



ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขต
กรุงเทพมหานคร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นางสาวอรพินธ์ เสวกวาปี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขต
กรุงเทพมหานคร

โดย
นางสาวอรพินธ์ เสวกวาปี

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORKING LIFE AND LEADERSHIP
PERCEPTION OF THE OFFICIALS AT THE REVENUE DEPARTMENT IN
BANGKOK METROPOLITIAN AREA**

By

Orapin Sawekwapee

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

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

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of ENTREPRENEURSHIP

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ความสัมพันธ์ของ
คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ”
เสนอโดย นางสาวอรพินทร์ เสวกวาปี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)
...../...../.....

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร)
...../...../.....

51602373 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน/การรับรู้ภาวะผู้นำ/พนักงานกรมสรรพากร

อรพินธ์ เสวกวาปี : ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ. ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร. 163 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จำนวนทั้งสิ้น 154 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 30 แห่ง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.931 สถิติที่ใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในแต่ละด้านมีคะแนนคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ
2. การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานสรรพากรพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อยู่ในระดับต่ำ
3. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .370$)

จากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

51602373 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : QUALITY OF WORK LIFE/LEADERSHIP PERCEPTION/THE OFFICIALS AT THE REVENUE DEPARTMENT.

ORAPIN SAWEKWAPEE : RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORKING LIFE AND LEADERSHIP PERCEPTION OF THE OFFICIALS AT THE REVENUE DEPARTMENT IN BANGKOK METROPOLITAN AREA. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. DOWLOY KANJANAMANEESATHIAN. 163 pp.

This independent study aims to study the factors affecting the relationship between quality of life in the workplace and leadership perception of the 154 staffs, who are not a head of the office, in the Revenue Department (RD) in Bangkok. Data was collected from 30 RD offices using cluster sampling technique. Data was analyzed using percentage, mean, standard deviation, chi-square and Pearson's Product Moment Correlation.

The results were as followed:

1. In both general and specific circumstances, the RD staffs in Bangkok area had low quality of life.

2. RD staffs in the Bangkok area had low leadership perception, with the mean value of aggressive leadership, democratic leadership and easy-going leadership were all low.

3. There was a positive but moderate correlation between quality of life and leadership perception, with statistical significant difference at 0.01 ($r = .370$)

This study indicated that there was a correlation between quality of life and leadership perception among the staffs of Revenue Department (RD) in Bangkok.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำและข้อคิดเห็น ตลอดจนแนวคิดในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์ ตลอดจนทั้งคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ อบรม สั่งสอน ในการศึกษา ขอขอบพระคุณพนักงาน กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการทำการค้นคว้าอิสระนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้ความสนใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทรต่อผู้วิจัยตลอดมา ในการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะทุกท่าน ได้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างสูงกับการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	26
กรมสรรพากรและลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพากร.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน.....	63

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน	68
	ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน	83
	การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	97
	ข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ	123
5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	124
	สรุปผลการวิจัย	124
	อภิปรายผล	130
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	136
	บรรณานุกรม	138
	ภาคผนวก.....	145
	ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ	146
	ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	150
	ประวัติผู้วิจัย.....	163

มหาวิทยาลัยศรีปทุม นครศรีธรรมราช

สารบัญญัตราง

ตารางที่		หน้า
1	ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย.....	62
2	จำนวนร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคล ในครอบครัว/เครือญาติ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน.....	64
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม	68
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	69
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ.....	71
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล.....	73
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน.....	75
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านบูรณาการทางสังคม.....	77

ตารางที่		หน้า
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านธรรมเนียมในองค์การ	79
10	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงาน กับชีวิตด้านอื่นๆ	80
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม.....	82
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวม.....	83
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี.....	84
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ.....	86
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นเชาวน์ปัญญา.....	87
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงเอกบุคคคล.....	88

ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร.....	90
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์.....	91
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้านการบริหารแบบมี ข้อยกเว้น โดยตรง	92
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบมี ข้อยกเว้น โดยอ้อม	94
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร.....	95
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบตามสบาย	96
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม	97

ตารางที่	หน้า
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานครด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง..... 102
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน..... 108
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย..... 113
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม 118
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง..... 119
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน..... 120
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย..... 121

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) เป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของการวางแผนพัฒนาประเทศและเป็นแผนปฏิรูปความคิดและคุณค่าใหม่ของสังคมไทยที่ทำให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และมุ่งให้ “ คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ” และใช้เศรษฐกิจเป็นเครื่องมือช่วยพัฒนาให้คนมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้ัญเชิญ “ ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ” มาเป็นปรัชญานำทางในการพัฒนาและบริหารประเทศ ควบคู่ไปกับกระบวนการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “ คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา ” ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 ผลการพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 สรุปได้ว่า ประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจ เสถียรภาพทางเศรษฐกิจปรับตัวสู่ความมั่นคง ความยากจนลดลง ขณะเดียวกันระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น ในระยะของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550 – 2554) ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2552)

จากที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า “ คน ” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะ “ คน ” เป็นกลไกสำคัญทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปได้ องค์กรจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายปัจจัย อันได้แก่ การวางแผนงาน การจัดการ องค์กร การควบคุม การจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ฯลฯ โดยหลักแล้วเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ซึ่งสิ่งสำคัญอันจะทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับ “ ผู้นำ ” ที่มีประสิทธิภาพ การเป็นผู้นำย่อมมีความหมายมากกว่าการเป็นผู้ที่มีอำนาจในการบริหาร หรือผู้มีตำแหน่งในระดับสูงขององค์กร แต่ผู้นำที่แท้จริงจะต้องเป็นผู้ที่สามารถนำไปบุคลากรในองค์กร พร้อมใจที่จะก้าวเดินร่วมกัน ไปสู่เป้าหมายขององค์กรด้วยความเชื่อมั่นและทุ่มเท สิ่งวัดความสำเร็จการเป็นผู้นำอย่างแท้จริงก็คือ “ การยอมรับจากบุคลากรขององค์กรในความเป็นผู้นำ ”

การยอมรับจากบุคลากรขององค์กรในความเป็นผู้นำของบุคลากรในแต่ละตัวบุคคลนั้น มีความแตกต่างกัน อันเนื่องจากการรับรู้ภาวะผู้นำของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ตามแนวคิดของ แบสและอวอลิโอ (Bass and Avolio 1985) ได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 3 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership)

การรับรู้ภาวะผู้นำที่แตกต่างกันของบุคลากรจะส่งผลกระทบต่อศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรด้วย ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะสามารถทำให้การพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพการทำงานที่ดีขึ้นได้ สำหรับผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ผู้นำจะให้รางวัลและลงโทษผู้ตาม เป็นการทำให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับเป้าหมาย อันนำมาซึ่งผลสำเร็จของงานที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่ผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย จะขาดความรับผิดชอบ ไม่มีความพยายาม ไม่มีการตัดสินใจ รวมทั้งไม่มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนให้แก่ผู้ร่วมงาน ส่งผลให้การดำเนินงานไม่มีศักยภาพและประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบริษัท เอกสารแห่งหนึ่ง พบว่า ระดับภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีระดับปานกลาง ด้านภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีระดับต่ำ (กันยา พิรพัฒนานันท์ 2546 : 83-86) และจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำและศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดจันทบุรี พบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในจังหวัดจันทบุรีในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ แต่การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการทำงานในทางลบอย่างมีนัยสำคัญ (รัชฎาวรรณ โพธิจันทร์ 2548 : 159-166)

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่า บุคลากรเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้หน่วยงานขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จตามที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างมีศักยภาพและประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อเป็นการดูแลให้บุคลากรทำงานอยู่ร่วมกับหน่วยงานอย่างยาวนาน หน่วยงานต่างๆ จึงหันมาให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) ของบุคลากรในหน่วยงานเป็นสำคัญ เพราะการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีบุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มสูงขึ้น การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นหนึ่งใน

มาตรการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานต่ำ ย่อมนำมาสู่ปัญหาหลายด้าน เช่น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ตลอดจนการลาออกจางาน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานและการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรมสรรพากร ซึ่งเป็นหน่วยงานจัดเก็บภาษีอันเป็นแหล่งรายได้หลักของประเทศ

(กรมสรรพากร 2551 : 8-56) กรมสรรพากรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในหน่วยงานได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฯลฯ โดยมีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 30 แห่ง แต่ละแห่งมีพนักงานซึ่งเป็นกำลังหลักในการปฏิบัติงาน จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่าหน่วยจัดเก็บภาษีในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการจัดเก็บภาษีในปริมาณสูง อันเป็นแหล่งภาษีหลักของกรมสรรพากร และเป็นรายได้ของประเทศเพื่อนำไปเป็นงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศด้านต่างๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงาน อีกทั้งภาวะผู้นำที่แตกต่างกันก็มีผลต่อศักยภาพ ประสิทธิภาพ และความสำเร็จของงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้รับไปปรับใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานให้ดีขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

1.1.1.1 เพศ

1.1.1.2 อายุ

1.1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.1.1.5 รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน

1.1.1.6 ระดับตำแหน่ง

1.1.1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.1.8 จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม

1.1.1.9 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน

1.1.1.10 ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ

1.1.1.11 ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน

1.1.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

1.1.2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

1.1.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

1.1.2.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล

1.1.2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.1.2.5 บำรุงการทางสังคม

1.1.2.6 ธรรมเนียมในองค์กร

1.1.2.7 คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

1.1.2.8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

1.1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน

1.1.3.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

1.1.3.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

1.1.3.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

2. ขอบเขตเชิงพื้นที่

ทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตเชิงประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานซึ่งมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน มีจำนวนทั้งสิ้น 154 คน

4. ขอบเขตเชิงเวลา

ระยะเวลาการศึกษา ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2553 รวมระยะเวลา 1 เดือน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

5. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.5 รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน
- 1.6 ระดับตำแหน่ง
- 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- 1.8 จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม
- 1.9 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน
- 1.10 ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/
เครือญาติ

- 1.11 ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน of พนักงาน

- 2.1 ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
- 2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย
และส่งเสริมสุขภาพ
- 2.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล
- 2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
- 2.5 บุรณาการทางสังคม
- 2.6 ธรรมเนียมในองค์กร
- 2.7 คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิต
ด้านอื่นๆ
- 2.8 การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

3. การรับรู้ภาวะผู้นำของ
พนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน

- 3.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง
- 3.2 ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน
- 3.3 ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย

6. นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีสภาพการทำงานที่ดี ตามแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการของ Richard E. Walton คือ

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม หมายถึง ได้รับค่าจ้างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงาน สถานที่ทำงาน บรรยากาศการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงเรื่องของกลิ่น เสียง และการรบกวนทางสายตา ที่เหมาะสมและปลอดภัย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีค่า และมีความรู้สึกทำทหายจากการทำงานของตนเอง

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เกิดความมั่นคง จนผู้ปฏิบัติงานเกิดความเชื่อมั่นในหน่วยงาน

5. บูรณาการทางสังคม หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนประสบความสำเร็จ และมีคุณค่า ความรู้สึกว่าไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และมีความรู้สึกว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม

6. ธรรมเนียมในองค์กร หมายถึง สิทธิวัฒนธรรมขององค์กรมีความเคารพในสิทธิส่วนตัวของพนักงาน ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน

7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ หมายถึง ความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทางซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ

8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม หมายถึง ความรู้สึกที่ได้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกต่อลักษณะงานขององค์กรที่ดีอันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ

พนักงาน หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ในกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

การรับรู้ภาวะผู้นำ หมายถึง ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน อันประกอบด้วยภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ

1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง การพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้นและมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจ ทัศนคติของทีม องค์กร หรือสังคม โดยผ่านพฤติกรรม 4 ประการ คือ การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา การคำนึงถึงปัจเจกบุคคล

2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานให้รางวัลหรือลงโทษผู้ตาม ให้การเสริมแรงตามสถานการณ์ จูงใจให้ผู้ตามทำงานตามที่ตนคาดหวังเอาไว้ ยึดระเบียบในรายละเอียดต่างๆ เน้นการทำงานให้เป็นไปตามระบบงานต่างๆ รางวัลส่วนใหญ่เป็นรางวัลภายนอก ซึ่งผู้นำต้องรู้ว่าผู้ตามต้องการอะไร และช่วยให้ผู้ตามบรรลุเป้าหมาย ทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับเป้าหมาย ประกอบด้วย การให้รางวัลตามสถานการณ์ การบริหารงานแบบวางเฉย

3. ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-Faire Leadership) หมายถึง การที่หัวหน้างานไม่มีความพยายาม ขาดความรับผิดชอบ ไม่มีการตัดสินใจ ขาดการมีส่วนร่วม ผู้นำจะไม่อยู่เมื่อผู้ตามต้องการ ไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน

กรมสรรพากร หมายถึง หน่วยงานหนึ่งของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง ทำหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและนำส่งรัฐบาล

สำนักงานสรรพากรพื้นที่ หมายถึง หน่วยงานปฏิบัติของกรมสรรพากร เป็นหน่วยงานย่อยของสำนักงานสรรพากรภาค

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพชีวิตการทำงานและความต้องการของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อทราบการรับรู้ภาวะผู้นำและความต้องการของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อทราบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

4. หน่วยงาน สามารถนำผลวิจัยที่ได้รับเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไปใช้ในการปรับปรุง ส่งเสริม ให้พนักงานกรมสรรพากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น
5. หน่วยงาน สามารถนำผลวิจัยที่ได้รับเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนา หน่วยงานต่อไป
6. เป็นพื้นฐานในการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครสำหรับผู้สนใจต่อไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน
 - 1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.4 องค์ประกอบและปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
 - 3.1 ความหมายของการรับรู้
 - 3.2 แนวคิดและกระบวนการรับรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
 - 4.1 ความหมายของภาวะผู้นำ
 - 4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ
5. กรมสรรพากรและลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพากร
 - 5.1 ประวัติกรมสรรพากร
 - 5.2 หน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และการแบ่งหน่วยงานภายในองค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในการงานเป็นเรื่องสำคัญและได้รับความสนใจมากเรื่องหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์การจะเป็นปัจจัยหลักปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ในทางตรงกันข้ามถ้าหากบุคลากรในองค์การไม่มีความพึงพอใจในงาน หรือมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยแล้ว ย่อมเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผลผลิต ผลการปฏิบัติงาน และคุณภาพการทำงานลดลง สถิติการลางาน ขาดงาน มากขึ้น ความพึงพอใจในงานจึงเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจมาก ทั้งด้านอุตสาหกรรม ด้านการศึกษา เป็นต้น

กิบสัน ไอแวนซ์วิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich, and Donnelly 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน คือ ทัศนคติส่วนบุคคลเกี่ยวกับงาน เป็นผลจากการรับรู้งาน ขึ้นกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมในงาน เช่น ลักษณะการนิเทศ นโยบายและวิธีปฏิบัติ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มการทำงาน สภาพงานและผลประโยชน์

มานิตย์ สะสมทรัพย์ (2547 : 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงานอันเนื่องมาจากการที่ได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานและสามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

ขงยุทธ เกษสาคร (2547 : 151) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานนั้นหมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุข และเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลาย ๆ ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ นโยบาย และการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ

ผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ “ความพึงพอใจ” คือ ผลที่เกิดจากความรู้สึก ทศนคติ ของบุคคลนั้นต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม

1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจเน้นสาระความสำคัญว่าความต้องการของคนทำให้เกิดการจูงใจ หากคนไม่มีความต้องการการจูงใจก็เกิดขึ้นไม่ได้ ความต้องการของคนจะเปลี่ยนเป็นพลังภายในที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะพยายามบำบัดความต้องการนั้น เมื่อผู้บริหารรู้จักความต้องการเหล่านั้นก็จะจัดระบบการบริหารในองค์การให้ตอบสนองและเสริมแรงจูงใจของบุคลากรให้ไปสู่เป้าหมายนั้น องค์การก็จะสำเร็จด้วย ดังนั้นการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในงานจึงมักใช้หลักทฤษฎีการจูงใจ โดยเฉพาะทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่

1.2.1 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

สว้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 112) ทฤษฎีความคาดหวัง หรือทฤษฎีวี (VIE) ของ Victor Vroom เป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจ (Rational – economic man) มีแนวคิดสำคัญ 3 ประการคือ

1. จำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) หมายถึง ระดับความชอบของเอกบุคคลในผลลัพธ์โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งที่เกี่ยวข้องคือ ค่านิยม สิ่งจูงใจ ทศนคติ และอรรถประโยชน์ที่คาดหวัง Valence จะมีค่าเป็นศูนย์เมื่อบุคคลไม่รู้สึกสนใจยินดีต่อผลลัพธ์ที่จะได้ และจะมีค่าติดลบเมื่อบุคคลนั้นไม่ยอมรับผลนั้นเลย

2. ความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความเป็นไปได้หรือโอกาสของผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์ในระดับแรกจะทำให้ได้รับผลตอบแทนผลลัพธ์ในระดับต่อไป ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับ

3. ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความเป็นไปได้ที่กระทำหรือความพยายาม โดยเฉพาะอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ระดับจำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) โดยเฉพาะความคาดหวังนี้ต่างจากความเป็นเครื่องมือ โดยที่ความคาดหวังจะเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะได้มาซึ่งผลลัพธ์ในระดับจำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ

(Valence) ในขณะที่ความเป็นเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพของผลลัพธ์ในระดับจำนวนที่ประกอบกันขึ้นเป็นความชอบ (Valence) และความเป็นเครื่องมือ (Instrumentality)

ในทัศนะของ Victor Vroom นี้ระดับการจูงใจของบุคคลจึงขึ้นกับผลคูณของ Valence กับความเป็นเครื่องมือ และความคาดหวัง และหากบุคคลกระทำหลายอย่างก็เอาระดับการจูงใจที่ทำได้มารวมกันก็จะได้พลังในการจูงใจ

1.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์และลอเออร์ (The Porter – Lawer Motivation Model)

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2542 : 116) การจูงใจของพอร์เตอร์และลอเออร์เป็นตัวแบบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน (Performance) กับความพึงพอใจ (Satisfaction) โดยมีฐานคิดว่า การจูงใจ (ความพยายามหรือพลัง) มีใช้การปฏิบัติงานตรงกันข้าม การจูงใจ ความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานนั้นต่างเป็นอิสระจากกัน แต่ก็สัมพันธ์กันในบางลักษณะ ความพยายามหรือการจูงใจจะขึ้นกับความสามารถ ลักษณะส่วนตัว และการรับรู้ของบุคคลด้วยสิ่งเหล่านี้ผสมผสานออกมาเป็นการปฏิบัติงาน จากนั้น รางวัลที่ได้ไม่ว่าจะเป็นรางวัลภายในหรือรางวัลภายนอกและการรับรู้คุณค่าของรางวัลจะเป็นตัวช่วยกำหนดความพึงพอใจ

1.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)
เฮอริเบอร์ก (Herzberg 1965) เสนอทฤษฎี Motivation – Hygiene Theory หรือ Two – Factor Theory ในลักษณะใกล้เคียงกับทฤษฎีความต้องการของ Maslow โดยมุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีความพึงพอใจในงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation) และปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เฮอริเบอร์ก มุซเนอร์ และสไนเดอร์แมน (Herzberg, Mausner, and Snyderman 1993 : 44-119)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจหรือความพึงพอใจในงาน และช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในหน้าที่การงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหา รู้จักป้องกันปัญหา เมื่องานสำเร็จบุคคล ก็จะเกิดความพึงพอใจในผลงานนั้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน บุคคลอื่นๆ ในหน่วยงาน ผู้มาติดต่อ อาจจะอยู่ในรูปการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นๆ ที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ตัวงานหรือภาระหน้าที่ของงานที่ปฏิบัติ เช่น เป็นงานที่น่าสนใจ งานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ งานที่ท้าทายความสามารถงานที่ไม่ง่ายและไม่ยากเกินไป

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง หน้าที่หรือข้อผูกพันที่ต้องแสดงออกในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจเกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ งานพิเศษหรือได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น มีอำนาจรับผิดชอบเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาเพิ่มเติมหรือการฝึกอบรมตามความจำเป็นอย่างเหมาะสม

ปัจจัยนามัย เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานหรือไม่มีความสุขในการทำงาน หากต้องการหรือปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น ปัจจัยนามัยประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา (Supervision technical) หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานและการบริหารงาน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (Interpersonal relationships) หมายถึง ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยการติดต่อด้วยปฏิกริยาวาจาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี การยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน

4. เงินเดือนและค่าตอบแทน (Salary) หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงานที่พึงได้รับครอบคลุมถึงเงินเดือน เงินพิเศษอื่นๆ สวัสดิการที่เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้จ่ายเพื่อตนเองและครอบครัวให้มีความสุขตามสมควร

5. ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน และความยั่งยืนของวิชาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

6. สภาพการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทั่วไปของงานและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเสี่ยงภัยหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน

7. ชีวิตส่วนตัว (Personal life) หมายถึง การปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว หรือครอบครัวทำให้เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีหรือไม่ก็ได้

8. สถานภาพในสังคม (Status) หมายถึง อาชีพที่เป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

1.2.4 ทฤษฎีความพึงพอใจ สเปคเตอร์ (Spector)

สเปคเตอร์ (Spector 1997) เป็นนักวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์ เขาได้พัฒนาแนวคิดความพึงพอใจในงานจากทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg 1965) ซึ่งได้ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี พบว่า ปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยค้ำจุน ไม่ได้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานโดยตรง แต่ถ้าขาดปัจจัยนี้ไปก็จะสร้างความไม่พอใจขึ้น สำหรับปัจจัยภายในหรือปัจจัยอนามัยจะมีผลโดยตรงที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้กับบุคคลได้

จากแนวคิดนี้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานแบ่งเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะงาน (Nature of work) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับชนิดของงานที่ทำ
2. โอกาสก้าวหน้าในงาน (Promotion) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับโอกาส

ก้าวหน้าในงาน

3. การนิเทศ (Supervision) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการนิเทศบุคลากรโดยตรง

4. รางวัลที่ไม่ใช่เงิน (Contingent reward) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับรางวัลซึ่งจ่ายให้เมื่อปฏิบัติงานดี

5. วิธีการทำงาน (Operating procedures) คือ ความพึงพอใจในบทบาทและวิธีการทำงาน

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

7. ค่าจ้างเงินเดือน (Pay) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าตอบแทน และการให้ค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น

8. ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefit) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับประโยชน์เกื้อกูล

9. ผู้ร่วมงาน (Co - worker) คือ ความพึงพอใจเกี่ยวกับผู้ร่วมงาน

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้แพร่หลายอย่างมากในประเทศอุตสาหกรรมที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ในขณะที่เดียวกัน ประเทศต่างๆ ก็มีแนวคิดเชิงคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นด้วย เช่น “Humanization of work” มีความหมายคล้ายกับคำว่า “Quality of work life” เป็นความหมายเดียวกับคำว่า “Improvement of working condition” ในประเทศฝรั่งเศส และคำว่า “Workers-protection” ในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และคำว่า “Working environment” ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย และคำว่า “Hatarakigai” ในประเทศญี่ปุ่น (กวนน้อย น้อยวงศ์ 2541 : 8)

2.2 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ไวท์และเบนนาร์ (White and Bednar 1991 : 482) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องของสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งหลายที่ก่อให้เกิดทรัพยากรองค์การ และพลังในการพัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานซึ่งเป็นผลดีต่อบุคคลและผลผลิต

โฮท (Holt 1990 : 254) ให้ทัศนะไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ แนวความคิดที่จะทำให้ทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อม ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้รับการสนใจและมีความพอใจในงานที่ตนทำ

ฮิวส์และคัมมิงส์ (Huse and Cumming 1985 : 198-200) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กรหรือเป็นความสอดคล้องระหว่างความปรารถนาหรือ

1. มีรายได้หรือผลตอบแทนอย่างเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรมสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติมีความรู้สึกได้ว่าเป็นธรรมและเหมาะสม

2. สภาพการทำงานมีความปลอดภัยต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การทำงานในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่เหมาะสม ไม่มีอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

3. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ (Development of Human Capacities) หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถในหน้าที่การงาน

4. ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง โอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะก้าวหน้าในอาชีพ ตำแหน่งงาน

5. สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานในบรรยากาศที่เอื้ออาทรและเป็นมิตรจากผู้ร่วมงาน

6. ลักษณะของการบริหาร (Constitutionalism) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคลจากองค์กรอย่างยุติธรรมและเสมอภาค องค์กรมีความยุติธรรมในการบริหารงาน

7. ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง การมีความสมดุลในชีวิตการทำงานระหว่างเวลาที่ปฏิบัติงานและเวลาที่ว่างจากการปฏิบัติงาน

8. ความภาคภูมิใจในองค์กร (Organization Pride) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กร

วัตตัน (Walton 1973 : 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคำที่มีความหมายกว้างมิใช่แค่กำหนดแต่เวลาในการทำงานสัปดาห์ละ 40 ชั่วโมง หรือมิใช่มีเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก หรือการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าเท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมไปถึงความต้องการและความปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากรในหน่วยงานดีขึ้นด้วย

มงคล ลาวรรณา (2551 : 11) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนงาน หรือ สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของแต่ละบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร แต่มีเป้าหมายสำคัญร่วมกันอยู่ที่การลดความตึงเครียดทางจิตใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงาน

ซัท เมืองโคตร (2550 : 9) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความหมายที่หลากหลาย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง สภาพการปฏิบัติงานที่ดี สิ่งแวดล้อมการทำงานเหมาะสม ปลอดภัย ความเป็นธรรม เสมอภาค

ปวันรัตน์ ดนายนท์ (2550 : 8-9) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สภาพการอยู่ดีกินดีของบุคลากรในองค์กร มีชีวิตการทำงานที่เป็นสุข มีความพึงพอใจต่องาน มีแรงจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้รับการตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ยุติธรรม ก่อให้เกิดความมั่นคงและเสถียรภาพทางสังคม

กาญจนา คำผล (2549 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของบุคคล ต่อการทำงานในองค์กร ที่สามารถตอบสนองความต้องการ และความ

ปรารถนาของชีวิตให้ดีขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจต่องาน ทำให้มีการใช้ชีวิตการทำงานอย่างมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เป็นชีวิตที่มีคุณค่าต่อสังคมและส่วนรวม และทำให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

วรส ทยามันทรนันท์ (2547 : 17-18) คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อุณหภูมิ ลักษณะงาน ฯลฯ ที่มีผลต่อสุขภาพของพนักงานปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทยในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ส่วนอีกมิติหนึ่ง คือ มิติทางด้านของความเป็นมนุษย์ คือ การที่ไม่ถูกเอาเปรียบจากฝ่ายบริหารหรือองค์กรทางด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ความมั่นคงความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสพัฒนาศักยภาพในการทำงาน การมีบูรณาการทางสังคมกับบุคคลต่าง ๆ ในองค์กร อีกทั้งการมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมอย่างเหมาะสม และที่สำคัญที่สุดคือการทำพนักงานได้มีภาวะอิสระจากงานที่สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองพอใจ จนทำให้พนักงานมีความสุขทั้งกายและใจ มีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กร

อุทัย นิปัจการสุนทร (2546 : 31) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีการทำงานที่ทำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิตโดยบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานมีการทำงานร่วมกันที่ก่อให้เกิดผลดีที่สุดตามจุดมุ่งหมายของบุคคลและงาน และมีการดำเนินชีวิตที่มีความสุขอันนำไปสู่การมีคุณค่าแห่งชีวิต คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความรู้สึกเฉพาะของบุคคลแต่ละคน ซึ่งบุคคลก็มีความรู้สึกความต้องการที่แตกต่างกันไปในขณะเดียวกันและมีลักษณะเป็นนามธรรมที่วัดได้ยากจึงมีผู้กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเกณฑ์การตัดสินที่จะบอกได้ว่าเมื่อบุคคลใดมีชีวิตการทำงานที่มีลักษณะดังตัวบ่งชี้จะเป็นผู้มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งก็ได้มีการเปลี่ยนแปลงมาตลอด

