญจนเป็นที่ยอมรับของนานาอารยประเทศ และกิจการไปรษณีย์ถือเป็นงานด้านหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ด้วยเป็นช่องทางการสื่อสารหลักของผู้คนในยุคนั้น อีกทั้งยังเกี่ยวพันกับความมั่นคงของชาติ จึงทรงโปรดเกล้าฯ ให้เปิดกิจการไปรษณีย์ขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2426 โดยมีสมเด็จพระเจ้าน้องยาเธอเจ้าฟ้าภาณุรังษีสว่างวงศ์ กรมพระยาภาณุพันธุวงศ์วรเดช ดำรงตำแหน่งเป็นอธิบดีกรมไปรษณีย์พระองค์แรก นับแต่นั้นมากิจการไปรษณีย์ได้เจริญรุดหน้ามาโดยลำดับและได้รับการตอบรับจากประชาชนเป็นอย่างดี

ปัจจุบัน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำธุรกิจไปรษณีย์และให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของธุรกิจและคนไทยในทุกระดับ ทุกพื้นที่ ด้วยศักยภาพของเครือข่ายที่ทำการไปรษณีย์กว่า 1,200 แห่ง และศูนย์ไปรษณีย์ 15 แห่ง ทั้งในกรุงเทพฯ และภูมิภาค พร้อมด้วยบุคลากรที่ชำนาญงาน ตลอดจนเครื่องมืออันทันสมัย และ การพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อเชื่อมโยงเข้ากับเครือข่ายไปรษณีย์ทั่วโลก กิจการไปรษณีย์จึงพร้อมเป็นผู้เชื่อมโยงที่ดีที่สุด ด้วยบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองทุกความต้องการได้อย่างตรงจุด

วิสัยทัศน์ (Vision) เป็นผู้นำในธุรกิจไปรษณีย์ด้วยเครือข่ายที่มีคุณภาพกว้างไกลใกล้ชิดคนไทยและเชื่อถือได้มากที่สุด

พันธกิจ (Mission)

1. รักษาสถานะความเป็นผู้นำในบริการรับ-ส่งข่าวสาร สิ่งของและบริการการเงินที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศและมีมาตรฐานสากล เพื่อเป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสารและการดำเนินธุรกิจทั้งในและระหว่างประเทศที่มีประสิทธิภาพ

2. ขยายขอบเขตของบริการและแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจด้วยการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลง ไปของลูกค้า เพื่อวางรากฐานให้สามารถดำเนินกิจการต่อเนื่องต่อไปในสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงยิ่งขึ้นได้อย่างมั่นคง และสามารถนำเครือข่ายไปรษณีย์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3. ยกระดับการบริหารจัดการขององค์กรสู่มาตรฐานสากลเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการแข่งขันที่จะทวีความรุนแรงขึ้นในอนาคต โดยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดภาระค่าใช้จ่ายในการใช้บริการและการบริหารงาน รวมทั้งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. ปรับปรุงและพัฒนากิจการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ ปณท อยู่ในสถานะที่เลี้ยงตัวเองได้อย่างยั่งยืน โดยควบคุมธุรกิจ ความสามารถในการสร้างผลกำไรในระยะสั้นควบคู่ไปกับการแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจในรูปแบบใหม่ ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้การพัฒนากิจการได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล และแสวงหาโอกาสในการดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องทั้งในและต่างประเทศ

2. เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในองค์กรทุกระดับ มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้

3. เพื่อวางรากฐานการพัฒนางค์กรในระยะเวลา 5 ปี ข้างหน้า ให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้ภาวะการแข่งขันได้อย่างมั่นคง โดยพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และทำงานในรูปแบบธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นโยบาย (Policies) ด้านการให้บริการ ให้บริการไปรษณีย์และธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่อเนื่องที่มีคุณภาพดี รวดเร็ว ตรงเวลา ในอัตราค่าบริการเหมาะสม ด้านการตลาด มุ่งเน้นการตลาดเชิงรุก เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกระดับ ด้านการเงินและการลงทุน ดำเนินการให้พึ่งตนเองได้ในด้านการเงินและสามารถลงทุนขยายงานต่อไปในอนาคต ด้านบุคลากร บริหารบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ด้านการบริหารและการจัดการ พัฒนาการบริหารจัดการให้เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ (www.prisanee.com : 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

อโณทัย สินวิรุทัย (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการนำของผู้บังคับบัญชา กับ ความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์

ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำของผู้บังคับบัญชาตามแนวความคิดการบริหารงานกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา: การณศึกษา ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวง สาธารณสุข” โดยได้จำแนกรูปแบบการนำของผู้บังคับบัญชาออกเป็น 7 รูปแบบ โดยอาศัยแนวคิด ขายการบริหาร (Managerial Grid Theory) โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจำนวน 170 คน ผลการวิจัยพบว่ารูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบนายกสมาคม และการนำแบบผู้บริหารทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนรูปแบบพฤติกรรมกรรมการนำแบบปล่อยปละละเลย แบบเจ้านาย และการนำแบบฉวยโอกาส มีความสัมพันธ์ ทางลบกับความผูกพันในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมกรรมการนำแบบพบกันครึ่ง ทาง แบบพ่อกบครองลูก ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร :ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7 มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในเรื่องความภูมิใจ ที่จะบอกใครๆว่า เป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร7 และสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำที่สุดในเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากไม่ยอมฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

โชติณัฐ กงพานิช (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ใต้ บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้นำของ หัวหน้างานเพศชาย และภาวะผู้นำของหัวหน้างานเพศหญิงตาม การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ภาวะผู้นำของหัวหน้าเพศชายสูงกว่า หัวหน้างานเพศหญิงในทุกด้าน ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้าเพศชายมากกว่าหัวหน้าเพศหญิง

ประพิณพร ขจรบุญ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูมีลักษณะทางชีวสังคมต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน 2) ครูที่มีอายุราชการมากมีความผูกพันมากกว่าครูที่มีอายุราชการน้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3)ครูที่มีความพึงพอใจในงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีความพึงพอใจต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ครูที่มีการสนับสนุนทางสังคม

สูงมีพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าครูที่มีการสนับสนุนทางสังคมต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันดี ทับทิม (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรพรรณ กอรัมย์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำศึกษากรณีส่วนตรวจสอบภาชี 1-6 ศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่กรมสรรพากร โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำแต่ละด้านคือลักษณะกระบวนการสื่อสารด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างกันด้านกระบวนการตัดสินใจด้านแรงจูงใจด้านกำหนดเป้าหมายการทำงานหรือการออกคำสั่งผลการวิจัยพบว่าผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการรูปแบบภาวะผู้นำโดยรวมแบบมีส่วนร่วมในด้านของกระบวนการควบคุมและด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำนั้นพบว่าผู้ได้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการรูปแบบภาวะผู้นำโดยรวมแบบปรึกษาหารือ