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2541 : 266) ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีวิตในการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากรซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ถูกต้อง ไม่เอารัดเอาเปรียบและสามารถตอบสนองต่อความจำเป็นที่เป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคแต่ละสมัย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ “คุณภาพชีวิตการทำงาน” คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่ดี มีความเหมาะสม เป็นธรรม และปลอดภัย ทำให้ชีวิตของบุคลากรในองค์กรดีขึ้น บุคลากรมีความสุขพึงพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรในทางที่ดีขึ้น

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Human Needs) มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ประเภท 5 ระดับ ดังนี้คือ

ระดับที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานเบื้องต้น อันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อการดำรงชีพของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร น้ำ อากาศ การพักผ่อนหลับนอน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้จะต้องได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจก่อนความต้องการในระดับสูงขึ้นจึงจะเกิดขึ้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังจากความต้องการในระดับที่ 1 ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้วและมีความรู้สึกอิสระไม่ต้องเป็นห่วงกังวลกับความต้องการทางด้านร่างกายอีกต่อไป ความต้องการความปลอดภัยจึงเกิดขึ้นความต้องการนี้จะเห็นได้ชัดในเด็กเล็ก ซึ่งต้องการความอบอุ่นปลอดภัยจากพ่อแม่

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) บางครั้งเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ” (love and belongingness) เป็นความต้องการที่จะมีความรักความผูกพันกับผู้อื่น เช่น ความรักจากเพื่อน เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือคนรัก เป็นต้น ซึ่งความรักดังกล่าวนี้มีความหมายรวมถึงทั้งการให้และการรับความรักด้วย

ระดับที่ 4 ความต้องการมีเกียรติยศมีศักดิ์ศรีในสังคม (esteem needs หรือ egoistic needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของตนเองว่าตนเองมีประโยชน์มีคุณค่า และต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน ยอมรับนับถือยกย่องตนว่าเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติยศ และมีศักดิ์ศรีด้วย

ระดับที่ 5 ความต้องการสมหวังในชีวิต (self-actualization หรือ self-fulfillment needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดที่บุคคลปรารถนาที่จะได้รับผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคิด และตั้งความหวังไว้ ซึ่งแต่ละคนต่างตั้งความมุ่งหวังของตนเองไว้แตกต่างกัน จึงยากที่จะให้คำนิยามได้ แต่หากจะกล่าวง่าย ๆ ก็อาจจะกล่าวได้ว่า ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่ตนเองอยากจะทำให้ตนเองเป็นในชีวิต เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งความหวังไว้ โฮเยอร์และแม็คอินนิส (Hoyer and MacInnis 1997 : 39)

2.4 องค์ประกอบและปัจจัยชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

วัตตัน (Walton 1973 : 11-21) ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) ได้รับค่าจ้างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ค่าจ้างที่ได้รับยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and healthy working conditions) ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพที่ไม่ดี และควรกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) ควรให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ฝีมือ พัฒนาทักษะและความรู้ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีค่า และมีความรู้สึกทำหายจากการทำงานของตนเอง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) ควรให้ความสนใจต่องานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการดำรงไว้และการเพิ่มพูนความสามารถของตนเอง ความรู้และทักษะใหม่ ๆ ที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อหน่วยงานในอนาคต ควรให้โอกาสในการพัฒนาทักษะและความสามารถในแขนงของตน
5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกที่ตนประสบความสำเร็จและมีคุณค่า จะมีผลต่อบุคคลนั้นในด้านความเป็นอิสระจากอคติ ความรู้สึกต่อชุมชน การเปิดเผยของตนเอง ความรู้สึกที่ไม่มีมีการแบ่งชั้นวรรณะในหน่วยงาน และมีความรู้สึกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม
6. ธรรมเนียมในองค์การ (Constitutionalism) วัฒนธรรมขององค์การมีความเคารพในสิทธิส่วนตัวของพนักงาน ยอมรับในความขัดแย้งทางความคิด รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ (The total life space) การทำงานของบุคคลหนึ่งควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น บทบาทนี้เกี่ยวกับการแบ่งเวลา อาชีพ การเดินทางซึ่งควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาว่างของบุคคลและเวลาของครอบครัว รวมทั้งความก้าวหน้าและการได้รับความดีความชอบ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social relevance) กิจกรรมของหน่วยงานที่ไม่มีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้เกิดการลดคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า หน่วยงานของตนมีความรับผิดชอบต่อ

ต่อสังคมในด้านการผลิต การกำจัดของเสีย วิธีการด้านการตลาด การฝึกการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

คาสต์และโรเซนชวีค (Kast and Rosenzweig 1985) ได้เสนอองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 7 ประการดังนี้

1. ลักษณะงานที่มีเกียรติและศักดิ์
2. มีการปกครองตนเอง
3. การยอมรับ
4. การได้รับรางวัล
5. โอกาสในการเรียนรู้และความเจริญก้าวหน้า
6. งานที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ
7. ความมั่นคงในงาน

จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการ ที่กล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า แนวความคิดของวัตสัน (Walton 1973) ที่มีข้อบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ประการนั้น มีความครอบคลุมในด้านสังคม จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยเห็นว่า มีความเหมาะสมที่จะนำมาศึกษาในการใช้เป็นเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อบ่งชี้ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้

1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
5. บุรณาการทางสังคม
6. ธรรมเนียมในองค์กร
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

3.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้เป็นกระบวนการสำคัญต่อชีวิตของมนุษย์ ในการทำความเข้าใจและแปลผลข้อมูลที่ได้รับมาจากสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวของมนุษย์ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้งห้า ได้แก่ ตา(การ

มองเห็น) หู(การได้ยิน) จมูก(การดมกลิ่น) ลิ้น(การลิ้มรส) และผิวหนัง(การสัมผัส) ซึ่งการแปลความหมายจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ตัวกระตุ้น ประสบการณ์และการเรียนรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล ซึ่งการรับรู้มีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

คราวเตอร์ (Crowther 1995 : 76) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง ความสามารถในการเห็น ในการได้ยินหรือการเข้าใจสิ่งต่าง ๆ

กูรอลนิก (Guralnik 1994 : 128) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ ความเข้าใจตามความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

วอลแมน (Wolman 1989 : 247-248) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นกระบวนการแปลหรือตีความหมายของการรู้สึก (Sensation) จากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย ซึ่งการรับรู้ที่นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง

อรัญญ์ แสงธำรง (2548 : 6) การรับรู้เป็นกระบวนการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้า โดยตีความหรือแปลความหมายจากการสัมผัสต่อสิ่งเร้า ทั้งนี้การรับรู้ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการเลือกรับข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ ความพอใจ รวมทั้งประสบการณ์เดิมของผู้รับด้วยเช่นกัน

วิเชียร วิทย์อุตม์ (2547) กล่าวว่า การรับรู้ คือการเลือกสรรและการจัดระเบียบ ซึ่งแต่ละคนมักจะรับรู้ต่างกันไปในสถานการณ์เดียวกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกสรรเรื่องที่รับรู้ และการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้รับ รวมทั้งการตีความในสิ่งที่รับรู้

ชาญ รัตนมงคลศักดิ์ (2546 : 11) การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับแล้วแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส โดยในกระบวนการแปลความหมายนั้น จะเข้าไปในลักษณะตามความคิดของตนเอง

สุปรียา ชื่นกลิ่น (2546 : 28) กล่าวว่า การรับรู้หมายถึง การที่บุคคลรับตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ จากนั้นมีการประมวลและตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ซึ่งการที่บุคคลจะแปลสิ่งเร้าต่างๆว่าอย่างไรนั้น ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของแต่ละบุคคล และบุคคลจะเลือกให้

กันยา สุวรรณแสง (2544 : 127) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกตระเล็กรู้ความหมายว่าเป็นอะไร

วันชัย มีชาติ (2544) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้จัด และอธิบายความรู้สึกตลอดจนความหมายของสภาพแวดล้อม

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ “การรับรู้” คือ กระบวนการที่บุคคลรับข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับออกมาตามการรับรู้ของแต่ละ

บุคคล โดยการแปลความหมายจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ตัวกระตุ้น ประสบการณ์ และการเรียนรู้ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งการรับรู้ที่ได้รับนั้นอาจตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง

3.2 แนวคิดและกระบวนการรับรู้

บารอนและกรีนเบิร์ก (Baron and Greensberg 1990) กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในขณะใดรวมทั้งเมื่ออยู่ในองค์กร ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลรับรู้โลกรอบตัวเขาในขณะนั้น ๆ ซึ่งการตีความจะเป็นตัวก่อร่างความรู้สึก การตัดสินใจ และพฤติกรรมของเขา การเข้าใจเรื่องการรับรู้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรได้มากขึ้น การที่ผู้อื่นมีความสำคัญต่อชีวิต อีกทั้งสามารถมีอิทธิพลได้ในหลาย ๆ ด้าน ทำให้บ่อยครั้งที่บุคคลพยายามทำความเข้าใจผู้อื่นรอบตัว โดยการพยายามหาเหตุผลของการแสดงพฤติกรรม พยายามระบุนิสัยหลักของผู้อื่น พยายามตระหนักถึงอารมณ์และความรู้สึกที่มีต่อผู้อื่นในขณะนั้น การได้ข้อมูลดังกล่าวอย่างเที่ยงตรง มีผลต่อการทำความเข้าใจผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีประสิทธิภาพ

การพยายามเข้าใจผู้อื่นเกิดจากการพยายามหาเหตุผลในการแสดงพฤติกรรม โดยการดูว่าบุคคลมีลักษณะนิสัยอย่างไร ตลอดจนหาว่าบุคคลแสดงพฤติกรรมจากสาเหตุภายใน เช่น นิสัยแรงจูงใจ ค่านิยม หรือจากสาเหตุภายนอก เช่น สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น เพื่อวางแผนในการติดต่อกับบุคคลในครั้งต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมจากสาเหตุภายใน เขาจะตอบสนองแบบเดียวกันในสถานการณ์อื่น ๆ ทำให้เราสามารถปรับความสัมพันธ์ที่มีต่อเขาได้ ขณะที่ถ้าพฤติกรรมเกิดจากสาเหตุภายนอก บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่างไปในสถานการณ์ที่ต่างกัน ทำให้ยากต่อการติดต่อสัมพันธ์

การรับรู้ที่ผิดพลาดจะทำให้เกิดความผิดพลาดในการพยายามทำความเข้าใจผู้อื่น ซึ่งความผิดพลาดดังกล่าวอาจเกิดจากการระบุนิสัยของพฤติกรรมผิดพลาด หรือเกิดจากการเข้าใจตนเอง เช่น เวลาที่บุคคลจะประสบความสำเร็จจะอ้างว่าเป็นเพราะความสามารถของตนเองที่ทำให้งานสำเร็จ แต่ถ้าล้มเหลวจะโทษสาเหตุภายนอก โดยอ้างว่าเป็นสิ่งที่ตนไม่สามารถควบคุมได้

การรับรู้ช่วยให้บุคคลมีกรอบการมองตนเองและผู้อื่น ช่วยให้เข้าใจว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่าง ๆ อย่างไร ตลอดจนเพราะเหตุใดเขาจึงเห็นและแสดงออกเช่นนั้น ทำให้เข้าใจและสามารถประเมินพฤติกรรมของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ ต่างกัน และแสดง

พฤติกรรมไปตามที่รับรู้ โลกของคนแต่ละคนแตกต่างกันเพราะรับรู้ข้อมูลต่างกัน มีกรอบในการอ้างอิงต่างกัน

นอกจากนี้การรับรู้ยังเป็นเรื่องของการใช้วิจารณญาณ ซึ่งอาจถูกบิดเบือนได้ง่าย บุคคลอาจเพิ่มหรือลดข้อมูลที่รับรู้ หรือบิดเบือนความหมาย ปฏิเสธการรับรู้ข้อมูลบางอย่าง รวมถึงอาจมีการปรับสิ่งที่รับรู้ตามความเป็นจริงให้เป็นไปตามความต้องการของคน ทำให้บุคคลรับข้อมูลต่างไปจากที่เป็นจริง

การรับรู้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่สัมผัส อีกทั้งมีผลต่อการตีความ การสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ด้วยเหตุนี้จึงมีการนำการรับรู้มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา

สิริอร วิชชาวุธ (2549 : 77) ได้แบ่งกระบวนการรับรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเลือกรับรู้สิ่งเร้ารอบกายเรามีมากมายที่กระทบประสาทสัมผัสทั้งห้าอยู่ตลอดเวลา แต่มนุษย์มีขอบเขตจำกัดในการรับรู้สิ่งเร้า สิ่งเร้าที่จะรับผ่านเข้าสู่สมอง คือ สิ่งเร้าที่มนุษย์ตั้งใจ (Attention) รับเท่านั้น การเลือกรับรู้ของมนุษย์ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือ

1.1 ปัจจัยภายนอกของผู้รับรู้

1.1.1 ความเข้มของสิ่งเร้า เราจะสังเกตเห็นและรับรู้สิ่งเร้าที่มีแสงจ้า กลิ่นฉุน และเสียงดัง ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่มีแสงริบหรี่ กลิ่นอ่อน หรือเสียงค่อย

1.1.2 การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่เคลื่อนไหวจะรับรู้ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่หยุดนิ่ง

1.1.3 ความถี่หรือความบ่อยของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่ปรากฏให้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัสอยู่เสมอ ๆ จะทำให้บุคคลรับรู้สิ่งเร้านั้นได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่ไม่ค่อยปรากฏให้เห็น

1.1.4 ขนาดของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่กว่าย่อมทำให้บุคคลสังเกตเห็นได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่มีขนาดเล็กกว่า

1.1.5 การตัดกันของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมตรงข้ามจะถูกรับรู้ได้เร็วและอาจบิดเบือนไป

1.1.6 ความแปลกใหม่ สิ่งเร้าใหม่ที่ปรากฏในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคยจะกระตุ้นความสนใจได้ดี

1.1.7 การเปลี่ยนแปลง สิ่งเร้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมจะถูกรับรู้ได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่มีลักษณะเหมือนเดิม

1.1.8 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพที่ตั้งของสิ่งแวดล้อม เช่น ความใกล้ความไกลจากตัวเรา ความลึก ความสูง จำนวนของสิ่งเร้ารอบตัวเราเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้ของเรา

1.1.9 ความคิดเห็นของกลุ่ม กลุ่มบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล จะทำให้บุคคลคล้อยตามได้

1.1.10 ขนาดของกลุ่ม ขนาดของกลุ่มมีผลต่อการคล้อยตามการรับรู้

1.2 ปัจจัยภายในของผู้รับรู้

1.2.1 ประสบการณ์ในอดีตและการเรียนรู้ เราจะรับรู้สิ่งที่เราเคยเห็น เคยได้ยินเคยสัมผัส เคยได้กลิ่น หรือเคยลิ้มรสมาก่อนเร็วกว่าสิ่งที่เราไม่เคยประสบและตัดสินใจสิ่งเร้านั้นตามที่เคยเรียนรู้มา

1.2.2 ความคุ้นเคยกับสิ่งเร้า หากเราได้พบกับสิ่งเร้าใดบ่อยๆ จะทำให้เรารับรู้สิ่งนั้นได้เร็วกว่าสิ่งเร้าที่เรานาน ๆ จะเห็นสักครั้ง

1.2.3 แรงจูงใจหรือความต้องการ ความต้องการภายในของบุคคลเป็นตัวกำหนดการเลือกรับรู้สิ่งเร้า

1.2.4 ช่วงสถานการณ์ในขณะนั้น เรามักรับรู้สิ่งเร้าสอดคล้องกับอารมณ์ ความต้องการ ความสนใจ ความคาดหวัง และทัศนคติของเราที่มีอยู่ในขณะนั้น

2. การจัดระเบียบและประเภทของสิ่งเร้า

2.1 การรับรู้ภาพกับพื้น หากเราเพ่งมองส่วนใด ส่วนนั้นจะเป็นภาพ ส่วนที่เหลือจะเป็นพื้น ดังนั้นหากต้องการให้บุคคลมีพฤติกรรมอย่างไรต้องพยายามให้เขารับรู้ภาพนั้นให้ชัดเจน

2.2 การจัดกลุ่ม มนุษย์จะเลือกรับรู้สิ่งเร้าทีละสิ่งเสมอไป และจะรับรู้สิ่งเร้าเป็นหน่วยใหญ่หรือเป็นกลุ่ม ๆ (Grouping) ภาพที่รับรู้จะเป็นภาพรวมซึ่งมีภาพย่อย ๆ อยู่รวมกัน

3. การตีความ เมื่อมีการเลือกรับรู้สิ่งเร้า และจัดระเบียบของสิ่งเร้า ขึ้นต่อไปคือการตีความว่าสิ่งเร้านั้นคืออะไร การรับรู้ตามภาวะวิสัย (Objective Phenomenal) เป็นการรับรู้ได้ตรงตามสภาพที่เป็นจริง การรับรู้ตามอัตวิสัย (Subjective Phenomenal) เป็นการตีความสิ่งเร้าว่าคืออะไรตามประสาทสัมผัสโดยไม่มีการปรับเข้าสู่ภาวะวิสัย บุคคลจะปรับการรับรู้อัตวิสัยเข้าสู่การรับรู้ภาวะวิสัยโดยอัตโนมัติ จนเกิดความเคยชินว่าการรับรู้ทุกครั้งของตนนั้นเป็นการรับรู้ตามภาวะวิสัย ซึ่งมนุษย์นำมาใช้กับการรับรู้ของบุคคลด้วย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 60) กล่าวว่า กระบวนการย่อยของการรับรู้เป็นการแสดงถึงความสลับซับซ้อน และธรรมชาติของการกระทำตอบโต้ในการรับรู้ แบ่งกระบวนการย่อยได้เป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. สภาพแวดล้อมภายนอก
2. การเผชิญหน้ากับสิ่งเร้า
3. การคัดเลือก
4. การจัดระเบียบ
5. การตีความ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ปกติวิถีของมนุษย์นั้นมักอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เป็นหมู่ เป็นสังคม แต่ที่เราพูดว่าการอยู่รวมกันนั้น อันที่จริงจะเห็นได้ว่าตัวคนอยู่รวมกันจริงแต่ก็รวมกันแต่เพียงภายนอก ส่วนข้างในมักมีความแตกต่างกันหลายประการ หลายอย่าง เช่น ต่างความรู้สึกนึกคิด ต่างจิตต่างใจ ต่างความรู้ ความสามารถ ต่างความต้องการ ฯลฯ เมื่อมีความแตกต่างเกิดขึ้น ทำอย่างไรที่จะให้คนทั้งหลายมาประสานกัน ร่วมกัน ทำงานต่างๆ ไปด้วยกันได้ และผ่านพ้นอันตราย อุปสรรคทั้งหลาย ไปจนบรรลุความสำเร็จอันเป็นจุดหมายได้

สิ่งสำคัญนั้นก็คือ เราต้องการเครื่องมือที่มาช่วยประสานให้คนทั้งหลายรวมกันร่วมกัน ทำเพื่อให้บรรลุจุดหมาย นั่นก็คือ เราต้องการ “ผู้นำ” ที่เป็นบุคคลมาประสาน ช่วยให้คนทั้งหลายรวมกัน ทำงานร่วมกัน หรือทำการใดก็ตาม ให้ไปสู่จุดหมายที่ต้องการ

4.1 ความหมายของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Leadership” ซึ่ง ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำไว้ดังนี้

เซอร์เมอร์ฮอร์น (Schermerhorn 2002 : 336) เสนอว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการในการคลอบคลุมใจ (Inspire) ให้บุคคลอื่นทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

ดาฟท์ (Daft 1999 : 5) ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (Leader) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared Purposes)

ยุกต์ (Yukl 1994 : 5) อธิบายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการการชักจูง การจูงใจหรือมีอิทธิพลต่อผู้ตามในการดำเนินกิจกรรมใดๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มหรือองค์กร

และรักษาสัมพันธภาพของทีมงานเพื่อให้ดำเนินกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กรต่อไปได้ รวมทั้งการติดต่อขอความช่วยเหลือ การขอความร่วมมือและการสนับสนุนจากภายนอกองค์กรด้วย

เบส (Bass 1985 : 11) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องเป็นผู้เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตาม ต้องได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทักษะคติความเชื่อมั่น และความต้องการของผู้ตามได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า

พัชรินทร์ ไชยสมบัติ (2550 : 11) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง พฤติกรรมใช้อิทธิพลของบุคคลเพื่อผลักดันให้เกิดพฤติกรรม หรือการแสดงออกของบุคลากรหรือกลุ่มคนในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการปฏิบัติการกิจที่ตั้งไว้

ไพจิตร ศรีโนนยาง (2550 : 9) สรุปว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะความสามารถหรือกระบวนการของบุคคลหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในการชักจูงใจผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาให้ร่วมกันปฏิบัติงานหรือทำงานกับตนด้วยความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นเพื่อให้บรรลุงานบรรลุเป้าหมายร่วมกันตามที่ได้กำหนดไว้

กิจสุพัฒน์ ศรีกระโทก (2549 : 18-19) ภาวะผู้นำ เป็นความสามารถของบุคคลในการใช้อิทธิพลจูงใจผู้ร่วมงานให้เกิดศรัทธา เกิดการยอมรับนับถือ และให้ความร่วมมือในการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร หรือเป้าหมายของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2548 : 12) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้น ภาวะผู้นำจึงเป็นศิลปะและทักษะในการบริหารที่สำคัญอย่างยิ่งของผู้นำองค์กร

ธวัช บุญยมณี (2547 : 2) สรุปว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการใช้อิทธิพลหรือการคลบปรับจิตใจบุคคลหรือกลุ่มให้ทำงานด้วยความสมัครใจจนประสบผลสำเร็จตามตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้

ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ (2546 : 11) อธิบายความหมายของภาวะผู้นำว่า หมายถึง ศิลปะในการจูงใจคนให้กระทำตามสิ่งที่ผู้นำปรารถนา โดยที่ผู้ตามเต็มใจและมีความสุขเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในสิ่งที่ผู้นำปรารถนา

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545 : 17) กล่าวว่า ภาวะผู้นำสามารถให้คำนิยามได้หลายแบบ แต่นิยามส่วนใหญ่จะใช้สมมติฐานร่วมกันในแง่ที่ว่า เป็นกระบวนการอิทธิพลทางสังคมที่บุคคลหนึ่งตั้งใจใช้อิทธิพลต่อผู้อื่น ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการของการแลกเปลี่ยนของการปฏิสัมพันธ์ที่มี

ความสลับซับซ้อนและมีพลวัตอยู่ตลอดเวลา มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องในกระบวนการภาวะผู้นำ ได้แก่ ผู้นำ ผู้ตาม บริบทสถานการณ์และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

สตร้อยตระกูล อรรถมนะ (2545 : 254) ให้ความหมายว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถ และคุณลักษณะของบุคคลที่จะใช้อิทธิพลโน้มน้าว ชักจูง เปลี่ยนแปลงการกระทำของบุคคลและกลุ่มให้สามารถรวมพลังช่วยกันทำงาน เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

วิโรจน์ สารรัตนะ (2542 : 106) ให้ความหมายว่า “ภาวะผู้นำ” คือ กระบวนการที่ผู้บริหารจะมีอิทธิพลต่อผู้อื่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของ “ภาวะผู้นำ” คือ ความสามารถของบุคคลในการใช้อิทธิพล ศิลปะ ทักษะในการจูงใจ ให้ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา กระทำตามในสิ่งที่ผู้นำต้องการ โดยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขององค์การ

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

ทฤษฎีภาวะผู้นำมีวิวัฒนาการจากการศึกษาเริ่มมีความชัดเจนเมื่อประมาณต้นศตวรรษที่ 20 โดยศึกษาตามแนวความเชื่อของทฤษฎีภาวะผู้นำในแต่ละช่วง เป็นผลให้เกิดแนวความคิดมาพัฒนาทฤษฎีภาวะผู้นำและนำมาใช้ในการพัฒนาผู้นำกลุ่มและองค์การ ปัจจุบันแบ่งการเปลี่ยนแปลงแนวทางการศึกษาเป็น 3 แนวทาง อาร์โนลด์และฟีลด์แมน (Arnold and Feldman 1986) คือ 1.ทฤษฎีคุณลักษณะ 2. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ 3. ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ และปัจจุบันนักวิชาการให้ความสนใจในแนวทางทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ยุคัล (Yukl 1989)

ทฤษฎีคุณลักษณะ (Trait Theories)

การศึกษาภาวะผู้นำในระยะแรก ค.ศ. 1910 – 1940 เป็นการพัฒนาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลตามความเชื่อจากทฤษฎีผู้ยิ่งใหญ่ (The Great Man Theory) ในสมัยกรีกและโรมันโดยมีความเชื่อว่า “ผู้นำเป็นมาตั้งแต่กำเนิด ไม่สามารถสร้างได้” ผู้จะเป็นผู้นำจะมีความแตกต่างจากผู้ตาม ดังนั้น การศึกษาส่วนใหญ่จึงเป็นการเปรียบเทียบสถานภาพหรือประสิทธิผลของผู้นำกับผู้ตาม ความเชื่อเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำได้ลดน้อยลง หลังจากที่สโตกคิล (Stogdill) และคนอื่นๆ ได้นำผลการวิจัยก่อนปี 1940 เปรียบเทียบกับผลการวิจัยช่วงปี 1940-1970 พบว่าผลการวิจัยดังกล่าวไม่สัมพันธ์กับภาวะผู้นำเสมอไป ผลการค้นพบที่ไม่เป็นสากลจึงนำไปสู่กระแสแนวทางการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผล อย่างไรก็ตามคุณลักษณะของผู้นำยังคงต้องทำความเข้าใจต่อไป เพราะการศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลยังคงต้องเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลและทักษะของผู้นำ อาร์โนลด์และฟีลด์แมน (Arnold and Feldman 1986)

ทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำ

การศึกษาพฤติกรรมผู้นำเริ่มขึ้นประมาณต้นสงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่ทำให้ผู้ตามเกิดความพึงพอใจ และมีผลต่อการปฏิบัติงานสูงขึ้น ทฤษฎีและการวิจัยมีการใช้หลายกรอบแนวความคิด โดยพัฒนาจากการศึกษาแบบภาวะผู้นำดั้งเดิมของ ลิปปีทท์และไวท์ (Lippitt and White 1960) ศึกษาภาวะผู้นำ 3 แบบ คือ

1. แบบเผด็จการ (Autocratic) เป็นลักษณะของการควบคุมกิจกรรมของกลุ่มและตัดสินใจโดยผู้นำ

2. แบบประชาธิปไตย (Democratic) เป็นแบบที่เน้นการมีส่วนร่วมของกลุ่มและกฎเกณฑ์ที่สำคัญ

3. แบบตามสบาย (Laisser-Fair) ผู้นำมีส่วนเกี่ยวข้องกับน้อยมากในทุกกิจกรรม ผลการวิจัยได้ผลว่า ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตยได้ผลในกระบวนการกลุ่มดีกว่าแบบอื่นๆ ผลงานวิจัยที่แพร่หลายต่อมาได้แก่ การศึกษาของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ เริ่มพัฒนาโดยแฮมฟิลล์และคุนส์ (Hamphill and Coons 1950) การศึกษาของมหาวิทยาลัยมิชิแกน พัฒนาโดยลิเคิร์ต (Likert 1964) และการศึกษาของเบลค และมูตัน (Blake and Mouton 1978) ได้พัฒนาการศึกษาอัลป็นเป็นตารางการบริหาร (The Managerial Grid) ผลการศึกษาได้พฤติกรรมผู้นำ 2 มิติ คือ มิติเริ่มโครงสร้าง (Initiating Structure) และมิติสัมพันธ์ (Consideration) หรือมุ่งเน้นงาน (Job-Center Behavior) และมุ่งเน้นคน (Employer-Centered) ผลการศึกษาได้ผลว่าผู้นำที่มีประสิทธิผล คือ การบรรลุเป้าหมายและรักษาสภาพขวัญกำลังใจของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ผู้นำต้องมีพฤติกรรมผู้นำสูงทั้งสองมิติ อย่างไรก็ตามความพยายามที่จะหาค่าประกอบพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับผลผลิตของกลุ่มและองค์การยังเป็นการพิสูจน์ที่ค่อนข้างยาก และพฤติกรรมผู้นำมิติสัมพันธ์โดยทั่วไปยังไม่มีแบบภาวะผู้นำแบบใดแบบหนึ่งที่ใช้ได้ดีที่สุดเป็นสากลในทุกสถานการณ์และสภาพแวดล้อม เคลเลอร์แมน (Kellerman 1984) ดังนั้น นักทฤษฎีภาวะผู้นำจึงพยายามที่จะทำความเข้าใจความสอดคล้องกันระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความต้องการภาวะผู้นำของสถานการณ์ต่างๆ อาร์โนลด์และฟีลด์แมน (Arnold and Feldman 1986)

ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ (Arnold and Feldman 1986)

การศึกษาภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ได้เริ่มสนใจกันตั้งแต่ทศวรรษที่ 1960 – 1980 เป็นการศึกษาภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผล “วิธีที่ดีที่สุด” (Best Way) เหมาะสมกับความต้องการของสถานการณ์ต่างๆ มีการศึกษากันหลายแนวทางโดยการนำเอาพฤติกรรมผู้นำดั้งเดิม 3 แบบ หรือมิติพฤติกรรมผู้นำ 2 มิติ จากการศึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำดังกล่าว ร่วมกับสถานการณ์

เฉพาะที่กำหนดในแต่ละทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของฟีเดเลอร์ (Fiedler's Contingency Theory) ทฤษฎีปทัสถานการตัดสินใจของวรูมและเยตตัน (Vroom & Yetton's Normative Decision Theory) ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของเฮอร์ซีและบลิงชาร์ด (Situation Leadership Theory) ทฤษฎีเส้นทางเป้าหมายของเฮาส์ (House's Path-Goal Theory) เป็นต้น การศึกษาทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ดังกล่าว กำหนดสถานการณ์ในแต่ละทฤษฎีแตกต่างกัน ส่วนแบบผู้นำที่มีประสิทธิผลจะใช้แบบผู้นำแตกต่างกันตามสถานการณ์ของแต่ละทฤษฎีนั้นๆ ดังเช่น ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของฟีเดเลอร์ ให้ความสำคัญของสถานการณ์การควบคุม (Situational Control) 3 สถานการณ์ คือ

1. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม
2. โครงสร้างงาน
3. อำนาจตามตำแหน่ง

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ผู้นำที่มีภาวะการจูงใจทางด้านงาน (Task Motivated) เป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลในสถานการณ์ด้านการควบคุมสูง และในสถานการณ์การควบคุมต่ำ ส่วนผู้นำที่มีภาวะผู้นำการจูงใจในด้านความสัมพันธ์ (Relationship Motivated) เป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลในสถานการณ์การควบคุมปานกลาง เป็นต้น

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Theory)

ทฤษฎีและแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) เป็นแนวคิดของการศึกษาภาวะผู้นำแนวใหม่ ที่มุ่งยกระดับความต้องการ ความเชื่อทัศนคติ คุณธรรมของผู้ตามให้สูงขึ้น เพื่อให้มีผลต่อการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มองค์กรให้มีประสิทธิผล โดยมีแนวคิดว่าการศึกษาภาวะผู้นำในระยะที่ผ่านมายังไม่สามารถอธิบายภาวะผู้นำได้อย่างชัดเจน และยังไม่รู้ว่าอะไรเป็นแก่นแท้ของภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับชีวิตในยุคปัจจุบัน เบิร์น (Burns 1978) ยังเป็นภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นการเสริมแรงอย่างเหมาะสม (Contingent Reinforcement) เป็นกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) เป็นภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (transformational Leadership) อันเป็นพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ขั้นพื้นฐาน (First Order of Change) เท่านั้น แบส (Bass 1985) จึงทำให้เกิดแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเป็นที่สนใจของนักวิชาการทางการบริหาร ทั้งในวงการอุตสาหกรรม ธุรกิจ และการศึกษาอย่างแพร่หลาย ยูคัล (Yukl 1989) ควรที่จะได้มีการพัฒนาผู้นำให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในทศวรรษที่ 1990 อย่างแท้จริง อโวลีโอ วาลด์แมน และยัมมาริโน (Avolio, Waldman, and Yammarino 1991)

รูปแบบภาวะผู้นำของเบส

เบส (Bass) มีความคิดเห็นว่า การศึกษาวิจัยภาวะผู้นำที่ผ่านมายังมีความขัดแย้งกันหาข้อสรุปที่ชัดเจนยังไม่ได้ ยังมุ่งเน้นแนวทางการศึกษาผู้นำแบบเผด็จการกับแบบประชาธิปไตย (Autocratic Versus Democratic Approaches) โดยมีคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจ (Decision Making) ยังมุ่งเน้นแนวทางการศึกษาแบบบังคับกับแบบให้มีส่วนร่วม (Directive Versus Participative Approaches) โดยมีคำถามเกี่ยวกับมุ่งเน้นงานกับความสัมพันธ์ (Tasks Versus Relationships) หรือคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมมุ่งเน้นริเริ่มโครงสร้างกับมุ่งเน้นสัมพันธ์ (Initiation Versus Consideration) ในขณะที่เดียวกันก็เป็นการศึกษาจากสาระเดิมเพื่อนำมาส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงในระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ ซึ่งการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงก็ยังคงมีการโต้แย้งเพื่อให้ใช้ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย แบบการให้มีส่วนร่วมหรือแบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์ทั้ง ๆ ที่มีหลายสถานการณ์ เช่น ภาวะฉุกเฉิน หรือผู้ตามขาดประสบการณ์ แบบผู้นำที่ใช้ได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ได้แก่ แบบบังคับ แบบมุ่งเน้นงาน และแบบเน้นริเริ่มโครงสร้าง ซึ่งตามข้อเท็จจริงแล้วการปฏิบัติงานของกลุ่มหรือองค์การใด ๆ ก็ตาม มีความปรารถนาที่จะเปลี่ยนแปลงให้บรรลุเป้าหมายทั้งปริมาณและคุณภาพ ให้สมาชิกมีเป้าหมายที่สอดคล้องกันมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ตัดการต่อต้าน และมีการตัดสินใจอยู่ในกรอบมโนทัศน์ การที่จะทำให้เกิดผลดังกล่าวได้ จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มให้อยู่ในระดับสูง (High Order of Change) ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) หากผู้บริหารเปลี่ยนแปลงความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มให้อยู่ในระดับสูงได้ บุคคลหรือกลุ่มก็จะเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการเปลี่ยนแปลงอัตราการทำงานของกลุ่มและแก้ไขสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง ทั้งนี้เนื่องจากบุคคลากรมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการดังนั้นจึงควรเปลี่ยนแปลงการศึกษาภาวะผู้นำใหม่

รูปแบบภาวะผู้นำของเบส (Bass) เปลี่ยนแนวทางไปจากทฤษฎีภาวะผู้นำเดิมทั้งแบบผู้นำและแนวความคิดเกี่ยวกับผู้นำเชิงสถานการณ์ โดยเปลี่ยนแนวทางการใช้แบบผู้นำ 2 มิติคือ มุ่งเน้นการริเริ่มโครงสร้างและมุ่งเน้นสัมพันธ์ที่ใช้ในทฤษฎีพฤติกรรมผู้นำหรือแบบผู้นำในทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของฟีลเดอร์ ทฤษฎีเส้นทาง – เป้าหมาย ตารางการบริหารของเบลค และมูตัน ทฤษฎีปทัสสถานการตัดสินใจของวูม และเขทตัน และทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของเฮอร์ซี และบลิงชาร์ด เป็นต้น เบสได้แบ่งภาวะผู้นำออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership)
2. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ซึ่งพฤติกรรมมุ่งเน้นงานและพฤติกรรมมุ่งเน้นสัมพันธ์มีอยู่ในทั้งภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น ในด้านพฤติกรรมมุ่งเน้นโครงสร้างผู้นำการแลกเปลี่ยนบอกวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงบอกกลยุทธ์ และทัศนภาพ (Vision) ของวิธีการที่จะแก้ปัญหา ในทำนองเดียวกันในด้านพฤติกรรมมุ่งเน้นสัมพันธ์ ผู้นำการแลกเปลี่ยนเอาใจใส่ต่อความต้องการและผลประโยชน์ของผู้ตาม ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเอาใจใส่ในการพัฒนาบุคคลของผู้ตามในระยะยาวตามความต้องการขององค์กร เป็นต้น ส่วนในด้านสภาพการณ์นั้น มีมโนทัศน์ให้ผู้นำมีลักษณะเป็นพลวัต (Dynamic) ในลักษณะที่เป็นผู้ที่มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ต้องมีปฏิริยาที่จำเป็นต่อสภาพแวดล้อม แต่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้สร้างสภาพแวดล้อม โดยพยายามที่จะเป็นผู้นำในสถานการณ์ และผู้นำคนเดียวกันสามารถที่จะเป็นได้ทั้งผู้นำการแลกเปลี่ยนและผู้นำการเปลี่ยนแปลง แต่แตกต่างกันในด้านจำนวนครั้งและความเข้มข้นในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน อโวลิโอและเบส (Avolio and Bass 1988)

รูปแบบภาวะผู้นำ

รูปแบบภาวะผู้นำตามแนวคิดของเบส (Bass 1985) มีนัยของภาวะผู้นำ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformational Process) ผู้นำต้องเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตามให้ได้ผลเกินเป้าหมายที่กำหนด ทัศนคติ ความเชื่อ แรงจูงใจ ความเชื่อมั่นของผู้ตามได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับที่สูงกว่า โดยใช้ฐานคติของทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom) ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) และทฤษฎีความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

เบส (Bass 1985) ได้เสนอรูปแบบภาวะผู้นำ ประกอบด้วยภาวะผู้นำ 2 แบบ มีลักษณะเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มุ่งเน้นที่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformational Process) เป็นกระบวนการที่ผู้นำต้องการเพิ่มระดับความพยายามของผู้ตาม เพื่อให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง โดยผู้นำทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดี และนับถือผู้นำทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้ที่มีศักยภาพเป็นนักพัฒนา เป็นผู้เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ควบคุมตนเองได้โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งที่สอดคล้องกัน คือ

1.1 ยกกระดับความรู้สึกความสำนึกของผู้ตาม โดยให้เห็นความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการนั้น

1.2 ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อทีมงาน องค์กร และนโยบาย โฮเยอร์และแม็คอินนิส (Hoyer and MacInnis 1997 : 39)

1.3 ยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) แบบส (Bass 1985) ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านความรัก ด้านความมีชื่อเสียง และด้านความประสบความสำเร็จในชีวิต ผู้นำจะต้องเปลี่ยนระดับความต้องการในระดับแรก (First Order of Change) เช่น ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านความรัก เป็นความต้องการในระดับที่สูงขึ้น (Higher Order of Change) ได้แก่ ความตระหนักในความรับผิดชอบ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต แบบส (Bass 1985) เพื่อให้ผู้ตามเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ ผู้นำต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดในตัวผู้ตามด้วย เพื่อยกระดับความน่าจะเป็นที่จะประสบผลสำเร็จได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ทั้งระดับคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและระดับความน่าจะเป็นที่จะประสบผลสำเร็จนี้เป็นผลจากสิ่งที่ผู้นำกระทำต่อปทัสถาน (Norms) และค่านิยม (Values) ของวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยมหลักต่างๆ ปรัชญาพื้นฐาน เทคนิคการปฏิบัติ การเงิน และการให้ความสำคัญของความเป็นมนุษย์ เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้ผู้ตามมีความพยายามเพิ่มขึ้นและปฏิบัติงานเกินความหวังที่กำหนด

2. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership)

ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนมุ่งเน้นกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยแบบสได้ใช้ฐานคติของทฤษฎีความหวังของวรูม กล่าวคือ ความพยายามของบุคคลขึ้นอยู่กับ 2 องค์ประกอบคือ 1. ความเชื่อมั่นหรือความเป็นไปได้ หรือความคาดหวังของบุคคลว่า ผลลัพธ์ที่ต้องการของเราจะได้รับโดยการปฏิบัติงาน 2. คุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ หากมีมากเป็นที่ปรารถนาของเขา จะเป็นเครื่องมือทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างอื่นได้ ดังนั้น “ระดับความพยายามของผู้ตามจะขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นของผู้ตามที่ว่า ความพยายามของเขาจะเป็นผลให้เขาได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ” อธิบายได้ในรูปความสัมพันธ์ของผู้นำกับผู้ตาม 3 ประการ คือ

2.1 เป็นการตระหนักถึงสิ่งที่ทั้งสองฝ่ายต้องการได้รับจากงาน และพยายามชี้ให้เห็นว่าถ้าการปฏิบัติงานของทั้งสองฝ่ายได้รับผลสำเร็จแล้ว ทั้งสองฝ่ายจะได้รับในสิ่งที่ต้องการ

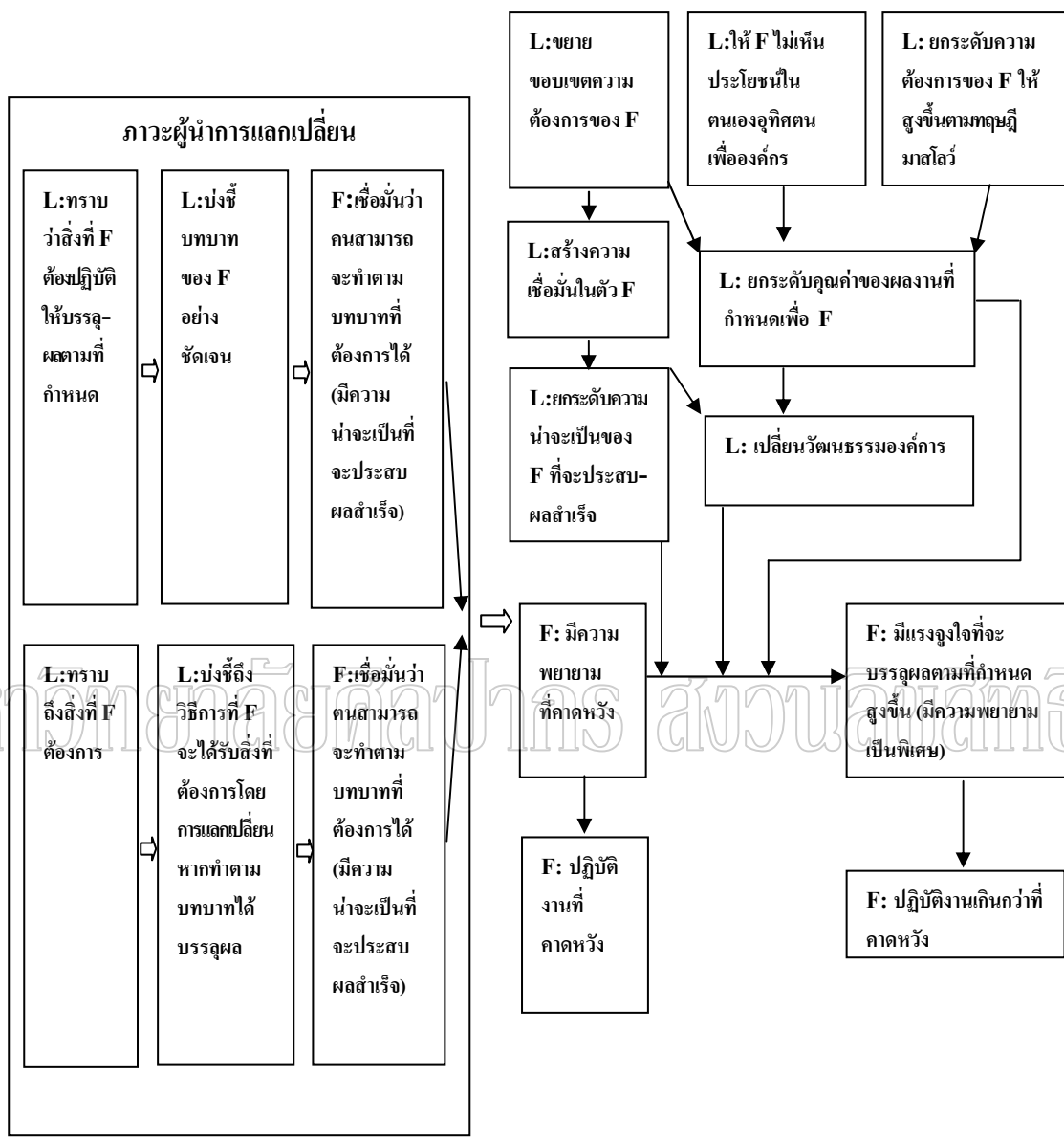
2.2 ความพยายามของผู้ตามเกิดขึ้น โดยการใช้การแลกเปลี่ยนรางวัลและให้สัตยาการให้รางวัล

2.3 เมื่อผู้ตามปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ผู้นำตอบสนองผลประโยชน์ให้กับผู้ตามทันที ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะทำให้ผู้ตามเกิดความพยายามที่คาดหวังและปฏิบัติงานตามที่คาดหวังไว้

โดยทั่วไป ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนใช้ในการทำงานในสภาพของวัฒนธรรมองค์การที่ปรากฏอยู่ (Exist) แต่ลักษณะภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีการเปลี่ยนแปลง (Change) วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำทั้งสองแบบแบบสได้เสนอรูปแบบที่มีความเกี่ยวข้องกัน ดังภาพที่ 1

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง



คำอธิบาย L หมายถึง LEADER (ผู้นำ)

F หมายถึง FOLLOWER (ผู้ตาม)

ภาพที่ 1 รูปแบบภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ที่มา : Bass, B.M. Leadership and performance beyond expectation (New York : The Free Press, MacMillan, 1985), 47.

จากภาพที่ 1 รูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีกระบวนการโดยสรุป คือ ผู้นำต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามต้องปฏิบัติให้บรรลุผล บ่งชี้บทบาทของผู้ตามให้ชัดเจน ซึ่งเป็นผลให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่นว่า ตนสามารถจะทำตามบทบาทที่ต้องการได้ประสบผลสำเร็จ ขณะเดียวกันผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามต้องการ และผู้นำจะต้องบ่งชี้ถึงวิธีการที่ผู้ตามจะได้รับสิ่งที่ต้องการเป็นการแลกเปลี่ยน หากทำตามบทบาทได้บรรลุผล ซึ่งจะทำให้ผู้ตามเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ตามที่ต้องการ เป็นผลให้ผู้ตามเกิดความพยายามที่คาดหวังและปฏิบัติตามที่คาดหวัง ส่วนรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีกระบวนการที่ต้องการเพิ่มระดับความพยายามของผู้ตามเพื่อให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง โดยผู้นำจะต้องขยายขอบเขตความต้องการของผู้ตาม ให้ผู้ตามไม่เห็นประโยชน์แก่ตนเอง แต่อุทิศตนเพื่อองค์กร ผู้นำยกระดับความต้องการ ของผู้ตามให้สูงขึ้นตามทฤษฎีมาสโลว์ ซึ่งเป็นการยกระดับคุณค่าของผลงานที่กำหนดของผู้ตามในขณะเดียวกัน ผู้นำสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นในตัวผู้ตาม และยกระดับความน่าจะเป็นที่ผู้ตามจะทำงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งผู้นำได้ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์การให้เหมาะสม จะเป็นผลทำให้ผู้ตามมีแรงจูงใจที่จะบรรลุผลตามที่กำหนดสูงขึ้น มีความพยายามสูงขึ้นและปฏิบัติงานเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้

จากรูปแบบภาวะผู้นำดังกล่าว จะเห็นได้ว่า ผู้นำใช้ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน เพื่อให้ผู้ตามเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานและใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพื่อกระตุ้นความพยายามในการปฏิบัติงานของผู้ตามให้สูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ภาวะผู้นำทั้งสองแบบนี้ ผู้นำคนเดียวกันสามารถใช้ได้ แต่แตกต่างกันที่ความมากน้อย โดยใช้ในเวลาที่แตกต่างกันและสภาพการณ์ที่ต่างกัน (Bass 1985; Yukl 1989) และภาวะผู้นำทั้งสองแบบต่างก็มีส่วนส่งเสริมซึ่งกันและกันเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มากกว่าที่คาดหวังไว้ แบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio 1990)

ภาวะผู้นำที่มีรูปแบบพิสัยเต็ม

ในปี 1991 แบส (Bass) ได้เสนอภาวะผู้นำที่มีรูปแบบพิสัยเต็ม (The Full Range Model of Leadership) โดยใช้ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเสนอในปี 1985 และผลการศึกษาคต่อมา สรุปได้ว่า ภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลงประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน คือ

1. การสร้างบารมี (Charisma or Idealized Influence)
2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)
3. การกระตุ้นเขาวงกตปัญญา (Intellectual Stimulation)
4. การคำนึงถึงเอกบุคลิก (Individualized Consideration)

โดยเรียกย่อ ๆ ว่า “4I’s” ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนประกอบด้วยกระบวนการ 3 ด้าน คือ 1. การให้รางวัลอย่างเหมาะสม (Contingent Reward) 2. การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง (Active Management-by-Exception) และ 3. การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม (Passive Management-by-exception) และภาวะผู้นำแบบตามสบาย (Laissez-fair Leadership) มีความหมาย ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) คือ กระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้นจากความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้ปฏิบัติงานเกิดความคาดหวัง โดยผู้นำแสดงบทบาททำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดี และนับถือทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้ที่มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้ที่เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึกความสำนึกของผู้ตาม ให้ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลได้ผลลัพธ์ที่ต้องการนั้น ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนแต่อุทิศตนเพื่อองค์กร โดยกระตุ้นระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow’s Need Hierarchy Theory) ประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน “4I’s” ดังนี้ (Bass 1985; Bass and Avolio 1990; Bass 1991)

1.1 การสร้างบารมีหรืออิทธิพลที่เป็นอุดมคติ (Charisma or Idealized Influence-II) ผู้นำแสดงรูปแบบตามบทบาทสำหรับผู้ตาม ทำให้กลายเป็นแหล่งของความยินดีของผู้ตาม ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความภูมิใจ จงรักภักดี และเชื่อถือในตัวผู้นำ และวางแนวทางให้ผู้ตามแสดงตามทัศนภาพ (Vision) ร่วมกัน แบบส (Bass 1991) โดยผู้นำเป็นผู้ที่มีทัศนภาพ (Vision) และรู้ถึงภารกิจ (Mission) สร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในภารกิจโดยรวม เป็นผู้นำในลักษณะที่มีพฤติกรรมทัศนคติและค่านิยมของความเป็นผู้นำ แสดงให้ผู้ตามเห็นว่า เขาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในสิ่งที่ผู้ตามรู้สึกว่าเป็นไปไม่ได้ สร้างทัศนภาพและวัตถุประสงค์ในอนาคต (Bass and Avolio 1990 ; Avolio, Waldman, and Yammarino 1991) โดยสรุปแล้วการสร้างบารมีเป็นรูปแบบที่เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความภูมิใจ มีความศรัทธาและนับถือผู้นำ มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามภารกิจและทัศนภาพของผู้นำ ซึ่งผู้นำจะมีคุณลักษณะในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การกำหนดตนเองให้เป็นผู้ที่มีจุดมุ่งหมายอันสูงส่ง และมีความสามารถ มีอำนาจ มีความสามารถในการกำหนดแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง คือ มีทัศนภาพ มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งภายในจิตใจ มีคุณธรรมอันสูงส่งเป็นแบบอย่างที่ดีจนผู้ตามยึดถือเป็นแบบอย่าง กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจน รวมถึงกระตุ้นจูงใจให้ผู้ตามมีความตั้งใจและความพยายามเพิ่มขึ้น แบบส (Bass 1991)

ภาวะผู้นำการสร้างบารมี เป็นศูนย์กลางของกระบวนการภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผู้มีบารมี มีอำนาจและอิทธิพลมากเป็นสุดยอดของกระบวนการอื่น ๆ 3 ด้านของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ร่วมกันเป็นคุณสมบัติของผู้นำ (Bass and Avolio 1990; Avolio, Waldman, and Yammarino 1991)

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation - IM) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดอารมณ์กระตุ้นใจให้ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อทีมงานเห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้ผู้ตามเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานเป็นพิเศษโดยผู้นำใช้วิธีการง่าย ๆ ในการชักชวน สร้างอารมณ์ให้ผู้ตามเข้าใจทัศนภาพและความหมายมีความรู้สึกตระหนักว่าภารกิจที่ต้องทำเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ผู้นำใช้คำพูด สัญลักษณ์ หรือ สร้างจินตนาการ แบบส (Bass 1985; 1991) ซึ่งอาจทำได้โดย 1) ผู้นำสร้างความมั่นใจ 2) ผู้นำสร้างความเชื่อในเหตุผลที่กระทำให้ผู้ตามรับรู้สิ่งที่เขาทำนั้น มีวัตถุประสงค์อย่างไร 3) สร้างความคาดหวังในความสำเร็จให้ผู้ตาม โดยทั่วไปภาวะผู้นำการสร้างแรงบันดาลใจจะปรากฏเมื่อผู้นำกระตุ้นเร้าใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจว่าผู้ตามมีความสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ยุคัล (Yukl 1981) สำหรับภาวะผู้นำการสร้างแรงบันดาลใจในองค์กรที่ซับซ้อน มักใช้กันมากมาโดยกระตุ้นเร้าอารมณ์ผู้ตาม เช่น แนะนำโครงการใหม่ การให้อาสาสมัครทำงาน การทดลอง การปฏิบัติด้านวัฒนธรรมและสร้างบรรยากาศ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องใช้การสร้างแรงบันดาลใจทั้งสิ้น รวมทั้งการปฏิบัติงานที่มีความยากลำบาก อโวลีโอ วาลด์แมน และยัมมาริโน (Avolio, Waldman, and Yammarino 1991)

1.3 การกระตุ้นเขavnปัญญา (Intellectual Stimulation-IS) เป็นกระบวนการที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ในการแก้ปัญหา โดยการทำให้ผู้ตามมีความพอใจและมีความตั้งใจด้วยการใช้สัญลักษณ์ จินตนาการและภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ส่งเสริมให้ผู้ตามเข้าใจในบทบาทและยอมรับในบทบาท สร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการเป็นผลให้บุคลากรเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้น และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อยแบบส แบบสและอโวลีโอ (Bass, 1985; Bass and Avolio 1990)

การกระตุ้นเขavnปัญญาเป็นการใช้อำนาจของตรรก (Power of Logic) หมายถึง การจูงใจโดยให้ข้อเท็จจริง ความรู้ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งกิจกรรมกลวิธี โครงการ ข้อเสนอแนะ เป็นการเสนอความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา มีการสนับสนุน และคัดค้านได้แย้ง พยายามเน้นจุดอ่อนของวัฒนธรรมดั้งเดิม และเน้นจุดแข็งของ

วัฒนธรรมในองค์กร พลานท์ (Plant 1987) ซึ่งสถานการณ์ที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะใช้การกระตุ้นเขานับปัญหาเพื่อเปลี่ยนแปลงกลุ่มและองค์กร คือเมื่อ

1.3.1 กลุ่มหรือองค์กรถูกคุกคามจากสภาพแวดล้อม เช่น ถูกฝ่ายตรงข้ามสร้างความปั่นป่วน