อีจิมอฟ (Ejimofor 2008) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของครูในเรื่องเกี่ยวกับทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่ และความพึงพอใจในการทำงานของครুরวมทั้งยังศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะพื้นฐานของอาจารย์ใหญ่ และทัศนคติของพวกเขาในเรื่องเกี่ยวกับระดับความสามารถของพวกเขาในการแสดงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า ทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่มีผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนเดิมด้วยจำนวนปีที่มากกว่า สามารถรับรู้ถึงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงได้มากกว่า ในขณะที่พบว่า จำนวนปีในการมีประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพของอาจารย์ใหญ่และปัจจัยด้านเพศยังไม่นับว่าเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญในทัศนคติของในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการแสดงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรประกาศจัดตั้งและส่งเสริมการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมซึ่งจะช่วยในการส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่ อาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษาควรเข้าใจคุณลักษณะพื้นฐานที่จะ

ส่งเสริมด้านระดับสติปัญญา,ความคิดสร้างสรรค์, การตัดสินใจ, ความรู้และความก้าวหน้าของครูให้เพิ่มขึ้นได้ และควรสามารถพัฒนาทักษะที่จะส่งเสริมการสร้างและดำรงรักษามิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานของตนเองได้อีกด้วย และคณะกรรมการการศึกษาควรประเมินปัจจัยด้านลักษณะพื้นฐานของอาจารย์ใหญ่/ครูในโรงเรียน ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนไปโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง

รูบิน และบรอดี้ (Rubin and Brody 2005 : 843 – 861) ได้ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งของ ความผูกพันในระบบการจัดการใหม่ : ความไม่มั่นใจ เวลา และเทคโนโลยี พบว่า ความยืดหยุ่นของระบบการจัดการคุณลักษณะโดยความไม่มั่นใจในการจ้างงาน ความกดดันเรื่องเวลา และเทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นในการทำงานของลูกจ้าง ส่งผลต่อการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปที่ต้องอาศัยประสบการณ์ทำงานที่ผ่านมา การใช้เวลาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด การเรียนรู้ที่ต้องอาศัยความพยายามมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงสัญญาทางสังคมระหว่างลูกจ้างกับนายจ้าง กระบวนการทางแรงงานและทฤษฎีทางองค์กรได้แนะนำว่า คุณลักษณะการจ้างงานนั้นจะคอยทำลายความผูกพันองค์กรที่ยังคงให้ความสำคัญของสถานที่ทำงานร่วมสมัยการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งสำคัญทำให้ความผูกพันต่อองค์กรลดลง เนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีประสบการณ์การเปลี่ยนแปลงสัญญาทางสังคม ทำให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่ได้นั้นมีความคล้อยตามความคาดหวังที่ตั้งไว้

จากการศึกษางานวิจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำมีผลกระทบต่อการทำงานของผู้นำได้บังคับบัญชา และประสิทธิผลของการทำงานอยู่ในระดับสูง และบุคลากรของทุกองค์กรต่างมีความผูกพันต่อองค์กรตนเองอยู่ในระดับปานกลางถึงสูง โดยเกิดจากหลายปัจจัยมาเกี่ยวข้อง เช่น พฤติกรรมการทำงาน โดยผู้วิจัยจะนำแนวความคิดที่ได้จากงานวิจัย มาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันขององค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยนำมากำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยต่อไป

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ลักษณะของมาตรวัดของ Rensis Likert ที่เรียกว่า Likert Scale โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของตนเอง และนำมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
4. การเก็บรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ซึ่งประกอบไปด้วย พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,039 คน

ตารางที่ 1 จำนวนพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานงานใหญ่จำแนกตามสาขางาน

ลำดับ	สาขางาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เทคโนโลยีสารสนเทศ	112	5.49
2	ตลาดและพัฒนาธุรกิจ	236	11.57
3	บุคคล	220	10.79
4	อำนวยการและบริหารทรัพย์สิน	452	22.17
5	การเงินและบัญชี	389	19.08
6	ระบบปฏิบัติการ	397	19.47
7	สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	111	5.44
8	สำนักกลยุทธ์	50	2.45
9	สำนักตรวจสอบภายใน	72	3.53

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ (Yamane 1970 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์ 2553) สามารถแสดงการคำนวณได้ดังนี้

$$n \geq \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดของประชากรที่ต้องการศึกษา

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n \geq \frac{2,039}{1+2,039 (0.05)^2}$$

$$n \geq 334$$

เพื่อป้องกันการผิดพลาดจึงทำการสุ่มตัวอย่าง พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จำนวน 400 คนและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) มีวิธีดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสายงาน

ลำดับ	สายงาน	จำนวน (คน)
1	เทคโนโลยีสารสนเทศ	22
2	ตลาดและพัฒนาธุรกิจ	46
3	บุคคล	43
4	อำนวยการและบริหารทรัพย์สิน	89
5	การเงินและบัญชี	76
6	ระบบปฏิบัติการ	78
7	สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	22
8	สำนักกลยุทธ์	10
9	สำนักตรวจสอบภายใน	14
รวม		400

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามชนิดปลายเปิดและปลายปิด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 6 ข้อ คือ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สถานภาพและตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน ของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามดัดแปลงและพัฒนามาจาก นาถุยา ปรัชญาชัย

(2553) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Stogdill (1974) โดยใช้แบบวัด ประกอบด้วยคำถาม แบ่งออกเป็น 6 ด้าน จำนวน 38 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านภูมิหลังทางสังคม | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านบุคลิกภาพ | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน | จำนวน 6 ข้อ |
| 6. ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ | จำนวน 6 ข้อ |

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	คะแนนข้อคำถาม
การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด	5
การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก	4
การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง	3
การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับน้อย	2
การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับน้อยที่สุด	1

การแปลความหมายเกณฑ์การวัดระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ คำนวณโดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best 1986 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, บรรยาย) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากจำนวนคำถามทั้งหมด 38 ข้อ แปลผลระดับการรับรู้ภาวะผู้นำจากค่าเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน 3.68 – 5.00	หมายถึง	การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก
ระดับคะแนน 2.34 – 3.67	หมายถึง	การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 1.00 – 2.33	หมายถึง	การรับรู้ภาวะผู้นำอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม ข้อคำถามคัดแปลงและพัฒนามาจาก คณะกรรมการวิจัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง (2552) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Mowday Porter and Steers (1991) ประกอบด้วยคำถาม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน จำนวน 14 ข้อ

1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร จำนวน 6 ข้อ

2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร จำนวน 5 ข้อ

3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร จำนวน 6 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนจากแบบวัดที่มีการประเมินค่าแบบ Likert Scale ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงบวก
ตรงกับการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด	5	1
ตรงกับการรับรู้ในระดับมาก	4	2
ตรงกับการรับรู้ในระดับปานกลาง	3	3
ตรงกับการรับรู้ในระดับน้อย	2	4
ตรงกับการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด	1	5

การแปลความหมายเกณฑ์การวัดระดับความผูกพันต่อองค์กร คำนวณ โดยใช้สูตร คำนวณหาความกว้างอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากจำนวนคำถามทั้งหมด ข้อ แปลผลระดับความผูกพันต่อองค์กรจากค่าเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่า 3 ระดับของ เบสท์ (Best 1986 อ้างถึงใน ประสพชัย พสุนนท์, บรรยาย) ดังนี้

ระดับคะแนน 3.68 – 5.00 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 2.34 – 3.67 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับคะแนน 1.00 – 2.33 หมายถึง ระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