1.3.2 เกิดปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการลดประสิทธิภาพของหน่วยงาน เช่น ขาดเครื่องมือ ขาดวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม เกิดความล่าช้า ต้นทุนสูง เป็นต้น

1.3.3 งานขาดประสิทธิภาพ เพราะเครื่องมือชำรุด ขาดวัสดุอุปกรณ์ ผู้ตามไม่มาทำงาน เป็นต้น

1.3.4 ผู้นำมีอำนาจเพียงพอที่จะทำการเปลี่ยนแปลงและริเริ่มวิธีการที่สามารถจะแก้ปัญหาที่องค์กรเผชิญอยู่ ยุคส์ (Yukl 1981) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางจะต้องใช้สมาธิในการคิดค้นกลวิธี และมีกิจกรรมที่แสดงออกให้เห็นถึงปัญหาของตนเอง และผู้ตามโดยการวิเคราะห์การวางแผนปฏิบัติและประเมิน เกิดมโนทัศน์ แล้วแจ้งให้ผู้ตามรู้ถึงโอกาส หรือการคุกคามที่องค์กรเผชิญอยู่ รวมทั้งจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร และการได้เปรียบเสียเปรียบเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ แบบส (Bass 1985)

1.4 การคำนึงถึงเอกบุคล (Individualized Consideration-IC) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำตนเป็นผู้มุ่งเน้นการพัฒนา (Development Orientation) เป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) และคำนึงถึงความเป็นเอกบุคลของผู้ตาม (Individualization of Followers) วินิจฉัยและยกระดับความต้องการของผู้ตาม มีการติดต่อกับผู้ตามเป็นรายบุคคล และติดต่อสื่อสารแบบสองทางเอาใจใส่ ความต้องการความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ตาม กระจายอำนาจความรับผิดชอบส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดจินตภาพด้วยตนเอง มีความมั่นคง สามารถบูรณาการความต้องการและมีทัศนภาพที่ชัดเจน ได้รับข่าวสารตามที่ปรารถนา เกิดความต้องการเฉพาะ มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบและควบคุมตัวเองได้ จากนั้นผู้นำสร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด แบบส (Bass 1985)

การคำนึงถึงเอกบุคลเป็นกระบวนการที่สำคัญที่ผู้นำซึ่งเป็นผู้นำซึ่งเป็นผู้มีตำแหน่งสูงขององค์กรคำนึงถึงผู้ตามแต่ละคน ลักษณะดังกล่าวยังสามารถใช้ได้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหา หลักการสำคัญของการคำนึงถึงเอกบุคล คือผู้ตามแต่ละคนมีความต้องการ (Needs) ที่แตกต่างกัน และโดยเฉพาะผู้ตามบางคน (Specific Employee) ความต้องการของเขาเหล่านั้นจะเปลี่ยนแปลงได้ด้วยอิทธิพลของผู้นำ ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีความสามารถ ในการวินิจฉัยและยกระดับความต้องการของแต่ละบุคคล

แล้วยกระดับเขาให้เป็นผู้ตามที่มีศักยภาพ อโวลิโอ วาลด์แมน และยัมมาริโน (Avolio, Waldman, and Yammarino 1991)

2. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional Leadership) คือ กระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความพยายามที่คาดหวังและปฏิบัติงานตามที่คาดหวัง โดยผู้นำใช้กระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) เสริมแรงอย่างเหมาะสม ทำให้ผู้ตามมีความเชื่อมั่นที่จะปฏิบัติตามตามบทบาทและเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ซึ่งผู้นำจะต้องรู้ถึงสิ่งที่ผู้ตามจะต้องปฏิบัติตามให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการและทำให้ผู้ตามเข้าใจในบทบาท รวมทั้งตระหนักถึงความต้องการของผู้ตามบอกถึงวิธีการที่ความต้องการของผู้ตามจะได้รับการแลกเปลี่ยน เมื่อปฏิบัติงานได้บรรลุผลตามที่กำหนดประกอบด้วยกระบวนการ 3 ด้าน แบบส (Bass 1985; 1991)

2.1 การให้รางวัลอย่างเหมาะสม (Contingent Reward-CR) เป็นกระบวนการที่ผู้นำใช้จูงใจผู้ตามให้ทุ่มเทความพยายามเพื่อทำงานให้สำเร็จ ผู้นำใช้การให้รางวัลเพื่อส่งเสริมให้ผู้ตามยอมรับในบทบาทของตนเอง สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ตามและส่งเสริมให้ยอมรับบทบาทต่อไป ผู้นำจะต้องประเมินความต้องการของผู้ตาม เมื่อจะให้ผู้ตามทำงาน ผู้นำจะบอกผลลัพธ์ที่ผู้ตามต้องการและบอกวิธีทำงาน และบอกว่าหากผู้ตามทำงานสำเร็จผู้นำจะให้รางวัลตามที่ผู้ตามต้องการ เมื่อผู้ตามทำงานบรรลุผลลัพธ์ที่กำหนดแล้ว ผู้นำจะต้องให้รางวัลตามที่สัญญา การให้รางวัลอาจทำได้ 2 วิธี คือ 1) ให้การยกย่อง ชมเชย ผู้ที่ทำงานดี โดยการขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง 2) ให้การยกย่อง ชมเชยผู้ที่ทุ่มเทความพยายาม รวมทั้งการประกาศความดีความชอบ ให้ปรากฏแก่สาธารณชน และการให้เกียรติในฐานะเป็นบุคคลดีเด่น เป็นการเสริมแรงอย่างเหมาะสม แบบส (Bass 1985)

2.2 การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง (Active Management-by-Exception-MBE-A) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมุ่งรักษาสภาพเดิมขององค์กร โดยให้ผู้ตามปฏิบัติตามวิธีการที่เคยปฏิบัติกันมา และผู้นำจะกำกับดูแลการปฏิบัติงานของผู้ตามและหากผู้ตามปฏิบัติงานผิดไปจากมาตรฐานที่กำหนด ผู้นำจะแก้ไขการปฏิบัติให้ถูกต้อง แบบส (Bass 1991) โดยผู้นำแสดงความไม่พอใจผู้ตามที่ล้มเหลวในการทำงาน โดยใช้วิธีการตั้งแต่เบาที่สุด จนถึงขั้นรุนแรงที่สุด ผู้นำอาจบอกข้อบกพร่อง ว่ากล่าว ตักเตือน ตำหนิ ลดเงินเดือน เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามอันอาจทำให้ผลผลิตต่ำได้ การใช้วิธีการดังกล่าวควรเป็นไปในลักษณะการเสริมแรงทางลบอย่างเหมาะสม (Contingent Aversive Reinforcement) โดยการให้ผู้ตามมีความพยายามที่จะยอมทำตามไปตามมาตรฐานที่กำหนด หลีกเลี่ยงผลเสียในทางลบ เช่น เป็นปรปักษ์ต่อกัน วิตกกังวล ความเกลียดชัง หรือสูญเสียความต้องการการมีชื่อเสียง (Self Esteem) และเมื่อผู้ตามยอมทำตาม ผู้นำต้องหลีกเลี่ยงการเสริมแรงในทางลบ และให้ผู้ตามมีความต้องการในการมีชื่อเสียง และการ

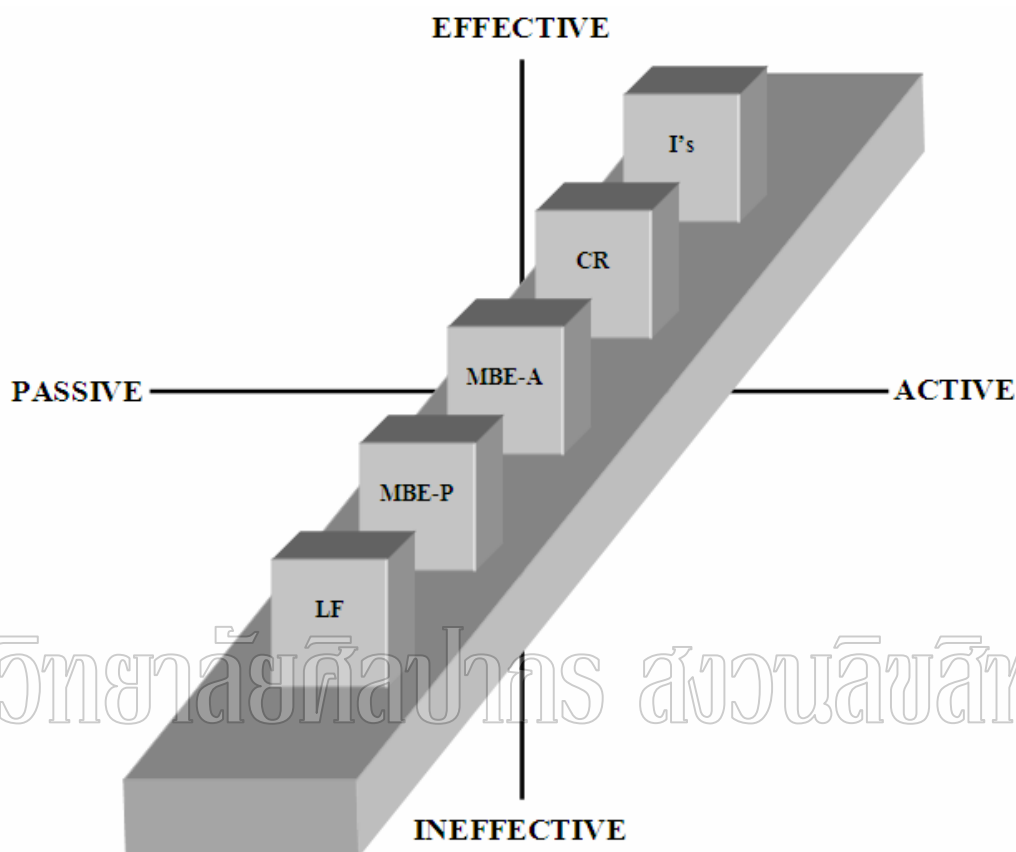
เสริมแรงด้วยตนเอง (Self Reinforcement) ให้มากขึ้น หากผู้ตามยังเพิกเฉย ไม่เข้าใจ หรือไม่มี ความสามารถ ผู้นำจะทบทวนใหม่ให้ชัดเจนและพยายามปรับปรุงความสามารถของผู้ตาม โดยการ ฝึกรวมเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติงานให้สำเร็จ แบส (Bass 1985)

2.3 การบริหารแบบมีข้อยกเว้น โดยอ้อม (Passive Management-by-exception-MBE-P) เป็นกระบวนการที่ผู้นำมุ่งรักษาภาพเดิมขององค์กร โดยการให้ผู้ตาม ปฏิบัติงานตามวิธีการที่เคยปฏิบัติมา และหากผลการปฏิบัติงานไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้นำจะเข้า แทรกแซงแก้ไข แบส (Bass 1991) โดยผู้นำดำเนินการแก้ไขโดยใช้การเสริมแรงทางลบอย่าง เหมาะสม เช่นเดียวกับกับการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง

3. ภาวะผู้นำแบบตามสบาย (Laissez-Fair Leadership) เป็นผู้นำที่หลีกเลี่ยงการ แทรกแซง หรือรับผิดชอบการปฏิบัติงาน แบส (Bass 1991) ภาวะผู้นำแบบตามสบายเป็นลักษณะ ของความเชื่อที่ว่า “ให้ทุกคนทำในสิ่งของตนเอง” ไม่มีทัศนภาพเกี่ยวกับภารกิจขององค์กรและ ความชัดเจนของเป้าหมาย วัตถุประสงค์การสื่อสารให้สมาชิกขององค์กรได้เข้าใจการวางแผนมี น้อยมากหรือไม่มีเลย ยังไม่มีความชัดเจนในวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการตัดสินใจ การนิเทศและการ ให้ข้อมูลป้อนกลับมีน้อยมาก เป็นลักษณะของการบริหารที่วิฤก และเนื่องจากผู้นำไม่ใช้อำนาจ เป็นผลให้เกิดการแข่งขันระหว่างผู้ตามที่จะแสดงอำนาจและภาวะผู้นำโดยใช้อำนาจอ้างอิง (Referent Power) สภาพการณ์เช่นนี้มีแนวโน้มทำให้สมาชิกขององค์กรเกิดความขัดแย้งระหว่าง พวกที่แข่งขันกัน ทำให้ขาดความร่วมมือที่จะกำหนดทิศทางการพัฒนากิจกรรมตามภารกิจ และมี แนวโน้มที่สมาชิกขององค์กรจะมีแต่ความรู้สึกที่สับสน ความเป็นหน่วยเดียวกันมีน้อยและขาด ขวัญกำลังใจ

จากองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ดังกล่าว และการศึกษาวิจัยโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบลำดับที่สูงกว่า (Higher-Order Factor Analysis) แบส (Bass) ได้กำหนดภาวะผู้นำมีมิติที่ 2 ประสิทธิภาพ (Effectiveness) และมิติที่ 3 คือ ความถี่ของภาวะผู้นำ (Frequency) มิติประสิทธิผล จัดเรียงลำดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง “4I’s” มีประสิทธิผลมากที่สุดและการให้รางวัลอย่างเหมาะสม มีประสิทธิผลมากเป็นอันดับ รองลงมาเป็นลักษณะของภาวะผู้นำที่ต้องการให้ผลการปฏิบัติงานที่สูง เป็นภาวะผู้นำเชิงรุก (Active-Proactive Leadership) ส่วนองค์ประกอบการบริหารแบบมีข้อยกเว้น โดยตรงมี ประสิทธิภาพมากเป็นอันดับรองลงมา และการบริหารแบบมีข้อยกเว้น โดยอ้อมมีประสิทธิผลน้อย เป็นลักษณะของภาวะผู้นำเชิงรับ (Passive-Reactive Leadership) และภาวะผู้นำแบบตามสบายมี

ประสิทธิผลน้อยที่สุดสำหรับมิติที่ 3 เป็นความถี่ของภาวะผู้นำ , หากมีความถี่ของภาวะผู้นำที่ได้ผลดี (optimal) จะมีภาพ (Profile) ขององค์ประกอบภาวะผู้นำ ดังภาพที่ 2

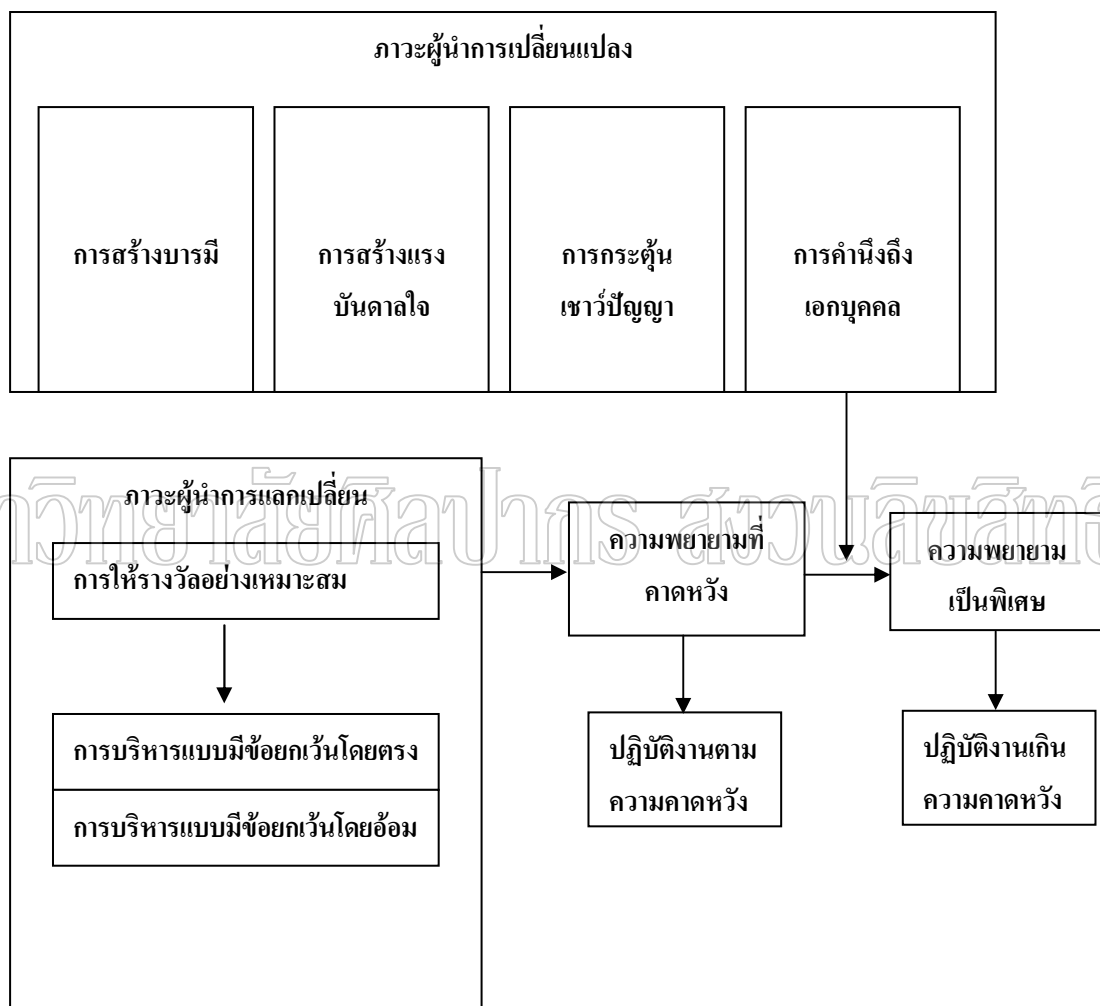


ภาพที่ 2 ภาพ (Profile) ของภาวะผู้นำที่ใช้ได้ผลดี

ที่มา : Bass, B.M. Is there universality in the full range model of leadership (New York: Conference Paper, 1991), 62.

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน จากแนวคิดของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน ทำให้เห็นความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำทั้งสองแบบต่อการเปลี่ยนแปลงผู้ตามทำงานตามวิธีดั้งเดิมหรือมาตรฐานตามปกติขององค์กร ส่วนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นพัฒนาผู้ตามให้กลายเป็นผู้มีศักยภาพ มีความเป็นผู้นำเกิดความพยายาม และปฏิบัติงานเกินกว่าที่คาดหวังไว้ และจากแนวคิดของเบส (Bass) ที่ภาวะผู้นำทั้งสองแบบมี

ลักษณะที่เกี่ยวข้องกัน ผู้นำคนเดียวสามารถใช้ภาวะผู้นำสองแบบได้ในเวลาและสถานภาพที่แตกต่างกันและผลการวิจัยได้อีกประกอบภาวะผู้นำต่างๆ โดยภาวะผู้นำแบบตามสบายมีเพิ่มเข้ามา ซึ่งเป็นแบบภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลน้อยที่สุดและไม่เป็นการเสริมแรงให้ผู้ที่ตามเกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงสรุปเป็นแผนภาพแสดงการส่งเสริมกันเฉพาะระหว่างภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน

ที่มา : Bass, B.M. *Is there universality in the full range model of leadership?* (New York: Conference Paper, 1991), 78.

จากภาพที่ 3 จะเห็นได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเสริมสร้างให้ผู้ตามเกิดความพยายามมากขึ้นกว่าความพยายามปกติ และปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง

จากแนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาดังภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบตามสบายของผู้นำกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานครตามการรับรู้ของพนักงาน ตามแนวทางการศึกษาของ Bass และอวลิโอ (Bass and Avolio) เป็นกรอบความคิดในการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานน่าจะมีการสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน

5. กรมสรรพากรและลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสรรพากร

5.1 ประวัติกรมสรรพากร

(กรมสรรพากร 2551 : 8-56) จากประวัติศาสตร์ก่อนสมัยกรุงสุโขทัย พบว่าการจัดเก็บภาษีอากรเพื่อเป็นรายได้ของแผ่นดินมีมาแต่สมัยโบราณ แต่ไม่ปรากฏหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจน แต่ในสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช บนหลักศิลาจารึกมีข้อความตอนหนึ่งกล่าวว่า “เมื่อชวพ่อขุนรามคำแหง เมืองสุโขทัย นี้ดี ในน้ำมีปลา ในนามีข้าว เจ้าเมืองบ่เอาจกอบในไพร่ลูท่าง เพื่อนจูงวัวไปค้า จัมนำไปขายใครจกคใครค้าช้างค้า ใครจกคใครค้าม้าค้า ใครจกคใครค้าเงินค้ำทองค้ำไพร่ฟ้าหน้าใส” หากเปรียบเทียบกับสมัยปัจจุบันเสมือนเป็นมาตรการทางภาษีอากรในเรื่องการยกเว้นจัดเก็บภาษีอากร เพื่อมุ่งทำนุบำรุงเศรษฐกิจและความผาสุกของประชาชน ดังนั้น มาตรการทางภาษีอากรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีบทบาทต่อวิกฤติและโอกาสของประเทศในแต่ละยุคสมัย และถูกนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาระบบเศรษฐกิจของประเทศมาโดยตลอด

ยุคกรุงศรีอยุธยา

ในสมัยอยุธยา มีการจัดเก็บภาษีอากร 4 ประเภทคือ จังกอบ อากร ส่วย และฤชา และได้มีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศ ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช พบว่าได้มีมาตรการยกเว้นการเก็บภาษีทั้งขาเข้าและขาออกกับประเทศฝรั่งเศสเป็นการเปิดการค้าโดยเสรี ยกเว้นการเก็บภาษีจากการปลูกพริกไทย เพื่อสนับสนุนให้ปลูกพริกไทยเพื่อขายเป็นสินค้าให้มากขึ้น

ยุคกรุงรัตนโกสินทร์ (รัชการที่ 1 – 6)

ในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้นเป็นช่วงศึกสงคราม ราษฎรขาดเงินทอง รัฐต้องการเสบียงอาหารสำหรับทำสงคราม จึงเก็บอากรค่านาเป็นข้าวเปลือกแทนตัวเงิน ในสมัยรัชกาลที่ 3 มีการประมวลเก็บภาษีอากร ผู้ประมวลได้จะได้รับสิทธิในการเก็บภาษีจากรายและนำส่งภาษีให้แก่รัฐเรียกว่า “เจ้าภาษีนายอากร” ได้มีการยกเลิกการเก็บอากรฟองเต่าและอากรค่าน้ำ

(เก็บจากการจับสัตว์น้ำ) เพราะถือว่าเป็นการทำบาป แต่มาตรการนี้ส่งผลให้มีการจับสัตว์น้ำมากขึ้น เพราะไม่เสียภาษี ทำให้เต่าถูกจับจนเกือบจะสูญพันธุ์

ในสมัยรัชกาลที่ 4 มีการทำสนธิสัญญากับประเทศอังกฤษ ทำให้ต้องยกเลิกการเก็บภาษีสินค้าขาเข้าและภาษีปากเรือเดิม มาเป็นอัตราภาษีคงที่ ภาษีขาเข้าอัตราชักสาม ภาษีขาออกตามพิกัดที่กำหนดตายตัว ใช้แนวทางนี้กับทุกประเทศที่ทำสัญญาทางการค้ากับประเทศไทยในสมัยนั้น ซึ่งมีข้อเสียเปรียบทางด้านภาษีอากรแต่ต่อมาได้มีโอกาสแก้ไขสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนี้ หลังจากที่ไทยได้เข้าร่วมกับฝ่ายพันธมิตรในสงครามโลกครั้งที่ 1 และได้รับเกียรติเข้าร่วมทำสนธิสัญญาแวร์ซาย นับว่าเป็นมาตรการเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีที่มีความสำคัญต่อรายได้ของประเทศในช่วงนั้น ก่อให้เกิดวิกฤติทางการคลัง รายได้ไม่พอกับรายจ่าย จึงได้มีการเพิ่มการจัดเก็บภาษีใหม่ ๆ เช่น ภาษีฝิ่น ภาษีสุกร ภาษีปลาสด อากรมหรสพ อากรพนัน เป็นต้น ปรับเปลี่ยนและลดการจัดเก็บภาษีอากรบางประเภทเพื่อให้เกิดดุลยภาพทางการคลังของประเทศ

ในสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์ทรงพระราชดำริให้มีการปฏิรูปภาษีอากรและการคลังครั้งใหญ่ ก่อตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เพื่อรวมรายได้ของรัฐบาลให้อยู่ที่เดียวกัน พร้อมทั้งออกกฎหมายกำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บภาษีอากรให้มีความรัดกุม ควบคุมได้ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น กำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านจัดเก็บภาษีอากรและแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน นับว่าเป็นการเริ่มต้นของกรมสรรพากร ได้ทรงตราพระราชบัญญัติการภาษีอากร ร.ศ. 111 ในปี พ.ศ. 2435 ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการประมวลผูกขาดการจัดเก็บภาษีอากรมาเป็นให้หน่วยงานภาครัฐจัดเก็บภาษีอากรเอง คงเหลือประมวลเพียงบางประเภท นับเป็นมาตรการทางการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรที่สำคัญยิ่ง ทำให้รายได้ของรัฐบาลเพิ่มสูงขึ้นเป็นจำนวนมาก เพราะมีระบบจัดเก็บภาษีอากรที่มีประสิทธิภาพและรัดกุมยิ่งขึ้น ทำให้มีโอกาสนำเงินรายได้มาพัฒนาประเทศ ทั้งด้านการคมนาคม การศึกษา การสาธารณสุข โภค การเกษตร การสาธารณสุข เป็นต้น สร้างความเจริญเติบโตทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างดี

ในสมัยรัชกาลที่ 6 โปรดเกล้าฯ สถาปนากรมสรรพากร เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2458 มีหน้าที่รับผิดชอบจัดเก็บภาษีอากร โดยขึ้นตรงต่อกระทรวงการคลัง ปัจจุบันกรมสรรพากรมีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษี การเสนอแนะและการใช้นโยบายทางภาษีอากร เพื่อให้ได้ภาษีตามเป้าหมาย อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเกิดความสมัครใจในการเสียภาษี

5.2 หน้าที่ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่และการแบ่งหน่วยงานภายในองค์กร

(กรมสรรพากร 2551 : 40-112) กรมสรรพากรมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานสรรพากรภาค สำนักงานสรรพากรพื้นที่ ฯลฯ โดยสำนักงานสรรพากรพื้นที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการวางแผนปฏิบัติการและประเมินผลการบริหารจัดการภาษีอากรให้เป็นไปตามนโยบาย แผนงาน เป้าหมายของกรมสรรพากร รวมทั้งกำกับดูแลผู้เสียภาษีเป็นรายผู้ประกอบการ ตรวจสอบปฏิบัติการ ตรวจสอบภาษีอากรสำหรับรายที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินการเกี่ยวกับการเร่งรัดภาษีอากรค้าง ดำเนินคดีแก่ผู้เสียภาษีอากร ตอบข้อหารือทางภาษีอากร พิจารณาคืนเงินภาษีอากร ปฏิบัติงานด้านกรรมวิธีภาษี ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 30 แห่ง แต่ละแห่งมีพนักงานซึ่งเป็นกำลังหลักในการปฏิบัติงาน โดยมีการแบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานสรรพากรพื้นที่แต่ละแห่งเป็นดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานคลัง งานพัสดุ งานบริการผู้เสียภาษีและประชาสัมพันธ์ งานบริการผู้เสียภาษี (เคาน์เตอร์จดทะเบียน) งานบริการแบบแสดงรายการ งานเลขประจำตัวผู้เสียภาษี

2. ฝ่ายกฎหมายและเร่งรัดภาษีอากรค้าง

3. ฝ่ายวางแผนและประเมินผล

4. ส่วนกำกับดูแลผู้เสียภาษี

5. ฝ่ายกรรมวิธี

6. ฝ่ายภาษีหัก ณ ที่จ่ายและคืนภาษี ประกอบด้วย งานภาษีหัก ณ ที่จ่าย งานคืนภาษี

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกชัย บุรณธน (2550 : 90-93) ได้ศึกษาภาวะผู้นำ ทักษะคติต่องาน การมีส่วนร่วมในงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับต้นของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 171 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. หัวหน้างานระดับต้น มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับปานกลาง และมีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ ทักษะคติต่องานอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับสูง

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01และ.05ตามลำดับ ส่วนภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย มีความสัมพันธ์ในทางลบกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย และทัศนคติต่องาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานระดับต้นได้ร้อยละ 37.6

เอี่ยมเดือน ศิริมงามงคล (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต 6 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนในเขต 6 อยู่ในระดับปานกลาง บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r=0.78, p<.001$) คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ($r=0.60, p<.001$) และพบว่าระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($F=4.710, p=0010$)

นวรรตน์ ณ วันจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน จำนวน 100 คน ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูนตามองค์ประกอบ 8 ด้าน (Walton 1983) ที่พบในแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ พบว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความสมมูลกับงาน ที่ทำอยู่น้อยมาก สร้างความลำบากใจและตัดทอนกำลังใจในการทำงานเป็นอย่างมาก ทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมาก และยังคงมีข้าราชการในสังกัด มีความคิดที่อยากจะโอนย้ายไปอยู่หน่วยงานอื่น ส่วนการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพนั้น พบว่า ความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมการทำงาน การปฏิบัติงานที่เสี่ยงภัย สถานที่ทำงาน สภาพของอุปกรณ์ป้องกันภัย ความสะอาด ถูกสุขอนามัย ของสถานที่ทำงานและการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอยู่ในระดับปานกลาง

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล กรมการปกครองได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้มีการอบรม ฝึกงาน และศึกษาต่อ อยู่ในระดับปานกลาง
4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน โอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการทำงานมีความมั่นคงและมีความเสมอภาคกัน
5. ด้านบูรณาการด้านสังคม ในการทำงานร่วมกันมีการให้เกียรติและให้การยอมรับในความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับปานกลาง
6. ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีการเคารพสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวท้าวในเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก
7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นๆ พบว่า เวลาการทำงาน การพักผ่อนมีความสมดุลกันมาก ส่วนเวลาสำหรับกิจกรรมอื่นๆ เช่น เรื่องนันทนาการต่างๆ และเวลาสำหรับการอยู่กับครอบครัวอยู่ในระดับปานกลาง
8. ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม มีส่วนร่วมในกิจกรรมชุมชน ในด้านประเพณี และวัฒนธรรม อยู่ในระดับปานกลาง

บานชื่น ทาจันทร์ (2548) ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวม 143 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อจำแนกระดับความคิดเห็น ของข้าราชการที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละด้านแล้ว พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลางอีกจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านจังหวะชีวิต ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมและด้านสิทธิส่วนบุคคล

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเหมือนกัน โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านทัศนคติต่อการทำงาน ด้านเครื่องมือและ

อุปกรณ์ในการทำงาน และด้านสภาพปัญหาและอุปสรรคด้านทัศนคติต่อการทำงานมากที่สุด ได้แก่ การทำงานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา เนื่องจากมีภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เพราะได้รับเงินเดือนไม่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ ไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนระหว่างกันกับเพื่อนร่วมงาน ขาดการสนับสนุนในการศึกษาต่อในระดับสูงขึ้น นอกจากนี้ข้าราชการยังมีรายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังพบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และสถานที่ทำงานไม่มีความเหมาะสมในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาติดต่องาน

รัตติกรณ ังวิศาล (2547) ทำการศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างครูในโรงเรียนเอกชนจำนวน 2 แห่ง รวม 338 คน ผลการศึกษาพบว่า ในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนและภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และในโมเดลภาวะผู้นำทั้ง 3 รูปแบบ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าในโมเดลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เชาว์อารมณ์ของครูส่งผลทางบวกต่อภาวะผู้นำของครู ภาวะผู้นำของครูส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงาน ส่วนในโมเดลภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบาย เชาว์อารมณ์ของครูส่งผลทางลบต่อภาวะผู้นำของครู และภาวะผู้นำของครูส่งผลทางลบต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โสภณ งามจำ (2547) ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ 6 จังหวัด มี เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา และแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมและด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนอีก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านจังหวะชีวิต ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคลและโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ก่อนข้างไปทางระดับสูง แสดงให้เห็นว่า

พนักงานมีความพอใจในงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เป็นความจำเป็นพื้นฐาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่ไม่พึงพอใจในการทำงานจะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานต่ำ

กัญญา พิศพัฒนานันท์ (2546 : 83-86) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 300 คน และหัวหน้างานระดับต้นอีก 9 คน พบว่า

1. ระดับภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง และด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีระดับปานกลาง ด้านภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีระดับต่ำ ระดับความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีระดับปานกลาง ด้านการคงอยู่มีระดับสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ด้านการให้ความช่วยเหลือและการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับสูง ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง

2. การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง แบบแลกเปลี่ยน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความผูกพันด้านการคงอยู่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง ตำแหน่ง ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน ไม่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.69, p<.0001$)

ประทานพร ทองเขียว (2546 : 43-48) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ

ความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 368 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. ความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญ
2. ประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ
3. หน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงสูงมีประสิทธิผลของหน่วยงานสูงกว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงต่ำอย่างมีนัยสำคัญ
4. หน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงสูง สมาชิกของหน่วยงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงต่ำอย่างมีนัยสำคัญ

กาญจนา แดงมาดี (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนา ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ตามลำดับ และพบว่า การรับรู้ระบบบริหาร ค่านิยมทางราชการ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

สกล ลิขิตภูมิ (2545) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุข ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประเทศไทย ปี 2545 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับซี ตำแหน่งงาน ความเพียงพอของรายได้ และการมีบ้านพักของตนเองที่แตกต่างกัน สัมพันธ์กับการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประสพการณ์การทำงาน เงินเดือน การรับรู้ ความสามารถ การรับรู้ระบบบริหาร ค่านิยมต่อการทำงาน ค่านิยมต่อราชการ และค่านิยมต่อการบริการ มีสหสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยตัวแปรค่านิยมต่อการบริการ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของคุณภาพชีวิตการทำงานได้ร้อยละ 39.1 ($r=.391$)

อิสระ บุญญะฤทธิ์ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะ บรรยากาศองค์การ และประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาระดับ ประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำ สมรรถนะ และการรับรู้บรรยากาศองค์การของหัวหน้างานระดับต้น และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะและการรับรู้บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น รวมทั้งศึกษาปัจจัยทางด้านภาวะผู้นำ สมรรถนะ และบรรยากาศองค์การ ที่ร่วมกันทำนายประสิทธิผลของหัวหน้างานระดับต้น ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งจำนวน 127 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลพบว่าหัวหน้างานมีประสิทธิผลในระดับสูง มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับสูง มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนในระดับปานกลาง มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายในระดับต่ำ และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายมีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยวิธีอธิบาย (Explanatory Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
5. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในช่วงเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนมีนาคม 2553

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานกรมสรรพากรที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนพนักงาน 154 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 128 คน ลูกจ้างประจำ 6 คน พนักงานราชการ 6 คน ลูกจ้างชั่วคราว 14 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 30 แห่ง ดังนี้

สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีจำนวนพนักงานคิดเป็นร้อยละ 2.93

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามชนิดมีโครงสร้าง (Questionnaire) การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดของแบบสอบถามแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตและภาวะผู้นำที่พนักงาน

ต้องการ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ (ต่อเดือน) ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) ที่ยึดหลักการแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของวัตสัน (Walton 1974) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามของเออิมเดือน ศิริมหามงคล (2549) ในส่วนที่เป็นแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน รวมข้อคำถามจำนวน 49 ข้อ ประกอบด้วย

คำตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม จำนวน 8 ข้อ (ข้อ 1.1-1.8)

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 2.1-2.6)

การพัฒนาความสามารถของบุคคล จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 3.1-3.5)

ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 4.1-4.7)

บูรณาการทางสังคม จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 5.1-5.6)

ธรรมเนียมในองค์กร จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 6.1-6.5)

ดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 7.1-7.6)

การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 8.1-8.6)

ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวทางของ Likert Scale มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด
-------------------	---------	---

เห็นด้วยมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นส่วนมาก
เห็นด้วยปานกลาง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามปานกลาง
เห็นด้วยเล็กน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเพียงเล็กน้อย
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่ตรงกับความคิดความ เข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเลย

ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	ให้ค่าเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	ให้ค่าเท่ากับ 4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ให้ค่าเท่ากับ 3 คะแนน
เห็นด้วยเล็กน้อย	ให้ค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ในการตอบแบบสอบถามให้พนักงานแสดงความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของตนว่ามีกรรับรู้ในระดับใด การแปลความหมาย มีเกณฑ์การวัดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้สูตรคำนวณของเบส (Best 1977 : 174)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ชั้น}} = \frac{245 - 49}{3} = 65.33$$

ระดับคุณภาพชีวิต	ช่วงคะแนน
สูง	179.68 – 245.00 คะแนน
กลาง	114.34 – 179.67 คะแนน
ต่ำ	49.00 – 114.33 คะแนน

นำมาหาค่าเฉลี่ย จากจำนวนคำถามทั้งสิ้น 49 ข้อ แปลผลระดับคุณภาพชีวิต ดังนี้

3.68 – 5.00	การรับรู้คุณลักษณะงานอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	การรับรู้คุณลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 การรับรู้คุณลักษณะงานอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ซึ่งเป็นแบบสอบถามภาวะผู้นำพหุองค์ประกอบฉบับ 5X สำหรับผู้ประเมิน (Multifactor Leadership Questionnaire From 5X-Rater) (MLQ 5X) สร้างแบบโดยเบสและอโวลิโอ (Bass and Avolio 1991) ซึ่งถูกแปลและพัฒนาโดย ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2538) ซึ่งผู้วิจัยนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามในเรื่องภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบตามสบาย (laissez-faire leadership) รวมข้อคำถามจำนวน 38 ข้อ ดังนี้

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มี 20 ข้อ ประกอบด้วย

1. การสร้างบารมี มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 1 , 9 , 17 , 25 , 33
2. การสร้างแรงบันดาลใจ มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 2 , 10 , 18 , 26 , 34
3. การกระตุ้นเขavnปัญญา มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 3 , 11 , 19 , 27 , 35
4. การคำนึงถึงเอกบุคคล มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 4 , 12 , 20 , 28 , 36

ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน มี 13 ข้อ ประกอบด้วย

1. การให้รางวัลตามสถานการณ์ มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 5, 13, 21, 29, 37
2. การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง มี 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 6 , 14 , 22 , 30
3. การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม มี 4 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 7 , 15 , 23 , 31

ภาวะผู้นำแบบตามสบาย มี 5 ข้อ ประกอบด้วยข้อ 8 , 16 , 24 , 32 , 38

ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแนวทางของ Likert Scale มี 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

บ่อยมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นมีลักษณะตรงกับพฤติกรรมที่บรรยายไว้บ่อยมาก
บ่อย	หมายถึง	ข้อความนั้นมีลักษณะตรงกับพฤติกรรมที่บรรยายไว้บ่อย
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นมีลักษณะตรงกับพฤติกรรมที่บรรยายไว้บางครั้ง
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นมีลักษณะตรงกับพฤติกรรมที่บรรยายไว้นาน ๆ ครั้ง
ไม่เคย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เคยมีลักษณะตรงกับพฤติกรรมที่บรรยายไว้

ผู้ตอบแบบสอบถาม เลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

บ่อยมาก	ให้ค่าเท่ากับ 5 คะแนน
บ่อย	ให้ค่าเท่ากับ 4 คะแนน
บางครั้ง	ให้ค่าเท่ากับ 3 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ให้ค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เคย	ให้ค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ในการตอบแบบสอบถามให้พนักงานแสดงความเห็นต่อหัวหน้างานของตนว่า หัวหน้างานมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในแต่ละด้านที่พนักงานรับรู้อยู่ในระดับใด การแปลความหมาย มีเกณฑ์การวัดระดับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ในเรื่องภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (transformational leadership) ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (transactional leadership) และภาวะผู้นำแบบตามสบาย (laissez-faire leadership) โดยใช้สูตรคำนวณของเบส (Best 1977 : 174)

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

ชั้น

100 – 20

3

- 26.67

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ช่วงคะแนน

สูง

73.32 – 100.00 คะแนน

กลาง

46.67 – 73.33 คะแนน

ต่ำ

20.00 – 46.66 คะแนน

นำมาหาค่าเฉลี่ย จากจำนวนคำถามทั้งสิ้น 20 ข้อ แปลผลระดับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ดังนี้

3.68 – 5.00

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูง

2.34 – 3.67

การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง

1.00 – 2.33 การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่ำ

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ชั้น}}$$

$$\frac{65 - 13}{3} = -17.33$$

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	ช่วงคะแนน
สูง	47.66 – 65.00 คะแนน
กลาง	30.35 – 47.67 คะแนน
ต่ำ	13.00 – 30.34 คะแนน

นำมาหาค่าเฉลี่ย จากจำนวนคำถามทั้งสิ้น 13 ข้อ แปลผลระดับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนี้

3.68 – 5.00	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนอยู่ในระดับต่ำ

ภาวะผู้นำแบบตามสบาย

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ชั้น}}$$

$$\frac{25 - 5}{3} = -6.67$$

ภาวะผู้นำแบบตามสบาย	ช่วงคะแนน
สูง	18.32 – 25.00 คะแนน

ภาวะผู้นำแบบตามสบาย	ช่วงคะแนน
กลาง	11.65 – 18.33 คะแนน
ต่ำ	13.00 – 11.66 คะแนน

นำมาหาค่าเฉลี่ย จากจำนวนคำถามทั้งสิ้น 5 ข้อ แปลผลระดับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบตามสบาย ดังนี้

3.68 – 5.00	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบตามสบายอยู่ในระดับสูง
2.34 – 3.67	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบตามสบายอยู่ในระดับปานกลาง
1.00 – 2.33	การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบตามสบายอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ เป็นคำถามแบบปลายเปิด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาจำนวน 2 ข้อ

2.2 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ
เนื่องจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน ให้อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิอีก 2 ท่าน ให้ข้อเสนอแนะคำแนะนำและพิจารณาความเหมาะสมของแบบสอบถาม แล้วนำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบค่าสถิติเพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbrach's Alpha Coefficient : α) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.931 หลังจากนั้นจึงนำมาเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยผู้วิจัยมีเครื่องมือในการทำวิจัยคือแบบสอบถาม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยได้ชี้แจงทำความเข้าใจขั้นตอนวิธีการ และประเด็นของแบบสอบถาม ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ และเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มีนาคม – 31 มีนาคม 2553 มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1.1 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากหน่วยงานราชการที่ทำการวิจัย

3.1.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด จากนั้นนำข้อมูลแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และลงรหัสในแบบสอบถาม เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูล

3.1.3 นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 3.1.2 มาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Packages for the Social Sciences)

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า และรวบรวมเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ภาวะผู้นำ จากหนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (The Statistical Packages for the Social Sciences) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ ร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi - Square)

4.5 หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment) เพื่อวิเคราะห์ระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีเกณฑ์กำหนดคือ

0.01 ถึง 0.33	หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน
0.34 ถึง 0.66	หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน
0.67 ถึง 1.00	หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางเดียวกัน
-0.01 ถึง -0.33	หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางตรงกันข้าม
-0.34 ถึง -0.66	หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม

-0.67 ถึง -1.00 หมายถึง ความสัมพันธ์ในระดับสูงในทิศทางตรงกันข้าม (ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ 2550 : 68)

5. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

กิจกรรม	เดือน													
	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	
5.1 กำหนดหัวข้อวิจัยและเสนอต่อ อาจารย์ที่ปรึกษา	←→													
5.2 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจาก หนังสือ บทความ วารสาร งานวิจัย เอกสารอื่นๆ และอินเทอร์เน็ต	←→													
5.3 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัย ระยะที่ 1 (บทที่ 1) พร้อมทั้ง ปรับเปลี่ยนงานตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา			←→											
5.4 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัย ระยะที่ 2 (บทที่ 1-3 และ แบบสอบถาม) พร้อมทั้งปรับเปลี่ยน งานตามคำแนะนำของอาจารย์ ที่ปรึกษา					←→									
5.5 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล								←→						
5.6 วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล								←→						
5.7 ส่งความก้าวหน้าของงานวิจัย ระยะที่ 3 (ฉบับสมบูรณ์) พร้อมทั้ง ปรับเปลี่ยนงานตามคำแนะนำของ อาจารย์ที่ปรึกษา										←→				

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนพนักงาน 154 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 30 แห่ง ศึกษาในช่วงเดือนมีนาคม 2553 ใช้วิธีตอบแบบสอบถาม จำนวน 154 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน
3. ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน
4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

1. ผลการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

จากการวิจัย ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 154 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2 ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน ภาระ รับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	15.6
หญิง	130	84.4
อายุ		
21 – 30 ปี	25	16.2
31 – 40 ปี	59	38.3
41 – 50 ปี	54	35.1
51 ปีขึ้นไป	16	10.4
สถานภาพสมรส		
โสด	86	55.8
สมรสและอยู่ด้วยกัน	48	31.2
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นที่เกี่ยวกับอาชีพ	8	5.2
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน	12	7.8
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ประกาศนียบัตร	24	15.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	112	72.7
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	18	11.7
รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	35	22.7
10,001 – 15,000 บาท	50	32.5
15,001 – 20,000 บาท	28	18.2
20,001 – 25,000 บาท	21	13.6
25,001 – 30,000 บาท	11	7.1
30,001 บาทขึ้นไป	9	5.8

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
ข้าราชการ	128	83.1
ลูกจ้างประจำ	6	3.9
พนักงานราชการ	6	3.9
ลูกจ้างชั่วคราว	14	9.1
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	68	44.2
11 – 20 ปี	64	41.6
21 – 30 ปี	16	10.4
31 – 40 ปี	6	3.9
จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม		
ไม่มี	97	63.0
มี 1 คน	29	18.8
มี 2 คน	22	14.3
มี 3 คนขึ้นไป	6	3.9
ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน		
พอใช้	86	55.8
ไม่พอใช้	60	39.0
มีหนี้สิน	8	5.2
ภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ		
ไม่มี	50	32.5
มี 1 คน	32	20.8
มี 2 คน	33	21.4
มี 3 คน	24	15.6
มากกว่า 3 คน	15	9.7

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน			
- การกินอยู่	มี	144	93.5
	ไม่มี	10	6.5
- ค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของตนเอง	มี	19	12.3
	ไม่มี	135	87.7
- ค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของบุตร/บุคคลในครอบครัว	มี	40	26.0
	ไม่มี	114	74.0
- ค่าผ่อนบ้าน	มี	44	28.6
	ไม่มี	110	71.4
- ค่าผ่อนรถ	มี	28	18.2
	ไม่มี	126	81.8
- ค่ารับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว	มี	65	42.2
	ไม่มี	89	57.8
- อื่นๆ เช่น การกินอยู่ ค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของตนเอง	มี	16	10.4
	ไม่มี	138	89.6

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 154 คน โดยมีข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน การรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งหรือร้อยละ 84.4 เป็นหญิง และร้อยละ 15.6 เป็นชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หรือร้อยละ 38.3 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมาร้อยละ 35.1 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 16.2 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี และร้อยละ 10.4 มีอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งหรือร้อยละ 55.8 มีสถานภาพโสด รองลงมาร้อยละ 31.2 มีสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน ร้อยละ 7.8 มีสถานภาพไม่ได้สมรสแต่มีคู่ครองอาศัยอยู่ด้วยกัน และร้อยละ 5.2 มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับอาชีพ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 72.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รองลงมาร้อยละ 15.6 มีระดับการศึกษาประกาศนียบัตร และร้อยละ 11.7 มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือเทียบเท่า

รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 32.5 มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท รองลงมาร้อยละ 22.7 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ร้อยละ 18.2 มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 13.6 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 7.1 มีรายได้ระหว่าง 25,001 – 30,000 บาท และร้อยละ 5.8 มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป

ระดับตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 83.1 เป็นข้าราชการ รองลงมาร้อยละ 9.1 เป็นลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 3.9 เป็นลูกจ้างประจำ และร้อยละ 3.9 เป็นพนักงานราชการ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 44.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี รองลงมาร้อยละ 41.6 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11 – 20 ปี ร้อยละ 10.4 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 21 – 30 ปี และร้อยละ 3.9 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 31 – 40 ปี

จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหรือร้อยละ 63 ไม่มีบุตร รองลงมาร้อยละ 18.8 มี 1 คน ร้อยละ 14.3 มี 2 คน และร้อยละ 3.9 มี 3 คนขึ้นไป

ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกว่าครึ่งหรือร้อยละ 55.8 มีค่าใช้จ่ายพอใช้ รองลงมาร้อยละ 39 มีค่าใช้จ่ายไม่พอใช้ และร้อยละ 5.2 มีหนี้สิน

การรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 32.5 ไม่มีภาระรับผิดชอบดูแล รองลงมาร้อยละ 21.4 มีภาระรับผิดชอบดูแล 2 คน ร้อยละ 20.8 มีภาระรับผิดชอบดูแล 1 คน ร้อยละ 15.6 มีภาระรับผิดชอบดูแล 3 คน และร้อยละ 9.7 มีภาระรับผิดชอบดูแลมากกว่า 3 คน

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 93.5 มีค่าใช้จ่ายการกินอยู่ รองลงมาร้อยละ 42.2 มีค่ารับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 28.6 มีค่าผ่อนบ้าน ร้อยละ 26 มีค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของบุตร/บุคคลในครอบครัว ร้อยละ 18.2 มีค่าผ่อนรถ ร้อยละ 12.3 มีค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของตนเอง และร้อยละ 10.4 มีค่าใช้จ่ายอื่นๆ

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดจำนวน 49 ข้อ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังตารางที่ 3 ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

(n = 154)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
คุณภาพชีวิตการทำงาน			
1. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม	2.12	0.50	ต่ำ
2. บุรณาการทางสังคม	2.00	0.46	ต่ำ
3. ธรรมเนียมในองค์กร	2.00	0.52	ต่ำ
4. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	1.94	0.54	ต่ำ
5. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	1.90	0.54	ต่ำ
6. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	1.75	0.53	ต่ำ
7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	1.65	0.54	ต่ำ
8. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	1.53	0.50	ต่ำ
รวม	1.86	0.36	ต่ำ

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคมมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านบุรณาการทางสังคมและด้านธรรมเนียมในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12, 2.00 และ 2.00 ตามลำดับ) และมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36

การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร รายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการ

ทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านคุณภาพระหว่าง ชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม โดยแจกแจงเป็นจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและ ยุติธรรม

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม						
1. มีความจำเป็นต้องทำ รายได้เสริม เนื่องจาก รายได้ไม่เพียงพอ	31 (20.1)	52 (33.8)	71 (46.1)	2.26	0.77	ต่ำ
2. มีความพอใจกับ สวัสดิการต่างๆที่ ได้รับ	86 (55.8)	52 (33.8)	16 (10.4)	1.55	0.68	ต่ำ
3. การมีความพอใจกับ เงินเดือนปัจจุบันที่ ได้รับ	89 (57.8)	58 (37.7)	7 (4.5)	1.47	0.58	ต่ำ
4. ได้รับเงินเดือนอย่าง ยุติธรรมเมื่อ เปรียบเทียบกับเพื่อน ร่วมอาชีพอื่นที่มี ลักษณะงานคล้ายกัน	88 (57.1)	59 (38.3)	7 (4.5)	1.47	0.59	ต่ำ

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม						
5. คิดว่าโดยภาพรวมผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความอดสาหัส	90 (58.4)	57 (37.0)	7 (4.5)	1.46	0.58	ต่ำ
6. ได้รับเงินค่าอยู่เวร/เงินเวรนอกเวลาทำการอย่างเหมาะสม	93 (60.4)	52 (33.8)	9 (5.8)	1.45	0.61	ต่ำ
7. รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและแบ่งปันให้ครอบครัวได้โดยไม่เดือดร้อน	100 (64.9)	44 (28.6)	10 (6.5)	1.42	0.61	ต่ำ
8. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ	99 (64.3)	48 (31.2)	7 (4.5)	1.40	0.58	ต่ำ
รวม				1.53	0.50	ต่ำ

จากตารางที่ 4 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความจำเป็นต้องหารายได้เสริมเนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 รองลงมาคือ มีความพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ พอใจกับเงินเดือนปัจจุบันที่ได้รับ ได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน คิดว่าโดยภาพรวมผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความอดสาหัส ได้รับเงินค่าอยู่เวร/เงินเวรนอกเวลา

ทำการอย่างเหมาะสม รายได้เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและแบ่งปันให้ครอบครัวได้โดยไม่เดือดร้อน และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.55, 1.47, 1.47, 1.46, 1.45, 1.42 และ 1.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
1. มีการกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติชัดเจนในด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ	41 (26.6)	74 (48.1)	39 (25.3)	1.99	0.72	ต่ำ
2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน	44 (28.6)	79 (51.3)	31 (20.1)	1.92	0.70	ต่ำ
3. ในหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานมุ่งเน้นความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค	53 (34.4)	73 (47.4)	28 (18.2)	1.84	0.71	ต่ำ

ตารางที่ 5 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 4. บริเวณสถานที่ทำงาน มีอากาศถ่ายเท ไม่ร้อน ไม่อับชื้น มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน	50 (32.5)	78 (50.6)	26 (16.9)	1.84	0.69	ต่ำ
5. หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ให้พร้อมใช้ได้ทันที	52 (33.8)	80 (51.9)	22 (14.3)	1.81	0.67	ต่ำ
6. มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	83 (53.9)	52 (33.8)	19 (12.3)	1.58	0.70	ต่ำ
รวม				1.75	0.53	ต่ำ

จากตารางที่ 5 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติชัดเจนในด้านความปลอดภัยและการป้องกันอุบัติเหตุ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.99 รองลงมาคือ มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน ในหน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานมุ่งเน้นความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค บริเวณสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเทไม่ร้อนไม่อับชื้นมีแสงสว่างเพียงพอไม่มีเสียงดังรบกวนการทำงาน หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ

ต่างๆให้พร้อมใช้ได้ทันที และมีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.92, 1.84, 1.84, 1.81 และ 1.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การพัฒนาความสามารถของบุคคล						
1. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน	31 (20.1)	56 (36.4)	67 (43.5)	2.23	0.77	ต่ำ
2. ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	29 (18.8)	68 (44.2)	57 (37.0)	2.18	0.73	ต่ำ
3. ได้รับโอกาสฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ	42 (27.3)	71 (46.1)	41 (26.6)	1.99	0.74	ต่ำ
4. พนักงานมีโอกาสนำเสนอแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงานและวิชาชีพ	58 (37.7)	69 (44.8)	27 (17.5)	1.80	0.72	ต่ำ

ตารางที่ 6 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การพัฒนาความสามารถ ของบุคคล						
5. หน่วยงานให้โอกาส บุคลากรในการลา ศึกษาต่อในระยะยาว เพื่อพัฒนาคุณวุฒิ	67 (43.5)	62 (40.3)	25 (16.2)	1.73	0.73	ต่ำ
รวม				1.94	0.54	ต่ำ

จากตารางที่ 6 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนา
ความสามารถของบุคคล ของพนักงานกรมสรรพากร ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้บังคับบัญชาให้
โอกาสไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 รองลงมาคือ ได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะ
ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ได้รับโอกาสฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ
พนักงานมีโอกาสนำเสนอแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงานและวิชาชีพ และหน่วยงานให้
โอกาสบุคลากรในการลาศึกษาต่อในระยะยาวเพื่อพัฒนาคุณวุฒิ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.18, 1.99, 1.80 และ 1.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง
ในงาน