มีลักษณะข้อความเป็นแบบปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและกรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระเพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข และปรับปรุงให้มีความชัดเจนถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ หลังจากนั้นได้นำมาปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการในขั้นต่อ ๆ ไป โดยในแต่ละข้อมีค่าความเที่ยงตรงเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน จากนั้นได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficiency) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.963

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงบริษัทไปรษณีย์ไทยเพื่อขออนุญาตและขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงบริษัทไปรษณีย์ไทยเพื่อขอความร่วมมือในการทดลองใช้เครื่องมือ

3. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมกราคม 2555

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคล จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ไว้ที่ระดับ 0.05

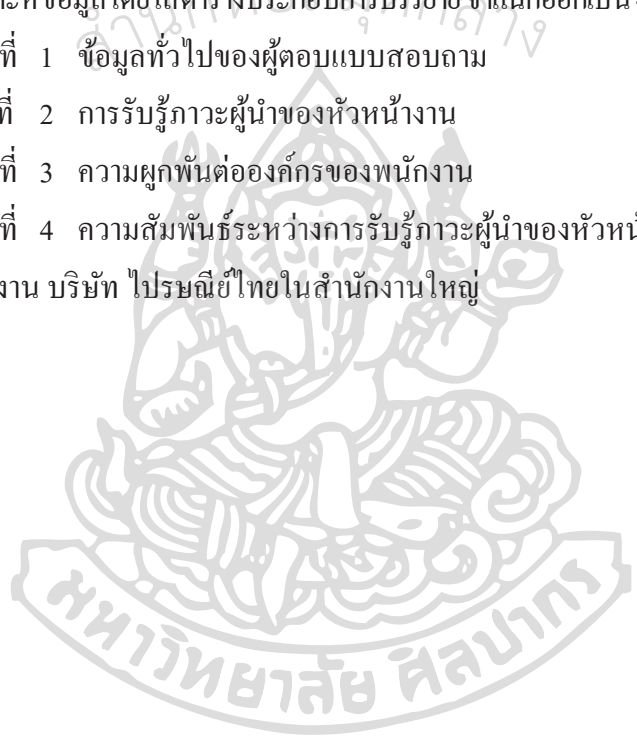


บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2554 ได้รับการตอบกลับคืนมาครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อได้ข้อมูลจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใส่ตารางประกอบการบรรยายจำแนกออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
- ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
- ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	16	4.00
21 - 30 ปี	174	43.50
31 - 40 ปี	102	25.50
41 - 50 ปี	96	24.00
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	12	3.00
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	82	20.50
6 - 10 ปี	147	36.75
11 - 15 ปี	98	24.50
16 - 20 ปี	40	10.00
20 - 25 ปี	25	6.25
มากกว่า 25 ปีขึ้นไป	8	2.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	116	29.00
โรงเรียนการไปรษณีย์	122	30.50
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	142	35.50
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.00
5. สถานภาพ		
โสด	141	35.25
สมรส	248	62.00
หย่าร้าง	11	2.75

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
6.ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง		
ลูกจ้างรายวัน – ประจำ	102	25.50
พนักงานระดับ 1 – 2	90	22.50
พนักงานระดับ 3 – 4	110	27.50
พนักงานระดับ 5 – 6	85	21.25
พนักงานระดับ 7	13	3.25

จากตารางที่ 3 พบว่า

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.25) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 46.75)

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 21-30 ปี (ร้อยละ 43.50) รองลงมา อายุ 31 - 40 ปี (ร้อยละ 25.50) อายุ 41 - 50 ปี (ร้อยละ 24.00) อายุ 31 - 35 ปี อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี (ร้อยละ 4.00) อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด (ร้อยละ 3.00)

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี (ร้อยละ 36.75) รองลงมาคือ 11 – 15 ปี (ร้อยละ 24.50) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 20.50) 16 – 20 ปี (ร้อยละ 10.00) 20 – 25 ปี (ร้อยละ 6.25) และมากกว่า 25 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.00)

วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 35.50)รองลงมาโรงเรียนการไปรษณีย์ (ร้อยละ 30.50) ต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 29.00) และสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด (ร้อยละ 5.00)

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ สมรส (ร้อยละ 62.00) รองลงมาคือ โสด (ร้อยละ 35.25) และหย่าร้าง น้อยที่สุด (ร้อยละ 2.75)

ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ 3 – 4 (ร้อยละ 27.50) รองลงมาคือ ลูกจ้างรายวัน – ประจำ (ร้อยละ 25.50) พนักงานระดับ 1 – 2 (ร้อยละ 22.50) พนักงานระดับ 5 – 6 (ร้อยละ 21.25) และพนักงานระดับ 7 น้อยที่สุด (ร้อยละ 3.25)

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม และรายด้าน

(n = 400)

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านลักษณะทางกาย	4.01	0.19	มาก
2. ด้านมิหลังทางสังคม	4.02	0.21	มาก
3. ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ	4.25	0.45	มาก
4. ด้านบุคลิกภาพ	4.16	0.41	มาก
5. ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน	4.24	0.23	มาก
6. ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์	4.22	0.25	มาก
โดยรวม	4.20	0.24	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านมิหลังทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านลักษณะทางกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 5 – 9

ตารางที่ 5 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางกาย

(n = 400)

ด้านลักษณะทางกาย	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.มีสุขอนามัยที่ดี	38 (9.5)	196 (49.0)	139 (34.7)	14 (3.5)	13 (3.3)	4.07	0.49	มาก
2.มีสุขภาพร่างกาย แข็งแรง สมบูรณ์ กระฉับกระเฉง	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	3.98	0.53	มาก
3.มีสุขภาพร่างกายเอื้ออำนวย ต่อการปฏิบัติงาน	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.09	0.49	มาก
4.มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส	47 (11.7)	201 (50.3)	120 (30.0)	24 (6.0)	8 (2.0)	3.94	0.54	มาก
5.มีรูปร่างลักษณะทางกายดี สง่าผ่าเผย	45 (11.3)	211 (52.8)	123 (30.8)	14 (3.5)	7 (1.8)	4.25	0.64	มาก
6.แต่งกายได้เหมาะสมกับ กาลเทศะ	43 (10.7)	195 (48.7)	135 (33.8)	15 (3.8)	12 (3.0)	3.84	0.64	มาก
โดยรวม	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.01	0.19	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางกาย โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีรูปร่างลักษณะทางกายดีสง่าผ่าเผย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ มีสุขภาพร่างกายเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 มีสุขอนามัยที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 มีสุขภาพร่างกาย แข็งแรงสมบูรณ์ กระฉับกระเฉง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 6 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านภูมิหลังทางสังคม

(n = 400)