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						
1. มั่นใจว่าจะรับราชการ จนเกษียณอายุราชการ	49 (31.8)	48 (31.2)	57 (37.0)	2.05	0.83	ต่ำ
2. ที่ผ่านมาได้รับการ การเลื่อนขึ้นเงินเดือน อย่างยุติธรรมและ คุ้มค่ากับการทำงาน	58 (37.7)	73 (47.4)	23 (14.9)	1.77	0.69	ต่ำ
3. ได้รับการเตรียม ด้านความรู้และทักษะ เพื่อการทำงานใน ตำแหน่งที่สูงขึ้น	68 (44.2)	75 (48.7)	11 (7.1)	1.63	0.62	ต่ำ
4. หน่วยงานเปิดโอกาส ให้ผู้มีความรู้ความ สามารถได้มีโอกาส ก้าวหน้าในการทำงาน อย่างเป็นระบบและ โปร่งใส	76 (49.4)	67 (43.5)	11 (7.1)	1.58	0.62	ต่ำ
5. มีความก้าวหน้า ในงานเท่าเทียมกับ เพื่อนรุ่นเดียวกันที่ ทำงานในสาขาอื่น	71 (46.1)	77 (50.0)	6 (3.9)	1.58	0.57	ต่ำ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน						
6. พนักงานมีความมั่นใจว่าการโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม	90 (58.4)	55 (35.7)	9 (5.8)	1.47	0.61	ต่ำ
7. หน่วยงานมีตำแหน่งอย่างเพียงพอที่จะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้และความสามารถที่สูงขึ้น	91 (59.1)	53 (34.4)	10 (6.5)	1.47	0.62	ต่ำ
รวม				1.65	0.54	ต่ำ

จากตารางที่ 7 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมั่นใจว่าจะรับราชการจนเกษียณอายุราชการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05 รองลงมาคือ ที่ผ่านมาได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมและคุ้มค่ากับการทำงาน ได้รับการเตรียมด้านความรู้และทักษะเพื่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส มีความก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับเพื่อนรุ่นเดียวกันที่ทำงานในสาขาอื่น มั่นใจว่าการโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม และหน่วยงานมีตำแหน่งอย่างเพียงพอที่ท่านจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้และความสามารถที่สูงขึ้น อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77, 1.63, 1.58, 1.58, 1.47 และ 1.47 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านบูรณาการทางสังคม

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
บูรณาการทางสังคม						
1. สามารถทำงานร่วมกับคนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	10 (6.5)	61 (39.6)	83 (53.9)	2.47	0.62	ปานกลาง
2. พนักงานมีความเข้าใจตรงกันว่าความสำเร็จในงานเกิดจากความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน	22 (14.3)	73 (47.4)	59 (38.3)	2.24	0.69	ต่ำ
3. ได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	19 (12.3)	84 (54.5)	51 (33.1)	2.21	0.64	ต่ำ
4. คนในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี	22 (14.3)	87 (56.5)	45 (29.2)	2.15	0.64	ต่ำ
5. คนในหน่วยงานส่วนใหญ่ไม่มีอคติในการทำงานต่อกัน	49 (31.8)	71 (46.1)	34 (22.1)	1.90	0.73	ต่ำ

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
บุคลากรทางสังคม 6. มีการจัดกิจกรรม สังสรรค์ในหน่วยงาน เป็นประจำ	75 (48.7)	70 (45.5)	9 (5.8)	1.57	0.60	ต่ำ
รวม				2.00	0.46	ต่ำ

จากตารางที่ 8 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านบุคลากรทางสังคม ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถทำงานร่วมกับคนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 รองลงมาคือ พนักงานมีความเข้าใจตรงกันว่าความสำเร็จในงานเกิดจากความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน ได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี คนในหน่วยงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี คนในหน่วยงานส่วนใหญ่ไม่มีอคติในการทำงานต่อกัน และมีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ในหน่วยงานเป็นประจำ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24, 2.21, 2.15, 1.90 และ 1.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านธรรมนุญในองค์กร

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ธรรมนุญในองค์กร						
1. ผู้ร่วมงานมีการให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลแก่กันและกัน	15 (9.7)	87 (56.5)	52 (33.8)	2.24	0.62	ต่ำ
2. การได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ	25 (16.2)	92 (59.7)	37 (24.0)	2.08	0.63	ต่ำ
3. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่น	29 (18.8)	86 (55.8)	39 (25.3)	2.06	0.66	ต่ำ
4. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	35 (22.7)	78 (50.6)	41 (26.6)	2.04	0.70	ต่ำ
5. พนักงานมีสิทธิปฏิเสธงานที่เกินความสามารถหรือนอกเหนือความรับผิดชอบได้	58 (37.7)	78 (50.6)	18 (11.7)	1.74	0.65	ต่ำ
รวม				2.00	0.52	ต่ำ

จากตารางที่ 9 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ร่วมงานมีการให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 รองลงมาคือ การได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่น ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และพนักงานมีสิทธิปฏิเสธงานที่เกินความสามารถหรือนอกเหนือความรับผิดชอบได้ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08, 2.06, 2.04 และ 1.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ						
1. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว	28 (18.2)	72 (46.8)	54 (35.1)	2.17	0.71	ต่ำ
2. สามารถจัดเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น เวลาสำหรับทำงาน ครอบครัว สังคม และส่วนตัวอย่างเหมาะสม	37 (24.0)	72 (46.8)	45 (29.2)	2.05	0.73	ต่ำ
3. พอใจในการใช้เวลาทำงานเวลาสำหรับครอบครัวสังคมและเวลาส่วนตัว	35 (22.7)	80 (51.9)	39 (25.3)	2.03	0.69	ต่ำ

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ						
4. มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือออกงานสังคมได้ตามโอกาสที่ต้องการ	35 (22.7)	85 (55.2)	34 (22.1)	1.99	0.67	ต่ำ
5. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน	42 (27.3)	83 (53.9)	29 (18.8)	1.92	0.68	ต่ำ
6. มีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน	58 (37.7)	76 (49.4)	20 (13.0)	1.75	0.67	ต่ำ
รวม				1.90	0.54	ต่ำ

จากตารางที่ 10 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.17 รองลงมาคือ สามารถจัดเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น เวลาสำหรับทำงาน ครอบครัว สังคม และส่วนตัวอย่างเหมาะสม พอใจในการใช้เวลาทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว สังคมและเวลาส่วนตัว มีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือออกงานสังคมได้ตามโอกาสที่ต้องการปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน และมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายเพียงพอในแต่ละวัน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.05, 2.03, 1.99, 1.92 และ 1.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตการทำงาน
ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ
สังคม

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ สังคม						
1. พนักงานมีความเห็น ว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ	11 (7.1)	55 (35.7)	88 (57.1)	2.50	0.63	ปานกลาง
2. หน่วยงานและอาชีพ ได้รับการยอมรับว่ามี ประโยชน์ต่อสังคม	28 (18.2)	60 (39.0)	66 (42.9)	2.25	0.74	ต่ำ
3. มีความภาคภูมิใจใน หน่วยงานและวิชาชีพ ที่มีต่อการพัฒนาสังคม	20 (13.0)	77 (50.0)	57 (37.0)	2.24	0.67	ต่ำ
4. มีการให้ความร่วมมือ ต่อหน่วยงานอื่นใน การบำเพ็ญ สาธารณประโยชน์	23 (14.9)	76 (49.4)	55 (35.7)	2.21	0.68	ต่ำ
5. พนักงานมีส่วนร่วม ในการรณรงค์และ พัฒนาสังคมเสมอ	39 (22.7)	83 (50.6)	32 (26.6)	1.95	0.68	ต่ำ
6. หน่วยงานมีการ จัดบริการทางด้าน สุขภาพที่สอดคล้อง กับต้องการของ ผู้รับบริการ	53 (34.4)	72 (46.8)	29 (18.8)	1.84	0.72	ต่ำ
	รวม			2.12	0.50	ต่ำ

จากตารางที่ 11 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานมีความเห็นว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 รองลงมาคือ หน่วยงานและอาชีพได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคม มีความภาคภูมิใจในหน่วยงานและวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาสังคม มีการให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานอื่นในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ พนักงานมีส่วนร่วมในการรณรงค์และพัฒนาสังคมเสมอ และหน่วยงานมีการจัดบริการทางด้านสุขภาพที่สอดคล้องกับต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25, 2.24, 2.21, 1.95 และ 1.84 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน

จากการวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 38 ข้อ สามารถสรุปผลการวิจัยดังตารางที่ 12 ได้ดังนี้

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

โดยรวม

(n = 154)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน			
1. ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง	2.16	0.50	ต่ำ
2. ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน	1.86	0.42	ต่ำ
3. ภาวะผู้นำแบบตามสบาย	1.58	0.64	ต่ำ
รวม	1.95	0.31	ต่ำ

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม พบว่า ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบ

เปลี่ยนแปลงมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนและด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16, 1.86 และ 1.58 ตามลำดับ) และมีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31

การวิเคราะห์การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแบบตามสบาย จำแนกเป็นรายด้าน โดยแจกแจงเป็นจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ได้ดังนี้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การสร้างบารมี						
1. ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น	14 (9.1)	84 (54.5)	56 (36.4)	2.27	0.62	ต่ำ
2. ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน	28 (18.2)	60 (39.0)	66 (42.9)	2.25	0.74	ต่ำ
3. สงบสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต	23 (14.9)	72 (46.8)	59 (38.3)	2.23	0.69	ต่ำ
4. การกระทำของผู้นำทำให้พนักงานมีความนับถือ	28 (18.2)	70 (45.5)	56 (36.4)	2.18	0.72	ต่ำ

ตารางที่ 13 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การสร้างบารมี						
5. แสดงจุดยืนที่ชัดเจน ในการแสดง ข้อคิดเห็นต่อปัญหา โต้แย้งที่เกิดขึ้น	31 (20.1)	80 (51.9)	43 (27.9)	2.08	0.69	ต่ำ
รวม				2.17	0.50	ต่ำ

จากตารางที่ 13 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ภาวะผู้นำ ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 รองลงมาคือ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน สบสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต การกระทำของผู้นำทำให้พนักงานมีความนับถือ และแสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดงข้อคิดเห็น ต่อปัญหาโต้แย้งที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25, 2.23, 2.18 และ 2.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การสร้างแรงบันดาลใจ						
1. แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้	13 (8.4)	67 (43.5)	74 (48.1)	2.40	0.64	ปานกลาง
2. แสดงความเชื่อมั่นว่าพนักงานจะบรรลุเป้าหมาย	15 (9.7)	88 (57.1)	51 (33.1)	2.27	0.61	ต่ำ
3. ทำให้พนักงานมุ่งความสนใจในการทำอะไรเพื่อจะทำงานเกิดผลสำเร็จ	29 (18.8)	57 (37.0)	68 (44.2)	2.25	0.75	ต่ำ
4. กระตุ้นพนักงานให้ตระหนักถึงสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา	28 (18.2)	68 (44.2)	58 (37.7)	2.19	0.72	ต่ำ
5. ให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง	33 (21.4)	63 (40.9)	58 (37.7)	2.16	0.75	ต่ำ
รวม				2.23	0.56	ต่ำ

จากตารางที่ 14 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ว่าคุณนำแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 รองลงมาคือ แสดงความเชื่อมั่นว่าพนักงานจะบรรลุเป้าหมาย ทำให้พนักงานมุ่งความสนใจในการทำอย่างไรเพื่อจะทำให้งานเกิดผลสำเร็จ กระตุ้นพนักงานให้ตระหนักถึงสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา และให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27, 2.25, 2.19 และ 2.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นเขาวนปัญญา

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การกระตุ้นเขาวนปัญญา						
1. ส่งเสริมให้ระบุปัญหาโดยการให้เหตุผลและหลักฐานมากกว่าการคิดเอาเองว่าเป็นปัญหา	29 (18.8)	60 (39.0)	65 (42.2)	2.23	0.75	ต่ำ
2. ส่งเสริมพนักงานให้แสดงความคิดเห็นและแง่คิดต่าง ๆ	33 (21.4)	60 (39.0)	61 (39.6)	2.18	0.76	ต่ำ
3. สนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ	36 (23.4)	68 (44.2)	50 (32.5)	2.09	0.74	ต่ำ
4. แสดงความสงสัยในวิธีการทำงานแบบลำหลัง	41 (26.6)	83 (53.9)	30 (19.5)	1.93	0.68	ต่ำ
5. หามุมมองต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา	34 (22.1)	120 (77.9)	-	1.78	0.42	ต่ำ
รวม				2.08	0.55	ต่ำ

จากตารางที่ 15 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นเขาวนปัญหา ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ที่ ผู้นำส่งเสริมให้ระบุปัญหาโดยใช้เหตุผลและหลักฐานมากกว่าการคิดเอาเองว่าเป็นปัญหา มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 รองลงมาคือ ส่งเสริมพนักงานให้แสดง ความคิดเห็นและแง่คิดต่าง ๆ สนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นมาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ แสดงความสงสัยในวิธีการทำงานแบบล้าหลัง และหามุมมองต่างๆ ในการแก้ปัญหา อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18, 2.09, 1.93 และ 1.78 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของ พนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงเอกบุคล

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การคำนึงถึงเอกบุคล						
1. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง	22 (14.3)	71 (46.1)	61 (39.6)	2.25	0.69	ต่ำ
2. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของพนักงาน	34 (22.1)	52 (33.8)	68 (44.2)	2.22	0.79	ต่ำ
3. ฟังเรื่องของพนักงานอย่างตั้งใจ	29 (18.8)	64 (41.6)	61 (39.6)	2.21	0.74	ต่ำ
4. ปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในด้านความต้องการความสามารถและความปรารถนา	37 (24.0)	75 (48.7)	42 (27.3)	2.03	0.72	ต่ำ

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การคำนึงถึงเอกบุคคล 5. ปฏิบัติต่อพนักงานใน ฐานะที่เป็นเอกัตบุคคล มากกว่าในฐานะที่เป็น สมาชิก ของกลุ่มคน หนึ่งเท่านั้น	47 (30.5)	84 (54.5)	23 (14.9)	1.84	0.66	ต่ำ
รวม				2.06	0.51	ต่ำ

จากตารางที่ 16 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงเอกบุคคล ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ที่ผู้นำส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 รองลงมาคือ ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของพนักงาน ฟังเรื่องของพนักงานอย่างตั้งใจ ปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในด้านความต้องการ ความสามารถและความปรารถนา และปฏิบัติต่อพนักงานในฐานะที่เป็นเอกัตบุคคลมากกว่าในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22, 2.21, 2.03 และ 1.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง
ในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การ แปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ภาวะผู้นำแบบ เปลี่ยนแปลง						
1. การสร้างแรงบันดาลใจ	10 (6.5)	98 (63.6)	46 (29.9)	2.23	0.56	ต่ำ
2. การสร้างบารมี	8 (5.2)	112 (72.7)	34 (22.1)	2.17	0.50	ต่ำ
3. การกระตุ้นเขาวน ปัญญา	17 (11.0)	107 (69.5)	30 (19.5)	2.08	0.55	ต่ำ
4. การคำนึงถึงเอกบุคคค	16 (10.4)	113 (73.4)	25 (16.2)	2.06	0.51	ต่ำ
รวม				2.16	0.50	ต่ำ

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการ
รับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจมากที่สุด รองลงมาคือ ภาวะผู้นำแบบ
เปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมีและด้านการกระตุ้นเขาวนปัญญา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23, 2.17 และ
2.08 ตามลำดับ)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การให้รางวัลตามสถานการณ์						
1. พนักงานให้ความเชื่อถือด้วยการทำงานให้ดี	19 (12.3)	78 (50.6)	57 (37.0)	2.25	0.66	ต่ำ
2. แสดงความพึงพอใจเมื่อพนักงานทำงานได้ดี	27 (17.5)	64 (41.6)	63 (40.9)	2.23	0.73	ต่ำ
3. ให้ความช่วยเหลือพนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการปฏิบัติงาน	45 (29.2)	52 (33.8)	57 (37.0)	2.08	0.81	ต่ำ
4. บอกพนักงานในสิ่งที่ต้องทำเพื่อจะได้รับรางวัลจากความพยายามในการทำสิ่งนั้น	53 (34.4)	65 (42.2)	36 (23.4)	1.89	0.75	ต่ำ
5. ให้อะไรที่พนักงานต้องการเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการสนับสนุนจากพนักงาน	73 (47.4)	67 (43.5)	14 (9.1)	1.61	0.65	ต่ำ
รวม				1.93	0.50	ต่ำ

จากตารางที่ 18 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ว่าคุณนำให้ความเชื่อถือพนักงานด้วยการทำงานให้ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 รองลงมาคือ แสดงความพึงพอใจเมื่อพนักงานทำงานได้ดี ให้ความช่วยเหลือพนักงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการปฏิบัติงาน บอกพนักงานในสิ่งที่ต้องทำเพื่อจะได้รับรางวัล จากความพยายามในการทำสิ่งนั้น และให้ในสิ่งที่พนักงานต้องการเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการ สนับสนุนจากพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23, 2.08, 1.89 และ 1.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของ พนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การบริหารแบบมีข้อยกเว้น โดยตรง						
1. ใช้กฎระเบียบอย่าง เคร่งครัดเพื่อไม่ให้ เกิดการผิดพลาด	40 (26.0)	61 (39.6)	53 (34.4)	2.08	0.78	ต่ำ
2. ให้ความสนใจในสิ่งที่ ผิดปกติ สิ่งที่เกิดพลาด สิ่งที่เป็นข้อยกเว้นและ สิ่งที่เบี่ยงเบนจาก มาตรฐาน	40 (26.0)	71 (46.1)	43 (27.9)	2.02	0.74	ต่ำ
3. มุ่งความสนใจไปยัง สิ่งที่ล้มเหลวเพื่อทำให้ ได้มาตรฐานที่กำหนด	65 (42.2)	55 (35.7)	34 (22.1)	1.80	0.78	ต่ำ

ตารางที่ 19 (ต่อ)

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การบริหารแบบมีข้อยกเว้น โดยตรง 4. ค้นหาข้อผิดพลาดของ พนักงานก่อนที่จะให้ ความคิดเห็นแก่ พนักงานในการ ปฏิบัติงาน	54 (35.1)	78 (50.6)	22 (14.3)	1.79	0.67	ต่ำ
รวม				1.90	0.54	ต่ำ

จากตารางที่ 19 พบว่า เมื่อพิจารณาารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรง ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ภาวะผู้นำใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08 รองลงมาคือ ให้ความสนใจในสิ่งที่ผิดปกติสิ่งที่ผิดพลาดสิ่งที่เป็นข้อยกเว้นและสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน มุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่ล้มเหลวเพื่อทำให้ได้มาตรฐานที่กำหนด และค้นหาข้อผิดพลาดของพนักงานก่อนที่จะให้ความคิดเห็นแก่พนักงานในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02, 1.80 และ 1.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
การบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม						
1. บอกพนักงานถึงสิ่งที่ทำผิดมากกว่าสิ่งที่ทำถูก	45 (29.2)	67 (43.5)	42 (27.3)	1.98	0.75	ต่ำ
2. จะต้องมีอะไรผิดพลาดเสียก่อนจึงจะดำเนินการ	84 (54.5)	46 (29.9)	24 (15.6)	1.61	0.74	ต่ำ
3. ปัญหาต้องกลายเป็นปัญหาเรื้อรังเสียก่อนจึงจะดำเนินการแก้ไข	85 (55.2)	46 (29.9)	23 (14.9)	1.60	0.74	ต่ำ
4. ต้องให้เกิดความล้มเหลวที่จะบรรลุมูลค่าประสงค์เสียก่อนผู้นำถึงจะเริ่มลงมือดำเนินการ	90 (58.4)	43 (27.9)	21 (13.6)	1.55	0.72	ต่ำ
รวม				1.62	0.66	ต่ำ

จากตารางที่ 20 พบว่า เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ภาวะผู้นำบอกพนักงานถึงสิ่งที่ทำผิดมากกว่าสิ่งที่ทำถูก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 รองลงมาคือ จะต้องมีอะไรผิดพลาดเสียก่อนจึงจะดำเนินการ ปัญหาต้องกลายเป็นปัญหาเรื้อรังเสียก่อนจึงจะดำเนินการแก้ไข และต้องให้เกิดความล้มเหลวที่จะบรรลุมูลค่าประสงค์

วัตถุประสงค์เสียก่อนผู้นำถึงจะเริ่มลงมือดำเนินการ อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.61, 1.60 และ 1.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ในแต่ละองค์ประกอบ ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน						
1. การให้รางวัลตาม สถานการณ์	25 (16.2)	115 (74.7)	14 (9.1)	1.93	0.50	ต่ำ
2. การบริหารแบบมี ข้อยกเว้นโดยตรง	31 (20.1)	108 (70.1)	15 (9.7)	1.90	0.54	ต่ำ
3. การบริหารแบบมี ข้อยกเว้นโดยอ้อม	74 (48.1)	65 (42.2)	15 (9.7)	1.62	0.66	ต่ำ
รวม				1.86	0.42	ต่ำ

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์มากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยตรงและการรับรู้ด้านการบริหารแบบมีข้อยกเว้นโดยอ้อม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.93, 1.90 และ 1.62 ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ของภาวะผู้นำแบบตามสบาย

(n = 154)

ตัวแปร	ระดับการรับรู้ภาวะผู้นำ			\bar{X}	S.D.	การแปลผล
	ต่ำ (คน)	ปานกลาง (คน)	สูง (คน)			
ภาวะผู้นำแบบตามสบาย						
1. หลีกเลียงการตัดสินใจใด ๆ	74 (48.1)	55 (35.7)	25 (16.2)	1.68	0.74	ต่ำ
2. หลีกเลียงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเมื่อเกิดเรื่องสำคัญ ๆ ขึ้น	79 (51.3)	54 (35.1)	21 (13.6)	1.62	0.71	ต่ำ
3. หัวตัวไม่พบเมื่อพนักงานต้องการจะปรึกษา	85 (55.2)	45 (29.2)	24 (15.6)	1.60	0.74	ต่ำ
4. ซักซ้าต่อการตอบสนองในปัญหาที่วิกฤต	83 (53.9)	49 (31.8)	22 (14.3)	1.60	0.73	ต่ำ
5. ไม่สนใจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน	97 (63.0)	46 (29.9)	11 (7.1)	1.44	0.63	ต่ำ
รวม				1.58	0.64	ต่ำ

จากตารางที่ 22 พบว่า เมื่อพิจารณาการรับรู้ภาวะผู้นำแบบตามสบาย ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานรับรู้ภาวะผู้นำหลีกเลียงการตัดสินใจใด ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.68 รองลงมาคือ หลีกเลียงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเมื่อเกิดเรื่องสำคัญ ๆ ขึ้น หัวตัวไม่พบเมื่อพนักงานต้องการจะปรึกษา ซักซ้าต่อการตอบสนองในปัญหาที่วิกฤต และไม่สนใจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน อยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62, 1.60, 1.60 และ 1.44 ตามลำดับ

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติดังนี้

* หมายถึง $p = .05$

** หมายถึง $p = .01$

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ตารางที่ 23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. เพศ					
ชาย	- (0%)	23 (15.0%)	1 (0.6%)	24 (15.6%)	2.398
หญิง	11 (7.1%)	116 (75.3%)	3 (2.0%)	130 (84.4%)	
2. อายุ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	5.724
21 – 30 ปี	- (0%)	25 (16.2%)	- (0%)	25 (16.2%)	
31 – 40 ปี	6 (3.9%)	52 (33.8%)	1 (0.6%)	59 (38.3%)	
41 – 50 ปี	3 (2.0%)	49 (31.8%)	2 (1.3%)	54 (35.1%)	
51 ปีขึ้นไป	2 (1.3%)	13 (8.5%)	1 (0.6%)	16 (10.4%)	

ตารางที่ 23 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
3. สถานภาพสมรส					
โสด	7 (4.5%)	76 (49.4%)	3 (2.0%)	86 (55.9%)	9.192
หย่า	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
หม้าย	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
สมรสและอยู่ด้วยกัน	1 (0.6%)	46 (29.9%)	1 (0.6%)	48 (31.1%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นเกี่ยวข้องกับอาชีพ	- (0%)	8 (5.2%)	- (0%)	8 (5.2%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะเหตุผลอื่น	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน	3 (2.0%)	9 (5.8%)	- (0%)	12 (7.8%)	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
ประกาศนียบัตร	2 (1.3%)	22 (14.3%)	- (0%)	24 (15.6%)	2.743
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	9 (5.8%)	100 (64.9%)	3 (2.0%)	112 (72.7%)	
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	- (0%)	17 (11.1%)	1 (0.6%)	18 (11.7%)	
ปริญญาเอก	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	1 (0.6%)	34 (22.1%)	- (0%)	35 (22.7%)	
10,001 – 15,000 บาท	5 (3.2%)	43 (28%)	2 (1.3%)	50 (32.5%)	

ตารางที่ 23 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
15,001 – 20,000 บาท	2 (1.3%)	25 (16.3%)	1 (0.6%)	28 (18.2%)	6.867
20,001 – 25,000 บาท	2 (1.3%)	19 (12.3%)	- (0%)	21 (13.6%)	
25,001 – 30,000 บาท	- (0%)	10 (6.5%)	1 (0.6%)	11 (7.1%)	
30,001 บาทขึ้นไป	1 (0.6%)	8 (5.3%)	- (0%)	9 (5.9%)	
6. ระดับตำแหน่ง					
ข้าราชการ	9 (5.8%)	117 (76.0%)	3 (2.0%)	129 (83.8%)	6.797
ลูกจ้างประจำ	- (0%)	5 (3.2%)	1 (0.6%)	6 (3.9%)	
พนักงานราชการ	1 (0.6%)	4 (2.6%)	- (0%)	5 (3.2%)	
ลูกจ้างชั่วคราว	1 (0.6%)	13 (8.5%)	- (0%)	14 (9.1%)	
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	3 (2.0%)	64 (41.6%)	1 (0.6%)	68 (44.2%)	4.529
11 – 20 ปี	6 (3.9%)	55 (35.7%)	3 (2.0%)	64 (41.6%)	
21 – 30 ปี	2 (1.3%)	14 (9.1%)	- (0%)	16 (10.3%)	
31 – 40 ปี	- (0%)	6 (3.9%)	- (0%)	6 (3.9%)	
41 – 50 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	

ตารางที่ 23 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
51 – 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม					
ไม่มี	8 (5.2%)	86 (55.8%)	3 (2.0%)	97 (63.0%)	2.244
มี 1 คน	2 (1.3%)	27 (17.5%)	- (0%)	29 (18.8%)	
มี 2 คน	1 (0.6%)	20 (13.1%)	1 (0.6%)	22 (14.3%)	
มี 3 คน	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 3 คน	- (0%)	6 (3.9%)	- (0%)	6 (3.9%)	
9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน					
พอใช้	8 (5.2%)	75 (48.6%)	3 (2.0%)	86 (55.8%)	2.425
ไม่พอใช้	3 (2.0%)	56 (36.4%)	1 (0.6%)	60 (39.0%)	
มีหนี้สิน	- (0%)	8 (5.2%)	- (0%)	8 (5.2%)	
10. การรับผิดชอบดูแลบุคคลใน- ครอบครัว/เครือญาติ					
ไม่มี	1 (0.6%)	48 (31.2%)	1 (0.6%)	50 (32.5%)	20.752**
มี 1 คน	7 (4.5%)	25 (16.3%)	- (0%)	32 (20.8%)	

ตารางที่ 23 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
10. การรับผิดชอบดูแลบุคคลใน- ครอบครัว/เครือญาติ					
มี 2 คน	1 (0.6%)	29 (18.8%)	3 (2.0%)	33 (21.4%)	
มี 3 คน	1 (0.6%)	23 (15.0%)	- (0%)	24 (15.6%)	
มากกว่า 3 คน	1 (0.6%)	14 (9.1%)	- (0%)	15 (9.7%)	

** p = .01

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม ดังนี้

1. เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
2. อายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
3. สถานภาพสมรสของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
6. ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

10. ภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 20.752 โดยพนักงานที่ไม่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 2 คน พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 1 คน พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 3 คน และพนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติมากกว่า 3 คน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. เพศ					
ชาย	1 (0.6%)	19 (12.4%)	4 (2.6%)	24 (15.6%)	0.600
หญิง	8 (5.2%)	93 (60.4%)	29 (18.8%)	130 (84.4%)	
2. อายุ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
2. อายุ					
21 – 30 ปี	- (0%)	21 (13.6%)	4 (2.6%)	25 (16.2%)	15.705*
31 – 40 ปี	8 (5.2%)	41 (26.6%)	10 (6.5%)	59 (38.3%)	
41 – 50 ปี	1 (0.6%)	41 (26.7%)	12 (7.8%)	54 (35.1%)	
51 ปีขึ้นไป	- (0%)	9 (5.8%)	7 (4.6%)	16 (10.4%)	
3. สถานภาพสมรส					
โสด	5 (3.2%)	68 (44.2%)	13 (8.5%)	86 (55.9%)	20.111**
หย่า	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
หม้าย	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
สมรสและอยู่ด้วยกัน	1 (0.6%)	35 (22.7%)	12 (7.8%)	48 (31.1%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นเกี่ยวกับอาชีพ	- (0%)	3 (2.0%)	5 (3.2%)	8 (5.2%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะเหตุผลอื่น	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน	3 (2.0%)	6 (3.8%)	3 (2.0%)	12 (7.8%)	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
ประกาศนียบัตร	1 (0.6%)	19 (12.4%)	4 (2.6%)	24 (15.6%)	0.973
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	7 (4.5%)	81 (52.6%)	24 (15.6%)	112 (72.7%)	

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	1 (0.6%)	12 (7.8%)	5 (3.3%)	18 (11.7%)	
ปริญญาเอก	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	2 (1.3%)	26 (16.9%)	7 (4.5%)	35 (22.7%)	
10,001 – 15,000 บาท	5 (3.3%)	39 (25.3%)	6 (3.9%)	50 (32.5%)	
15,001 – 20,000 บาท	1 (0.6%)	20 (13.1%)	7 (4.5%)	28 (18.2%)	8.452
20,001 – 25,000 บาท	1 (0.6%)	13 (8.5%)	7 (4.5%)	21 (13.6%)	
25,001 – 30,000 บาท	- (0%)	7 (4.5%)	4 (2.6%)	11 (7.1%)	
30,001 บาทขึ้นไป	- (0%)	7 (4.5%)	2 (1.3%)	9 (5.9%)	
6. ระดับตำแหน่ง					
ข้าราชการ	8 (5.2%)	95 (61.7%)	26 (16.9%)	129 (83.8%)	
ลูกจ้างประจำ	- (0%)	4 (2.6%)	2 (1.3%)	6 (3.9%)	2.170
พนักงานราชการ	- (0%)	3 (2.0%)	2 (1.3%)	5 (3.2%)	
ลูกจ้างชั่วคราว	1 (0.6%)	10 (6.5%)	3 (2.0%)	14 (9.1%)	
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	4 (2.6%)	52 (33.8%)	12 (7.8%)	68 (44.2%)	

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
11 – 20 ปี	5 (3.2%)	44 (28.6%)	15 (9.8%)	64 (41.6%)	3.088
21 – 30 ปี	- (0%)	12 (7.8%)	4 (2.6%)	16 (10.3%)	
31 – 40 ปี	- (0%)	4 (2.6%)	2 (1.3%)	6 (3.9%)	
41 – 50 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
51 – 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม					
ไม่มี	6 (3.9%)	74 (48.1%)	17 (11.0%)	97 (63.0%)	5.045
มี 1 คน	2 (1.3%)	17 (11.0%)	10 (6.5%)	29 (18.8%)	
มี 2 คน	1 (0.6%)	17 (11.0%)	4 (2.6%)	22 (14.3%)	
มี 3 คน	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 3 คน	- (0%)	4 (2.6%)	2 (1.3%)	6 (3.9%)	
9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน					
พอใช้	6 (3.9%)	61 (39.6%)	19 (12.3%)	86 (55.8%)	1.846
ไม่พอใช้	2 (1.3%)	46 (29.9%)	12 (7.8%)	60 (39.0%)	

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน มีหนี้สิน	1 (0.6%)	5 (3.3%)	2 (1.3%)	8 (5.2%)	
10. การรับผิดชอบดูแลบุคคลใน- ครอบครัว/เครือญาติ					13.821
ไม่มี	2 (1.3%)	42 (27.3%)	6 (3.9%)	50 (32.5%)	
มี 1 คน	4 (2.6%)	22 (14.3%)	6 (3.9%)	32 (20.8%)	
มี 2 คน	- (0%)	24 (15.6%)	9 (5.8%)	33 (21.4%)	
มี 3 คน	1 (0.6%)	17 (11.1%)	6 (3.9%)	24 (15.6%)	
มากกว่า 3 คน	2 (1.3%)	7 (4.5%)	6 (3.9%)	15 (9.7%)	

* p = .05 , ** p = .01,

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

2. อายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 15.705 โดยพนักงานอายุ 41 – 50 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง

3. สถานภาพสมรสของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบ

เปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 20.111 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นเกี่ยวกับอาชีพ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรสอยู่ด้วยกัน และไม่สมรสแต่มีคู่ครองอาศัยอยู่ด้วยกัน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานในระดับปานกลาง

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

6. ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

10. ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. เพศ					
ชาย	1 (0.6%)	22 (14.3%)	1 (0.6%)	24 (15.5%)	3.431
หญิง	25 (16.3%)	102 (66.2%)	3 (2.0%)	130 (84.5%)	
2. อายุ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	5.283
21 – 30 ปี	2 (1.3%)	23 (15.0%)	- (0%)	25 (16.3%)	
31 – 40 ปี	10 (6.5%)	47 (30.5%)	2 (1.3%)	59 (38.3%)	
41 – 50 ปี	9 (5.8%)	43 (28%)	2 (1.3%)	54 (35.1%)	
51 ปีขึ้นไป	5 (3.2%)	11 (7.1%)	- (0%)	16 (10.3%)	
3. สถานภาพสมรส					
โสด	19 (12.4%)	65 (42.2%)	2 (1.3%)	86 (55.9%)	5.714
หย่า	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
หม้าย	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
สมรสและอยู่ด้วยกัน	5 (3.2%)	41 (26.6%)	2 (1.3%)	48 (31.1%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นที่เกี่ยวข้องชีพ	- (0%)	8 (5.2%)	- (0%)	8 (5.2%)	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
3. สถานภาพสมรส					
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะเหตุผลอื่น	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน	2 (1.3%)	10 (6.5%)	- (0%)	12 (7.8%)	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
ประกาศนียบัตร	2 (1.3%)	22 (14.3%)	- (0%)	24 (15.6%)	3.633
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22 (14.3%)	87 (56.5%)	3 (2.0%)	112 (72.8%)	
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	2 (1.3%)	15 (9.8%)	1 (0.6%)	18 (11.7%)	
ปริญญาเอก	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4 (2.6%)	31 (20.1%)	- (0%)	35 (22.7%)	12.387
10,001 – 15,000 บาท	8 (5.2%)	41 (26.7%)	1 (0.6%)	50 (32.5%)	
15,001 – 20,000 บาท	4 (2.6%)	21 (13.6%)	3 (2.0%)	28 (18.2%)	
20,001 – 25,000 บาท	6 (3.9%)	15 (9.7%)	- (0%)	21 (13.6%)	
25,001 – 30,000 บาท	2 (1.3%)	9 (5.9%)	- (0%)	11 (7.2%)	
30,001 บาทขึ้นไป	2 (1.3%)	7 (4.5%)	- (0%)	9 (5.8%)	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
6. ระดับตำแหน่ง					
ข้าราชการ	21 (13.6%)	105 (68.2%)	3 (2.0%)	129 (83.8%)	7.233
ลูกจ้างประจำ	1 (0.6%)	4 (2.6%)	1 (0.6%)	6 (3.8%)	
พนักงานราชการ	2 (1.3%)	3 (2.0%)	- (0%)	5 (3.3%)	
ลูกจ้างชั่วคราว	2 (1.3%)	12 (7.8%)	- (0%)	14 (9.1%)	
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	8 (5.2%)	59 (38.3%)	1 (0.6%)	68 (44.1%)	8.093
11 – 20 ปี	11 (7.1%)	50 (32.5%)	3 (2.0%)	64 (41.6%)	
21 – 30 ปี	6 (3.9%)	10 (6.5%)	- (0%)	16 (10.4%)	
31 – 40 ปี	1 (0.6%)	5 (3.2%)	- (0%)	6 (3.9%)	
41 – 50 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
51 – 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม					
ไม่มี	19 (12.3%)	76 (49.4%)	2 (1.3%)	97 (63.0%)	2.141
มี 1 คน	3 (2.0%)	25 (16.3%)	1 (0.6%)	29 (18.9%)	

ตารางที่ 25 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม					
มี 2 คน	3 (2.0%)	18 (11.7%)	1 (0.6%)	22 (14.3%)	
มี 3 คน	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 3 คน	1 (0.6%)	5 (3.2%)	- (0%)	6 (3.8%)	
9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน					
พอใช้	19 (12.3%)	66 (42.9%)	1 (0.6%)	86 (55.8%)	9.049
ไม่พอใช้	5 (3.2%)	53 (34.5%)	2 (1.3%)	60 (39.0%)	
มีหนี้สิน	2 (1.3%)	5 (3.3%)	1 (0.6%)	8 (5.2%)	
10. การรับผิดชอบดูแลบุคคลใน- ครอบครัว/เครือญาติ					
ไม่มี	9 (5.8%)	40 (26.0%)	1 (0.6%)	50 (32.4%)	5.275
มี 1 คน	8 (5.2%)	23 (15.0%)	1 (0.6%)	32 (20.8%)	
มี 2 คน	4 (2.6%)	27 (17.5%)	2 (1.3%)	33 (21.4%)	
มี 3 คน	3 (2.0%)	21 (13.6%)	- (0%)	24 (15.6%)	
มากกว่า 3 คน	2 (1.3%)	13 (8.5%)	- (0%)	15 (9.8%)	

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ดังนี้

1. เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

2. อายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

3. สถานภาพสมรสของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

6. ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

10. ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
1. เพศ					
ชาย	9 (5.8%)	13 (8.5%)	2 (1.3%)	24 (15.6%)	2.192
หญิง	69 (44.8%)	50 (32.5%)	11 (7.1%)	130 (84.4%)	
2. อายุ					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	12.127
21 – 30 ปี	8 (5.2%)	15 (9.7%)	2 (1.3%)	25 (16.2%)	
31 – 40 ปี	27 (17.5%)	25 (16.3%)	7 (4.5%)	59 (38.3%)	
41 – 50 ปี	30 (19.5%)	21 (13.6%)	3 (2.0%)	54 (35.1%)	
51 ปีขึ้นไป	13 (8.5%)	2 (1.3%)	1 (0.6%)	16 (10.4%)	
3. สถานภาพสมรส					
โสด	37 (24%)	40 (26%)	9 (5.9%)	86 (55.9%)	6.138
หย่า	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
หม้าย	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
3. สถานภาพสมรส					
สมรสและอยู่ด้วยกัน	29 (18.8%)	15 (9.8%)	4 (2.6%)	48 (31.2%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นเกี่ยวกับอาชีพ	5 (3.2%)	3 (2.0%)	- (0%)	8 (5.2%)	
สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะเหตุผลอื่น	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน	7 (4.5%)	5 (3.2%)	- (0%)	12 (7.7%)	
4. ระดับการศึกษาสูงสุด					
ประกาศนียบัตร	12 (7.8%)	12 (7.8%)	- (0%)	24 (15.6%)	
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	58 (37.7%)	42 (27.3%)	12 (7.8%)	112 (72.8%)	4.223
ปริญญาโทหรือเทียบเท่า	8 (5.2%)	9 (5.8%)	1 (0.6%)	18 (11.6%)	
ปริญญาเอก	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	18 (11.7%)	14 (9.1%)	3 (2.0%)	35 (22.8%)	
10,001 – 15,000 บาท	20 (13%)	25 (16.3%)	5 (3.2%)	50 (32.5%)	6.205
15,001 – 20,000 บาท	15 (9.7%)	10 (6.5%)	3 (2.0%)	28 (18.2%)	
20,001 – 25,000 บาท	13 (8.4%)	6 (3.9%)	2 (1.3%)	21 (13.6%)	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน					
25,001 – 30,000 บาท	7 (4.5%)	4 (2.6%)	- (0%)	11 (7.1%)	
30,001 บาทขึ้นไป	5 (3.2%)	4 (2.6%)	- (0%)	9 (5.8%)	
6. ระดับตำแหน่ง					
ข้าราชการ	63 (41.0%)	54 (35.1%)	12 (7.8%)	129 (83.9%)	3.088
ลูกจ้างประจำ	3 (2.0%)	2 (1.3%)	1 (0.6%)	6 (3.9%)	
พนักงานราชการ	3 (2.0%)	2 (1.3%)	- (0%)	5 (3.2%)	
ลูกจ้างชั่วคราว	9 (5.8%)	5 (3.2%)	- (0%)	14 (9.0%)	
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน					
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี	31 (20.1%)	30 (19.4%)	7 (4.6%)	68 (44.1%)	3.656
11 – 20 ปี	33 (21.4%)	25 (16.3%)	6 (3.9%)	64 (41.6%)	
21 – 30 ปี	10 (6.5%)	6 (3.9%)	- (0%)	16 (10.4%)	
31 – 40 ปี	4 (2.6%)	2 (1.3%)	- (0%)	6 (3.9%)	
41 – 50 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
51 – 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 60 ปี	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	

ตารางที่ 26 (ต่อ)

(n = 154)

ลักษณะประชากรศาสตร์	การรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน			รวม	χ^2
	ต่ำ	ปานกลาง	สูง		
8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรม					
ไม่มี	45 (29.2%)	43 (28.0%)	9 (5.8%)	97 (63.0%)	6.055
มี 1 คน	18 (11.7%)	10 (6.5%)	1 (0.6%)	29 (18.8%)	
มี 2 คน	10 (6.5%)	9 (5.8%)	3 (2.0%)	22 (14.3%)	
มี 3 คน	- (0%)	- (0%)	- (0%)	- (0%)	
มากกว่า 3 คน	5 (3.3%)	1 (0.6%)	- (0%)	6 (3.9%)	
9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน พอใช้	52 (33.8%)	28 (18.2%)	6 (3.9%)	86 (55.9%)	8.911
ไม่พอใช้	22 (14.3%)	31 (20.1%)	7 (4.5%)	60 (38.9%)	
มีหนี้สิน	4 (2.6%)	4 (2.6%)	- (0%)	8 (5.2%)	
10. การระมัดระวังความปลอดภัย ครอบครัว/เครือญาติ					
ไม่มี	22 (14.3%)	24 (15.6%)	4 (2.6%)	50 (32.5%)	3.004
มี 1 คน	19 (12.3%)	11 (7.2%)	2 (1.3%)	32 (20.8%)	
มี 2 คน	18 (11.6%)	12 (7.8%)	3 (2.0%)	33 (21.4%)	
มี 3 คน	11 (7.1%)	10 (6.5%)	3 (2.0%)	24 (15.6%)	
มากกว่า 3 คน	8 (5.2%)	6 (3.9%)	1 (0.6%)	15 (9.7%)	

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย ดังนี้

1. เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

2. อายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

3. สถานภาพสมรสของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

5. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

6. ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

8. จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

10. ภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.185*	.022	ต่ำ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.203*	.012	ต่ำ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.347**	.000	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.251**	.002	ต่ำ
5. บุรณาการทางสังคม	.308**	.000	ต่ำ
6. ธรรมเนียมในองค์กร	.388**	.000	ปานกลาง
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	.185*	.021	ต่ำ
8. การเกี่ยวข้องกับสังคม	.220**	.006	ต่ำ
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.370**	.000	ปานกลาง

** p = .01 , * p = .05

จากตารางที่ 27 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .370$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .347$ และ $.388$ ตามลำดับ)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .251, .308$ และ $.220$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .185, .203$ และ $.185$ ตามลำดับ)

สมมติฐานข้อที่ 2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.271**	.001	ต่ำ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.255**	.001	ต่ำ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.336**	.000	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.318**	.000	ต่ำ
5. บูรณาการทางสังคม	.381**	.000	ปานกลาง
6. ธรรมเนียมในองค์กร	.514**	.000	ปานกลาง
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	.326**	.000	ต่ำ
8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	.227**	.005	ต่ำ
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	.471**	.000	ปานกลาง

** p = .01

จากตารางที่ 28 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .471$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .336, .381$ และ $.514$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .271, .255, .318, .326$ และ $.227$ ตามลำดับ)

สมมติฐานข้อที่ 2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ตารางที่ 29 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.012	.886	ต่ำ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.048	.550	ต่ำ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.227**	.005	ต่ำ
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.107	.186	ต่ำ
5. บูรณาการทางสังคม	.112	.166	ต่ำ
6. ธรรมเนียมในองค์กร	.128	.114	ต่ำ

ตารางที่ 29 (ต่อ)

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับ ชีวิตด้านอื่นๆ	.009	.909	ต่ำ
8. การเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม	.110	.175	ต่ำ
คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม	.125	.123	ต่ำ

** p = .01

จากตารางที่ 29 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .227$) นอกจากนี้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานข้อที่ 2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

ตารางที่ 30 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-.171*	.034	ต่ำ
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.124	.127	ต่ำ
3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล	.125	.123	ต่ำ

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n = 154)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p - value	การแปลผล
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-.213**	.008	ต่ำ
5. บุรณาการทางสังคม	-.216**	.007	ต่ำ
6. ธรรมเนียมในองค์กร	-.342**	.000	ปานกลาง
7. คุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ	-.286**	.000	ต่ำ
8. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม	.077	.341	ต่ำ
คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	-.282**	.000	ต่ำ

* p = .05 , ** p = .01

จากตารางที่ 30 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.282$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.342$)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านบุรณาการทางสังคม และด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.213, -.216$ และ $-.286$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.171$) นอกจากนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. ข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

5.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

5.1.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม และควรมีสวัสดิการบ้านพักข้าราชการให้พนักงานด้วย

5.1.2 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดมากขึ้น ไม่ควรมีหนูมารบกวนเวลาทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อชำรุดเสียหาย ควรมีการซ่อมแซมให้พร้อมใช้งานได้ทันที และควรมีการจัดทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ด้วย

5.1.3 ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

5.1.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ควรได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม

5.1.5 ด้านดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้ทำงานในเขตที่ใกล้บ้านพัก เพื่อจะได้มีเวลาให้ครอบครัวมากขึ้น

5.2 ภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

5.2.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำช่วยแนะนำและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น และอยากให้ผู้นำมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่างยุติธรรม

5.2.2 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงเอกบุคลล พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าใจ

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ในเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนพนักงาน 154 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) จากจำนวนสำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 30 แห่ง ผลการวิจัยสามารถสรุปดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้คือพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง มีจำนวนพนักงาน 154 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มีสถานภาพการสมรสโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนอยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ระดับตำแหน่งข้าราชการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี ไม่มีบุตร มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนพอใช้ ไม่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 84.4, 38.3, 55.8, 72.7, 32.5, 83.1, 44.2, 63.0, 55.8 และ 32.5 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน เป็นค่าการกินอยู่ ค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของตนเอง ค่าเล่าเรียน/ศึกษาต่อของบุตร/บุคคลในครอบครัว ค่าผ่อนบ้าน ค่าผ่อนรถ ค่ารับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 93.5, 12.3, 26.0, 28.6, 18.2, 42.2 และ 10.4 ตามลำดับ

1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12, 2.00, 2.00, 1.94, 1.90, 1.75, 1.65 และ 1.53 ตามลำดับ)

1.3 ภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงาน

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.95 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16, 1.86 และ 1.58 ตามลำดับ)

1.4 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 20.752 โดยพนักงานที่ไม่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 2 คน พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 1 คน พนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 3 คน และพนักงานที่มีภาวะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติมากกว่า 3 คน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

1.4.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของ

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 15.705 โดยพนักงานอายุ 41 – 50 ปี อายุ 31 – 40 ปี อายุ 21 – 30 ปี และอายุ 51ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง

ด้านสถานภาพสมรสของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าไคสแควร์ (χ^2) เท่ากับ 20.111 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นเกี่ยวกับอาชีพ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานในระดับสูง ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพโสด สมรสอยู่ด้วยกัน และไม่สมรสแต่มีคู่ครองอาศัยอยู่ด้วยกัน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานในระดับปานกลาง

สำหรับลักษณะประชากรศาสตร์ด้านอื่น ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

1.4.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

1.4.3 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ทุกด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

1.5 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .370$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .347$ และ $.388$ ตามลำดับ)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .251, .308$ และ $.220$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .185, .203$ และ $.185$ ตามลำดับ)

1.5.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .471$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .336, .381$ และ $.514$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .271, .255, .318, .326$ และ $.227$ ตามลำดับ)

1.5.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .227$) นอกจากนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.5.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย

พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.282$)

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.342$)

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.213, -.216$ และ $-.286$ ตามลำดับ)

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.171$) นอกจากนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.1 ข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

2.1.1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม และควรมีสวัสดิการบ้านพักข้าราชการให้พนักงานด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดมากขึ้น ไม่ควรมีหนูมารบกวนเวลาทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อชำรุดเสียหาย ควรมีการซ่อมแซมให้พร้อมใช้งานได้ทันที และควรมีการจัดทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ด้วย

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่อง

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ควรได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม

ด้านดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้ทำงานในเขตที่ใกล้บ้านพัก เพื่อจะได้มีเวลาให้ครอบครัวมากขึ้น

2.1.2 ภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำช่วยแนะนำและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น และอยากให้ผู้นำมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่างยุติธรรม

ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงเอกบุคลิก พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าใจ

2. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยข้อมูลข้างต้นแล้วจึงขอเสนอประเด็นสำคัญในการอภิปราย ดังนี้

2.1 พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในแต่ละด้านมีคะแนนคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับต่ำ และในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อยู่ในระดับต่ำ เช่นกัน ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของโสภณ งามขำ (2547) ที่ได้ศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ 6 จังหวัด มี เชียงใหม่ ลำพูน ลำปาง เชียงราย พะเยา และแม่ฮ่องสอน จำนวน 400 คน ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับชลลดา ศรีประสิทธิ์ (2546) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขใน โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของบุคลากรสาธารณสุขใน โรงพยาบาลชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของกาญจนา แดงมาดี (2545) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดโรงเรียนนายร้อยตำรวจอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกัน อธิบายได้ว่าการดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพนักงานของกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร จะต้องมีการจัดระบบการบริหารจัดการด้านพนักงานเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาจากข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถามพนักงานให้ความเห็นไว้ดังนี้ พนักงานมีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม และควรมีสวัสดิการบ้านพักข้าราชการให้พนักงานด้วย ในลักษณะของการเขียนตอบแบบสอบถามของพนักงานข้างต้นจะต้องนำไปพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อไปในอนาคต

2.2 ผลการวิจัยด้านการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานสรรพากรพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อยู่ในระดับต่ำ เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาของเอกชัย บูรณชน (2550) ได้ศึกษาภาวะผู้นำ ทักษะคิดต่องาน การมีส่วนร่วมในงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้างานระดับต้นของธนาคาร เอกชนแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวน 171 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างาน ระดับต้น มีภาวะผู้นำแบบปล่อยตามสบายอยู่ในระดับต่ำ ทักษะคิดต่องานอยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในงานอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม ประกอบด้วย

2.3.1 เพศของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.2 อายุของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.3 สถานภาพสมรสของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.4 ระดับการศึกษาสูงสุดของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.5 รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.6 ระดับตำแหน่งของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.8 จำนวนบุตร/บุตรบุญธรรมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.9 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม

2.3.10 การะรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพนักงานที่ไม่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ พนักงานที่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 2 คน พนักงานที่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 1 คน พนักงานที่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติ 3 คน พนักงานที่มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว/เครือญาติมากกว่า 3 คน ส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานในระดับปานกลาง

จากการศึกษาพบว่าผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลเลือกรับแล้วแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ได้สัมผัส โดยในกระบวนการแปลความหมายนั้น จะเป็นไปในลักษณะตามความคิดของตนเอง (ชาฮู รัตนมงคลศักดิ์ 2546 : 11) โดยแนวคิดและกระบวนการรับรู้ของบารอนและกรีนเบิร์ก กล่าวว่า พฤติกรรมมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในขณะใดรวมทั้งเมื่ออยู่ในองค์กร ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลรับรู้โลกรอบตัวเขาในขณะนั้น ๆ ซึ่งการตีความจะเป็นตัวก่อร่างความรู้สึก การตัดสินใจ และพฤติกรรมของเขา การเข้าใจเรื่องการรับรู้จะช่วยให้บุคคลเข้าใจกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรได้มากขึ้น การรับรู้ช่วยให้บุคคลมีกรอบการมองตนเองและผู้อื่น ช่วยให้เข้าใจว่าผู้อื่นมองเห็นสิ่งต่าง ๆ อย่างไร ตลอดจนเพราะเหตุใดเขาจึงเห็นและแสดงออกเช่นนั้น ทำให้เข้าใจและสามารถประเมินพฤติกรรมของผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น บุคคลรับรู้สิ่งต่าง ๆ ต่างกัน และแสดงพฤติกรรมไปตามที่รับรู้ โลกของคนแต่ละคนแตกต่างกันเพราะรับรู้ข้อมูลต่างกัน มีกรอบในการอ้างอิงต่างกัน การรับรู้จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ที่สัมผัส อีกทั้งมีผลต่อการตีความ การสื่อสาร กระบวนการตัดสินใจ ตลอดจนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล

2.4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างานของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

2.4.1 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานโดยรวม พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวก

ในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ และด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4.2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านธรรมเนียมปฏิบัติในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ และด้านการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4.3 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะ

ผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2.4.4 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย พบว่า พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย ในภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อจำแนกคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับปานกลางกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านบูรณาการทางสังคม และด้านดุลยภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานที่มีต่อหัวหน้างาน ด้านภาวะผู้นำแบบตามสบาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งผลการวิจัยเป็นไปตามแนวคิด ของ สเปคเตอร์ (Spector 1997) กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน การนิเทศ รางวัลที่ไม่ใช่เงิน วิธีการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ค่าจ้างเงินเดือน ประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ และผู้ร่วมงาน

2.5 ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน ค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนควรเป็นไปด้วยความยุติธรรม และควรมีสวัสดิการบ้านพักข้าราชการให้พนักงานด้วย

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดมากขึ้น ไม่ควรมีหนูมารบกวนเวลาทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน เช่น เครื่องโทรสาร

เครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อชำรุดเสียหาย ควรมีการซ่อมแซมให้พร้อมใช้งานได้ทันที และควรมีการจัดทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ด้วย

ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ควรได้รับการพิจารณาอย่างยุติธรรม

ด้านคุณภาพระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตด้านอื่นๆ พนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า พนักงานควรได้ทำงานในเขตที่ใกล้บ้านพัก เพื่อจะได้มีเวลาให้ครอบครัวมากขึ้น

2.6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.6.1 หัวหน้างานควรพิจารณาคำตอบแทนของพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ให้มีความใกล้เคียงกับหน่วยงานอื่น เพื่อป้องกันการโยกย้ายงาน รวมทั้งควรจัดสรรปริมาณงานให้มีความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย และควรมีการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผล ผลการประเมินที่พนักงานได้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ทำให้เกิดการปรับปรุงข้อบกพร่องในการทำงานต่อไป สำหรับสวัสดิการของพนักงานนั้น หัวหน้างานควรมีการจัดหาที่พักอาศัยสำหรับพนักงานที่มีที่พักอยู่ต่างจังหวัด หรือมีการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานต่อไป

2.6.2 หัวหน้างานควรให้ความสนใจในเรื่องของความสะอาดในที่ทำงานให้มากขึ้น ในส่วนของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานที่พนักงานต้องใช้เป็นประจำนั้นเมื่อชำรุดเสียหาย ควรมีการซ่อมแซมให้พร้อมใช้งานได้ทันที เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สำหรับพนักงานที่ต้องไปปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ซึ่งอาจมีอันตรายเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติหน้าที่ได้นั้น หัวหน้างาน ควรมีการดูแลความปลอดภัยของพนักงาน โดยจัดหาหลักประกันความปลอดภัยให้กับพนักงาน เช่น การทำประกันชีวิตให้กับพนักงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่นอกสถานที่ เพื่อเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานในการปฏิบัติงาน

2.6.3 หัวหน้างานควรจัดให้พนักงานได้รับการส่งเสริมความรู้ การฝึกอบรม การสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มทักษะและศักยภาพในการทำงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น

2.6.4 หัวหน้างานควรมีการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรม ตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการแจ้งหลักเกณฑ์การประเมินผล ผลการประเมินที่พนักงานได้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

2.6.5 หัวหน้างานควรให้ความใส่ใจกับพนักงานที่มีที่พักอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน หรืออยู่ต่างจังหวัด โดยพิจารณาโยกย้ายตามความจำเป็นเหมาะสมและเป็นธรรม และอธิบายเหตุผล ให้พนักงานที่ไม่ได้รับการโยกย้ายทราบด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจกับพนักงาน

2.7 ปัญหาและอุปสรรคของภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

2.7.1 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี พนักงานกรมสรรพากรใน เขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำช่วยแนะนำและแก้ไขปัญหาในการทำงานที่ เกิดขึ้น และอยากให้ผู้นำมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลงานการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง อย่าง ยุติธรรม

2.7.2 ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงเอกบุคลล พนักงาน กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นว่า อยากให้ผู้นำรับฟังความคิดเห็นของ ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเข้าใจ

2.8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ

2.8.1 หัวหน้างานควรปรับปรุงการทำงานของตน โดยให้คำแนะนำกับพนักงาน เมื่อพนักงานมีปัญหา รวมทั้งควรมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วย เพื่อให้การทำงาน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน รวมทั้งในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างานควรมีความยุติธรรมในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน โดยการแจ้ง หลักเกณฑ์การประเมินผลให้พนักงานได้ทราบ และแจ้งผลการประเมินที่พนักงานได้รับ เพื่อให้เกิด ความเข้าใจระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการปรับปรุงข้อบกพร่องในการ ทำงาน และเป็นการสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

2.8.2 หัวหน้างานควรให้ความใส่ใจกับพนักงาน เมื่อพนักงานแสดงความคิดเห็น รวมทั้งควรอธิบายให้พนักงานเข้าใจถึงความคิดของหัวหน้างานที่มีต่อความคิดเห็นของพนักงาน ด้วยเหตุและผล เพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ ภาวะผู้นำของพนักงาน ของสาขาอาชีพที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่น ศึกษาความสัมพันธ์ของ

คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพสามิต เปรียบเทียบกับกรมศุลกากร

3.2 ควรมีการวิจัยความสัมพันธ์ของตัวแปรอื่น ที่คาดว่าจะมีต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เช่น ความผูกพันต่อองค์กร สุขภาพจิต ความเครียด และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น

3.3 ควรมีการวิจัยความสัมพันธ์ตัวอื่น ที่คาดว่าจะมีผลกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมสรรพากร. รายงานประจำปี 2551. กรุงเทพมหานคร : กรมสรรพากร, 2551.