ด้านภูมิหลังทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.เป็นผู้ที่มาจากครอบครัวที่ดี	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.07	0.49	มาก
2.เป็นผู้ที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับว่าเป็นคนดี	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	3.88	0.34	มาก
3.สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทุกระดับได้เป็นอย่างดี	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.06	0.21	มาก
4.สามารถเรียนรู้ปัญหาสังคมรอบตัวได้อย่างรวดเร็ว	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	4.05	0.31	มาก
5.สามารถปรับตัวเข้ากับความคิดได้ในทุกสภาวะ	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.04	0.21	มาก
6.มีความสามารถในการแสวงหาความรู้และรู้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ	45 (11.3)	211 (52.8)	123 (30.8)	14 (3.5)	7 (1.8)	4.25	0.64	มาก
7.เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต	38 (9.5)	196 (49.0)	139 (34.7)	14 (3.5)	13 (3.3)	4.06	0.44	มาก
โดยรวม	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.02	0.21	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านภูมิหลังทางสังคม โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความสามารถในการแสวงหาความรู้และรู้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือเป็นผู้ที่มาจากครอบครัวที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทุกระดับได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 สามารถเรียนรู้ปัญหาสังคมรอบตัวได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 สามารถปรับตัวเข้ากับความคิดได้ใน

ทุกสภาวะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเป็นผู้ที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับว่าเป็นคนดี มีค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ตารางที่ 7 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ

(n = 400)

ด้านสติปัญญาความรู้ ความสามารถ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.มีคุณวุฒิทางการศึกษา เหมาะสมกับลักษณะงาน	47 (11.7)	185 (46.3)	131 (32.8)	22 (5.5)	15 (3.7)	4.12	0.35	มาก
2.มีความรอบรู้ และเข้าใจ ในการบริการของไปรษณีย์	41 (10.3)	173 (43.3)	167 (41.7)	11 (2.7)	8 (2.0)	4.32	0.24	มาก
3.มีปฏิภาณไหวพริบ และ ความเฉลียวฉลาดในการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า	38 (9.5)	196 (49.0)	139 (34.7)	14 (3.5)	13 (3.3)	4.25	0.21	มาก
4.มีความรู้เกี่ยวกับคำสั่ง และระเบียบวิธีการ ปฏิบัติงานไปรษณีย์	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.36	0.36	มาก
5.มีวิธีการจูงใจบุคคลากร ให้มีความร่วมมือในการ ปฏิบัติงาน	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.21	0.54	มาก
6.เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอด ข้อมูลข่าวสารให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้	47 (11.7)	201 (50.3)	120 (30.0)	24 (6.0)	8 (2.0)	4.18	0.32	มาก
โดยรวม	43 (10.7)	195 (48.7)	135 (33.8)	15 (3.8)	12 (3.0)	4.16	0.41	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความรู้

เกี่ยวกับคำสั่งและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีความรอบรู้ และเข้าใจในการบริการของไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 มีปฏิภาณไหวพริบ และความเฉลียวฉลาดในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีวิธีการจูงใจบุคลากรให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีคุณวุฒิทางการศึกษาเหมาะสมกับลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

ตารางที่ 8 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านบุคลิกภาพ

(n = 400)

ด้านบุคลิกภาพ	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.20	0.22	มาก
2.เป็นผู้ใฝ่ศึกษาค้นคว้าหาความรู้อยู่เสมอ	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.15	0.31	มาก
3.มีความสุข เยือกเย็น รอบคอบ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.17	0.44	มาก
4.มีพฤติกรรมเหมาะสม ถูกต้องกับกาลเทศะ	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	4.19	0.22	มาก
5.มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	45 (11.3)	211 (52.8)	123 (30.8)	14 (3.5)	7 (1.8)	4.16	0.31	มาก
6.มีความเชื่อมั่นในตนเอง และกล้าตัดสินใจ	43 (10.7)	195 (48.7)	135 (33.8)	15 (3.8)	12 (3.0)	4.17	0.44	มาก
7.สามารถแสดงความคิดเห็นต่อทุกสถานการณ์ ได้อย่างเหมาะสม	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.18	0.21	มาก
โดยรวม	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.25	0.45	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านบุคลิกภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาคือ มีพฤติกรรมเหมาะสม ถูกต้องกับกาลเทศะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 สามารถแสดงความคิดเห็นต่อทุกสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 มีความสุขุม เยือกเย็น รอบคอบ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีความเชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และเป็นผู้ใฝ่ศึกษาค้นคว้า หากความรู้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

ตารางที่ 9 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน

(n = 400)

ด้านลักษณะทางด้านเทคนิค ที่เกี่ยวข้องกับงาน	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.มีความสามารถที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.11	0.21	มาก
2.มีทักษะและประสบการณ์ในการบริหารงาน	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.23	0.33	มาก
3.สามารถบริหารงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.25	0.25	มาก
4.มีความรับผิดชอบในการทำงาน	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	4.33	0.67	มาก
5.เป็นผู้มีความมุ่งมั่น มานะอดทน สามารถแก้ไขปัญหาได้จนสำเร็จลุล่วง	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.23	0.33	มาก
6.มีความเสียสละ และอุทิศเวลาส่วนตนในการทำงานเต็มตามศักยภาพ	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.26	0.47	มาก
โดยรวม	44 (11.0)	201 (50.2)	137 (34.2)	11 (2.8)	7 (1.8)	4.24	0.23	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความรับผิดชอบในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ มีความเสียดสี และอุทิศเวลาส่วนตนในการทำงานเต็มตามศักยภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 สามารถบริหารงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีทักษะและประสบการณ์ ในการบริหารงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เป็นผู้มีความมุ่งมั่น มานะอดทน สามารถแก้ไขปัญหาได้จนสำเร็จลุล่วง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีความสามารถที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 10 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ (n = 400)

ด้านลักษณะทางสังคมและ การมีปฏิสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.11	0.21	มาก
2.มีการปรับตัวเข้ากับกระบวนการกรกลุ่มได้ดี	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.23	0.33	มาก
3.มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.25	0.25	มาก
4.มีความยืดหยุ่นและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	4.33	0.67	มาก
5.มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้ดี	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.23	0.33	มาก
6.มีเกียรติยศศักดิ์ศรีและเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.26	0.47	มาก
โดยรวม	44 (11.0)	201 (50.2)	137 (34.2)	11 (2.8)	7 (1.8)	4.22	0.25	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความยืดหยุ่นและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 รองลงมาคือ มีเกียรติยศศักดิ์ศรีและเป็นที่ยกย่องสรรหาของบุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 มีการปรับตัวเข้ากับกระบวนการกลุ่มได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตอนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

จากแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ได้ผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 11 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม และรายด้าน

(n = 400)

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น		
	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	4.12	0.37	มาก
2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร	4.07	0.44	มาก
3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	4.14	0.38	มาก
โดยรวม	4.11	0.24	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.14 ด้านด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ในแต่ละด้านเป็นรายข้อย่อยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 12 - ตารางที่ 14

ตารางที่ 12 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

(n = 400)

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรตามตำแหน่งหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านคิดว่าการบริหารงานและเป้าหมายของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เหมาะสมดีแล้ว	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.24	0.41	มาก
2. วัฒนธรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.25	0.39	มาก
3. ท่านมักเชิญชวนเพื่อนหรือบุคคลภายนอกที่รู้จักให้มาทำงานร่วมกันใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	47 (11.7)	201 (50.3)	120 (30.0)	24 (6.0)	8 (2.0)	4.18	0.43	มาก
4. ท่านมักจะพูดถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.15	0.46	มาก
5. ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเป็นธรรมและเหมาะสมกับกำลังและความสามารถของท่าน	47 (11.7)	201 (50.3)	120 (30.0)	24 (6.0)	8 (2.0)	4.18	0.43	มาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n = 400)

ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าใน การยอมรับเป้าหมายและค่านิยม ขององค์กรรวมทั้งใน ตำแหน่งหน้าที่	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
6.ท่านคิดว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดได้วางกฎระเบียบทั้งข้อ ปฏิบัติและบทลงโทษเหมาะสม แล้ว	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	3.96	0.66	มาก
โดยรวม	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.16	0.37	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยวัฒนธรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าการบริหารงานและเป้าหมายของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ท่านมักเชิญชวนเพื่อนหรือบุคคลภายนอกที่รู้จักให้มาทำงานร่วมกันใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเป็นธรรมและเหมาะสม กับกำลังและความสามารถของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ท่านมักจะพูดถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และท่านคิดว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้วางกฎระเบียบทั้งข้อปฏิบัติและบทลงโทษเหมาะสมแล้ว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 13 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร

(n = 400)

ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านเต็มใจที่จะงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทน	44 (11.0)	201 (50.2)	137 (34.2)	11 (2.8)	7 (1.8)	4.11	0.41	มาก
2. เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.13	0.39	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกที่ ปัญหาของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คือปัญหาของท่าน	38 (9.5)	197 (49.2)	146 (36.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	4.03	0.43	มาก
4. หากงานที่ทำออกมาไม่ดีอย่างที่ท่านต้องการ ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจมาก	42 (10.4)	198 (49.4)	141 (35.2)	13 (3.3)	6 (1.7)	4.12	0.39	มาก
5. หากงานไม่แล้วเสร็จตามเป้าหมาย อันดับแรกที่ท่านคิดคือ ต้องทำให้ได้ แม้จะมีข้อจำกัดจากเรื่องส่วนตัว	37 (9.2)	196 (49.0)	146 (36.5)	17 (4.3)	4 (1.0)	4.00	0.46	มาก
โดยรวม	46 (11.5)	202 (50.5)	132 (33.0)	14 (3.5)	6 (1.5)	4.07	0.44	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาคือ หากงานที่ทำออกมาไม่ใช่ออย่างที่ท่านต้องการ ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ท่านเต็มใจที่จะงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ว่า จะไม่ได้รับค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ท่านมีความรู้สึกว่ ปัญหาของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คือปัญหาของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และหากงานไม่แล้วเสร็จตามเป้าหมาย อันดับแรกที่ ท่านคิด คือ ต้องทำให้ได้ แม้จะมีข้อจำกัดจากเรื่องส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ตารางที่ 14 คะแนนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาอย่าง แรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

(n = 400)

ด้านความปรารถนาอย่างแรง กล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็น สมาชิกภาพขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
1.ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่น ว่าเป็นบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	47 (11.7)	185 (46.3)	131 (32.8)	22 (5.5)	15 (3.7)	4.18	0.40	มาก
2.ท่านรู้สึกไม่ลังเลใจที่จะทำ หน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของ ไปรษณีย์ เพื่อเข้าร่วมใน กิจกรรมสาธารณะประ โยชน์	41 (10.3)	173 (43.3)	167 (41.7)	11 (2.7)	8 (2.0)	4.08	0.39	มาก
3.สำหรับท่านแล้ว บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือเป็น องค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่นำ ทำงานด้วย	38 (9.5)	196 (49.0)	139 (34.7)	14 (3.5)	13 (3.3)	4.10	0.41	มาก
4.ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่น พูดถึงองค์กรของท่านในทาง เสื่อมเสีย	44 (11.0)	194 (48.7)	138 (34.4)	18 (4.5)	6 (1.4)	4.16	0.31	มาก
5.ท่านยินดีที่จะเลือกทำงานกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากกว่าองค์กรอื่นที่สามารถ เลือกได้	42 (10.4)	187 (46.8)	143 (35.8)	17 (4.3)	11 (2.7)	4.17	0.33	มาก

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n = 400)

ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น		
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	Mean	S.D.	ระดับ
6.ท่านไม่เคยคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น	47 (11.7)	201 (50.3)	120 (30.0)	24 (6.0)	8 (2.0)	4.12	0.23	มาก
โดยรวม	43 (10.7)	195 (48.7)	135 (33.8)	15 (3.8)	12 (3.0)	4.14	0.38	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ท่านยินดีที่จะเลือกทำงานกับบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากกว่าองค์กรอื่นที่สามารถเลือกได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเลื่อมเสีย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ท่านไม่เคยคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 สำหรับท่านแล้ว บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือเป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่น่าทำงานด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และท่านรู้สึกไม่ลังเลใจที่จะทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของ ไปรษณีย์ เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

ตารางที่ 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และ ค่า Sig. ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน	ค่าสถิติ r	Sig.
ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.713*	0.000
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร	0.729*	0.000
ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร	0.727*	0.000
โดยภาพรวม	0.857*	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ทุกคู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันทั้งในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกันทุกคู่

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันทั้งในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ($r_{xy} = 0.857$) เมื่อพิจารณาตามความผูกพันต่อองค์กรสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับ เป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันทั้งในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ($r_{xy} = 0.713$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อทำประโยชน์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ($r_{xy} = 0.729$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ($r_{xy} = 0.727$)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึงเดือนธันวาคม 2554 ได้รับการตอบกลับคืนมาครบทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ประเมินผล สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product - moment correlation coefficient) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านมิหลังทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านลักษณะทางกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ทุกคู่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

ทุกคู่ การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ($r_{xy} = 0.857$)

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสติปัญญาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ด้านลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านบุคลิกภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านมิหลังทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านลักษณะทางกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ กอรัม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำศึกษากรณีสวนตรวจสอบภาษี 1-6 ศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่กรมสรรพากร โดยมีกรวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำแต่ละด้านคือลักษณะกระบวนการสื่อสารด้านความสัมพันธ์เกี่ยวข้องระหว่างกัน ด้านกระบวนการตัดสินใจด้านแรงจูงใจด้านกำหนดเป้าหมายการทำงานหรือการออกคำสั่ง ผลการวิจัยพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการรูปแบบภาวะผู้นำโดยรวมแบบมีส่วนร่วมส่วนในด้านของกระบวนการควบคุมและด้านการใช้กระบวนการภาวะผู้นำนั้นพบว่าผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็นว่ามีความต้องการรูปแบบภาวะผู้นำโดยรวมแบบปรึกษาหารือ

2. จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของชญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร :ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 7 มี

ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงสุดในเรื่องความภูมิใจ ที่จะบอกใครๆว่า เป็นบุคลากรของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร7 และสิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำที่สุดในเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากไม่ยอมฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ลักษณะขององค์กร และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ทุกคนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายตามกันทุกคน การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าความสัมพันธ์กันในทางบวกหรือมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้ายตามกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอีจิมอฟ (Ejimofo 2008) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของครูในเรื่องเกี่ยวกับทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่ และความพึงพอใจในการทำงานของครูรวมทั้งยังทำการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะพื้นฐานของอาจารย์ใหญ่ และทัศนคติของพวกเขาในเรื่องเกี่ยวกับระดับความสามารถของพวกเขในการแสดงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ผลการวิจัยพบว่า ทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ใหญ่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงเรียนเดิมด้วยจำนวนปีที่มากกว่า สามารถรับรู้ถึงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงได้มากกว่า ในขณะที่พบว่า จำนวนปีในการมีประสบการณ์ทางด้านวิชาชีพของอาจารย์ใหญ่และปัจจัยด้านเพศยังไม่นับว่าเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญในทัศนคติของในเรื่องเกี่ยวกับความสามารถในการแสดงลักษณะภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ข้อเสนอแนะจากการวิจัย คือ ควรประกาศจัดตั้งและส่งเสริมการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมซึ่งจะช่วยให้ส่งเสริมการพัฒนาทักษะด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงของอาจารย์ใหญ่ อาจารย์ใหญ่โรงเรียนมัธยมศึกษาควรเข้าใจคุณลักษณะพื้นฐานที่จะส่งเสริมด้านระดับสติปัญญา, ความคิดสร้างสรรค์, การตัดสินใจ, ความรู้และความก้าวหน้าของครูให้เพิ่มขึ้นได้ และควรสามารถพัฒนาทักษะที่จะส่งเสริมการสร้างและดำรงรักษามิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานของตนเองได้อีกด้วย และคณะกรรมการการศึกษาควรทำการประเมินปัจจัยด้านลักษณะพื้นฐานของอาจารย์ใหญ่/ครูในโรงเรียน ร่วมกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงเรียนไปโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันดี ทับทิม (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างานตาม การรับรู้

ของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

1 รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 276 คน ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารควรสนับสนุนการดำเนินงานของพนักงานทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับตรวจและสามารถปฏิบัติงานตรวจสอบได้อย่างเต็มที่
2. ฝ่ายบริหารควรให้การสนับสนุนข้อเสนอแนะ แนวทางการแก้ไข ของการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้มีการนำไปปฏิบัติตาม
3. ลักษณะของนโยบายที่องค์กรกำหนดควรมีแนวทางที่สามารถปฏิบัติจริง เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่
4. หน่วยงานภายในควรมีการจัดโครงสร้างองค์กรโดยมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อการตรวจสอบที่โปร่งใส

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่ เนื่องจากความผูกพันของพนักงานจะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมที่แสดงออกของพนักงานที่มุ่งประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

จารุณี วงศ์คำแน่น. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายสนับสนุนการปฏิบัติการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.

ชาญชัย อาจิมสมาจาร. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2540.

ชีวิน อ่อนละอ. “การพัฒนาตัวบ่งชี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารมหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553.

โชติณัฐ กงพานิช. “การเปรียบเทียบการรับรู้ภาวะผู้นำและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างานเพศชายและเพศหญิง.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2547.

แดน คอฟลิน. ผู้นำแห่งความสำเร็จ. แปลโดย ญัฐยา สันตะการผล และวันดี ม่านศรีสุข. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บิสกิต, 2549.

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2540.

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2548.

นิตย์ สัมมาพันธ์. ภาวะผู้นำ : พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท อินโนกราฟฟิกส์ จำกัด, 2546.

เนตร์พัฒนา ยาวีราช. ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส, 2547.

บัญชา นิมประเสริฐ. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.” ปริญญาโท สาขาการศึกษา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2542.

- บุญใจ ลีเมศิลา. “บรรยากาศองค์การกับการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2542.
- บุญยาณี จันทร์เจริญสุข. “การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีข้าราชการสถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2537.
- ปฐมพร พึ่งสุขพระกาฬ. “ภาวะผู้นำและความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทรับจ้างผลิต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2553.
- ประพิณพร ขจรบุญ. “การศึกษาพฤติกรรมการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีความพึงพอใจในงานและการสนับสนุนทางสังคมแตกต่างกัน.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.
- ประเวศ วะสี. ภาวะผู้นำ ความเป็นไปในสังคมไทยและวิธีการแก้ไข. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์หมอชาวบ้าน, 2540.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. การพัฒนาองค์กรเพื่อการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : บริษัท วิทยไพบูลย์ พรินท์ติ้ง จำกัด, 2547.
- ประสพชัย พสุนนท์. คำบรรยาย ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยตลาด. สาขาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. (เอกสารประกอบการสอน), 2554.
- _____. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ท็อป, 2553.
- ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. “การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์จังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์กรสำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัด.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- ปราโมทย์ จิตต์ไพโรจน์. “ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขตตรวจราชการที่ 7 กระทรวงศึกษาธิการ.” สารนิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2535.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. “ภาวะผู้นำ.” รัฐสภาสาร 49, 3 (กรกฎาคม 2544) : 45-61
- พรนพ พุกกะพันธ์. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : จามจุรีโปรดักส์, 2544.

พรพรรณ ศรีใจวงศ์. “ความผูกพันต่อองค์กรของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

พิภพ วงษ์เงิน. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : รวมสาสน์, 2547.

ไพรัช เมฆอาภรณ์. “ผู้นำ (Leadership)” วารสารข้าราชการ 47, 5 (กันยายน-ตุลาคม 2545) : 57-64
ภรณ์ กীরดีบุตร. การประเมินประสิทธิผลขององค์กร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2529.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะกรรมการวิจัย. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิม พระเกียรติจังหวัดกาญจนบุรี” 2552.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์และจริยธรรมทางธุรกิจ/ สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2548.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. ภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ : ธนรัชการพิมพ์, 2544.

รัตติกรณ์ จงวิศาล. “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)” วารสาร สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ม.เกษตรศาสตร์, 28 (มกราคม – มิถุนายน 2545) : 31-46

วันดี ทับทิม. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และ ประสิทธิภาพของหน่วยงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 1.” การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

วิโรจน์ สารรัตนะ และคณะ. “ภาวะผู้นำ : จากทฤษฎีสู่ข้อเสนอแนะแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากร.” วารสารศึกษาศาสตร์ 27, 3 (2547) มหาวิทยาลัยขอนแก่น : 40 - 52

วิลาวรรณ รพีพิศาล. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : วิจิตรหัตถกร, 2549.

วิไลพร คัมภีร์รักษ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการบังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์กร และผลของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทน้ำตาลแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์ม และไอซ์เท็กซ์, 2541.

- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2545.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. กรณีศึกษา ภาวะผู้นำ. กรุงเทพมหานคร : เรดเฟิร์น ครีเอชั่น, 2545.
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร:ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. “รูปแบบภาวะผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม.” พจนานุกรมสาร (วิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่). 3, 1 (มกราคม - มิถุนายน 2550) : 27-44
- เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- อโณทัย สีนวิรุทัย. “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชาตามแนวคิด ข่ายการบริหารงานกับความผูกพันในงานตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา: กรณีศึกษา ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. “ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment).” จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์. 9, 34 (กันยายน 2529) 34-41
- อรปภากร รัตน์หิรัญกร. “ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- อรพรรณ กอรัม. “ความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อรูปแบบภาวะผู้นำ ศึกษากรณีส่วน ตรวจสอบภาษีอากร 1-6 ศูนย์บริหารภาษีธุรกิจขนาดใหญ่ กรมสรรพากร.” สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2546.

ภาษาต่างประเทศ

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. “ The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization.” Journal of Occupational Psychology. 63: 1-18, 1990.
- Buchanan, Bruce. “Building Organizational Commitment : The Socialization of Managers in Work Organization,” Administrative Science Quarterly. 19(4) : 533-546 ;December, 1974.

- Ejimofo, Francis O. "Principals' Transformational Leadership Skills and Their Teachers' Job Satisfaction in Nigeria," *Dissertation Abstracts International*. 69(01) :unpaged ; July, 2008.
- Kiyak, H. A., K. H. Namazi and E. F. Kahana. "Job Commitment and Turnover Among Woman Working in Facilities Serving Older Persons," *Research on Aging*. 19(2) :223-246, 1997.
- March ,R.M.,and H Mannari. "Organization Commitment and yummier : A production study." *Administrative Science Quarterly* 22 ,1977.
- Miner, J.B. Industrial-Organization Psychology. New-York : The State University of New York at Buffalo, 1992.
- Porter, L.W. and others. "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians." *Journal of Applied Psychology*. 59(12) :603-609 ; October, 1974.
- Rubin, B. A. and C. J. Brody. "Contradictions of Commitment in the New Economy :Insecurity, Time, and Technology," *Social Science Research*. 34 :843-861, 2005.
- S.A.Kirkpatrick; & E.A Locke. Leadership: Do Traits Really Matter?. Academy of Management Executive,1991.
- Steers, R. M. and L. Porter. Motivation and Work Behaviors. 5thed. New York :McGraw-Hill, 1991.
- Stogdill, R.M. Handbook of Leadership : A Surway of Theory and Research. New York : The Free Press, 1974.

สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก

สำนักหอสมุดกลาง

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย



สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัย ศสข



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ ๗๐๘๗

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

29 กันยายน 2554


เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายไปรษณีย์นครหลวงเหนือ

ด้วยนางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่” และมีความประสงค์จะขอตกลงเครื่องมือวิจัยเกี่ยวกับพนักงานไปรษณีย์นครหลวงเหนือ ทั้งนี้เพื่อประกอบการทำวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัยกับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

สำนักหอสมุดกลาง

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล





ที่ ศธ 0520.107(นธ)/ 7225

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

6 ตุลาคม 2554

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน กรรมการผู้จัดการใหญ่บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด

ด้วยนางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการ
ประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
พนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ เพื่อประกอบการทำวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่าง
รับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงาน
ใหญ่” ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้
ข้อมูลตามความประสงค์ของนักศึกษาดังกล่าว เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร. 034-218-788 , 034-243-435

สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

มหาวิทยาลัย ศสขบกร

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่

แบบสอบถามนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวน 7 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบคำถามในแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความคิดเห็นของท่านให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ในการวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย เป็นภาพรวมสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสมบูรณ์ จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้องแม่นยำ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ
 1. () ชาย
 2. () หญิง
2. อายุ
 1. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
 2. () 21-30 ปี
 3. () 31-40 ปี
 4. () 41-50 ปี
 5. () มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
3. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน
 1. () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 2. () 6-10 ปี
 3. () 11-15 ปี
 4. () 16-20 ปี
 5. () 20-25 ปี
 6. () มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา
 1. () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 2. () โรงเรียนการไปรษณีย์
 3. () ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
 4. () สูงกว่าปริญญาตรี
5. สถานภาพ
 1. () โสด
 2. () สมรส
 3. () หย่าร้าง
6. ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง
 1. () ลูกจ้างรายวัน – ประจำ
 2. () พนักงานระดับ 1-2
 3. () พนักงานระดับ 3-4
 4. () พนักงานระดับ 5-6
 5. () พนักงานระดับ 7

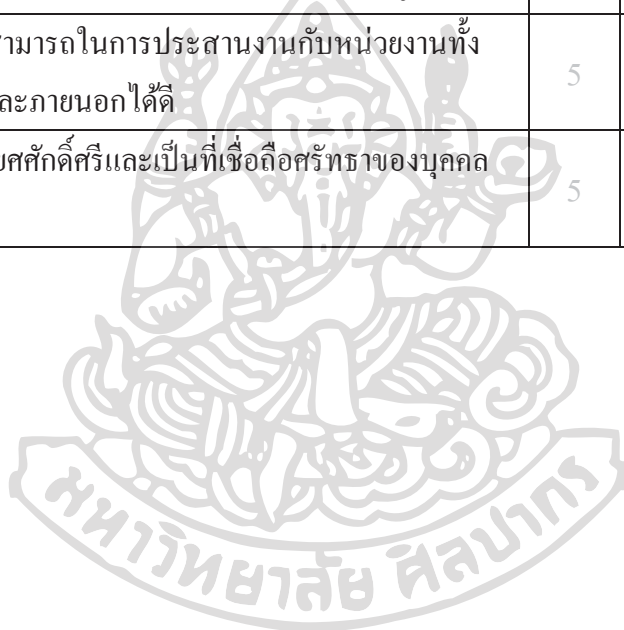
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือท้ายข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อ หัวหน้างาน มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของท่าน		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	1. ลักษณะทางกาย มีสุขภาพอนามัยที่ดี	5	4	3	2	1
1.2	มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ กระฉับกระเฉง	5	4	3	2	1
1.3	มีสุขภาพร่างกายเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
1.4	มีสุขภาพจิตดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	5	4	3	2	1
1.5	มีรูปร่างลักษณะทางกายดี สง่าผ่าเผย	5	4	3	2	1
1.6	แต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ	5	4	3	2	1
2.1	2. ภูมิหลังทางสังคม เป็นผู้ที่มาจากครอบครัวที่ดี	5	4	3	2	1
2.2	เป็นผู้ที่คนในสังคมส่วนใหญ่ยอมรับว่าเป็นคนดี	5	4	3	2	1
2.3	สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทุกระดับได้เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
2.4	สามารถเรียนรู้ปัญหาสังคมรอบตัวได้อย่างรวดเร็ว	5	4	3	2	1
2.5	สามารถปรับตัวเข้ากับความเครียดได้ในทุกสภาวะ	5	4	3	2	1
2.6	มีความสามารถในการแสวงหาความรู้และรู้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ	5	4	3	2	1
2.7	เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต	5	4	3	2	1
3.1	3. สถิติปัญญาความรู้ความสามารถ มีคุณวุฒิทางการศึกษาเหมาะสมกับลักษณะงาน	5	4	3	2	1
3.2	มีความรอบรู้ และเข้าใจในการบริการของไปรษณีย์	5	4	3	2	1