กัญญา พิรพัฒนานันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง.”

วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

กัญญา สุวรรณแสง. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : รวมสาสน์ (1977), 2544.

กาญจนา คำผล. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1.”
งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

กาญจนา แดงมาดี. “ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดโรงเรียน
นายร้อยตำรวจ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อ
การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม, 2545.

กิจสุพัฒน์ ศรีกกระโทก. “ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
สระแก้ว เขต 1.” งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2549.

ชลลดา ศรีประสิทธิ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชน
จังหวัดบุรีรัมย์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

ชัช เมืองโคตร. “ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร
สาธารณสุข ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดขอนแก่น.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ชาญ รัตนมงคลศักดิ์. “ภาวะผู้นำตามการรับรู้และตามความคาดหวังกับความพึงพอใจของ
พนักงาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ติน ปรัชญาพฤทธิ. การบริหารการพัฒนา. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541.

ธวัช บุญยงณ์. ภาวะผู้นำ. พิษณุโลก : คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2547.

ธีรสิทธิ์ สุขเจริญ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดราชบุรี.”

การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2550.

นวรรตน์ ณ วันจันทร์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกรมการปกครองจังหวัดลำพูน.”

การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

บานชื่น ทาจันทร์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการสาย ข และสาย ค ของ มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2548.

ประทานพร ทองเขียว. “ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลง กับ

ประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล.” วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. “การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษาธิการจังหวัดที่สัมพันธ์กับประสิทธิผล

องค์กร สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาคุยฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี, 2544.

ปวันรัตน์ ตนานนท์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ศาลยุติธรรมในจังหวัดเชียงใหม่.”

การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

พัชรินทร์ ไชยสมบัติ. “ภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการ

เรียนรู้ของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4.” รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ไพจิตร ศรีโนนยาง. “ความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อภาวะผู้นำทางวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2.”

รายงานการศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2550.

ภาวัฒน์ พันธุ์แพ. “เอกสารประกอบการสอนวิชาภาวะผู้นำ.” เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยพายัพ, 2546. (อัดสำเนา)

- ภูวนัย น้อยวงศ์. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม อิเลคทรอนิกส์ : ศึกษากรณีเฉพาะบริษัท มินิแบไทย จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2541.
- มงคล ลาวรรณา. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล, 2551.
- มานิตย์ สะสมทรัพย์. “ความสัมพันธ์ระหว่างการมีคุณค่าในตน บรรยากาศจริยธรรมในการทำงาน กับความพึงพอใจในงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชนในกำกับ มูลนิธิ กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ขงยุทธ เกษสาคร. ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เอกสารและตำราสถาบัน ราชภัฏสวนดุสิต, 2547.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. “โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ เชาว์อารมณ์ และพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” รายงานการวิจัยเสนอโครงการปริญญาโท จิตวิทยา อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2547.
- รัชฎาวรรณ โปธิพันธ์. “การรับรู้ภาวะผู้นำและศักยภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในจังหวัดจันทบุรี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- วเรศ ทยามันทรินันท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณี ฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยาประยุกต์) มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2547.
- วันชัย มีชาติ. พฤติกรรมการบริหารองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- วิเชียร วิทขอุดม. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ธีระฟิล์มและไอทีเก็ซ จำกัด, 2547.
- วิโรจน์ สารรัตน์. การบริหาร หลักการ ทฤษฎีและประเด็นทางการศึกษา เรื่อง “ภาวะผู้นำ”. กรุงเทพมหานคร : อักษราพิพัฒน์, 2542.

สกกล ลิขิตภูมิ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประเทศไทยปี 2545.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. ภาวะผู้นำ : กรณีศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.

_____. พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 8 กันยายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.nesdb.go.th/Portals/o/news/plan/p10/plan10/book/สรุปสาระสำคัญของแผนพัฒนาฯ%20ฉบับที่%2010.pdf>

สิริอร วิชชาวุธ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2549.

สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. ภาวะผู้นำ : ทฤษฎีและปฏิบัติ. เชียงราย : สถาบันราชภัฏเชียงราย, 2545.

สุปรียา ชื่นกลิ่น. “อิทธิพลของการรับรู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

โสภณ งามขำ. “คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ.” การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

อรทัย แสงธำรง. “การรับรู้ของบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือต่อการประกันคุณภาพการศึกษา.” ทูลสนับสนุนโครงการวิจัยสำหรับนักวิจัยทั่วไป สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.

อิสระ บุญญะฤทธิ์. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ สมรรถนะบรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพของหัวหน้างานระดับต้น.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

- อุทัย นิปัจการสุนทร. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล จังหวัดอุบลราชธานี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.
- เอกชัย บุรณชน. “ภาวะผู้นำ ทักษะคิดต่องาน การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษาเฉพาะหัวหน้างานระดับต้น ของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- เอี่ยมเดือน สิริมหามงคล. “คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต6.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2549.

ภาษาต่างประเทศ

- Arnold, H.J., and Feldmen, D.C. Organization behavior. New York : McGraw-Hill, 1986.
- Avolio, B.J., and Bass, B.M. Transformational leadership. Elmsford, NY : Pergamon Press, 1988.
- Avolio, B.J., Waldman, D.A., and Yammarino, F.J. “Leading in the 1990s : The four I’s of transformational leadership.” Journal of European Industrial Training 15, 4 (1991) : 9-16.
- Baron, Rovert A., and Greensberg, Jerald. Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of Work. 3rd ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, 1990.
- Bass, B.M. Leadership and performance beyond expectation. New York : The Free Press, MacMillan, 1985.
- _____. Is there universality in the full range model of leadership?. New York : Conference Paper, 1991.
- Bass, B.M., and Avolio, B.J. “Developing transformational leadership : 1992 and beyond.” Journal of European Industrial Training 5, 10 (1990) : 21-27.
- Best, J.W. Research in Education. 3rd ed. New Jersey : Englewood Cliffs, 1977.
- Blake, R.R., and Mouton, J.S. The managerial grid. Houston : Gulf, 1978.
- Burns, J. Leadership. New York : Harper & Row, 1978.

- Cronbach, L.J. Essentials of psychological testing. 5th ed. New York : Harper Collins, 1990.
- Crowther, J. Oxford Advance Learning's Dictionary. England : Clay Ltd, 1995.
- Daft, R.L. Leadership theory and practice. TX : Dryden Press, 1999.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., and Donnelly, J.H. Organizations behavior structure processes. Boston : McGraw-Hill, 2000.
- Guralnik, D.B. Webster's New World Dictionary of American English. New York : Prentice Hall, 1994.
- Hampill, J.K., and Coons, A.E. Leader behavior. Columbus : Personnel Research Board. Ohio : Ohio State University, 1950.
- Herzberg, F., Mausner, B., and Snyderman, B.B. The motivation to work. 2nd ed. New York : John Wiley and Sons, 1993.
- Holt, D.H. Management : Principles and Practices. 2nd ed. New Jersey : Prentice-Hall, 1990.
- Hoyer, W.D., and MacInnis, D.F. Consumer Behavior. Boston : Houghton Mifflin, 1997.
- Huse, E.F., and Cummings, T.G. Organization Development and Change. 3th ed. Minnesota : West Publishing, 1985.
- Kast, F.E., and Rosenzweig, J.E. Organization & management: A system and contingency approach. 4th ed. New York : McGraw-Hill, 1985.
- Kellerman, B. Leadership : Multidisciplinary perspectives. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1984.
- Likert, R. The human organization : The management and value. New York : McGraw-Hill, 1964.
- Lippitt, R., and White, R.K. Autocracy and democracy : An experimental inquiry. New York : Harper & Row, 1960.
- Plant, R. Managing change and making it stick. Glasgow : William Collins Sons, 1987.
- Schermerhorn, J., and John R. Management. 7th ed. New York : John Weley & Sons, 2002.
- Spector, P.E. Job satisfaction : Application, assessment , causes, and consequences. London : SAGE, 1997.
- Walton, Richard E. "Criteria for Quality of Working life : What is it?." Sloan Management Review 15 (September 1973) : 11-21.

Walton, Richard E. "Improving the Quality of Work Life." Harvard Business Review (May-June 1974) : 12.

White, D.D. and Bednar, D.A. Organizational Behavior : Understanding and Managing People at Work. 2nd ed. Boston : Allyn and Bacon, 1991.

Wolman, B. Dictionary of Behavioral Science. 2nd ed. San Diego : Academic Press, 1989.

Yukl, Gary A. Leadership in organization. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1981.

_____. Leadership in organization. 2nd ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall, 1989.

_____. Leadership in Organizations. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1994.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาควิชาออกแบบนิเทศศิลป์
สงวนลิขสิทธิ์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือ

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ 12553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์

ด้วยนางสาวอรพินธ์ เสวกวาปี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในกรณีนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์

ด้วยนางสาวอรพินธ์ เสวกวาปี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พงษ์นนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร. 0-32594-043 ต่อ 41052

ที่ /2553

วันที่ 8 มีนาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดาวลอย กาญจนมณีเสถียร

ด้วยนางสาวอรพินทร์ เสวกวารี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ กำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบการทำการค้นคว้าอิสระ ในการนี้ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษารายดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประสพชัย พสุนนท์)

รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน
กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงาน
กรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของ
พนักงาน ประกอบด้วย 4 ส่วน จำนวน 12 หน้า

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 49 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมิได้ดำรง
ตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่
พนักงานต้องการ จำนวน 2 ข้อ

โปรดตอบแบบสอบถาม ตามสภาพความเป็นจริงของท่านหรือตามความคิดเห็นของ
ท่านให้ครบทุกข้อคำตอบของท่านมีคุณค่าต่องานวิจัยอย่างยิ่ง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่าน
เป็นความลับ โดยจะนำไปสรุปผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและ
สมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง

หากมีข้อปัญหาที่ไม่เข้าใจหรือสงสัยในประเด็นข้อคำถาม โปรดติดต่อ อรพินธ์ เสวกวาปี
โทรศัพท์ 089-452-4745 email : orapin.sa@rd.go.th

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(.....)

อรพินธ์ เสวกวาปี

(ผู้วิจัย)

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน

โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับ

ตัวท่าน

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุของท่าน (เศษของอายุมากกว่า 6 เดือน คิดเป็น 1 ปี)
 - 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 - 4. 41-50 ปี 5. 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 - 1. โสด 2. หย่า 3. หม้าย
 - 4. สมรสและอยู่ด้วยกัน
 - 5. สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะความจำเป็นที่เกี่ยวกับอาชีพ
 - 6. สมรสแต่แยกกันอยู่เพราะเหตุผลอื่น
 - 7. ไม่ได้สมรส แต่มีคู่ครอง อาศัยอยู่ด้วยกัน
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - 1. ประกาศนียบัตร 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 3. ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 4. ปริญญาเอก
5. รายได้ที่ท่านได้รับในแต่ละเดือน
 - 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 2. 10,001 – 15,000 บาท
 - 3. 15,001 – 20,000 บาท 4. 20,001 – 25,000 บาท
 - 5. 25,001 – 30,000 บาท 6. 30,001 บาทขึ้นไป
6. ระดับตำแหน่ง
 - 1. ข้าราชการ 2. ลูกจ้างประจำ
 - 3. พนักงานราชการ 4. ลูกจ้างชั่วคราว
7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานแห่งนี้
 - 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี 2. 11 – 20 ปี
 - 3. 21 – 30 ปี 4. 31 – 40 ปี
 - 5. 41 – 50 ปี 6. 51 – 60 ปี
 - 7. มากกว่า 60 ปี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงาน (ต่อ)

โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างและทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อมูลที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

8. จำนวนบุตร / บุตรบุญธรรม

1. ไม่มี 2. มี 1 คน 3. มี 2 คน 4. มี 3 คน 5. มากกว่า 3 คน

9. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ย / เดือน

1. พอใช้ 2. ไม่พอใช้ 3. มีหนี้สิน (ระบุประมาณ บาท)

10. มีภาระรับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว / เครือญาติ

1. ไม่มี 2. มี 1 คน 3. มี 2 คน 4. มี 3 คน 5. มากกว่า 3 คน ระบุ.....คน

11. ค่าใช้จ่ายที่ท่านใช้ / เดือน คือเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การกินอยู่
 2. ค่าเล่าเรียน / ศึกษาต่อของตนเอง
 3. ค่าเล่าเรียน / ศึกษาต่อของบุตร / บุคคลในครอบครัว
 4. ค่าผ่อนบ้าน
 5. ค่าผ่อนรถ
 6. ค่ารับผิดชอบดูแลบุคคลในครอบครัว
 7. อื่นๆ ระบุ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความที่สอบถาม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
1. รายได้และผลประโยชน์ค่าตอบแทน						
1.1 ท่านพอใจกับเงินเดือนปัจจุบันที่ได้รับ						
1.2 ท่านได้รับเงินเดือนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมอาชีพอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายกัน						
1.3 ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านรับผิดชอบ						
1.4 ท่านได้รับเงินค่าอยู่แหว่/เงินแหว่เวลาทำการอย่างเหมาะสม						
1.5 ท่านคิดว่าโดยภาพรวม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่ากับความอดทนของท่าน						
1.6 รายได้ของท่านเพียงพอกับค่าใช้จ่ายของท่านและแบ่งปันให้ครอบครัวได้โดยไม่เดือดร้อน						
1.7 ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับ						
1.8 ท่านจำเป็นต้องหารายได้เสริม เนื่องจากรายได้ไม่เพียงพอ						
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
2.1 ในหน่วยงานของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานมุ่งเน้นความสะอาดเพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค						
2.2 บริเวณสถานที่ทำงานมีอากาศถ่ายเท ไม่ร้อน ไม่อับชื้น มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดัง รบกวนการทำงาน						
2.3 หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ให้พร้อมใช้ได้ทันที						
2.4 มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน						
2.5 มีการกำหนดกฎระเบียบปฏิบัติชัดเจนในด้านความปลอดภัย และการป้องกันอุบัติเหตุ						

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความที่สอบถาม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ให้สำหรับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
2. สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ						
2.6 มีการจัดกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ						
3. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน						
3.1 ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่						
3.2 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านไปประชุมหรืออบรมหลักสูตรเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน						
3.3 ท่านได้รับโอกาสฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ						
3.4 ท่านและเพื่อนร่วมงานมีโอกาสนำเสนอแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อหน่วยงานและวิชาชีพ						
3.5 หน่วยงานให้โอกาสบุคลากรในการลาศึกษาต่อในระยะยาวเพื่อพัฒนาคุณวุฒิ						
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน						
4.1 ท่านมั่นใจว่าการโยกย้ายหรือเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปด้วยความยุติธรรม						
4.2 หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีความรู้ความสามารถได้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอย่างเป็นระบบและโปร่งใส						
4.3 ท่านได้รับการเตรียมด้านความรู้และทักษะเพื่อการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น						
4.4 ท่านมั่นใจว่าจะรับราชการจนเกษียณอายุราชการ						
4.5 ที่ผ่านมามีท่านได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างยุติธรรมและคุ้มค่ากับการทำงาน						

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความที่สอบถาม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ถ้าได้รับผู้วิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน						
4.6 ท่านมีความก้าวหน้าในงานเท่าเทียมกับเพื่อนรุ่นเดียวกันที่ทำงานในสาขาอื่น						
4.7 หน่วยงานมีตำแหน่งอย่างเพียงพอที่ท่านจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้และความสามารถที่สูงขึ้น						
5. การบูรณาการทางสังคม						
5.1 ท่านและเพื่อนร่วมงานเข้าใจตรงกันว่าความสำเร็จในงานเกิดจากความร่วมมือในการทำงานร่วมกัน						
5.2 ท่านทำงานร่วมกับคนในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี						
5.3 ท่านได้รับการยอมรับความสามารถจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี						
5.4 คนในหน่วยงานของท่านให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี						
5.5 คนในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่ไม่มีอคติในการทำงานต่อกัน						
5.6 มีการจัดกิจกรรมสังสรรค์ในหน่วยงานเป็นประจำ						
6. การรักษาสีทิวส่วนบุคคล						
6.1 ท่านได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่รับผิดชอบ						
6.2 ผู้ร่วมงานให้เกียรติและเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของท่าน						
6.3 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการทำงานเท่าเทียมกับผู้อื่น						
6.4 ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน						
6.5 ท่านมีสิทธิปฏิเสธงานที่เกินความสามารถหรือนอกเหนือความรับผิดชอบได้						

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาว่าแต่ละข้อความตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความที่สอบถาม	ระดับความคิดเห็น					ช่องนี้ถ้าทำวิจัย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	
7. ความสมดุลในการดำรงชีวิต						
7.1 การทำงานของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตของครอบครัว						
7.2 ท่านสามารถจัดเวลาในการทำกิจกรรมต่างๆ เช่น เวลาสำหรับทำงาน ครอบครัว สังคม และส่วนตัวอย่างเหมาะสม						
7.3 ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน						
7.4 ท่านมีโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนๆ หรือออกงานสังคมได้ตามโอกาสที่สมควร						
7.5 ท่านพอใจในการใช้เวลาทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว สังคม และเวลาส่วนตัว						
7.6 ท่านมีเวลาพักผ่อนและออกกำลังกายอย่างเพียงพอในแต่ละวัน						
8. ความเกี่ยวข้องกับสังคม						
8.1 ท่านภาคภูมิใจในหน่วยงานและวิชาชีพที่มีต่อการพัฒนาสังคม						
8.2 อาชีพของท่านเป็นอาชีพที่มีเกียรติ						
8.3 ท่านให้ความร่วมมือต่อหน่วยงานอื่นในการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์						
8.4 ท่านมีส่วนร่วมในการรณรงค์และพัฒนาสังคมเสมอ						
8.5 หน่วยงานและอาชีพของท่านได้รับการยอมรับว่ามีประโยชน์ต่อสังคม						
8.6 หน่วยงานของท่านมีการจัดบริการทางด้านสุขภาพที่สอดคล้องกับต้องการของผู้รับบริการ						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน

ข้อความต่อไปนี้เป็น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าหัวหน้างานของท่านมีลักษณะเป็นไปตามพฤติกรรมที่บรรยายไว้มากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ของท่านต่อผู้นำของท่าน	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
1	ประพฤติตนเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น						
2	แสดงความเชื่อมั่นว่าพวกเราจะบรรลุเป้าหมาย						
3	แสดงความสงสัยในวิธีการทำงานแบบล้าหลัง						
4	ปฏิบัติต่อข้าพเจ้าในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นเอกัตบุคคลมากกว่าในฐานะที่ข้าพเจ้าเป็นสมาชิกของกลุ่มคนหนึ่งเท่านั้น						
5	ให้ในสิ่งที่ข้าพเจ้าต้องการเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับการสนับสนุนจากข้าพเจ้า						
6	ให้ความสนใจในสิ่งที่ผิดปกติ สิ่งที่ผิดปกติ สิ่งที่เป็นข้อบกพร่องและสิ่งที่เบี่ยงเบนจากมาตรฐาน						
7	ต้องให้เกิดความล้มเหลวที่จะบรรลุวัตถุประสงค์เสียก่อนเขาถึงจะเริ่มลงมือดำเนินการ						
8	หลีกเลี่ยงการเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องสำคัญ ๆ ขึ้น						
9	สงบสติอารมณ์ได้ในสถานการณ์วิกฤต						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าหัวหน้างานของท่านมีลักษณะเป็นไปตามพฤติกรรมที่บรรยายไว้มากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ของท่านต่อผู้นำของท่าน	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
10	ให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง						
11	หามุมมองต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา						
12	ฟังเรื่องของข้าพเจ้าอย่างตั้งใจ						
13	ให้ความช่วยเหลือข้าพเจ้าเพื่อแลกเปลี่ยนกับความพยายามในการปฏิบัติงาน						
14	ใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัดเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด						
15	บอกข้าพเจ้าถึงสิ่งที่ข้าพเจ้าทำผิดมากกว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าทำถูก						
16	หาตัวไม่พบเมื่อพวกเราต้องการจะปรึกษา						
17	ทำให้เกิดความภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานกัน						
18	ทำให้ข้าพเจ้ามุ่งความสนใจในการทำอย่างไรเพื่อจะทำให้งานเกิดผลสำเร็จ						
19	ส่งเสริมข้าพเจ้าให้แสดงความคิดเห็นและแง่คิดต่าง ๆ						
20	ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของข้าพเจ้า						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมีได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าหัวหน้างานของท่านมีลักษณะเป็นไปตามพฤติกรรมที่บรรยายไว้มากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ของท่านต่อผู้นำของท่าน	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
21	บอกข้าพเจ้าในสิ่งที่ต้องทำเพื่อจะ ได้รับรางวัลจากความพยายามในการ ทำสิ่งนั้น						
22	มุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่ล้มเหลวเพื่อ ทำให้ได้มาตรฐานที่กำหนด						
23	จะต้องมีอะไรผิดพลาดเสียก่อนจึงจะ ดำเนินการ						
24	หลีกเลี่ยงการตัดสินใจใด ๆ						
25	แสดงจุดยืนที่ชัดเจนในการแสดง ข้อคิดเห็นต่อปัญหาได้แข็งที่เกิดขึ้น						
26	กระตุ้นพวกเราให้ตระหนักถึงสิ่ง สำคัญที่ควรได้รับการพิจารณา						
27	สนับสนุนให้มีการคิดแก้ปัญหาที่เคย เกิดขึ้นมาแล้วด้วยวิธีการใหม่ๆ						
28	ปฏิบัติต่อพวกเราโดยคำนึงถึงความ แตกต่างระหว่างบุคคลทั้งในด้านความ ต้องการความสามารถและความ ปรารถนา						
29	ข้าพเจ้าได้รับความเชื่อถือจากเขาด้วย การทำงานให้ดี						

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน (ต่อ)

ข้อความต่อไปนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานซึ่งมิได้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้างาน ขอให้ท่านพิจารณาว่าหัวหน้างานของท่านมีลักษณะเป็นไปตามพฤติกรรมที่บรรยายไว้มากน้อยเพียงใด และกรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	การรับรู้ของท่านต่อผู้นำของท่าน	บ่อยมาก	บ่อย	บางครั้ง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย	ช่องนี้สำหรับผู้วิจัย
30	ค้นหาข้อผิดพลาดของข้าพเจ้าก่อนที่จะให้ความคิดเห็นแก่ข้าพเจ้าในการปฏิบัติงาน						
31	ปัญหาต้องกลายเป็นปัญหาเรื้อรังเสียก่อนจึงจะดำเนินการแก้ไข						
32	ชักช้าต่อการตอบสนองในปัญหาที่วิกฤต						
33	การกระทำของเขาทำให้ข้าพเจ้านับถือ						
34	แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนดไว้						
35	ส่งเสริมให้ระบุปัญหา โดยการชี้เหตุผลและหลักฐานมากกว่าการคิดเอาเองว่าเป็นปัญหา						
36	ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง						
37	แสดงความพึงพอใจเมื่อข้าพเจ้าทำงานได้ดี						
38	ไม่สนใจปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงาน						

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ
 ข้อความต่อไปนี้เป็น การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของคุณภาพชีวิตการทำงานและภาวะผู้นำที่พนักงานต้องการ โดยท่านสามารถแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความต้องการของท่านมากที่สุด

1. คุณภาพชีวิตการทำงานที่ท่านต้องการ.....

2. ลักษณะภาวะผู้นำที่ท่านต้องการ.....

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาใช้เวลา ตอบแบบสอบถาม และให้
 ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อสมท สงวนลิขสิทธิ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวอรพินธ์ เสวกวาปี
ที่อยู่	1428 ถนนเพชรเกษม ตำบลลำพญา อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ที่ทำงาน	สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	สำเร็จการศึกษาปริญญาบัญชีบัณฑิต สาขาบัญชีต้นทุน จากมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2551	ศึกษาต่อระดับปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2543-2545	นักวิชาการเงินและบัญชี สำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ
พ.ศ. 2545-2548	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 3 – 4 สำนักงานสรรพากรพื้นที่เพชรบุรี
พ.ศ. 2548-2551	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 4 – 6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1
พ.ศ. 2551-2551	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภาษี 6 สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2
พ.ศ. 2551-ปัจจุบัน	นักตรวจสอบภาษีชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 2