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของท่าน		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.3	มีปฏิภาณไหวพริบ และความเฉลียวฉลาดในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	5	4	3	2	1
3.4	มีความรู้เกี่ยวกับคำสั่งและระเบียบวิธีการปฏิบัติงานไปรษณีย์	5	4	3	2	1
3.5	มีวิธีการจูงใจบุคคลากรให้มีความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	5	4	3	2	1
3.6	เป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจได้	5	4	3	2	1
4. บุคลิกภาพ						
4.1	มีความกระตือรือร้นในการทำงาน	5	4	3	2	1
4.2	เป็นผู้ใฝ่ศึกษาค้นคว้า หากความรู้อยู่เสมอ	5	4	3	2	1
4.3	มีความสุข เยือกเย็น รอบคอบ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	5	4	3	2	1
4.4	มีพฤติกรรมเหมาะสม ถูกต้องกับกาลเทศะ	5	4	3	2	1
4.5	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	5	4	3	2	1
4.6	มีความเชื่อมั่นในตนเองและกล้าตัดสินใจ	5	4	3	2	1
4.7	สามารถแสดงความคิดเห็นต่อทุกสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม	5	4	3	2	1
5. ลักษณะทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับงาน						
5.1	มีความสามารถที่จะบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	5	4	3	2	1
5.2	มีทักษะและประสบการณ์ ในการบริหารงาน	5	4	3	2	1
5.3	สามารถบริหารงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้	5	4	3	2	1
5.4	มีความรับผิดชอบในการทำงาน	5	4	3	2	1
5.5	เป็นผู้มีความมุ่งมั่น มานะอดทน สามารถแก้ไขปัญหาได้จนสำเร็จลุล่วง	5	4	3	2	1

การรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานของท่าน		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.6	มีความเสียสละ และอุทิศเวลาส่วนตนในการทำงาน เต็มตามศักยภาพ	5	4	3	2	1
6.1	6. ลักษณะทางสังคมและการมีปฏิสัมพันธ์ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี	5	4	3	2	1
6.2	มีการปรับตัวเข้ากับกระบวนการกลุ่มได้ดี	5	4	3	2	1
6.3	มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง	5	4	3	2	1
6.4	มีความยืดหยุ่นและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น	5	4	3	2	1
6.5	มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานทั้ง ภายในและภายนอกได้ดี	5	4	3	2	1
6.6	มีเกียรติยศศักดิ์ศรีและเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคล ทั่วไป	5	4	3	2	1



ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไปรษณีย์ไทย ในสำนักงานใหญ่
 คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือท้ายข้อความที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ความผูกพันต่อองค์กรของท่าน		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1	1. ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ท่านคิดว่าการบริหารงานและเป้าหมายของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด เหมาะสมดีแล้ว	5	4	3	2	1
1.2	วัฒนธรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่ท่านเห็นด้วยและยอมรับ	5	4	3	2	1
1.3	ท่านมักเชิญชวนเพื่อนหรือบุคคลภายนอกที่รู้จักให้มาทำงานร่วมกันใน บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	5	4	3	2	1
1.4	ท่านมักจะพูดถึง บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในด้านบวกให้ผู้อื่นฟังเสมอ	5	4	3	2	1
1.5	ท่านคิดว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเป็นธรรมและเหมาะสม กับกำลังและความสามารถของท่าน	5	4	3	2	1
1.6	ท่านคิดว่าบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ได้วางกฎระเบียบ ทั้งข้อปฏิบัติและบทลงโทษเหมาะสมแล้ว	5	4	3	2	1
2.1	2. ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ขององค์กร ท่านเต็มใจที่จะงานล่วงเวลาให้กับองค์กร แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทน	5	4	3	2	1
2.2	เมื่อได้รับมอบหมายงาน ท่านจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	5	4	3	2	1
2.3	ท่านมีความรู้สึกที่ว่า ปัญหาของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด คือปัญหาของท่าน	5	4	3	2	1

ความผูกพันต่อองค์กรของท่าน		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4	หากงานที่ทำออกมาไม่ใช่ว่าที่ท่านต้องการ ท่านจะรู้สึกไม่สบายใจมาก	5	4	3	2	1
2.5	หากงานไม่แล้วเสร็จตามเป้าหมาย อันดับแรกที่ท่านคิด คือ ต้องทำให้ได้ แม้จะมีข้อจำกัดจากเรื่องส่วนตัว	5	4	3	2	1
3.1	3. ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร ท่านภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นบุคลากรของ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	5	4	3	2	1
3.2	ท่านรู้สึกเล็งใจที่จะทำหน้าที่ในฐานะเป็นตัวแทนของ ไปรษณีย์ เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมสาธารณะประโยชน์**	1	2	3	4	5
3.3	สำหรับท่านแล้ว บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ถือว่าเป็นองค์กรที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งที่นำทำงานด้วย	5	4	3	2	1
3.4	ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีผู้อื่นพูดถึงองค์กรของท่านในทางเสื่อมเสีย	5	4	3	2	1
3.5	ท่านยินดีที่จะเลือกทำงานกับ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มากกว่าองค์กรอื่นที่สามารถเลือกได้	5	4	3	2	1
3.6	ท่านไม่เคยคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น	5	4	3	2	1

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สำนักหอสมุดกลาง



ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.963	55

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	202.93	426.271	.306	.934
B2	202.13	432.326	.161	.935
B3	202.80	431.545	.085	.937
B4	202.80	433.683	.095	.936
B5	202.47	419.016	.568	.933
B6	202.57	425.082	.371	.934
B7	202.33	415.885	.518	.933
B8	202.40	427.421	.223	.935

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B9	202.23	416.668	.626	.932
B10	202.63	429.689	.235	.935
B11	202.77	421.771	.431	.934
B12	202.17	423.523	.503	.933
B13	202.07	419.582	.661	.933
B14	202.30	418.424	.578	.933
B15	202.27	428.892	.178	.936
B16	202.73	415.099	.535	.933
B17	202.90	411.334	.620	.932
B18	202.77	411.771	.590	.932
B19	202.70	415.390	.618	.932
B20	202.53	419.292	.517	.933
B21	202.90	407.817	.740	.931
B22	202.67	413.333	.630	.932
B23	202.50	420.672	.492	.933
B24	203.03	416.723	.588	.933
B25	202.97	425.551	.440	.934
B26	203.27	439.099	-.081	.937
B27	203.03	420.447	.474	.933
B28	203.07	425.030	.379	.934
B29	202.97	417.482	.574	.933
B30	203.33	425.126	.290	.935
B31	203.00	420.276	.457	.933

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B32	202.37	415.551	.691	.932
B33	202.97	415.275	.579	.933
B35	203.13	419.775	.555	.933
B36	203.17	421.730	.390	.934
B37	203.13	417.154	.570	.933
B38	202.70	418.562	.553	.933
C1	202.90	426.024	.365	.934
C2	202.50	429.500	.199	.935
C3	202.60	422.869	.381	.934
C4	203.10	413.266	.553	.933
C5	203.03	412.585	.680	.932
C6	203.20	416.786	.484	.933
C7	202.80	418.855	.573	.933
C8	202.63	420.930	.544	.933
C9	203.23	421.013	.485	.933
C10	203.00	417.517	.512	.933
C11	203.13	422.257	.441	.934
C12	203.03	420.516	.426	.934
C13	203.27	434.823	.067	.936
C14	203.00	424.414	.438	.934
C15	202.63	420.930	.544	.933
C16	203.13	423.430	.464	.933
C17	203.00	423.724	.429	.934

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวจันทร์วัลย์ เสนคราม
ที่อยู่	21 ซ.ศิริเกษม 19 แยก 2 แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพฯ
ที่ทำงาน	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) 111 ถ.แจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ. 2553	ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน	พนักงานไปรษณีย์ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด

